RESOLUCIÓN N° 097/20

**Vistos:**

Que, ................ interpone reclamación ante esta Defensoría del Asegurado (DEFASEG) solicitando que ................ otorgue cobertura al siniestro ocurrido el 28 de mayo de 2020, conforme a los términos y condiciones del **SEGURO VEHICULAR - PÓLIZA N°** ................;

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);

Que, habiéndosele corrido traslado de la respectiva reclamación, ................ presentó sus respectivos descargos y la documentación solicitada;

Que, el 28 de setiembre de 2020 se realizó la audiencia virtual de vista con la participación de ambas partes en la plataforma electrónica habilitada para dicho efecto, quienes sustentaron sus respectivas posiciones sobre la materia de la reclamación, absolviendo las preguntas formuladas por este colegiado, conforme consta de la correspondiente acta;

Que, el asegurado solicita que la DEFASEG se sirva atender su caso sobre la base de los antecedentes y fundamentos que se enuncian resumidamente a continuación a) solicita la cobertura de seguro por cuanto rechaza que existan declaraciones contradictorias y fraudulentas; que se declaró que el vehículo fue guardado en una cochera desde el inicio del estado de emergencia y no como sostiene la aseguradora que desde hace un año está en una cochera; la aseguradora hace una una lectura equivocada de los documentos; b) respecto a que el vehículo no pasó la inspección vehicular, la aseguradora no indica que inicialmente tenía una póliza de seguros de vehículos contratada cuya vigencia era del 02/04/2019 hasta el 02/04/2020, que cubría el riesgo del vehículo de la referencia; que posteriormente, realizó el cambio a la póliza Nro. ................ con vigencia del 08/04/2020 al 08/04/2021, pues nombró un nuevo corredor de seguros (06 días después del vencimiento de la primera póliza); que, la nueva póliza fue emitida a través de los medios virtuales que la aseguradora pone a disposición de los corredores, donde se debe brindar el nombre, teléfono y correo de la persona de contacto para coordinar la inspección, comunicación que no fue atendida por la aseguradora, probablemente por la emergencia sanitaria y las limitaciones en el traslado de personas que se tenían; siendo que no se trataba de un riego nuevo y que solo habían pasado seis días desde el término de la póliza anterior; c) que, el vehículo fue siniestrado mientras se encontraba estacionado dentro de la cochera mencionada en la carpeta fiscal, por lo que cualquier presunción de agravación del riesgo de parte de la Compañía, carece de sustento, ya que la presunta agravación no influyo en la ocurrencia del siniestro y por tanto corresponde que la aseguradora cubra el siniestro.

Que, por su parte, ratificando el rechazo de cobertura, la aseguradora solicita que la reclamación sea declarada infundada, en razón resumida de lo siguiente: a) Se rechazó el siniestro por reclamación fraudulenta, en tanto existen contradicciones en la declaración del siniestro, donde lo manifestado por el propietario difiere de lo indicado inicialmente por el denunciante, que se manifiesta que dicho vehículo habría ingresado al lugar del siniestro (una cochera) al inicio de la pandemia del COVID 19; no obstante, en la declaración jurada del mencionado denunciante se indica que ha estado guardado desde hace un año, por lo que se evidencia una información fraudulenta al denunciar el siniestro; b) que, el asegurado no ha permitido realizar la inspección respectiva a la unidad asegurada al momento de la contratación inicial de la póliza, por lo cual se encuentra incurso en la Cláusula de Inspección contenida en el Certificado de Cobertura de la Póliza de Vehículos y cargas y obligaciones del contratante y/o asegurado; adjuntan impresiones del reporte del sistema que evidencia las veces que se comunicaron con el reclamante para realizar la inspección siendo que este siempre requirió que la inspección se realizara después de la cuarentena, por lo que no se ha podido acreditar que el vehículo se encontraba en buen estado al momento de adquirir el seguro c) que, en caso la información hubiera sido cierta, que la unidad se dejó desde inicios de la emergencia, no se ha podido verificar el verdadero riesgo toda vez que no se pudo inspeccionar la unidad, motivo por el cual se encuentra incurso en Artículo N° 62 de la Ley del Contrato de Seguros que indica: “*Si el contratante o, en su caso, el asegurado, omiten denunciar la agravación, el asegurador es liberado de su prestación si el siniestro se produce mientras subsiste la agravación del riesgo, excepto que: (a) El contratante o, en su caso, el asegurado incurre en la omisión o demora sin culpa inexcusable; (b) Si la agravación del riesgo no influye en la ocurrencia del siniestro ni sobre la medida de la prestación a cargo del asegurador”*; d) refieren que realizaron una consulta en el SISPOL y verificaron que el reclamante participó como víctima en compañía de su pareja sentimental de un evento en similares circunstancias con el vehículo de placa ................ AUDI modelo TT Coupe 2.0 STRONIC, en la fecha 01MAR2020; e) que en la inspección no se encontraron huellas del evento, ni indicios que lleven a conjeturar por dónde habrían ingresado los terceros que habrían realizado la sustracción; f) reiteran que el reclamante no ha presentado medio probatorio alguno que acredite que el vehículo se encontraba en perfecto estado, antes de contratar con ................; por lo que solicitan que el reclamo sea declarado infundado.

