**RESOLUCION N° 015/19**

**VISTOS**

Que con fecha 25 de Octubre de 2018, ..........., interpone reclamación ante esta Defensoría del Asegurado (DEFASEG) solicitando que ........... Seguros otorgue cobertura al siniestro ocurrido el 03 de Octubre de 2018 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 con dicho reglamento.

Que, habiéndose corrido traslado de la señalada reclamación, ........... Seguros con fecha 22 de Noviembre de 2018 ha presentado su contestación a la Reclamación adjuntando la Póliza y los documentos relativos al siniestro.

Que, con fecha 10 de Diciembre de 2018 se realizó la correspondiente audiencia de vista con la asistencia de ambas partes, las mismas que sustentaron su posición absolviendo las diversas preguntas formuladas por este colegiado. Que, al término de la audiencia, el colegiado otorgó a ........... Perú un plazo de tres (3) días para que presente el cargo de entrega de la póliza completa. Que, con fecha 19 de Diciembre de 2018, ........... Perú hizo llegar un escrito adicional sobre el particular. Que, así mismo, el reclamante con fecha 24 de Enero de 2019 envió a la DEFASEG un escrito donde expone sus argumentos sobre el escrito que hizo llegar ........... Seguros, quedando entonces el expediente a la fecha en condiciones para que este colegiado expida su pronunciamiento.

Que el reclamante ........... solicita que ........... Seguros proceda a la atención del siniestro ocurrido al vehículo de Placa de Rodaje ..........., por las siguientes resumidas razones: 1)Que, el 03 de Octubre del presente año, el vehículo, camioneta Nissan Qasqai de placa ........... fue robado en circunstancias que se describen en la denuncia policial de la misma fecha, que se adjunta. 2) Que, cabe notar que tanto en el momento del robo y la aparición del vehículo a las 48 horas encontrado por la DIROVE, siempre se solicitó la inmediata presencia de la compañía aseguradora ........... Seguros, quienes constataron la sustracción de todos los asientos, los levantadores de las lunas de las 4 puertas, los 2 espejos laterales exteriores y las 5 llantas con sus respectivos aros. 3) Que, con fecha 09 de Octubre se recibió la carta notarial que se adjunta, donde ........... Seguros manifiesta que no habrá cobertura, invocando el artículo 5° inciso “J” de las Condiciones Generales. 4) Que, el asegurado tomó el seguro el 18 de Febrero de 2018 y le enviaron por correo la póliza que adjunta y nunca recibió las Condiciones Generales y que desconoce los articulados, siendo que con fecha 16 de Octubre el asegurado envió carta notarial de disconformidad, la cual adjunta. 5) Que, su esposa fue intimidada y sorprendida por el ladrón quien manifestó manejar mejor que ella y le solicitó la llave, siendo el caso, obviamente un legítimo robo.

Que, por su parte ........... Seguros solicita se declare infundada la reclamación, por las siguientes resumidas razones: 1) Que, se debe mencionar que el señor ........... ha adjuntado a su reclamo la póliza de seguro en cuyo contenido se observa la siguiente estipulación:

*“Dentro de los 30 días siguientes de recibida la póliza por el Asegurado, por el Contratante o por el Corredor en su caso, se podrán formular observaciones respecto de su contenido, solicitando por escrito su rectificación en forma precisa. Transcurrido ese plazo sin que medie observación, se tendrá por aceptada la póliza emitida.*

*(…) Se adjuntan las Cláusulas Generales de Contratación, y Condiciones Generales de la Póliza que el Contratante y el Asegurado del seguro declaran expresamente conocer y aceptar y que con las presentes Condiciones Particulares y Solicitud de Seguro forman el contrato de seguro del que son parte integrante y no tienen valor por separado”.*

2) Que, con fecha 03 de Octubre, el asegurado reportó a la aseguradora la ocurrencia de un siniestro, el cual se produjo en circunstancias en que la señora ........... (esposa del señor ...........) había trasladado su unidad a un centro de lavado de autos, cuando fue interceptada por una persona, quien según alega, aparentaba ser empleado de dicho establecimiento, solicitándoles las llaves de la unidad para estacionarlo adecuadamente. 3) Que, la señora ..........., lejos de adoptar una conducta diligente y celosa con su patrimonio, entregó las llaves de la unidad y se retiró de dicho establecimiento. 4) Que, al retornar al establecimiento luego de 20 minutos aproximadamente, la señora ........... tomó conocimiento que la persona a la que había confiado las llaves de su unidad no era empleado del establecimiento, sino un delincuente que había sorprendido a la señora para que le entregara la llave de la unidad so pretexto de ayudarla a estacionar la camioneta dentro del local de lavado. 5) Que, luego de que la señora entregara pacíficamente la unidad al delincuente, la unidad apareció en el distrito de Chorrillos con diversas autopartes y componentes sustraídos. 6) Que, posteriormente, ........... Seguros procedió a rechazar el siniestro, sosteniendo que los hechos materia del reclamo no constituían un supuesto amparable por la póliza, por cuanto estaban relacionados a situaciones generadas por la entrega pacífica y voluntaria del bien. 7) Que, la decisión de rechazar el siniestro se encuentra contemplada en EL Artículo 3° COBERTURAS y en el inciso 001-C Daño Propio por Robo o Hurto, de las Condiciones generales de la Póliza; 8) Que, así mismo, el rechazo del siniestro se sustenta también en el Artículo 5° EXCLUSIONES, de las Condiciones Generales, inciso 5.1, literal 5.1.1

