**RESOLUCIÓN N° 058/19**

**Vistos:**

Que, con fecha 15 de marzo de 2019, doña ............................ interpone reclamación ante esta Defensoría del Asegurado (DEFASEG) solicitando que ............................PERÚ COMPAÑÍA DE SEGUROS Y REASEGUROS (............................PERÚ) autorice el reembolso de la suma reclamada, ascendente a US$ 2,000 (dos mil dólares de los Estados Unidos de América) respecto de la cobertura de traslado de familiar, conforme a las condiciones del producto SEGURVIAJE adquirido en su oportunidad (Póliza/Voucher Nro. ............................);

Que, la señalada reclamación cumple con los requisitos de cuantía y oportunidad establecidos en el Reglamento de la DEFASEG (<http://www.defaseg.com.pe/reglamento.html>), habiendo estimado esta Defensoría que quede pendiente la calificación del requisito relativo a la materia, una vez que se cuente con los descargos de la aseguradora;

Que, conforme al Reglamento de la DEFASEG, atendiendo a la cuantía de la reclamación, que no supera US$ 3,000 (o su equivalente en moneda nacional), esta última puede ser resuelta por un órgano resolutivo unipersonal, el mismo que, en el presente caso, está a cargo del vocal que suscribe;

Que, habiéndosele corrido traslado de la respectiva reclamación, el 28 de marzo de 2019, la aseguradora se apersonó el 9 de abril de 2019 y solicitó una prórroga para presentar sus descargos y la documentación correspondiente, cumpliendo con ello el 17 de abril de 2019;

Que, el 6 de mayo de 2019 se realizó la correspondiente audiencia de vista, con la asistencia de ambas partes, quienes sustentaron su respectiva posición sobre la reclamación, absolviendo las diversas preguntas que les fuesen formuladas, conforme consta de la correspondiente acta;

Que, la reclamación interpuesta se sustenta principalmente en lo siguiente: a) El seguro que se contrató no ha reconocido gastos que debía cubrir, pues la hija (............................) de la reclamante se desempeñó como su acompañante durante su período de hospitalización en París, no pudiendo continuar con su viaje de turismo planeado, b) Según la póliza, era parte de la cobertura “Traslado de un familiar” el “Cubrir al acompañante del enfermo”, siendo que cuando reportó la ocurrencia del siniestro, ............................PERÚ debió informar que podían cubrir los gastos de un acompañante (lo que hubiese evitado que su hija pierda su viaje de turismo en varios países de Europa), y c) En consecuencia, reclama que se le abone el importe de los pasajes de ida y vuelta de un familiar, por el monto de US$ 2,000 (lo que incluye pasajes, hospedaje y movilidades). Entre los documentos que se acompañan a la reclamación figura la carta MHRRGG ............................del 13 de febrero de 2019, por la cual ............................PERÚ comunica que ha procedido al reembolso de US$ 1,667.86 por gastos relativos a atenciones médicas en Barcelona y París, aunque señalando que no corresponde activar las coberturas de compensación por cancelación de viaje (ya que no se incurre en las causales señaladas en el Condicionado General del producto SEGURVIAJE), ni la de reembolso de gastos por vuelo cancelado, siendo que la documentación presentada no corresponde a lo exigido para fines de activar dichas coberturas;

Que, conforme a sus descargos, ............................PERÚ invoca, como cuestión previa, la excepción de falta de legitimidad para obrar pasiva de ............................PERÚ, ya que la denunciante adquirió de la empresa ............................. el producto SEGURVIAJE – Plan: Euro 30, Voucher Nro. ............................, conforme a la Boleta de Venta Electrónica Nro. ............................, producto que no corresponde a una póliza de seguro, ni a uno que sea comercializado por ............................PERÚ, por lo que la reclamación es improcedente; asimismo, de manera correlativa, plantea la excepción de incompetencia de la DEFASEG, dado que conforme a su reglamento, cualquier reclamación que no esté comprendido en el ámbito de su competencia, es ajena a su competencia funcional, por lo que la reclamación es improcedente. Sin perjuicio de lo señalado, se destaca que, a) El producto descrito en la reclamación no es un seguro médico ni una extensión o sustituto de programas de seguridad social, ni de medicina prepaga, conforme al condicionado general que se acompaña, siendo que su finalidad era brindar asistencia de viaje a la señora Legua respecto a eventos súbitos e imprevistos que impidan la normal continuación del mismo, plan de asistencia brindado por ............................., b) Habiendo la reclamante, y su hija, presentado reclamaciones en el Libro de Reclamaciones de ............................PERÚ, las misma fueron respondidas mediante cartas Nros. ............................ y ............................informándoseles sobre la improcedencia de las solicitudes de reembolso, en concordancia con las condiciones generales del producto contratado, de lo cual la reclamante tenía pleno conocimiento, al haber acompañado la respectiva documentación a su reclamación, c) Sin perjuicio de lo expresado, debe también tenerse en consideración que, conforme a las condiciones generales del producto, el pago por traslado de familiar se otorgaría siempre y cuando la reclamante hubiese viajado sola y hubiese permanecido hospitalizada por más de 10 días, requisitos que no se cumplen en el presente caso. Conforme a lo manifestado, corresponde declarar improcedente o infundada la reclamación;

