RESOLUCIÓN N° 098/19

**Vistos:**

Que, el 14 de junio de 2019 don ...................... interpone reclamación ante esta Defensoría del Asegurado (DEFASEG), solicitando que ...................... PERÚ COMPAÑÍA DE SEGUROS Y REASEGUROS (...................... PERÚ) otorgue debida cobertura al siniestro vehicular ocurrido el 8 de agosto de 2018, conforme al Seguro Vehicular – Póliza Nro. ......................, con vigencia del 21 de abril de 2015 al 30 de abril de 2020;

Que, la señalada reclamación cumple con los requisitos de materia, cuantía y oportunidad establecidos en el reglamento de la DEFASEG (http://www.defaseg.com.pe/reglamento);

Que, habiéndosele corrido traslado de la señalada reclamación el 19 de junio de 2019, ...................... PERÚ solicitó -el 28 de junio de 2019- la concesión de un plazo adicional para presentar sus descargos y la correspondiente documentación, lo cual cumplió con realizar el 12 de julio de 2019;

Que, el 12 de agosto de 2019 se realizó la audiencia de vista, con la participación de ambas partes, las que sustentaron su respectiva posición sobre los alcances de la reclamación, absolviendo las diversas preguntas formuladas por este colegiado, conforme consta de la correspondiente acta;

Que, la reclamación se sustenta resumidamente en los hechos y fundamentos siguientes: a) El seguro respecto del vehículo con placa de rodaje ......................fue contratado por ......................., con una vigencia hasta el 30 de abril del año 2020, b) El 8 de agosto de 2018 el vehículo asegurado sufrió un siniestro (despiste con subsecuentes daños materiales en la vía Los Libertadores, Km. 238, distrito de Vinchos, Huamanga, Ayacucho), c) El conductor se sometió a la prueba de alcoholemia, con resultado negativo, y se realizó el aviso correspondiente a ...................... PERÚ, la que señaló que por la lejanía de la zona, el asegurado tendría que trasladar el vehículo; el traslado por grúa fue el 8 de agosto del Km. 238 a la ciudad de Ayacucho, el 14 de agosto de la ciudad de Ayacucho a los talleres de ......................, en La Victoria, Lima, y de éste a los almacenes de ...................... PERÚ en el Km. 59 de la carretera Panamericana Sur, ya que se había concluido que el costo de reparación excedía del valor comercial, por lo que la pérdida era total, c) El 21 de agosto de 2018, mediante carta C-18-08-0068, la asegurada remitió (i) copia de la denuncia policial, (ii) copia del dosaje etílico, (iii) copia del informe inicial de ...................... PERÚ Nro. 051562, (iv) copia del informe de ...................... del 14 de agosto, (v) copia de las facturas por los traslados en grúa, Nros. 608, 607 y 0002, d) El 28 de agosto de 2018, ...................... PERÚ solicitó el informe médico del conductor, una entrevista con el conductor y el acta de intervención, todo lo cual le fue proporcionado, e) El 28 de setiembre de 2018, mediante carta SVS/2018, ...................... PERÚ solicitó una serie de documentos para fines de la transferencia del vehículo siniestrado, f) El 5 de octubre de 2018, mediante factura Nro. ......................se transfiere el vehículo siniestrado a ...................... PERÚ, siendo que el día 9 de octubre de 2018 se realizó el respectivo saneamiento en el SAT, g) El 11 de enero de 2019 fueron pagadas las facturas Nros. 001-09631013, 001-09631014 y 001-09634858, por US$ 177.17 cada una (relativas a la póliza), h) El 16 de enero de 2019, ...................... PERÙ hizo llegar la respectiva liquidación por el siniestro, descontando de la suma asegurada (US$ 49,990) el importe de depreciación (US$ 14,458.36), gastos por levantamiento de prenda (US$ 150) y recibos pendientes de la anualidad vigente del seguro (US$ 531.51), omitiendo el reintegro de los gastos incurridos por traslado en grúas, razón por la que se recurrió al Libro de Reclamaciones, i) El 7 de febrero de 2019 ...................... PERÚ remitió la carta OP-AII-170/2019, dando respuesta al pedido consignado en el Libro de Reclamaciones, destacando que el siniestro se había liquidado conforme a la póliza, en favor de la empresa bancaria endosataria de la póliza, que se procedió al pago por los servicios de grúa, conforme a lo reportado en la Central de Emergencias y a los comprobantes de pago presentados, y que no correspondía el servicio de vehículo de reemplazo en el caso de pérdida total, j) Atendiendo a que las condiciones especiales predominan sobre las condiciones generales y particulares, el límite a indemnizar corresponde al valor nominal de la suma asegurable (US$ 49,990), siendo que de acuerdo al condicionado de la póliza (beneficios especiales) se indica que los valores asegurados serán respetados en caso de pérdidas totales sin depreciación, y k) En consecuencia, se reclama el pago del descuento por depreciación (US$ 14,458.36) y de los gastos incurridos por traslados en grúa (S/. 2,350.00);