Que, con fecha 12 de octubre de 2020 el reclamante presentó un escrito adjuntando el reporte de llamadas entrantes y salientes a su celular, donde no figurarían las llamadas que menciona la aseguradora en su escrito de descargos.

Que, con fecha 19 de octubre, la aseguradora absolvió el requerimiento formulado por esta Defensoría; y mediante escrito de fecha 21 de octubre último se pronunció sobre el reporte de llamadas presentado por el reclamante y cuestionando la validez legal del mismo, por cuanto no da cuenta de ninguna llamada realizada por números de teléfono fijo lo que causa asombro y sorpresa; resaltan que la parte reclamante no presenta el cargo o solicitud dirigida a la empresa de telefonía .................., a fin de poder verificar el pedido exacto realizado a dicha empresa (pues bien puso requerir únicamente llamadas a teléfonos celulares y mensajes de texto y no llamadas recibidas por telefónicos fijos; o, quizá no se registren éstas llamadas por la referida empresa); así como tampoco remitió la carta de respuesta brindada por la empresa de Telefonía .................., donde se señale el detalle del listado de llamadas, a fin de que la Defensoría pueda tener un panorama más claro de los hechos; añaden que la parte reclamante, no ha desmentido el audio presentado por ................, mediante escrito de fecha 2 de octubre de 2020.

Que, se otorgó a la reclamante un plazo para que se pronuncie sobre el audio presentado, el cual ha vencido sin que se haya pronunciado al respecto; por lo que el expediente se encuentra en condiciones para que este colegiado expida su pronunciamiento.

**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, 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 ser 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, 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.

**CUARTO: 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; sin perjuicio de aplicarse las presunciones legales correspondientes.

**QUINTO:** 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, se advierte que la cuestión controvertida radica en determinar si el rechazo del siniestro, comunicado por ................ al asegurado es legítimo o no.

Para ello se analizarán las tres causales de rechazo invocadas por la aseguradora, a saber:

* Reclamación fraudulenta
* Incumplimiento de cláusula de garantía de inspección
* Agravación del riesgo

***5.1. Reclamación fraudulenta***

La aseguradora sostiene que se habrían brindado declaraciones contradictorias que devienen en declaraciones fraudulentas y que por tanto determinan la pérdida del derecho indemnizatorio de acuerdo con lo establecido en la póliza y en el artículo 73 de la ley del contrato de seguro.

Señala que la contradicción consistiría en que se indicó que el vehículo habría ingresado a una cochera (donde ocurrió el robo) al inicio de la pandemia del Covid-19, en tanto que en su declaración jurada hace referencia a que ha estado guardado en la cochera desde hace un año.

