RESOLUCIÓN N° 027/21

**VISTOS**

Que con fecha 10 de diciembre de 2020, .................., interpone reclamación ante esta Defensoría del Asegurado (DEFASEG) solicitando que ..................otorgue cobertura al siniestro ocurrido el 15 de noviembre 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 19 de enero de 2021 ha presentado su contestación a la Reclamación, adjuntando la Póliza y los documentos relativos al siniestro.

Que, con fecha 25 de enero de 2020 se realizó la correspondiente audiencia de vista con la asistencia 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, con fecha 15 de febrero de 2020, .................. ha presentado el cargo de entrega de la póliza, quedando. 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, el asegurado considera que el rechazo de la cobertura es ilegitimo, ya que .................. ha realizado una interpretación sesgada de la información que se ha consignado sobre el robo del vehículo en diferentes momentos durante los días 14,15 y 27 de noviembre de 2020, a través de Whatsapp, mediante el informe a la Central de Emergencia y el Parte por Robo agravado elaborado. En tal sentido, no son versiones contradictorias sino complementarias entre sí, por lo que deben ser analizadas cronológicamente en línea de tiempo, ya que en la medida que el asegurado ha tomado conocimiento cabal de lo que realmente había sucedido, ha ido construyendo un relato cada vez más exacto de los hechos y las circunstancias del robo del vehículo. 2) a) Que, el 14 de noviembre de 2020, a horas 20.00 horas aproximadamente, el vehículo se encontraba estacionado a una cuadra de la comisaría de Zapallal, ya que el asegurado se encontraba realizando patrullaje motorizado a bordo de un patrullero. Así mismo, había coordinado con su padre para prestarle el vehículo y según habían acordado, él se llevaría el vehículo a más tardar a las 20.00 horas del mismo día. b) El 14 de noviembre a las 21.00 horas aproximadamente el asegurado retornó de su patrullaje motorizado a la Comisaria, a fin de cenar en el comedor institucional, siendo de que se percató que el vehículo seguía estacionado donde lo dejó, cogiendo su celular para llamar a su padre y preguntarle porque no se había llevado el vehículo, es ahí que, al verificar, su celular se encontraba apagado. Así mismo, ingresó al vehículo en donde estuvo verificando que problema tenía el celular, cuando le ordenan que salga a patrullar y por la prisa salió del vehículo y olvidó del celular en el asiento y continuó patrullando. 3) Que, el día 14 de noviembre su padre según refiere recogió el vehículo de donde se encontraba estacionado a las 22.30 horas; cabe señalar que desde que adquirió el vehículo, su padre tiene la otra llave por si la suya se pierde. Que, así mismo, indica que su padre lo llamó a su celular para indicarle que se estaba llevando el vehículo, y que la casilla de voz le indicaba que estaba apagado, cuando al ingresar al vehículo observa que el celular se encontraba en el asiento y lo guarda en la porta documentos. 4) Que, el 14 de noviembre 2020, a las 23.00 horas aproximadamente, su padre se percata que a las 23.00 horas se da inicio al toque de queda por lo que decide estacionarse al frente del domicilio de un familiar a esperar el fin del toque de queda, para continuar conduciendo con dirección al domicilio del asegurado. Que, el 15 de noviembre de 2020 a las 03.50 horas termina el servicio del asegurado y retornó a la Comisaría a descansar, llegando a las 04.00 horas aproximadamente, siendo que busca su celular y no lo encontraba en el bolsillo presumiendo que lo olvidó o se le cayó en su vehículo, es donde se da con la sorpresa que el vehículo no se encontraba donde lo había dejado estacionado, así que presumió en primer momento que había sido hurtado y/o robado y al no tener como comunicarse con sus parientes se dirigió a su domicilio a fin de tener noticias. 5) Que, a las 05.40 horas aproximadamente, ya en su domicilio preguntó por su papá y por su vehículo, siendo que su hermano menor le indica que había ido a recoger el vehículo de su trabajo y que hasta el momento no regresaba, siendo en ese momento que se comunica al WhatsApp de ..................desde el celular de su esposa, siendo las 06.00 horas aproximadamente indicó que el vehículo había sido hurtado y/o robado encontrándose estacionado cerca de la Comisaría de Zapallal donde trabaja. Que, a las 06.15 horas, su padre llegó al domicilio indicando que cuando se encontraba conduciendo por Los Olivos en la Av. Globo Terráqueo con Girón Galileo, disminuye la velocidad por una giba, a las 05.30 horas siendo interceptado por dos sujetos a bordo de una moto lineal, los mismos que con armas de fuego le indicaron que se bajara del vehículo y se lo llevaron tanto al carro como al celular; en esas circunstancias, se trasladó al domicilio del asegurado a fin de informar lo sucedido. 6) Que, el mismo día y ya teniendo una apreciación real de lo sucedido, se comunicó vía celular con .................. y a Hunter para realizar el rastreo del vehículo. Que realizó innumerables llamadas a .................. y a Hunter a fin de que ubiquen el vehículo, pero no respondían las llamadas. Que, finalmente pudo saber que la imagen satelital indicaba como último registro en la Av. Ancón – Puente Piedra, motivo por el cual informó a la aseguradora que ya se había ubicado el vehículo y que sus familiares se encontraban dirigiendo se al lugar, ubicando el vehículo a poca distancia de donde indicaba el GPS. 7) Que, el 27 de noviembre de 2020 en vista que el asegurado desconocía lo procedimientos a seguir en relación con el hecho, solicitó en varias oportunidades a .................. por correo electrónico que lo asesorara en relación a la situación, pero sin embargo nunca recibió la llamada de personal idóneo a fin de indicarle cuales los pasos a seguir, es así que a tanta insistencia se comunicó un representante la aseguradora llamado Juan Carlos el mismo que le indicó los procedimientos, siendo que en forma inmediata se dirigió a la DIROVE a fin de informar del asalto y robo del vehículo y la recuperación del mismo por intermedio del GPS y que a la fecha se encontraba en el taller Germania Automotriz, los mismo que realizaron las diligencias correspondientes a su trabajo. 8) Que, en consideración a la cronología de lo sucedido, no puede estimarse que se está ante una declaración fraudulenta en razón de haberse presentado declaraciones o documentos falsos, ya que las circunstancias del robo no han sido conocidas desde el primer momento.

