**RESOLUCIÓN DE RECURSO IMPUGNATIVO N° 060/20**

**Vistos:**

El recurso de impugnación presentado el 26 de octubre de 2020 por .................., general retirado de la Policía Nacional del Perú, respecto de la Resolución Nro. 091/20, del 19 de octubre de 2020, emitida por esta Defensoría del Asegurado (DEFASEG), que declaró INFUNDADA su reclamación interpuesta contra .................., sobre otorgamiento de cobertura al siniestro relativo al internamiento de su cónyuge en la UCI de la Clínica El Golf, por haberse rechazado reiteradamente, a partir del 8 de julio de 2020, el otorgamiento de una carta de garantía para fines de dicho internamiento, habiéndose producido su lamentable fallecimiento el 19 de julio de 2020, afirmando que la cobertura reclamada se ajusta a las condiciones del Seguro Oncológico Nacional, póliza Nro. ..................;

Que, a través del señalado recurso, el reclamante impugna lo resuelto por la DEFASEG, solicitando que se revoque la resolución recurrida y se declare fundada su reclamación, atendiendo principal y resumidamente a lo siguiente: a) La póliza de seguros relativa al caso no puede ser considerada como un contrato, al ser redactada unilateralmente e impuesta por .................., b) Desconoce el Reglamento de la DEFASEG, desconociendo además si en su redacción y aprobación participaron las empresas aseguradoras y los asegurados, c) Desconoce también si las exclusiones incorporadas en las pólizas han sido consensuadas con los representantes de los asegurados, con participación de elementos especializados en enfermedades oncológicas, independientes a las aseguradoras, siendo que tales exclusiones perjudican al paciente oncológico, d) Ante la falta de respuesta oportuna de la aseguradora, cuando tramitaba la carta de garantía para la atención de su esposa, ello constituye un atropello a los derechos del asegurado, y si el Reglamento de la DEFASEG no les permite pronunciarse, no hay justificación para que no se modifique, ya que la función de la Defensoría es defender a los usuarios del maltrato e iniquidad de las aseguradoras, en particular tratándose de seguros oncológicos, e) La deficiencia renal aguda no es una patología sino que es consecuencia de una patología, siendo que debía ser tratada para aliviar el cáncer de vejiga de la cual de derivaba, y f) Está reconocido que su cónyuge falleció de cáncer a la vejiga, por lo que la aseguradora está obligada a reconocer todos los gastos incurridos asociados a dicha patología, ya que para ello tomó un seguro oncológico, sintiéndose abandonado y estafado por .................., ello sin considerar el tema moral, ya que al ser propietaria de la Clínica El Golf, ello explique el comportamiento de sus médicos asalariados, tanto urólogo como ginecólogo, que no quisieron comprometer a la aseguradora con mayores gastos;

Que, el señalado recurso impugnativo fue objeto de traslado a .................., la que lo absolvió el 9 de noviembre de 2020, destacando resumidamente lo siguiente: a) Tratándose del cuestionamiento a la calidad del contrato de seguro, se destaca que sus condiciones fueron aprobadas previamente por la autoridad administrativa correspondiente, siendo que su contenido fue oportunamente informado al asegurado antes de la contratación, siendo aceptado y estableciéndose la correspondiente relación contractual, b) De acuerdo a la documentación médica generada, la última hospitalización de la asegurada fue por falla renal, siendo que no está en discusión si ello proviene o no del cáncer que se padecía, sino si la póliza brindaba cobertura o no, siendo que ello correspondía a una exclusión, no gozando de cobertura porque n estaba dentro del plazo establecido en la póliza, y c) En consecuencia, el rechazo fue legítimo, ajustándose a las condiciones contractuales, por lo que corresponde desestimarse la impugnación;

Que, con fecha 11 de noviembre de 2020, el reclamante presentó un escrito complementario, en línea a lo ya expresado en el recurso impugnatorio interpuesto;

Que, ambas partes han tenido la oportunidad para ejercer su derecho de defensa con relación a la impugnación de la resolución recurrida, siendo que este colegiado estima que está suficientemente informado para resolver de manera definitiva;

**Considerando:**

**Primero:** El Reglamento de la DEFASEG (http://www.defaseg.com.pe/reglamento), en su artículo 10, establece que la parte que no se encuentre de acuerdo con lo resuelto en su oportunidad podrá impugnarlo, interponiendo el correspondiente recurso. De manera complementaria, el artículo 11 del indicado reglamento dispone que, el usuario de seguro recurre en forma voluntaria a la Defensoría, siendo que la presentación de una reclamación no limita su derecho a recurrir posteriormente ante el órgano administrativo o jurisdiccional que considere pertinente. Conforme a lo anterior, si el asegurado no se encuentra conforme con lo que sea finalmente resuelto, la respectiva resolución no lo compromete ni le restringe la posibilidad de poder recurrir a las instancias correspondientes, a diferencia de la aseguradora que sí queda comprometida con lo resuelto por la DEFASEG.

**Segundo:** Que, de la fundamentación del recurso impugnativo interpuesto se aprecia que el reclamante manifiesta su desacuerdo con lo analizado y resuelto por este colegiado, aunque su sustento no es de carácter jurídico -destacando un supuesto error en la aplicación del derecho o en la estimación de los medios probatorios aportados-, sino en función a aspectos emocionales y a una declarada sensación o sentimiento de sentirse maltratado, estafado y abandonado por la aseguradora, lo cual deriva en un desconocimiento del valor del vínculo contractual mismo y de la competencia funcional de esta Defensoría.

En consecuencia, el recurso impugnativo interpuesto puede ser categorizado, por su contenido mismo, como una solicitud de revisión general, sustentado en el muy respetable criterio del reclamante que, en su evaluación de los contenidos de las coberturas contratadas, este colegiado no comparte definitivamente, sin aportar argumento o medio probatorio que permita a este colegiado apreciar objetivamente que habría incurrido de manera efectiva en un error o vicio al momento de resolver.

Sin perjuicio de ello, este colegiado es consciente de las duras circunstancias vividas por el reclamante con ocasión del fallecimiento de su esposa, las que permiten explicar, más no justificar, muchas de las imputaciones que realiza, confiando en que con un adecuado y sereno asesoramiento pueda apreciarse que la aseguradora se limitó a aplicar el régimen contractual establecido, más allá de cualquier cuestionamiento que el reclamante pudiese tener sobre la calidad o idoneidad del servicio recibido como usuario.

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

**Atendiendo a lo expresado, conforme a su Reglamento, este colegiado resuelve:**

**Declarar INFUNDADO el recurso impugnativo** interpuesto por .................., general retirado de la Policía Nacional del Perú y, por consiguiente, CONFIRMAR la Resolución Nro. 091/20, del 19 de octubre de 2020.

Lima, 15 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**