RESOLUCIÓN N° 051/21

**VISTOS**

Que con fecha 16 de febrero de 2021, .................., en representación del señor .................., interpone reclamación ante esta Defensoría del Asegurado (DEFASEG) solicitando que ..................otorgue cobertura al siniestro ocurrido 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 07 de abril de 2021 ha presentado su contestación a la Reclamación, adjuntando la Póliza y los documentos relativos al siniestro.

Que, con fecha 26 de abril de 2021 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, quedando entonces el expediente a la fecha en condiciones para que el colegiado pueda analizar el caso y pronunciarse respecto al mismo, considerando los documentos que obran en el expediente.

Que, la señora .................., esposa del asegurado, quien conducía el vehículo al momento del siniestro, solicita que .................. proceda a la atención del siniestro ocurrido al vehículo asegurado por las siguientes resumidas razones: 1) Que, el 08 de febrero de 2021 tuvo un accidente aproximadamente a las 2.00 pm en un cruce del Distrito de Villa El Salvador, para lo cual llamó al número que tenía en su teléfono, de una asesora de Mapfre Seguros, a la cual le dio todos sus datos y la asesora se acordaba de ella porque tiene tres carros. Que, la asesora le dijo que se comunicará con la central para que la llamen y que esperó como 40 minutos; para entonces le pidió su ubicación porque no sabía cómo se llamaba la avenida, indicándole que vendrían en su auxilio, pero nadie llegó. 2) Que, luego le comunican de la central telefónica que no encuentran su póliza y, entonces el otro vehículo con el que chocó le dice que va a la comisaría, pero se fugó. Que, ella se encontraba en un lugar desolado y posiblemente la podían asaltar; que le dicen de la central de Mapfre que vaya a la comisaría y la conductora responde que no conoce el lugar y no quiere que le pase nada, entonces le indican que se vaya a su casa y que busque la póliza siendo que ya eran más de las 3.30 pm; que en su casa buscó la póliza y no la encontró, en eso llegó su esposo y le dijo que el vehículo siniestraba estaba asegurado en .................. , pero Mapfre en ningún momento le indicó que el seguro no estaba con ellos. 3) Que, como ya era tarde y se venía el toque de queda esperó al día siguiente y llamo a .................. y le dijeron que debía haber ido a la comisaría a hacer su denuncia, que preguntó si era necesario y le contestaron que ya no era necesario. Que, por error se comunicó con la aseguradora de otro vehículo y además el seguro está a nombre de su esposo, por lo cual dio merito para que no se disipara en su momento el error cometido y además ella estaba segura que se comunicaba con su seguro. 4) Que, este seguro lo hicieron a través de MAQUISISTEMA, por lo cual solo los hacen firmar y no hay nadie de .................. para que explique los puntos resaltantes de un seguro vehicular.

