**RESOLUCION N° 152/19**

**VISTOS**

Que con fecha 02 de Octubre de 2019, ......................., en representación de ......................., interpone reclamación ante esta Defensoría del Asegurado (DEFASEG) solicitando que ....................... Seguros otorgue cobertura al siniestro ocurrido el 23 de Julio de 2019 al predio asegurado, calle .......................– ......................., Urb. ....................... – ......................., de acuerdo con las Condiciones Generales y Particulares de la Póliza de Seguro Domiciliaria N° ........................

Que, la señalada reclamación cumple con las exigencias de materia, cuantía y oportunidad establecidas en el reglamento de la DEFASEG, habiéndose presentado dentro del plazo que corresponde de acuerdo a dicho reglamento.

Que, habiéndose corrido traslado de la señalada reclamación, ....................... Seguros con fecha 22 de Noviembre de 2019 ha presentado su contestación a la Reclamación, adjuntando la Póliza y los documentos relativos al siniestro, sin justificar el motivo de su demora.

Que, con fecha 18 de Noviembre de 2019 se realizó la correspondiente audiencia de vista con la asistencia de ambas partes, las cuales expusieron sus fundamentos y luego absolvieron las diversas preguntas formuladas por este colegiado, quedando entonces el expediente a la fecha en condiciones para que este colegiado expida su pronunciamiento.

Que la reclamante, ......................., solicita la atención del siniestro ocurrido por el daño al cielo raso de la vivienda asegurada, por las siguientes resumidas razones: 1) Que, el día 23 de Julio de 2019, en el predio asegurado ubicado en la calle ......................., ....................... de la urbanización ....................... en el distrito de ......................., se desprendió un pedazo de ladrillo del cielo raso de la edificación mencionada, en la sala comedor del inmueble citado. 2) Que, inmediatamente la asegurada puso en conocimiento de su bróker ....................... el aviso a fin de que pueda hacer las coordinaciones y reparaciones del daño que se suscitó en su propiedad. 3) Que, es importante mencionar que el inmueble fue inspeccionado desde la contratación de la póliza y el file de inspección fue solicitado mediante correo electrónico a la aseguradora, quienes se han negado a entregar dicha información indicando que por política interna no pueden compartir un informe que no está vigente. Que, dicho informe fue solicitado también por su bróker a quien también le negaron el informe. 4) Que, previo a esta comunicación, ....................... Seguros designo a ........................ como ajustador a fin de que proceda a evaluar dicho siniestro, y lo que hizo esta empresa es amedrentar a los inquilinos de la asegurada a los que les comentó que no debían seguir ocupando el inmueble porque era peligroso que siguieran viviendo en la propiedad, siendo que los inquilinos, ante estos comentarios desatinados del personal del ajustador, tomaron la decisión de rescindir el contrato de alquiler que tenía por el departamento, perjudicando a la asegurada económicamente en sus ingresos, que sirven para su sostenimiento de medicinas y alimentación ya que no cuenta con pensión de jubilación ni seguro social. 5) Que, posteriormente, la asegurada recibió una carta de ....................... Seguros con la cual le deniegan el siniestro, indicando que no está bajo la cobertura de la póliza e indicando que si no está conforme, puede acudir a la DEFENSORIA a fin de solucionar la controversia. 6) Que, el monto del reclamo es de S/. 9,100.- soles por la reparación del cielo raso y de S/. 18,150.- soles por el importe del contrato rescindido por culpa del comentario del ajustador.

Que, por su parte, ....................... Seguros solicita se declare infundada la reclamación, por las siguientes resumidas razones: 1) Que, de acuerdo al reclamo de la asegurada, el 23 de Julio del presente año, se desprendió un pedazo de ladrillo del cielo raso del inmueble asegurado. Que, ....................... Seguros procedió a nombrar a la empresa Crawford Perú como ajustador a fin de procedan a evaluar el siniestro. 2) Que, luego de dicha evaluación, se procedió con carta de fecha 27 de Agosto de 2019, a rechazar la cobertura, debido a que del informe emitido por el ajustador se concluye que los daños ocurridos en la vivienda asegurada no se dieron en forma accidental, súbita e imprevista, asó como porque dichos daños fueron consecuencia de condiciones climáticas o meteorológicas o de estado de tiempo y de un deterioro gradual, los cuales se encuentran excluidos de cobertura conforme a lo estipulado en el condicionado DOM065 “Seguros Domiciliarios” 3) Que, la conclusión del Ajustador se sustenta a su vez en el Informe Técnico de Visita de ....................... elaborado por el Ingeniero Civil Luis Anaya Aguilar, quien concluyó en los términos siguientes:

**“4. CONCLUSION**

*Las fisuras en el acabado son de origen de diversos factores, entre los cuales se tienen los siguientes:*

* *Acumulación de agua en la superficie superior del techo*
* *Aumento del volumen de agua que llega al techo debido al punto de evacuación de la vivienda aledaña*
* *Alto porcentaje de humedad en el ambiente*
* *(…)”*

4) Que, por tal razón, el Ajustador en su Informe Final N° 2 de fecha 16 de Agosto del presente año, señaló que el daño no se había producido en forma accidental, súbita e imprevista, requisito para que se active la cobertura y, que además el hecho no encuentra cobertura bajo la póliza contratada, de acuerdo al Artículo 2.1.4.1 del Condicionado General del Seguro Domiciliario DOM065.

**CONSIDERANDO**

**PRIMERO:** Que conforme a su reglamento la DEFASEG está orientada a la protección de los derechos de los asegurados o usuarios de los servicios del seguro privado contratados en el país, mediante la solución de controversias que se susciten con las empresas aseguradoras, entendiéndose por “asegurados” o “usuarios de seguros” a los asegurados propiamente dichos, a los contratantes del respectivo seguro y/o a los beneficiarios nombrados en la póliza.

**SEGUNDO**: Que, así mismo, de acuerdo a su reglamento la DEFASEG solo es competente para pronunciarse y resolver las reclamaciones indemnizatorias de los asegurados que hubiesen sido sometidas a su conocimiento, sobre la base de la documentación obrante en el correspondiente expediente y con arreglo a derecho, siempre y cuando las señaladas reclamaciones cumplan los requisitos reglamentarios de materia y cuantía.

**TERCERO**: Que el artículo 1 de la Ley N° 29946 – Ley del Contrato de Seguros dispone que el contrato de seguro es aquel por el que la aseguradora se obliga , mediante el cobro de una prima y para el caso que se produzca el evento cuyo riesgo es objeto de cobertura, a indemnizar, dentro de los limites pactados, el daño producido al asegurado o a satisfacer un capital, una renta u otras prestaciones convenidas, enmarcado en una póliza que la aseguradora debe entregar al contratante y cuyos requisitos mínimos están previstos en el artículo 26 de la señalada ley.

**CUARTO**: Que, el artículo 1361 del Código Civil dispone que los contratos sean obligatorios en cuanto se haya expresado en ellos, presumiéndose que lo declarado es lo querido por ambas partes, de manera que la parte que sostenga lo contrario debe probarlo.

**QUINTO**: Que, en materia procesal, corresponde a quien invoca hechos probar su existencia, carga procesal a la que se refiere el artículo 196 del Código Procesal Civil, salvo que se acoja a alguna presunción legal de carácter relativo o absoluto.

**SEXTO:** Que, de acuerdo a los términos contenidos en la reclamación, en la contestación a la reclamación y a lo tratado en la audiencia de vista, la materia controvertida sometida al conocimiento de este colegiado radica en determinar si el rechazo del siniestro, expresado por la aseguradora en su carta N° SRG-....................... de fecha 27 de Agosto de 2019, se encuentra sustentado de acuerdo a las Condiciones Generales y Particulares de la Póliza de Seguro Domiciliaria contratada y a la Ley N° 29946, Ley de Contrato de Seguros.

**SETIMO:** Que, la aseguradora indica que el rechazo del siniestro manifestado en la carta de fecha 10 de Junio de 2019 se sustenta en que, de acuerdo al Informe Técnico presentado, el daño al cielo raso es a consecuencia de la acumulación de agua proveniente de las condiciones climáticas en el tiempo y por el escurrimiento del agua de la ropa que se deja colgada en los cordeles, ocasionando un deterioro gradual, lo que es causa de exclusión de acuerdo al artículo 2° de las Condiciones de la Póliza. Que, además, al haber ocurrido los daños de la forma mencionada, los mismos no han ocurrido en forma accidental, súbita e imprevista, como es indispensable para activar la cobertura correspondiente.

