RESOLUCIÓN N° 004/21

**VISTOS**

Que con fecha 28 de octubre de 2020, ................... interpone reclamación ante esta Defensoría del Asegurado (DEFASEG) solicitando que ................... otorgue cobertura al siniestro ocurrido el 08 de octubre de 2020, al vehículo asegurado de Placa de Rodaje ..................., de acuerdo con las Condiciones Generales y Particulares de la Póliza de Seguro Vehicular N° ....................

Que, la señalada reclamación cumple con las exigencias de materia, cuantía y oportunidad establecidas en el reglamento de la DEFASEG, habiéndose presentado dentro del plazo que corresponde de acuerdo a dicho reglamento.

Que, habiéndose corrido traslado de la señalada reclamación, ................... con fecha 16 de noviembre de 2020 ha presentado su contestación a la Reclamación, adjuntando la Póliza y los documentos relativos al siniestro.

Que, con fecha 30 de noviembre de 2020 se realizó la correspondiente audiencia de vista con la asistencia virtual de ambas partes, las mismas que sustentaron sus posiciones respecto a la reclamación presentada, y luego absolvieron las diversas preguntas formuladas por este colegiado. Que, al término de la audiencia, se otorgó a las partes cinco (5) días para que presenten: i) El reclamante: Información adicional que sustente su posición. ii) La aseguradora: Informe porque el audio presenta vacíos. Que, habiendo las partes enviado lo solicitado, ha quedado entonces el expediente a la fecha en condiciones para que este colegiado pueda analizar el caso y pronunciarse respecto al mismo.

Que, el asegurado solicita que ................... proceda a la atención del siniestro ocurrido al vehículo asegurado por las siguientes resumidas razones: 1) Que, aduciendo a que el asegurado se ha negado a cumplir con la denuncia policial y el dosaje etílico, lo cual no es cierto, ya que al recibir la atención de ..................., representada por el Procurador, quien no deja identificación en el informe, le hago saber para ir y buscar la comisaría que corresponda para realizar dichos trámites, le respondió que ya no, porque ya había pasado más de dos horas y que no se llegaría a tiempo por falta de tiempo. 2) Que, la aseguradora nunca le hizo leer ni le entregó al asegurado copia del documento que estaba firmando sobre el informe del procurador, solo le hace firmar y le muestra solo el recuadro en su celular para la firma bajo su orden, ya que de haber leído que se estaba negando no firmaría, porque nunca se negó a ciertos trámites. 3) Que, ..................., rechaza el pedido de cobertura haciendo saber al asegurado el Capítulo el Capítulo 17 que dice: “denunciar sin excepción” , lo cual no se cumple, ya que en enero de 2019 le atendieron un siniestro sin solicitar denuncia ni dosaje etílico; en agosto de 2020 el asegurado reporta un siniestro con un taxista, siendo que la aseguradora ofrece llegar dentro de 40 minutos y nunca llegó; que el asegurado estuvo esperando más de una hora y el taxista fastidiado lo obligó a pagarle los supuestos daños con golpes y todo, en otras palabras, le robaron, siendo el perjudicado el asegurado. Que después de una hora y media, ................... se comunica con el asegurado para saber si aún se encuentra en el mismo lugar para que puedan acercarse, respondiéndoles mortificado que ya no estaba y que se encontraba dirigiéndose a su domicilio. 4) Que, ante el reporte del siniestro, ..................., representada por su procurador motorizado, le ofreció al asegurado mala asesoría, ya que le negó la posibilidad de cumplir con los documentos (denuncia policial y dosaje etílico); en otras palabras, hizo su labor para imposibilitar al asegurado de hacer uso de su seguro. Que declara que el asegurado se ha negado y por lo cual solicita revisar los audios para verificar si de parte del asegurado se pronunció la palabra o frase “no quiero o no puedo” a algo, ya que la negación solo la define la palabra NO.

Que...................solicita se declare infundada la reclamación, por las siguientes resumidas razones: 1) Que, con fecha 08 de octubre de 2020, el asegurado señaló haber sufrido un siniestro con su unidad vehicular, solicitando a ...................a las 7.51 pm que se envíe un procurador a su domicilio para la respectiva inspección vehicular de daños y constatación de los mismos. 2) Que, en el reporte de accidente de vehículos, elaborado por el procurador de ..................., se señaló como hechos, los siguientes:

“(…)

Asegurado indica que el accidente ocurrió el día 08 de octubre de 2020 a las 18.00 horas, cuando en una curva se subió a una vereda y causó daños en la parte de abajo del vehículo; según indica que no lo reporta en el momento porque estaba con su mama y tenía que ir a dejarla a Los Olivos, por lo que al llegar a su casa en la Av. Tacna reportó el siniestro. Cabe mencionar que se le invitó a realizar la denuncia, a lo que se negó indicando que no sabía exactamente donde era el lugar del accidente. 3) Que, cabe señalar que el documento del procurador fue leído por el reclamante firmando en señal de conformidad, tal como se verifica en la copia de dicho documento que obra en el expediente. Que, dentro de las conclusiones del referido informe, debidamente firmado por el asegurado, se señaló taxativamente lo siguiente:

(…)

Descripción de la vía: El asegurado no reportó el siniestro desde el lugar del accidente y no recuerda exactamente donde ocurrió.

