**RESOLUCIÓN N° 122/20**

**Vistos:**

Que, el 16 de noviembre de 2020, .................., debidamente representada por .................., representante legal, interpone reclamación ante esta Defensoría del Asegurado (DEFASEG), solicitando que .................. otorgue cobertura al siniestro vehicular ocurrido el 14 de julio de 2020, de acuerdo a los términos y condiciones del Seguro Vehicular, Póliza Nro. .................. – Certificado ..................;

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 de la respectiva reclamación, .................. no absolvió el respectivo trámite dentro del plazo reglamentario, ni presentó la documentación requerida para resolver;

Que, el 7 de diciembre de 2020 se realizó la correspondiente audiencia de vista virtual, con la participación de ambas partes en la plataforma electrónica habilitada para dicho efecto, quienes sustentaron sus respectivas posiciones respecto de la reclamación, absolviendo las diversas preguntas formuladas por este colegiado, conforme consta de la correspondiente acta. Se deja constancia que, conforme consta de la señalada acta, este colegiado le concedió excepcionalmente un plazo de tres (3) días a .................. para que pudiese presentar sus descargos y, de manera puntual, para acreditar que los términos y condiciones de la póliza contratada fueron puestos en conocimiento oportuno, adecuado y suficiente de la reclamante, en particular el régimen de exclusiones invocada para fines del rechazo;

Que, la reclamación interpuesta se sustenta resumidamente en lo siguiente: a) Habiendo solicitado cobertura por la ocurrencia de un siniestro respecto del camión asegurado, conforme a la correspondiente póliza, la aseguradora rechazó dicho otorgamiento amparándose en el artículo 5 (Exclusiones) de las Condiciones Generales (Cláusula ..................) del Seguro Vehicular, numerales 1, literal A (no se cubre daños por ocurrencia dolosa o negligencia inexcusable), numeral 2, literal A (daños cuando el vehículo se encuentre en vías o lugares no autorizados para el tránsito), b) Sin embargo, habiendo adquirido el vehículo a través de .................., la que se encargó de contratar el respectivo seguro con .................., le fueron entregados incompletos los documentos del seguro, no constando las cláusulas que invoca la aseguradora para fines del rechazo, c) Aceptan y reconocen las circunstancias que obran en la investigación policial sobre la ocurrencia del accidente, empero, lo cierto es no contaban con la información sobre las coberturas y exclusiones de la póliza, siendo que dicho contenido sólo era conocido por .................. y no por la asegurada, d) Tratándose de un contrato celebrado a través de una empresa financiera, .................. estaba además obligada a informarles que era responsable por cualquier error u omisión de dicha empresa, sin perjuicio de las demás responsabilidades pertinentes, y e) Por lo señalado, se solicita el otorgamiento de la cobertura reclamada.

Que, por su parte, desconociendo su propio compromiso de presentar sus descargos dentro del plazo que le fue excepcionalmente otorgado en la audiencia de vista, el 11 de diciembre de 2020, dos (2) días hábiles después del vencimiento de dicho plazo, .................. presentó sus descargos, y más allá de la referencia a las circunstancias de ocurrencia del siniestro, la aseguradora destaca que sí cumplió a entregarle a Póliza Nro. 2101-858897 a EAFC MAQUISISTEMAS S.A., contratante de la póliza, con fecha 10 de abril de 2019, según su bitácora electrónica, habiéndose cumplido con la exigencia contenida en el artículo 26 de la Ley Nro. 29946 – Ley del Contrato de Seguro, siendo que la reclamante ostenta sólo la condición de asegurada, no de contratante. Se destaca que en razón de que la propia reclamante reconoce haber recibido la póliza, las condiciones particulares, y siendo que en éstas se indica o evidencia la relación de cláusulas contenidas en el seguro, entre ellas, las Condiciones Generales del Seguro Vehicular (Cláusula ..................), conforme pudo revisar diligente y oportunamente la asegurada. .................., en consecuencia, ratifica el rechazo de cobertura.