**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 con 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 lo tratado en la audiencia de vista y a los escritos adicionales enviados por las partes, la materia controvertida sometida al conocimiento de este colegiado radica en determinar si el motivo del rechazo del siniestro, expresado por ........... Seguros en su carta ........... de fecha 09 de Octubre de 2018, 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 expresado por la aseguradora en su carta mencionada en el Considerando Sexto se sustenta en que la pérdida del vehículo asegurado tuvo como causa un hecho no cubierto por la póliza (entrega pacifica de las llaves) y además expresamente excluido, de acuerdo con las Condiciones de la Póliza contratada.

**OCTAVO**: Que, el reclamante, en respuesta a lo manifestado por la aseguradora en su carta de rechazo, indica que la exclusión referida no se le puede oponer, en razón de que nunca le entrego ........... Perú las Condiciones de la Póliza donde consta tal exclusión y por lo tanto no tenía conocimiento de la misma.

**NOVENO:** Que, del análisis de los documentos que obran en el expediente, este colegiado aprecia que en el artículo 3° COBERTURAS, de las Condiciones Generales de la Póliza, se expresa lo siguiente:

**“Condiciones Generales**

**Artículo 3°.- COBERTURAS**

*Las coberturas que conforman el presente contrato de seguros son las detalladas a continuación*

*(…)*

*001-C Daño Propio por Robo o Hurto*

*Se entenderá como Daño Propio por Robo o Hurto la pérdida y/o daños por robo o hurto, así como la tentativa de estos delitos que sufra el vehículo asegurado o de las partes que constituyen su equipo normal funcional y fijo, aun cuando este no haya sido sustraído en su totalidad.*

*No se considera como robo ni hurto amparado bajo esta cobertura, la apropiación ilícita, estafa, abuso de confianza o la retención o utilización indebida del vehículo por quien haya recibido pacíficamente las llaves para su manejo, custodia u otros fines*

Que, así mismo, el Artículo 5° EXCLUSIONES, de las Condiciones Generales, expresa lo siguiente:

**“CONDICIONES GENERALES**

**Artículo 5°.- EXCLUSIONES**

**5.1 EXCLUSIONES GENERALES**

*Cualquiera sea la cobertura contratada, salvo que en las Condiciones Particulares se consignara una cobertura o cláusula específica que estipule lo contrario, este seguro no cubre*

*5.1.1 Los siniestros debidos a*

*(…)*

*J) La apropiación ilícita, estafa, abuso de confianza o la retención o utilización indebida del vehículo por quien haya recibido pacíficamente las llaves para su manejo, custodia u otros fines.*

*El resaltado es nuestro.*

Que, como se puede apreciar, en el presente caso la modalidad empleada por el delincuente no se encuentra amparada por la cobertura de la póliza.

**DECIMO:** Que, con relación a lo manifestado por el reclamante en el Considerando Octavo, en la página 2/14 de las Condiciones Particulares de la Póliza, que fue adjuntada por el asegurado en su escrito de reclamación se expresa lo siguiente:

*“Dentro de los treinta (30) días siguientes de recibida la póliza por el asegurado, por el contratante o por el corredor de seguros en su caso, se podrán formular observaciones respecto de su contenido, solicitando por escrito su rectificación en forma precisa. Transcurrido dicho plazo sin que medie observación se tendrá por aceptada la póliza emitida.*

*(…)*

*Se adjuntan las Cláusulas Generales de Contratación ........... y Condiciones Generales de la Póliza ..........., que el Contratante y el Asegurado del seguro declaran expresamente conocer y aceptar y que con las presentes Condiciones Particulares y solicitud de seguro forman el contrato de seguros del que son parte integrante y no tienen valor por separado”*

Que, a este respecto, el colegiado en Resoluciones anteriores ha considerado que de una lectura diligente de las Condiciones Particulares, el asegurado como consumidor razonable estaba en actitud de advertir que los alcances de su contrato de seguro están sujetos no solo a las Condiciones particulares sino también a las Cláusulas Generales de Contratación y Condiciones Generales de la Póliza. Que, para el Colegiado es evidente que si el reclamante no recibió las Cláusulas Generales de Contratación y Condiciones Generales de la Póliza, como afirma, por un deber de diligencia debió observar oportunamente esa omisión y solicitar la documentación faltante a la aseguradora. Que, por ello, para la Defensoría el reclamante no puede invocar un supuesto desconocimiento de los términos de su contrato, esto es, de una puntual exclusión, cuando esa desinformación es producto de su propia conducta, al omitir solicitar la supuesta documentación faltante.

Que, por todo lo expuesto, se considera que el rechazo de la cobertura 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 ........... SEGUROS, dejando a salvo el derecho de la reclamante de acudir a las instancias que considere pertinentes.

Lima, 11 de febrero de 2019

María Eugenia Valdez Fernández Baca Marco Antonio Ortega Piana

 Presidenta Vocal

Rolando Eyzaguirre Maccan Gonzalo Abad del Busto

 Vocal Vocal