Que, a la fecha, el estado del proceso permite que este órgano resolutivo unipersonal pueda expedir su pronunciamiento sobre el caso sometido a su conocimiento, sobre la base de la información y de los medios probatorios facilitados por las partes;

**Considerando:**

**Primero:** Conforme a su Reglamento, laDEFASEG 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, respecto de rechazos o liquidación de cobertura de siniestros; entendiéndose por “asegurados” y “usuarios de seguros” a los asegurados propiamente dichos, a los contratantes del respectivo seguro y/o a los beneficiarios nombrados en las pólizas.

**Segundo:** Asimismo, de acuerdo a su Reglamento, la DEFASEG sólo 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, cuantía y oportunidad, de manera que las reclamaciones por materias distintas al otorgamiento de cobertura, como pueden las pretensiones indemnizatorias por daños y perjuicios, por reembolso de gastos, o idoneidad de servicios, son ajenas a la competencia funcional de esta Defensoría.

**Tercero:** Sobre la base de los términos contenidos en la reclamación, en la absolución de la misma, y a lo tratado en la audiencia de vista, este órgano resolutivo unipersonal debe resolver, en primer término, las excepciones planteadas como cuestión previa por la aseguradora, siendo que sólo en el supuesto de desestimarlas, corresponderá analizar la materia de fondo sobre la cual recae la reclamación, esto es, si corresponde exigir o no el reembolso solicitado.

Y aunque ............................PERÚ ha presentado en primer lugar la excepción de falta de legitimidad pasiva para obrar y, en segundo lugar, la de incompetencia, este órgano resolutivo unipersonal estima que, por la materia misma, corresponde analizar y pronunciarse en primer lugar sobre la de incompetencia y, en segundo lugar, sobre la de falta de legitimidad pasiva para obrar.

3.1. Tratándose de la excepción de incompetencia, siendo que el producto SEGURVIAJE es rigurosamente un servicio de asistencia de viaje brindado por tercera persona, más allá que forme parte o no del conglomerado empresarial al cual pudiese pertenecer ............................PERÚ, por lo que no se trata de un contrato de seguro, y siendo además que dicho producto es ajeno a la señalada aseguradora, debe asumirse que corresponde declarar fundada la señalada excepción, de conformidad con lo establecido en los artículos 1 (Objetivo) y 4 (Competencia) del Reglamento de la DEFASEG.

3.2. La legitimidad pasiva para obrar demanda finalmente que exista identidad entre las partes de la relación sustantiva (en el presente caso, de la relación contractual) y de la relación procesal (enmarcadas en la presente reclamación). Este órgano resolutivo unipersonal advierte que, por el mérito de la documentación que obra como prueba en el expediente, el producto SEGURVIAJE no fue contratado con ............................PERÚ sino con la empresa ............................., la misma que sería una persona jurídica distinta a la señalada aseguradora. El hecho que ............................PERÚ haya extendido las cartas Nros. ............................ y ............................no enerva lo anterior, dado que las mismas son respuestas a las reclamaciones interpuestas a través del libro o registro correspondiente de ............................PERÚ, en atención que la reclamante se habría representado que tenía una relación contractual directa con la aseguradora. Conforme a lo anterior, tratándose de cualquier reclamación relativa al producto SEGURVIAJE corresponde excluir a ............................PERÚ, de manera que la excepción de falta de legitimidad pasiva para obrar debería también ser declarada fundada.

No obstante lo anterior, por la naturaleza de la excepción de incompetencia, debe entenderse que la interposición de la excepción de falta de legitimidad pasiva para obrar posee carácter subsidiario, por lo que de declararse fundada la excepción de falta de legitimidad, carece de objeto resolver sobre la falta de legitimidad pasiva para obrar, así como sobre la reclamación en sí misma.

Atendiendo a lo expresado, este Órgano Resolutivo Unipersonal concluye su apreciación razonada y conjunta al amparo de lo establecido en su Reglamento estimando que existen razones fundadas para estimar la procedencia de la excepción de incompetencia interpuesta por ............................PERÚ, por lo que

**RESUELVE:**

**Declarar FUNDADA la excepción de incompetencia interpuesta por ............................PERÚ y, en consecuencia, IMPROCEDENTE la reclamación interpuesta por doña ............................** contra ............................PERÚ, quedando a salvo su derecho de recurrir a las instancias que considere pertinentes.

Lima, 13 de mayo de 2019

Marco Antonio Ortega Piana

Vocal