Circunstancias del accidente: Este es un despiste y choque en circulación ocurrido el 08 de octubre de 2020; el asegurado indica que transitaba por Ancón o Zapallal (no recuerda bien), cuando refiere que al llegar a una curva iba muy rápido por lo que perdió el control del vehículo y se subió a una vereda alta y, al dar la vuelta al timón, se estrelló contra una pared que estaba a su derecha, por lo cual el vehículo tiene daños en diferentes lados.

Que, se asesoró al asegurado realizar la denuncia en la comisaría del sector por posibles daños ocultos a lo que el asegurado se negó, indicando que no recordaba exactamente donde ocurrió el accidente; cabe mencionar que cuando se le preguntó porque no reportó el siniestro en el lugar, indicó que se encontraba con su mamá y la fue a dejar al distrito de Los Olivos y luego llegó a su domicilio en la Av. Tacna, Cercado de Lima, donde reportó el siniestro. 4) Que, por otro lado, resulta oportuno señalar que no obra en el expediente ningún medio de prueba aportado por el reclamante que acredite la fecha y hora exacta de la ocurrencia del accidente; es decir, que genere convicción que efectivamente haya ocurrido en la fecha señalada por este y no días u horas previos a lo señalado en el informe (simples dichos del reclamante sin acreditación). 5) Que, en consecuencia, ................... con fecha 15 de octubre de 2020, procedió a enviar al asegurado la carta ..................., rechazando el siniestro por encontrarse incurso en el Capítulo 17 del Condicionado General de la Póliza de Vehículos, que a la letra dice:

**“17. PROCEDIMIENTO PARA DAR AVISO Y SOLICITAR LA COBERTURA EN CASO DE SINIESTRO**

(…)

*Denunciar, sin excepción el hecho inmediatamente a la autoridad policial de la jurisdicción donde ocurrió el accidente, sometiéndose al dosaje etílico (prueba de alcoholemia) sin excepción, en el plazo máximo de cuatro (4) horas de ocurrido el accidente”.*

**CONSIDERANDO**

**PRIMERO:** Que conforme a su reglamento la DEFASEG 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” o “usuarios de seguros” a los asegurados propiamente dichos, a los contratantes del respectivo seguro y/o a los beneficiarios nombrados en la póliza.

**SEGUNDO**: Que, así mismo, de acuerdo a su reglamento la DEFASEG solo 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 y cuantía. En consecuencia, las reclamaciones por materias distintas al otorgamiento de cobertura y pago de siniestros, como idoneidad de servicios, son ajenas a la competencia funcional de esta Defensoría.

**TERCERO** : Que el artículo 1 de la Ley N° 29946 – Ley del Contrato de Seguros dispone que el contrato de seguro es aquel por el que la aseguradora se obliga , mediante el cobro de una prima y para el caso que se produzca el evento cuyo riesgo es objeto de cobertura , a indemnizar , dentro de los limites pactados , el daño producido al asegurado o a satisfacer un capital , una renta u otras prestaciones convenidas , enmarcado en una póliza que la aseguradora debe entregar al contratante y cuyos requisitos mínimos están previstos en el artículo 26 de la señalada ley.

**CUARTO**: Que, el artículo 1361 del Código Civil dispone que los contratos sean 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, en materia procesal, corresponde a quien invoca hechos probar su existencia, carga procesal a la que se refiere el artículo 196 del Código Procesal Civil, salvo que se acoja a alguna presunción legal de carácter relativo o absoluto.

**SEXTO:** Que, de acuerdo a los términos contenidos en la reclamación, en la contestación a la reclamación y a lo tratado en la audiencia de vista, la materia controvertida sometida al conocimiento de este colegiado radica en determinar si el rechazo del siniestro expresado por la aseguradora en su carta N° ................... del 15 de octubre de 2020, se encuentra sustentado en que el asegurado, al momento de la ocurrencia del evento, no realizó la denuncia policial ni se sometió al dosaje etílico correspondiente, encontrándose incurso en el Capítulo 17 del Condicionado General de la Póliza de Vehículos contratada

**SETIMO:** Que, el asegurado en respuesta a lo manifestado por ..................., considera que el siniestro debe ser cubierto, por lo siguiente:

1. Que, el asegurado solicitó al procurador de ...................ir a la comisaría que correspondiera para realizar los trámites de denuncia policial y dosaje etílico, a lo que el procurador le respondió que ya no, porque ya había pasado más de dos horas y que no se llegaría a tiempo.
2. Que, la aseguradora nunca le hizo leer ni le entregó al asegurado copia del documento que estaba firmando sobre el informe del procurador, solo le hace firmar y le muestra solo el recuadro en su celular para la firma bajo su orden, ya que de haber leído que se estaba negando no firmaría, porque nunca se negó a ciertos trámites.
3. Que, ................... basa el rechazo de la cobertura en que, refiriéndose a la denuncia policial, dice: “denunciar sin excepción”, lo cual no se cumple, ya que en enero de 2019 le atendieron un siniestro sin solicitar denuncia ni dosaje etílico.
4. Que, ..................., representada por su procurador motorizado, le ofreció al asegurado mala asesoría, ya que le negó la posibilidad de cumplir con los documentos (denuncia policial y dosaje etílico); en otras palabras, hizo su labor para imposibilitar al asegurado de hacer uso de su seguro

**OCTAVO:** Que, en relación a lo manifestado por la aseguradora y el reclamante en los Considerandos Sexto y Sétimo y a los escritos adicionales remitidos por ambas partes, este colegiado aprecia lo siguiente:

1. Que, no es materia controvertida que el asegurado no realizó la denuncia policial ni pasó el examen de dosaje etílico correspondiente, de acuerdo a las Condiciones Generales de la póliza contratada.
2. Que, sobre lo indicado por el asegurado de que solicitó al procurador de ................... ir a la comisaría a realizar los trámites de denuncia policial y dosaje etílico, esta manifestación no genera convicción, en razón de que en el informe del procurador, el cual se encuentra debidamente suscrito por el asegurado, se indica que el procurador si le indicó al asegurado que debía realizar la denuncia policial y pasar el dosaje etílico, a lo que el reclamante se negó aduciendo de que no sabía exactamente el lugar del accidente.
3. Que, en relación a lo manifestado por el reclamante sobre que el procurador de la aseguradora nunca le hizo leer ni le entregó al asegurado copia del documento que estaba firmando sobre el informe del procurador, que solo le hace firmar y le muestra solo el recuadro en su celular para la firma bajo su orden, y que de haber leído que se estaba negando no firmaría, porque nunca se negó a ciertos trámites, el colegiado considera que no hay prueba documentaria de este hecho, ya que el Informe de procuración tiene la firma del asegurado y evidentemente como cualquier consumidor responsable, no se debe firmar documentos sin haberlos leído y estado de acuerdo con el contenido de los mismos.
4. Que, sobre lo indicado por el asegurado en el inciso c) del Considerando Sétimo, este colegiado considera que no es aplicable en el presente caso lo que considera el reclamante, ya que en caso de que la aseguradora, por excepción libere al asegurado de la obligación de realizar la denuncia policial y pasar el dosaje etílico, dicha excepción debe estar indicada en el informe de procuración, lo que en el presente caso no ha sucedido.
5. Que, en relación a lo manifestado por el asegurado sobre que ................... a través de su procurador le ofreció mala asesoría, este hecho considerado como idoneidad de servicio, no es competencia de la Defensoría del Asegurado, pudiendo el reclamante acudir a otra instancia.

Que, como consecuencia de todo lo manifestado, se considera que, en el presente caso, es de aplicación el **artículo 17. PROCEDIMIENTO PARA DAR AVISO Y SOLICITAR LA COBERTURA EN CASO DE SINIESTRO**:

*“Ocurrido el siniestro, el Asegurado deberá presentar la solicitud de cobertura a La* ................... *o a través del comercializador de la presente póliza debiendo entregar los documentos establecidos en el presente apartado, que acrediten la ocurrencia del siniestro y el importe de los daños sufridos.*

*Al ocurrir un accidente amparado por esta póliza, el conductor del vehículo asegurado o el Asegurado, según sea el caso, deberá:*

*“Denunciar sin excepción el hecho inmediatamente a la autoridad policial de la jurisdicción donde ocurrió el accidente, sometiéndose al dosaje etílico sin excepción en el plazo máximo de cuatro (4) horas de ocurrido el accidente.*

*(…)*

*Si el incumplimiento obedece a culpa inexcusable del asegurado, pierde el derecho de ser indemnizado, salvo que la falta de aviso no haya influido en la verificación o determinación del siniestro (…)*

Que, en el presente caso, se considera que el no realizar la denuncia policial y negarse a pasar el dosaje etílico, se considera culpa inexcusable ya que no hay prueba documentaria de que las cargas indicadas no se hayan realizado por caso fortuito o fuerza mayor y que como consecuencia no ha permitido a la aseguradora tener las pruebas documentales necesarias para la evaluación y responsabilidades del siniestro.

Que, como consecuencia de todo lo mencionado, se considera que el rechazo del siniestro posee legitimidad.

Que, atendiendo a todo lo expresado, esta Defensoría del Asegurado 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 ...................**,** dejando a salvo el derecho del reclamante de acudir a las instancias que considere pertinentes.

.

Lima, 14 de enero de 2021

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

**María Eugenia Valdez Fernández Baca – Presidente**

**Rolando Eyzaguirre Maccan – Vocal**

**Marco Antonio Ortega Piana – Vocal**

**Gonzalo Abad del Busto - Vocal**