Que, por su parte .................. solicita se declare infundada la reclamación por las siguientes resumidas razones: 1) Que, a través del WhatsApp Corporativo, el asegurado indicó que el robo se produjo mientras la unidad se encontraba estacionada afuera de la comisaría Zapallal donde trabaja. Que, sin embargo, en la conversación telefónica se indica que se dejó estacionada a 1 cuadra de la comisaría, y que se desconocía el nombre de la calle. Que, asimismo, en las declaraciones brindadas por el padre del reclamante señor Julián Cárdenas Flores ante la Comisaría de Sol de Oro, se manifestó que el robo se produjo mientras éste conducía la unidad por el distrito de Los Olivos, siendo interceptado por 2 delincuentes se sexo masculino, quienes iban a bordo de una moto lineal, apropiándose de la unidad. Que, de igual forma, según el referido parte policial Parte Policial S/N DIRNOS-DIRTTS-DIVPIRV-DEPINV-PNP, el asegurado manifestó que su padre fue víctima de robo agravado el 15/11/2020. Que, en el correo electrónico enviado por el reclamante el día 18/11/2020 a la ejecutiva de siniestros de la aseguradora, éste manifestó que el día 15/11/2020 a las 05:30 aproximadamente, él sufrió el robo a mano armada de su vehículo en el distrito de Los Olivos. Que, en tal virtud, puede colegirse que se han brindado diferentes versiones sobre las causas del siniestro cuya cobertura se reclama. 2) Que, en este orden, luego de una evaluación integral del siniestro ocurrido, mediante Carta N° .................. de fecha 03/12/2020, se le informó al asegurado que el referido siniestro no tiene cobertura puesto que incurrió en declaraciones fraudulentas. Que, en efecto, lo señalado es un claro incumplimiento por parte del asegurado respecto de su obligación de presentar información veraz sobre las causas y circunstancias del siniestro, resultando de aplicación el artículo 10° de las Cláusulas Generales de Contratación de la Póliza de Seguros, lo cual se detallará más adelante. 3) Que, adicionalmente a lo señalado anteriormente, la compañía considera que no se encuentra obligada a cubrir el siniestro reclamado por el asegurado, en razón de lo siguiente: a) Que, conforme a lo descrito, se debe señalar que en el presente caso se han brindado diferentes versiones sobre la CAUSA Y FORMA DEL SINIESTRO en distintas oportunidades, incurriendo el asegurado en versiones inconsistentes que devienen en declaraciones fraudulentas que no permiten tener un cabal conocimiento de las verdaderas circunstancias del siniestro y que ocasionan la pérdida del derecho indemnizatorio. b) Que, en efecto, las contradicciones descritas en el ítem anterior, son de tal magnitud que no pueden ser justificadas con lo expuesto en el reclamo. 4) Que, en este orden, cabe resaltar que no se está frente a versiones complementarias conforme se indica en el reclamo, sino que la diferencia de versiones es evidente y comprende aspectos centrales que no podrían considerarse como “complementarios”, como por ejemplo, que se haya comunicado que el robo se produjo cuando la unidad estaba estacionada afuera del centro de labores del asegurado y, contradictoriamente, que el robo se produjo mientras la unidad era conducida por el señor padre del reclamante, el mismo que fue interceptado por 2 personas con arma de fuego que le arrebataron el vehículo. Que, sin duda, existe una diametral diferencia entre el robo de un vehículo estacionado y el robo producido mientras la unidad se encontraba circulando y por la intervención de 2 delincuentes con arma de fuego. Que, en ese sentido, queda claro que contrariamente a lo alegado por el reclamante, no se tratan de versiones complementarias, sino de versiones totalmente contradictorias que no permiten tener un cabal conocimiento de las circunstancias del siniestro. Que, en la misma línea de ideas, conviene resaltar que, en la parte final del reclamo, el asegurado reconoce que se brindaron versiones contradictorias, alegando que fueron producto de una “inexactitud inconsciente”. Que, en ese sentido, se puede señalar que al haberse brindado versiones inconsistentes y contradictorias respecto de circunstancias importantes vinculadas a la ocurrencia del siniestro, que devienen en declaraciones fraudulentas que no permiten tener cabal conocimiento de las verdaderas circunstancias y responsabilidades del mismo, es que debido a ello la compañía se encuentra exenta de responsabilidad, incurriendo el asegurado en causal de pérdida del derecho indemnizatorio prevista en el artículo 10° de las Cláusulas Generales de Contratación .