Revisados los documentos en los que se basa la compañía para acreditar dicha contradicción, este colegiado advierte que lo que afirma ................ en entrevista voluntaria ante la pregunta de “Qué medidas de seguridad adoptó para dejar su vehículo asegurado”, este afirma lo siguiente:

*“Que sentía que no podían robar en una cochera de la cual yo lo guardo todo un año y nunca me pasó nada por eso es la confianza”.*

Este colegiado no considera que de dicha declaración se desprenda que guardaba el vehículo sin moverlo desde hace un año en la cochera, sino que usaría la cochera desde hace un año donde guardaba el vehículo. Pues en tanto antes de la cuarentena no había restricciones para la circulación nada impediría que pudiera movilizarlo, por lo tanto dicha declaración no sería contradictoria con la referida a que el vehículo había estado en dicha cochera (sin movilizarse) desde la pandemia.

En consecuencia, al no estar acreditadas las declaraciones contradictorias, el rechazo de siniestro basado en dicha causal carece de legitimidad.

***5.2. Garantía de Inspección:***

Un segundo aspecto por considerar es lo relativo a los alcances de la Cláusula De Garantía De Inspección de las condiciones especiales de la Póliza, cuya copia obra en el expediente, y que establece lo siguiente (página 7 y siguientes de la póliza):

**“011 Condición Especial: Garantía de inspección**

Queda entendido y convenido que, en adición a los términos y condiciones de la póliza, de la cual forma parte la presente resultarán de aplicación las siguientes condiciones:

**1. Condición obligatoria para contar con la totalidad de las coberturas de la Póliza de Seguro.**

Todos los vehículos asegurados bajo la póliza de seguro, de la cual forma parte la presente condición especial, deberán ser inspeccionados y tener la conformidad de ................ para contar con la totalidad de las coberturas de la misma. Quedan exceptuados de la inspección a la cual se hace referencia precedentemente los casos descritos en el numeral 2) siguiente.

El **Asegurado** queda obligado a solicitar la inspección del vehículo materia del seguro, coordinando el lugar, fecha y hora de la misma al siguiente teléfono. **Línea** ................**:** ................**.**

(…)

En caso que no se haya realizado la inspección del vehículo, el **Asegurado** declara conocer que ................- en caso de producirse un siniestro - solamente otorgará las coberturas de Responsabilidad Civil frente a terceros, Responsabilidad Civil frente a ocupantes y Accidentes Personales, hasta por las sumas aseguradas descritas en las Condiciones Particulares, siempre y cuando dichas coberturas hayan sido contratadas.

La presente condición especial no será de aplicación para vehículos OKM financiados por entidades financieras”

Conforme se aprecia, la inspección condicionaba la plena vigencia de las coberturas contratadas, y por tanto que el reclamante conocía o debía conocer de dicha restricción en tanto la misma fue pactada en la póliza contratada y estaba siendo asesorado por su corredor de seguros.

Cabe señalar que la póliza establece determinados supuestos en los cuales se exonera al asegurado de la garantía de inspección, siendo estos los siguientes:



En el presente caso, el reclamante señala que inicialmente tenía una póliza de seguros de vehículos contratada, cuya vigencia era del 02/04/2019 hasta el 02/04/2020, que cubría el riesgo del vehículo materia de reclamo. Lamentablemente dicha póliza no fue renovada, por lo que no sería aplicable el supuesto de exoneración de inspección en caso de renovación de la póliza. Por el contrario, el reclamante señala que contrató una nueva póliza 06 días después del vencimiento de la primera por haber cambiado de corredor.

Así la responsabilidad de coordinar y someterse a la inspección está contractualmente en cabeza del asegurado, quien asume el riesgo derivado de la falta de cumplimiento de la condición de cobertura como es la realización de la respectiva inspección al vehículo asegurado.

El reclamante no niega conocer dicha situación, lo que señala es que la inspección no se realizó porque brindo su información a través de la plataforma Fenix de la aseguradora, pero que no fue atendido en el requerimiento de inspección.