**OCTAVO:** Que, en respuesta a lo manifestado por ....................... Seguros en el Considerando Sétimo, el asegurado manifestó que el siniestro no debe ser rechazado por lo siguiente:

1. Que, para verificar el estado del inmueble a la fecha de contratación de la póliza, la asegurada solicitó a ....................... Seguros, copia del informe de inspección realizado por la aseguradora antes de la emisión del contrato de seguro. Que, hasta la fecha dicha solicitud no ha sido atendida por la aseguradora, la que indica que por política interna no puede compartir un informe que no está vigente.
2. Que, el ajustador nombrado por la aseguradora, aparte de la inspección realizada al inmueble, atemorizó a los inquilinos del mismo, indicándoles que no era seguro seguir viviendo en él, ocasionando que dichos inquilinos tomen la decisión de rescindir el contrato de alquiler, ocasionando un grave perjuicio a la asegurada, quien utiliza el cobro de la renta como único sustento económico.

**NOVENO:** Que, del análisis de los documentos que obran en el expediente, este colegiado aprecia lo siguiente:

1. Que, lo manifestado por la asegurada en los incisos i) y ii) del Considerando Octavo, corresponden a reclamos por idoneidad de servicios y por indemnización por daños y perjuicios, temas que por su reglamento, no pueden ser conocidos por la Defensoría del Asegurado y que fue comunicado al reclamante en la audiencia de vista, indicándole además que por estos hechos puede recurrir a otras instancias.
2. Que, en relación a la ocurrencia del daño en sí, se encuentra en el expediente el Informe N° 2 – Final, de la empresa ajustadora ......................., el mismo que de acuerdo a su inspección y al Informe Técnico presentado por el asegurado, indica lo siguiente:
* “***Que, de acuerdo a nuestra inspección y al Informe Técnico presentado por el asegurado, el daño al cielo raso se debe a la filtración de agua de la llovizna producida en las temporadas de invierno, la humedad del medio ambiente y la acumulación de agua que se produce durante el escurrimiento de la ropa que se cuelga en los cordeles de la lavandería, la misma que filtra a través de las rajaduras en las losetas del piso de la azotea.***

***Por lo expuesto somos de la opinión que el desprendimiento de un bloque de ladrillo del cielo raso, no es un daño accidental, súbito e imprevisto, sino un daño por vicio propio y deterioro gradual, causado por filtración de agua en el tiempo (lloviznas, humedad y acumulación de agua de lavandería), riesgo excluido por el artículo 2.1.4.1 del Condicionado General del Seguro Domiciliario”.***

El resaltado es nuestro

**DECIMO:** Que, el artículo 2 – Exclusiones – de las Condiciones Generales del Seguro Domiciliario, expresa lo siguiente:

**“ARTICULO N° 2**

**EXCLUSIONES**

Esta Póliza no cubre

*2.1.4 Pérdidas o daños o destrucción que sean causados directamente por:*

*2.1.4.1 Polilla, lombriz, termita, o cualesquiera otros insectos, alimañas, bichos o roedores; hongos, moho húmedo o seco o putrefacción, combustión espontánea, fermentación, vicio propio, defecto latente, desgaste o deterioro paulatino o fatiga de material causado por o resultante del uso y funcionamiento del bien;* ***deterioro gradual****, humedad corrosión, erosión, cavitación, incrustaciones, herrumbre u oxidación, polución, contaminación, deficiencias de rendimiento o capacidad, humedad o sequedad o cambios de temperatura****, causados por condiciones climáticas o meteorológicas o de estado del tiempo;*** *asentamiento normal, o contracción o expansión de edificios o cimientos; la calefacción o la desecación a que hubieran sido sometidos los objetos que forman parte de la Materia Asegurada.*

El resaltado es nuestro.

Que, por todo lo expuesto, se considera que el rechazo de la cobertura, posee legitimidad.

Que, atendiendo a todo lo expresado, esta Defensoría del Asegurado concluye su apreciación razonada y conjunta al amparo de lo establecido en su Reglamento, por lo que

**RESUELVE:**

Declarar **INFUNDADA** la reclamación interpuesta por **.......................,** contra **....................... SEGUROS,**  dejando a salvo el derecho de la reclamante de acudir a las instancias que considere pertinentes.

Lima, 09 de diciembre de 2019

Marco Antonio Ortega Piana Rolando Eyzaguirre Maccan

 Presidente Vocal

María Eugenia Valdez Fernández Baca Gonzalo Abad del Busto

 Vocal Vocal