Que, a la fecha, el estado del proceso permite que este colegiado pueda resolver sobre el caso sometido a su conocimiento, sobre la base de la información y de los documentos que obran en el expediente;

**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. En consecuencia, las reclamaciones por materias distintas al otorgamiento de cobertura y pago de indemnizaciones, como pueden las pretensiones indemnizatorias por daños y perjuicios, por reembolso de gastos, o relativas a 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 que 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 alartículo 196 del Código Procesal Civil, la carga de la prueba corresponde a quien afirma hechos que configuran su pretensión, o a quien los contradice alegando nuevos hechos, salvo disposición legal diferente.

**Sexto:** Sobre la base de los términos contenidos en la reclamación y a lo tratado en la audiencia de vista, la cuestión controvertida no radica en determinar si se encuentra justificado o no el rechazo de cobertura materia de impugnación, dado que la reclamante admite los hechos y conclusiones de la respectiva investigación policial, lo cual sirvió para fines del rechazo de cobertura. La cuestión radica simplemente en determinar, conforme fue señalado en la audiencia de vista, si las exclusiones invocadas por la aseguradora son efectivamente oponibles o no a la reclamante.

Y para estimar ello debe considerarse que, conforme al artículo 77 de la Ley Nro. 29946 – Ley del Contrato de Seguro, compete al asegurado probar la ocurrencia del siniestro y la cuantía de la pérdida, si fuera esto último el caso, así como compete a la aseguradora probar las causas que la liberan de su prestación indemnizatoria. De acuerdo a ello, corresponde a la aseguradora demostrar: (i) el pacto de exclusión, (ii) que la asegurada incurrió en la exclusión invocada, y (iii) que dicho pacto de exclusión era de efectivo conocimiento de la asegurada, requisito para que le sea oponible.

6.1. .................. sostiene que cumplió con entregar la póliza, con su respectivo condicionado, a la empresa contratante, la misma que no es la asegurada. Ello está acreditado por la bitácora correspondiente.

(..................)

Sostiene además que las condiciones particulares que le fueron entregadas a la asegurada, contienen la relación de cláusulas del contrato de seguro, entre ellas, las Condiciones Generales del Seguro Vehicular (Cláusula ..................). Merece destacarse que, estas últimas contendrían las exclusiones invocadas para fines del rechazo. Sostiene también .................. que la asegurada pudo revisar diligente y oportunamente dichos documentos.

6.2. Conforme al criterio uniforme ya aplicado en casos semejantes, este colegiado estima que si la póliza contratada y, en particular, las condiciones particulares contienen una mención o referencia, o una indicación que se adjunta determinado condicionado, es de responsabilidad del asegurado verificar si dicho condicionado le ha sido efectivamente entregado, porque de lo contrario corresponde reclamar con relativa inmediatez. En dicho sentido, si se indica que un documento entregado contiene otros documentos, y ello no se cuestiona oportunamente, resulta razonable asumir que sí se habría recibido completa la respectiva documentación.

6.3. Este colegiado debe destacar tres circunstancias muy precisas en el presente caso:

1. Para .................. es suficiente la entrega a la empresa contratante, por lo que le resultaría ajeno si la póliza fue entregada finalmente o no a la empresa reclamante, estimando que se trata solo de quien ostenta la condición de asegurada. Esa apreciación no es compartida por la DEFASEG. De acuerdo al criterio uniforme aplicado por este colegiado, la póliza debe entregarse al asegurado por la sencilla razón que a él se le van a oponer finalmente los términos y condiciones del seguro, en particular lo relativo al régimen de cargas y exclusiones de cobertura. En tal virtud, .................. debería tener muy claro que es fundamental la entrega de la póliza al asegurado, más allá del medio que emplee para ello, el cual se entiende que debe ser demostrable. Resulta obvio que, al haber identidad entre contratante y asegurado, la entrega de los documentos contractuales es a la contraparte, al contratante; empero, de haber una separación entre ambas situaciones jurídicas, no puede pretenderse sostener que es suficiente la entrega al contratante, por lo que la entrega, y el conocimiento del asegurado, carecería de relevancia.

