RESOLUCIÓN N° 030/20

**Vistos:**

Que, con fecha 20 de noviembre de 2019 ..................., interpone reclamación ante esta Defensoría del Asegurado (DEFASEG) solicitando que ................... otorgue cobertura al siniestro ocurrido el 25 de octubre de 2019, que afectó a la camioneta con placa de rodaje ..................., conforme al contrato de Seguro Vehicular ...................;

Que, la señalada reclamación cumple con los requisitos de materia, cuantía y oportunidad establecidos en el Reglamento de la DEFASEG (http://www.defaseg.com.pe/reglamento.html);

Que, habiéndosele corrido traslado el 02 de diciembre de 2019 de la respectiva reclamación, la aseguradora presentó sus descargos el 21 de enero de 2020;

Que, el 03 de febrero de 2020 se realizó la audiencia de vista con la concurrencia de ambas partes, las que sustentaron sus respectivas posiciones, absolviendo las preguntas formuladas por este colegiado, conforme consta en la correspondiente acta;

Que, la parte reclamante sustenta su posición resumidamente en lo siguiente: a) en horas de la madrugada del 25 de octubre de 2019 tuvo el siniestro en casa, ingresaron a su vehículo forzando las puertas y robando autopartes incluida la computadora del carro; b) la aseguradora rechaza la cobertura porque señala que las fotos que envió al momento de comprar el seguro no visualizan correctamente lo que ellos deseaban ver, cuando el pidió telefónicamente en dos oportunidades que se acercara una persona a verificar el vehículo para continuar con el proceso de compra, pero la empresa le indicó que no era posible y aceptaron que envíe las imágenes y así le vendieron el seguro; c) luego del siniestro recién verificaron las fotos y le indicaron que está mintiendo, si fuera así por qué aceptaron las fotos de su vehículo d) compró su vehículo en el año 2014, y tuvo el seguro con la misma empresa por un tiempo, luego se retiró y este año decidió nuevamente comprarlo porque tres semanas atrás a una amigo le robaron su vehículo en la zona de su vivienda; e) están mencionando que en su declaración argumentó otros siniestros en su vehículo que no manifestó al momento de la compra del seguro, pero nunca le preguntaron y a la compañía solo le mencionó lo que se habían robado y fue constatado por el mismo personal que acudió el día del siniestro.

Que, por su parte, ................... solicita que la reclamación sea declarada infundada, atendiendo resumidamente a los antecedentes y hechos siguientes que refiere en sus descargos: a) a) el reclamante contrató un seguro el cual aseguraba entre otras coberturas una por daño propio el cual sería efectivo previo cumplimiento de las condiciones estipuladas en el respectivo contrato; b) el día 25 de octubre el reclamante reportó el robo parcial del vehículo asegurado, hecho ocurrido en el distrito de Lurigancho, Chosica, en circunstancias que dejó estacionada la unidad en el frontis de su inmueble; c) se rechazó la cobertura por (i) reclamación fraudulenta en la medida que de la comparación de las fotografías de la inspección virtual y las fotografías de procuración después del siniestro se advierte que la unidad ya presentaba diversos daños; (ii) por reticencia al no haberse declarado los daños que tenía el vehículo al momento previo a la contratación configurándose la nulidad del contrato de seguro; y por (iii) incurrirse en negligencia inexcusable al dejar el vehículo en la vía pública durante la noche a sabiendas que la chapa del copiloto se encontraba inoperativa; d) que en la entrevista sostenida con la aseguradora con fecha 11 de noviembre de 2019 este reconoce los daños que la unidad tenía antes de la contratación de la póliza, entre ellos que la chapa del copiloto estaba inoperativa; que ante la pregunta de por qué colocó un papel encima del timón al tomar la foto para la inspección virtual, indicó que fue porque el vendedor le envío varias fotos con papeles en varias partes de la unidad; que ante la pregunta de por qué colocó una cinta adhesiva en la chapa del copiloto de su unidad, manifestó que la chapa se encontraba malograda debido a la manipulación de la llave; e) que por ello en la carta de rechazo le indican que al momento de la inspección virtual el vehículo presentaba daños en el timón, la chapa de la puerta del copiloto y otros que intentó ocultar con las fotografías que tomó, las cuales tampoco acreditan la preexistencia ni estado de la computadora ni del auto radio, por lo que consideran están ante un actuar fraudulenta y engañoso con la finalidad de beneficiarse indebidamente del seguro; la aseguradora adjuntan fotos de la inspección virtual y fotos de la procuración luego del aviso del siniestro; f) que las fotografías evidencian actos de naturaleza fraudulenta, estando también acreditada la reticencia y la negligencia.