Que, en el mismo sentido, en el artículo 69 de la Ley de Contrato de Seguros, se establece que es obligación del asegurado suministrar al asegurador la información veraz, razonable y necesaria para verificar el siniestro. Adicionalmente en el artículo 73 de la misma Ley se establece la pérdida de derechos indemnizatorios por reclamación fraudulenta.

Que, por todo lo expuesto, se considera que se ha actuado de acuerdo a las condiciones del contrato de seguro y conforme a la normativa pertinente, siendo que, en función a ellas, el siniestro denunciado no cuenta con cobertura, lo cual se cumplió con informar al asegurado mediante Carta N° .................. de fecha 03/12/2020, cuya copia obra en autos.

**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.

**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° .................. de fecha 03 de diciembre de 2020, se encuentra sustentado de acuerdo a las Condiciones Generales y Particulares de la Póliza de Seguro de Vehículos contratada y a la Ley N° 29946, Ley de Contrato de Seguros.

**SETIMO:** Que, la aseguradora indica que el rechazo del siniestro expresado en su carta mencionada en el Considerando anterior, se sustenta en que el asegurado brindo diversas declaraciones contradictorias que devienen en declaraciones fraudulentas que no permiten tener cabal conocimiento de las verdaderas circunstancias de la ocurrencia del siniestro, incurriendo en causal de pérdida del derecho indemnizatorio prevista en las Cláusulas Generales de Contratación.

