**RESOLUCION DE RECURSO IMPUGNATIVO N° 014/20**

**Vistos:**

El Recurso Impugnativo presentado el 06 de Diciembre de 2019 por .................., respecto de la Resolución N° 143/19 emitida el 18 de Noviembre de 2019 por esta Defensoría del Asegurado (DEFASEG) que declaró INFUNDADA la reclamación interpuesta por .................., sobre otorgamiento de cobertura al siniestro ocurrido al vehículo asegurado.

Que el señalado Recurso Impugnativo se fundamenta resumidamente en lo siguiente: 1) Que, la DEFENSORIA no ha tomado en cuenta al momento de resolver que la asegurada interesada por adquirir un seguro vehicular, recibe información insuficiente e incompleta del producto por parte de una vendedora directa de la aseguradora .................., pues nunca le remitieron la información sobre las Condiciones y las Cláusulas Generales del seguro en las que estipulen restricciones del servicio, pese a que en todo momento, la vendedora hizo énfasis en que el seguro por adquirir era el que cubría Todo Riesgo. 2) Que, lo último demuestra una vulneración de los derechos de la asegurada, debido a la asimetría de información de la empresa que estaba prestando el servicio, pues teniendo la vendedora trato directo con .................., debió informar oportunamente las especificaciones necesarias para contratar la póliza, determinando ventajas y desventajas, como las restricciones que podían impedir un efectivo goce de la póliza. 3) Que, el actuar negligente de la vendedora ocasionó graves daños a la contratante del seguro, vulnerando la confianza depositada en ella, porque al no tener conocimiento de las causales de exclusión de cobertura, la concurrente pagó por un servicio que la aseguradora no estaba dispuesta a otorgar al momento del siniestro, contradiciendo el artículo 3 del Reglamento de Transparencia de Información y Contratación con Usuarios del Sistema Financiero. 4) Que, de acuerdo a lo expresado, queda demostrado que existe una vulneración del deber de idoneidad, toda vez que según lo determinado por el Código de Defensa y Protección del Consumidor, todo proveedor es responsable por la idoneidad de sus productos o servicios, salvo exista medio de prueba que acredita la exclusión de la responsabilidad, de acuerdo a lo determinado en su art. 104. 5) Que, la vulneración se configura dado que no existió una correspondencia entre lo que ofreció la aseguradora y lo que recibió la asegurada, vulnerándose la expectativa como asegurada, ya que si bien se ofreció una cobertura Todo Riesgo, nunca se enteró la contratante que una causal para el rechazo era el actuar negligente e imprudente del asegurado.6) Que, el artículo 15 del Reglamento para la Gestión y Pago de Siniestros, aprobado por la Resolución SBS N° 3202-2013, es claro en exigir a las aseguradoras no solo cuenten con el sustento necesario para rechazar los siniestros, sino que además les informen detalladamente los motivos y fundamentos de dicha decisión, que en el caso concreto no se dio, toda vez que .................. no fundamentó adecuadamente su decisión, y solo se basó en las Cláusulas Generales de la Póliza, que la asegurada desconocía. 7) Que, la carta presentada por .................. no constituye medio probatorio suficiente de que se pueda advertir que los daños causados son consecuencia del supuesto actuar negligente del asegurado y así mismo, la Resolución apelada manifiesta en uno de sus fundamentos que el conductor del vehículo asegurado declara al momento de la intervención que maneja a una velocidad que casi triplicaba el límite permitido por el reglamento Nacional de Tránsito, sin que la DEFENSORIA tome en cuenta que no existe medio probatorio alguno que acredite lo manifestado por el conductor.

 Que habiéndose corrido a .................. del señalado Recurso Impugnativo, la misma hasta la fecha no se ha manifestado sobre el particular.

Que, atendiendo a lo expuesto, esta Defensoría resuelve finalmente lo siguiente:

**PRIMERO:** Que el artículo 10 (Procedimiento) del Reglamento de la DEFASEG (<http://www.defaseg.com.pe/reglamento>) establece que cualquiera de las partes que no se encuentre de acuerdo con la decisión adoptada por el colegiado sobre la materia reclamada, podrá impugnarla, interponiendo el correspondiente Recurso Impugnativo. Conforme a ello, en el caso concreto, .................., al interponer el Recurso Impugnativo, ha ejercido formalmente su derecho a contradecir lo resuelto por la Defensoría, aunque se espera razonablemente que sustente objetivamente la razón de su desacuerdo, destacando el vicio o error en que se habría incurrido y que permitiría fundamentar que lo resuelto no se ajusta a derecho ni a los correspondientes actuados.

**SEGUNDO:** Que, de la lectura del Recurso Impugnativo interpuesto, se aprecia que la asegurada se vuelve a referir a los temas ya tratados detalladamente en el Considerando Noveno de la Resolución recurrida. Que, a juicio de este colegiado, el contenido del señalado recurso impugnativo evidencia simplemente la disconformidad de la asegurada con el sentido de lo resuelto. Que, en consecuencia, el Recurso Impugnativo interpuesto no aporta ningún argumento o medio probatorio nuevo alguno que permita objetivamente a este colegiado apreciar que habría incurrido efectivamente en un error o vicio al momento de resolver.

Sin perjuicio de lo anterior, la DEFASEG considera oportuno aclarar lo siguiente:

1. Que, en relación a lo manifestado por la asegurada sobre la falta de información del producto contratado, tal como se le informó en la audiencia de vista este hecho constituye falta de idoneidad de servicio, tema sobre el cual la DEFENSORIA no tiene competencia, y la asegurada puede recurrir a otras instancias pertinentes.
2. Que, el rechazo de la cobertura se debe a infracciones calificadas como muy graves al Reglamento Nacional de Tránsito, (exceso de velocidad) declarada por el propio conductor del vehículo asegurado y que constituye causal de exclusión de acuerdo a las Condiciones Generales de la Póliza

Por consiguiente, este colegiado reitera su análisis contenido en la resolución recurrida.

En atención a las consideraciones precedentes, este colegiado no aprecia mérito ni razón objetiva para revocar la resolución recurrida y por lo tanto

**RESUELVE:**

Declarar **INFUNDADO** el Recurso Impugnativo interpuesto y, por consiguiente, RATIFICAR la Resolución N° 143/19 que declaró INFUNDADA la reclamación interpuesta por .................. contra .................., dejando a salvo el derecho de la reclamante de acudir a otras instancias que considere pertinentes.

 Lima, 08 de junio de 2020

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

Marco Antonio Ortega Piana María Eugenia Valdez Fernández Baca

Presidente Vocal

Rolando Eyzaguirre Maccan Gonzalo Abad del Busto

 Vocal Vocal