Conforme a ello, .................. si bien no ha probado que la póliza (y sus condicionados) hayan sido entregados al asegurado, no puede negarse que éste admite haberla recibido (*“A declaración de parte, relevo de prueba”*), pero de manera incompleta.

1. .................. sostiene que entregó la póliza y sus condicionados, esto es, que habría entregado completa la correspondiente documentación; en consecuencia, se infiere que, al ser conocible el régimen de exclusiones, el mismo es oponible a la asegurada. Y para ello señala que en las condiciones especiales consta la relación de cláusulas que forman parte del respectivo contrato de seguro, entre ellas, la Cláusula .................., que contiene las exclusiones invocadas en la comunicación de rechazo de cobertura.

De acuerdo a los medios probatorios presentados con la reclamación, anexo 4A, consta la parte pertinente de las condiciones particulares en donde figura la relación de cláusulas que conforman al contrato de seguro, entre ellas, la Cláusula .................. que correspondería a las Condiciones Generales del Seguro Vehicular.

Se reproduce a continuación el respectivo documento:

(..................)

Por lo tanto, sí se encuentra probado lo que afirma .................., en el sentido que la póliza fue entregada completa; siendo que, si el asegurado advertía lo contrario, esto es, que estaba incompleta porque no se acompañaba las cláusulas pertinentes, debía por elemental diligencia y responsabilidad, actuar inmediatamente y reclamarlas. El deber de buena fe contractual demanda de un comportamiento colaborativo, siendo censurable una actuación omisiva o pasiva cuando se requiere por las circunstancias que sea reactiva.

1. Sin embargo, no es menos cierto que .................. no ha cuidado de presentar a este colegiado la Cláusula .................., Condiciones Generales, para que pueda verificarse que los términos de las exclusiones han sido pactados tal como han sido invocados para fines del rechazo.

Se deja expresa constancia que, de acuerdo a lo que ya ha sido señalado precedentemente, no son controvertidos los hechos, pero sí corresponde verificar que el contrato de seguro contenga efectivamente las exclusiones invocadas para el rechazo, máxime cuando su aplicación debe ser, por ley, rigurosa, literal. Y ello forma parte de la responsabilidad procesal de ...................

Y para ello debe destacarse que, conforme fue señalado en la audiencia de vista, esta Defensoría o cualquier otra instancia, sea administrativa o judicial, encargada de resolver un contencioso, no puede apoyarse en las solas afirmaciones de las partes, sino que ello debe estar respaldado con indicios o pruebas objetivas que permitan causar convicción, siendo que compete a la diligencia de cada parte cuidar de aportar al proceso los medios probatorios que estimen idóneos.

6.4. Corresponderá por consiguiente que, en vía de impugnación, de ser el caso, .................. presente lo que estime pertinente para probar aquello que sostiene.

**Sétimo:** Este colegiado exhorta finalmente a .................. para que cumpla oportunamente con sus compromisos gremiales en el marco de la competencia de la DEFASEG, presentado sus descargos, las pruebas que estime pertinentes a su derecho, y la documentación requerida, lo cual incluye la póliza completa y el expediente relativo al siniestro. De otro lado, se le recuerda a .................. que, en atención que la aseguradora es la emplazada por una reclamación, el hecho que se asista a las audiencias de vista a través de sus abogados internos o externos es un asunto de su exclusiva competencia y responsabilidad, siendo que lo último no puede ser invocado para justificar atrasos en cumplir con los plazos reglamentarios.

Atendiendo a lo expresado, este colegiado concluye su apreciación razonada y conjunta al amparo de lo establecido en su Reglamento, por lo que

**SE RESUELVE:**

**Declarar FUNDADA** la reclamación interpuesta por .................., contra .................., por lo que corresponde otorgar la cobertura solicitada.

Lima, 14 de diciembre 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**