**OCTAVO:** Que, el asegurado manifiesta que el siniestro no debe ser rechazado porque considera que el rechazo de la cobertura es ilegitimo, ya que .................. ha realizado una interpretación sesgada de la información que se ha consignado sobre el robo del vehículo en diferentes momentos durante los días 14,15 y 27 de noviembre de 2020, a través de Whatsapp, mediante el informe a la Central de Emergencia y el Parte por Robo agravado elaborado. En tal sentido, no son versiones contradictorias sino complementarias entre sí, por lo que deben ser analizadas cronológicamente en línea de tiempo, ya que en la medida que el asegurado ha tomado conocimiento cabal de lo que realmente había sucedido, ha ido construyendo un relato cada vez más exacto de los hechos y las circunstancias del robo del vehículo.

**NOVENO:** Que, en relación a lo manifestado por .................. y el asegurado en los Considerandos Sétimo y Octavo, este colegiado aprecia lo siguiente:

1. Que, no es materia controvertida que el asegurado brindo tres declaraciones diferentes:
2. Que, el vehículo lo robaron cuando se encontraba estacionado en la comisaría donde el asegurado presta servicio.
3. Que, al padre del asegurado lo asaltaron y le robaron el vehículo en el Distrito de Los Olivos
4. Que, en el correo electrónico enviado por el reclamante el día 18/11/2020 a la ejecutiva de siniestros de la aseguradora, el asegurado manifestó que el día 15/11/2020 a las 05:30 aproximadamente **el** sufrió el robo a mano armada de su vehículo en el distrito de Los Olivos.

1. Que, el asegurado indica que, sus declaraciones no deben interpretarse como diferentes y contradictorias que devienen en fraudulentas, sino que deben interpretarse como declaraciones complementarias, ya que fueron otorgadas conforme se fue enterando de los detalles y las horas como ocurrió el robo.

Que, en relación a la versión indicada en el inciso i) la misma no genera convicción, ya que si el asegurado pensó que el robo ocurrió cuando se encontraba estacionado cerca de la comisaría donde presta servicio, lo lógico era que estando el en la mencionada comisaría denunciara el hecho en su misma institución, lo que no hizo.

Que, las versiones del asegurado indicadas en los incisos ii) y iii) no pueden catalogarse como complementarias, ya que en una se manifiesta que el vehículo fue robado mediante asalto a mano armada a su padre y en la otra versión, el mismo asegurado mediante correo electrónico menciona que el robo se produjo cuando a él lo asaltaron.

Que, por lo anteriormente mencionado es que la aseguradora ha rechazado la cobertura del seguro, de acuerdo al artículo 10° de las Cláusulas Generales de Contratación que expresa lo siguiente:

**“CLÁUSULAS GENERALES DE CONTRATACIÓN**

*Artículo 10.- Atención de Siniestros*

*(…)*

**10.12 PERDIDA DEL DERECHO INDEMNIZATORIO.**

*Sin perjuicio de lo establecido en el número 8.3, la compañía quedará exenta de toda responsabilidad y el asegurado perderá todo derecho al pago indemnizatorio, en los siguientes casos:*

*10.12.1 Si el asegurado o la persona que obre en su representación, actúa fraudulentamente, exagera los daños o emplea medios falsos para probarlos.”*

Que, sobre el particular, este colegiado ya se pronunciado uniformemente en diversas resoluciones en el sentido que no basta invocar la sola contradicción, sino que corresponde evidenciar la intencionalidad y presentar cuál es la ventaja que en otras condiciones o circunstancias no se habría obtenido, debiendo existir un elemento consciente de ventaja indebida. Resulta manifiesto que la intencionalidad o dolo como representación consciente al actuar es de difícil probanza, pero no es menos cierto que pueden presentarse situaciones indiciarias, como la actual, que permitan sostener final y razonablemente que ha habido una intencionalidad de lograr, fraudulentamente, una ventaja que en otras circunstancias no se habría obtenido.

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 ..................**,** quedando expedito del derecho del asegurado para recurrir a las instancias que considere pertinentes.

Lima, 12 de marzo 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**

**Marco Antonio Ortega Piana – Vocal**

**Rolando Eyzaguirre Maccan – Vocal**

**Gonzalo Abad del Busto - Vocal**