**Considerando:**

**Primero:** Conforme a su Reglamento, laDEFASEG 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, respecto de rechazos o liquidación de cobertura de siniestros; entendiéndose por “asegurados” y “usuarios de seguros” a los asegurados propiamente dichos, a los contratantes del respectivo seguro y/o a los beneficiarios nombrados en las pólizas.

**Segundo:** Asimismo, de acuerdo a **su Reglamento, la DEFASEG sólo 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, cuantía y oportunidad, de manera que las reclamaciones por materias distintas al otorgamiento de cobertura, como pueden las pretensiones indemnizatorias por daños y perjuicios, por reembolso de gastos, o idoneidad de servicios, son ajenas a la competencia funcional de esta Defensoría.**

**Tercero:** Que, de acuerdo a la Ley Nro. 29946 – Ley del Contrato de Seguro, norma legal vigente con ocasión de la celebración del contrato al cual se contrae el presente caso, todas las cuestiones jurídicas se rigen por lo dispuesto en dicha ley y por las reglas que se acuerden convencionalmente, en cuanto no vulneren los principios esenciales de la naturaleza jurídica del seguro, siendo que sólo se aplica el derecho común a falta de disposiciones del derecho de seguros o de protección al consumidor.

**Cuarto:** Que, el artículo 1361 del Código Civil dispone que los contratos son 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, conforme al** artículo 196 del Código Procesal Civil, corresponde a quien invoca hechos probar su existencia, así como a quien los contradice invocando nuevos hechos, salvo que aquel que esté sujeto a dicha carga procesal se acoja a alguna presunción legal de carácter relativo o absoluto.

**Sexto:** Sobre la base de los términos contenidos en la reclamación y en la absolución de la misma, y a lo tratado en la audiencia de vista, la cuestión controvertida radica en determinar si el rechazo de cobertura, comunicado por la aseguradora y sustentado en: (i) reclamación fraudulenta; (ii) reticencia y (iii) negligencia inexcusable, es legítimo o no.

**Sétimo:** Teniendo en cuenta que el rechazo se sustenta en las tres causales antes indicadas a continuación analizaremos cada una de ellas:

* 1. **Reclamación fraudulenta:**

Esta causal de exclusión no solo está prevista en las Condiciones Generales de la Póliza, sino que además está sancionada por el artículo 73 de la Ley del Contrato de Seguros, por lo que puede ser opuesta al asegurado.

Al respecto, se solicitó a la aseguradora presente las fotos presentadas por el reclamante a través de la inspección virtual, por cuanto el asegurado señaló en la audiencia que ya no tenía acceso al envío. Si bien la aseguradora ha incumplido dicho requerimiento y ello es motivo para que esta Defensoría haga un llamado de atención y exhortación en el octavo considerando; no se puede desconocer que la aseguradora sí presentó fotos adjuntas a su reclamo donde se aprecia que justamente las partes que fueron dañadas y afectadas por el robo se encuentran cubiertas. Mas aun el propio reclamante reconoció que ello fue así, pero en su opinión fue debido a razones justificadas.

A este colegiado no le parece consistente que justamente se cubran las partes que se vieron afectadas por el siniestro; ello no permite verificar si los daños existían o no antes del siniestro, no siendo una respuesta admisible que el asegurado manifieste en la audiencia de vista que hay más fotos e indique que no puede reenviarlas; ni que señale en la entrevista ante la aseguradora que colocó un papel encima del timón “porque en las fotos “muestra” que el vendedor (le) envía había varios fotos con papeles en varias partes de la unidad y por equivocación coloca un papel en el timón”. También llama la atención que hubiera colocado una cinta adhesiva en la chapa del copiloto, reconociendo que lo hizo porque se encontraba malograda debido a la manipulación de la llave.