Niega, asimismo, haber recibido las llamadas telefónicas que reporta la aseguradora, y como prueba de ello ha presentado un listado de llamadas entrantes y salientes a su celular (hojas con un logo de la empresa ..................), donde no figurarían las llamadas que reporta la aseguradora, sin adjuntar –sin embargo- la carta a través de la cual la empresa .................. remite dicha información a pedido del solicitante, lo cual permitiría a este colegiado entender los alcances del pedido efectuado; reporte cuya validez legal ha sido cuestionada por la aseguradora, entre otras razones, por no remitir la solicitud y carta de respuesta del operador que permita conocer si solo se solicitaron llamadas de celulares; siendo que realizaron las llamadas desde un teléfono fijo.

La aseguradora, adjunta como prueba la grabación de una llamada donde al reclamante lo contactan para realizar la inspección y él prefiere hacerlo después de la cuarentena, grabación sobre la que el reclamante no se ha pronunciado, habiendo vencido el plazo otorgado para dicho efecto.

Llama la atención que, en esa llamada telefónica, la compañía acceda al pedido del reclamante de realizar la inspección después de la cuarentena, sin hacer observación alguna. Sin embargo, este colegiado desconoce el contenido de las demás llamadas realizadas por la aseguradora, siendo que la sola presentación del audio de dicha llamada desvirtúa el dicho del reclamante en el sentido que no habría sido contactado por la aseguradora, acreditando que sí lo fue. En cualquier caso, si el reclamante considera que la atención que se le dio no fue idónea, dicho aspecto no puede ser analizado en esta instancia, en tanto escapa de la competencia de esta Defensoría conforme ha sido expuesto en el segundo considerando de esta resolución.

Tal como se aprecia en la cláusula de garantía, aun cuando el reclamante habría solicitado pasar la inspección después de la cuarentena, era de su conocimiento que la falta de inspección determinaba que solo se activaran las coberturas de responsabilidad civil y accidentes personales, en tanto no se levantó ni modificó dicha cláusula contractual.

Lamentablemente, en este caso, la falta de inspección impidió a la aseguradora verificar que el vehículo se encontraba completo – es decir, no se produjo un siniestro en el periodo de seis días en el que el vehículo estuvo sin una póliza de seguro vigente- antes del inicio de la nueva póliza, lo que hubiera activado la totalidad de coberturas establecidas en la póliza.

Teniendo en cuenta lo expuesto, este colegiado considera que el rechazo de cobertura basado en esta causal sí resulta legítimo.

***5.3. Agravación del riesgo***

La aseguradora considera asimismo que no se pudo verificar el verdadero estado de riesgo y por ello queda liberada de su prestación conforme al artículo 62 de la Ley del Contrato de Seguro, referida a la agravación del riesgo y sus efectos. Dicha apreciación mencionada en la carta de rechazo y en sus descargos, se limita a citar la norma de agravación del riesgo, sin explicar los motivos por los cuales la aseguradora considera que se habría producido dicho supuesto. No obstante, la falta de realización de la inspección y por tanto de verificación del estado de riesgo, no constituye por si misma un estado de agravación del riesgo, por lo que, al no estar probado ni justificado dicho supuesto, el rechazo de cobertura basado en dicha causal carece de sustento; sin perjuicio de lo cual, se mantiene la legitimidad del rechazo basado en la causal indicada en el numeral 5.2. precedente.

Atendiendo a lo expuesto precedentemente, se aprecia que el rechazo de cobertura se encuentra justificado contractualmente en la causal de rechazo por incumplimiento de la cláusula de garantía de inspección.

**Por tanto, este Colegiado 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 ................, respecto de la póliza vehicular Nº 780003004, quedando a salvo el derecho del reclamante de recurrir a las instancias que considere pertinentes.

 Lima, 27 de octubre de 2020

***La Secretaría Técnica certifica que la presente resolución cuenta con el voto de los vocales cuyos nombres figuran en el presente documento.***

**Rolando Eyzaguirre Maccan – Presidente**

**María Eugenia Valdez Fernández Baca – Vocal**

**Marco Antonio Ortega Piana – Vocal**

**Gonzalo Abad del Busto - Vocal**