Que, .................. solicita se declare infundada la reclamación, por las siguientes resumidas razones: 1) Que, el día 08 de febrero de 2021, se produjo un accidente de tránsito en circunstancias de que el vehículo asegurado era manejado por la señora .................., solicitándose a .................. la activación de la cobertura de Daño Propio. 2) Que, luego de la evaluación del caso, mediante misiva del 11 de febrero de 2021, la aseguradora informó al asegurado, señor .................. que la solicitud fue rechazada debido a que se realizó el aviso del siniestro de manera extemporánea, no se cumplió con realizar los trámites policiales y no se pasó el dosaje etílico, acorde con lo establecido en el contrato de seguro. 3) Que, el sustento contractual en el cual se ampara la decisión, se encuentra estipulado en Artículo N° 7, Incisos B de la Cláusula VEG001, Condiciones Generales del Seguro vehicular. Que, así las cosas, respecto a que no se cumplió con realizar el aviso oportuno del siniestro a .................., cabe hacer referencia a lo indicado por la señora .................. en el reclamo, en el cual ha precisado “(…) como ya era tarde y se venía el toque de queda esperé al día siguiente y llamé a ..................y le informé al respecto”. Que, como se puede apreciar, no se encuentra debidamente justificada la demora en el reporte del siniestro. 4) Que, así mismo, la señora .................. se encontraba en condiciones de efectuar el reporte del siniestro mediante llamada telefónica, no siendo necesario desplazarse a alguna oficina a fin de ser orientada oportunamente respecto al trámite a seguir ante la ocurrencia del siniestro (trámite que incluso fue anticipado por el personal de Mapfre) en tanto se le indicó que debía realizar la denuncia policial; sin embargo, conforme se puede corroborar esto no fue efectuado sino hasta el día siguiente. 5) Que, todo lo detallado lleva a la conclusión de que la situación de imposibilidad que alude la Sra. Macedo a fin de que no se haya podido reportar oportunamente el siniestro a la aseguradora, no se encuentra debidamente justificado. 5) Que, la carga legal y contractual de informar oportunamente sobre la ocurrencia de un siniestro, asegurable, posee mayor relevancia que la de presentar un simple aviso; la carga del aviso a la aseguradora no solo es de fuente contractual , sino que también es de fuente legal por lo que su exigibilidad no está subordinada exclusivamente a un previo, oportuno y suficiente conocimiento del contrato, ya que deriva imperativamente de lo que establece la Ley del Contrato de Seguro en su Artículo 68 – Comunicación. 6) Que, de la revisión del audio del reporte del siniestro, se advierte que la señora .................. alude que “dado que el distrito de Villa El Salvador es una zona roja, no le era posible realizar la denuncia policial”.

**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, a la contestación de la misma 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 .................. en su carta N° .................. de fecha 11 de febrero de 2021 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. el rechazo del siniestro expresado por la aseguradora en su comunicación mencionada en el Considerando Sexto, se sustenta en que la conductora del vehículo asegurado no cumplió con realizar el reporte del siniestro a la aseguradora, la denuncia policial y pasar el dosaje etílico correspondiente, de acuerdo a los plazos indicados en las Condiciones Generales y Particulares de la Póliza contratada.

**OCTAVO**: Que, en respuesta a lo mencionado por la aseguradora en el Considerando Sétimo, el asegurado manifestó su disconformidad con el rechazo del siniestro, ya que la demora en cumplir lo manifestado por la aseguradora se debió a lo siguiente:

1. Que, ocurrido el siniestro, por error llamó a la aseguradora Mapfre porque tenía en su teléfono el número de una asesora de la mencionada compañía, ya que tenía también otro vehículo asegurado.
2. Que, luego la llaman de Mapfre y le dicen que no encuentran su póliza. Que, ella se encontraba en un lugar desolado y posiblemente la podían asaltar; que le dicen de la central de Mapfre que vaya a la comisaría y la conductora responde que no conoce el lugar y no quiere que le pase nada.
3. Que, de Mapfre le dicen que vaya a su casa y busque la póliza. Que, al llegar a su casa no encuentra la póliza y cuando llega su esposo le informa que el vehículo se encuentra asegurado en ...................
4. Que, como ya era tarde y se venía el toque de queda esperó al día siguiente y llamo a .................. y le dijeron que debía haber ido a la comisaría a hacer su denuncia, que preguntó si era necesario y le contestaron que ya no era necesario
5. Que, por error se comunicó con la aseguradora de otro vehículo y además el seguro está a nombre de su esposo, por lo cual dio merito para que no se disipara en su momento el error cometido y además ella estaba segura que se comunicaba con su seguro

**NOVENO:** Que, del análisis de lo mencionado por la aseguradora y el asegurado en los Considerandos Sétimo y Octavo, este colegiado aprecia lo siguiente:

1. Que, no es materia controvertida de que la conductora del vehículo asegurado no cumplió con el reporte del siniestro a la aseguradora, realizar la denuncia policial y pasar el dosaje etílico correspondiente, en el tiempo especificado en las Condiciones Generales de la póliza contratada.
2. Que, la extemporaneidad con la que la conductora del vehículo asegurado reportó el siniestro a .................., realizó la denuncia policial y adicionalmente no pasó el dosaje etílico correspondiente, no se debió a causa de fuerza mayor, imposibilidad de hecho, ya que bien pudo realizar los trámites de denuncia policial y dosaje etílico inmediatamente después de ocurrido el siniestro y realizar el reporte a .................. en cuanto llegó su esposo y no esperar hasta el día siguiente.
3. Que, las gestiones ante una aseguradora ajena a los hechos, son inoponibles a la aseguradora respecto de la cual se reclama el otorgamiento de cobertura, siendo que esta no tiene que soportar las consecuencias de dichas gestiones.

Que, por lo tanto, en este caso se considera que el incumplimiento de las cargas se realizó con culpa inexcusable ya que dicho incumplimiento no permitió a la aseguradora conocer inmediatamente de ocurrido el siniestro las causas y responsabilidades del mismo y verificar a través del dosaje etílico el estado de la conductora del vehículo asegurado en el momento del accidente.

**DECIMO:** Que, por lo mencionado en el Considerando Noveno, en el presente caso es de aplicación el artículo 7° - Cargas y Obligaciones contenido en las Condiciones Generales de la Póliza Vehicular, que expresa lo siguiente:

**ARTICULO N° 7**

**CARGAS Y OBLIGACIONES**

1. *En adición a las señaladas en el Artículo 9° Inciso A de las Condiciones Generales de Contratación, el Asegurado y/o el conductor o persona a cargo del vehículo asegurado, deberá proceder de acuerdo a lo siguiente:*

***(…)***

1. *Que, en caso de siniestro, además de las cargas y obligaciones señaladas en el Artículo 9° de las Condiciones Generales de Contratación, el asegurado deberá cumplir con las siguientes obligaciones:*
2. *Modificando lo estipulado en el numeral 3 del inciso B del artículo 9° de las Condiciones Generales de Contratación, comunicar a las Compañía en el más breve plazo y denunciar el hecho ante las autoridades policiales de la jurisdicción en un plazo máximo de cuatro (4) horas de ocurrido el siniestro, solicitando la respectiva constancia de daños.*
3. *En caso de accidente de tránsito el conductor del vehículo asegurado deberá someterse oportunamente dentro de un plazo máximo de cuatro (4) horas de ocurrido el accidente de tránsito al examen de alcoholemia y/o a los exámenes toxicológicos que correspondan. Si el conductor se niega o no se somete oportunamente al examen de alcoholemia o al examen toxicológico u otro que corresponda, se presumirá que al momento del accidente de tránsito estaba en estado de ebriedad y/o bajo los efectos o influencia de estupefacientes, narcóticos y/o alucinógenos. El incumplimiento de esta obligación dará lugar a la pérdida de los derechos de indemnización.*

*(…)*

Que, lo mencionado se condice con lo prescrito en el rubro AVISO DE SINIESTRO, artículo 72 – Caducidad, contenido en la Ley 29946, Ley de Contrato de Seguro, que expresa lo siguiente:

**ARTICULO 72 – CADUCIDAD**

*Si el incumplimiento obedece a dolo del sujeto gravado con la carga, pierde el derecho a ser indemnizado.*

*Si el incumplimiento obedece a culpa inexcusable del sujeto gravado con la carga, pierde el derecho a ser indemnizado, salvo que la falta de aviso no haya influido en la verificación o determinación del siniestro.*

*Esta sanción no se producirá si se prueba que el asegurador ha tenido conocimiento del siniestro o de sus circunstancias por otro medio.*

Que, en atención a todo lo expresado, se considera que el rechazo posee legitimidad,

Que, en consecuencia, 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 para recurrir a las instancias que considere pertinentes.

Lima, 30 de abril 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**