Conforme al artículo 69 de la Ley del Contrato de Seguro, el asegurado está obligado a proporcionar información veraz, razonable y necesaria para verificar el siniestro, siendo que de manera correlativa el artículo 73 de la indicada ley sanciona la pérdida de los derechos indemnizatorios por reclamación fraudulenta, estableciendo que el asegurado pierde el derecho a ser indemnizado si actúa fraudulentamente, exagera los daños o emplea medios falsos para probarlos. Sobre el particular, este Colegiado ya se ha pronunciado en el sentido que no basta invocar la sola contradicción, sino que corresponde evidenciar la intencionalidad y presentar cual es la ventaja que en otras condiciones o circunstancias no se habría obtenido, debiendo existir un elemento consciente de ventaja indebida.

En el presente caso, está acreditado que se presentaron fotos que no permitían apreciar partes del vehículo que justamente se vieron afectadas con motivo del sinestro. Ello en opinión de este colegiado determina que el reclamante no proporcionó información veraz, razonable y necesaria para verificar el siniestro, configurándose la figura de reclamación fraudulenta invocada.

* 1. **Reticencia**

La aseguradora sostiene que el vehículo tenía daños diversos los cuales no fueron declarados al momento de tomar el seguro, lo que determina que el seguro resulte nulo. No obstante, la aseguradora no ha presentado un cuestionario en el que se hubieran formulado preguntas respecto al estado del vehículo que hubieran sido materia de una respuesta negativa por parte del asegurado. Por lo que el rechazo basado en este casual carece de legitimidad; sin perjuicio de lo cual se mantiene la legalidad del rechazo por la casual anterior.

* 1. **Negligencia Grave**

La aseguradora sostiene que se cometió negligencia grave por cuanto se dejo el vehículo asegurado fuera del domicilio teniendo conocimiento que la chapa de la puerta se encontraba inoperativa.

El reclamante sostuvo en la audiencia de vista que la chapa del copiloto si bien estaba inoperativa, no permitía abrir el vehículo, y que para el robo no se utilizó la puerta lateral del copiloto, sino la puerta de la maletera, lo que se constató en la denuncia policial y por el procurador.

Al respecto, este colegiado no considera que dejar el auto estacionado fuera del domicilio de una persona constituya un acto negligente. No obstante, cuando el vehículo presenta un problema en sus chapas que permite que terceros puedan entrar al vehículo, estamos ante un supuesto distinto, y ello sí constituiría un acto negligente.

Ahora bien, el asegurado reconoce que la chapa del copiloto no funcionaba, pero manifiesta que no permitía que el vehículo pudiera abrirse por lo que no era un acto negligente. La aseguradora se ha limitado a sostener que la chapa del copiloto estaba dañada, pero no ha adjuntado un informe del procurador que efectivamente hubiera corroborado que debido a ese hecho, era posible acceder al interior del vehículo, ni se ha pronunciado sobre lo registrado en la denuncia policial en el sentido que se habría ingresado al vehículo por la puerta de la maletera, la que se encontraba violentada. Por lo que, la configuración de esta tercera causal no se encuentra debidamente acreditada, sin perjuicio de lo cual se mantiene la legitimidad del rechazo por la primera causal referida.

**Octavo:** Por último, este colegiado llama la atención y estima por conveniente exhortar a ................... para que cumpla con el procedimiento establecido en el Reglamento de esta Defensoría, presentado sus descargos en forma completa y en tiempo oportuno, y cumpliendo con los requerimientos formulados, evitando innecesarias dilaciones que afectan su propia imagen y la percepción de esta Defensoría.

**Atendiendo a lo expresado, este colegiado concluye su apreciación razonada y conjunta al amparo de lo establecido en su Reglamento estimando que existen razones fundadas para estimar que el rechazo de cobertura al cual se contrae la presente reclamación posee legitimidad, por lo que resuelve:**

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

Lima, 09 de marzo de 2020

María Eugenia Valdez Fernández Baca Marco Antonio Ortega Piana Presidente Vocal

Rolando Eyzaguirre Maccan Gonzalo Abad del Busto

Vocal Vocal