Que, por su parte, ...................... PERÚ solicita que la reclamación sea desestimada, atendiendo resumidamente a lo siguiente: a) El asegurado ha presentado las condiciones particulares de la póliza contratada, las cuales refieren a las Condiciones Generales del Seguro y a las Cláusulas Generales de Contratación, presumiéndose su pleno conocimiento, b) No obstante la liquidación practicada, y el pago a favor del ......................, entidad que aparece en la póliza como beneficiaria de los derechos indemnizatorios, y la emisión de los respectivos cheques por reembolso de gastos de grúa realizados por el asegurado, en la reclamación se afirma que ...................... PERÚ no habría cumplido con otorgar la indemnización por pérdida total del vehículo asegurado respetando la cláusula de valor pactado; en consecuencia, el hecho controvertido radica en determinar si la liquidación del siniestro se ajusta o no a la póliza contratada, c) De acuerdo al reclamante, el siniestro debe ser pagado al valor pactado, por lo que le corresponde el 100% de la suma asegurada; empero, ello corresponde a una lectura sesgada de las condiciones contractuales, d) Debe partirse del hecho conforme al cual en las pólizas vehiculares se contempla, como regla general, que la cobertura indemnizatoria es por el valor comercial del vehículo asegurado, a menos que exista una cláusula por la cual se regule el pago de la indemnización a valor de nuevo, si se trata de un vehículo 0 Km, e) En el presente caso, se pactó en la póliza que ...................... PERÚ cubriría a valor de nuevo, por el plazo de dos años y sin aplicar depreciación, por lo que transcurrido dicho plazo quedaba sin efecto dicha condición; en consecuencia, no se puede pretender aplicar el pacto sobre el valor pactado de manera sesgada, sino de manera integral por todo su texto, f) Siendo que el vehículo fue asegurado el 30 de abril de 2015, la condición referida aplicó hasta el 30 de abril de 2017, por lo que no aplica para el siniestro ocurrido el 8 de agosto de 2018, g) Siendo así, no siendo factible aplicar el valor nuevo, correspondía liquidar el siniestro a valor comercial, que constituye el régimen general, conforme a los artículos 1 (Definiciones) y 7 (Indemnización por siniestros) de las Condiciones Generales del Seguro (Cláusula CGPD0112013) , y h) El pago correspondiente se ha realizado a favor del endosatario de la póliza, con la conformidad de la señalada entidad financiera, lo cual demuestra que ...................... PERÚ ha cumplido cabalmente con el pago de la cobertura del seguro en los términos convenidos. En consecuencia, ...................... PERÚ solicita que se desestime la reclamación, declarándola improcedente o infundada en su oportunidad.

Que, mediante escrito presentado el 16 de agosto de 2019, dentro del plazo otorgado con ocasión de la audiencia de vista, ...................... PERÚ informa que el reembolso por los gastos incurridos por el servicio de grúa se encuentra a disposición de reclamante, pudiéndose acercar a cualquier oficina de .......................

Que, a la fecha, el estado del proceso permite que este colegiado pueda expedir su pronunciamiento sobre el caso sometido a su conocimiento;

**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, 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. En consecuencia, las reclamaciones por materias distintas al otorgamiento de cobertura y pago de siniestros, como 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:** Que, de acuerdo a la Ley Nro. 29946 – Ley del Contrato de Seguro, norma legal vigente con ocasión de la celebración del contrato al cual se contrae el presente caso, todas las cuestiones jurídicas se rigen por lo dispuesto en dicha ley y por las que reglas que se acuerden convencionalmente, en cuanto no vulneren los principios esenciales de la naturaleza jurídica del seguro, siendo que sólo se aplica el derecho común a falta de disposiciones del derecho de seguros o de protección al consumidor.

**Cuarto:** Que, el artículo 1361 del Código Civil dispone que los contratos son 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, conforme a un elemental criterio jurídico, recogido en el** artículo 196 del Código Procesal Civil, corresponde a quien invoca hechos, así como a quien los contradice invocando nuevos hechos, probar su existencia, salvo que aquél que esté sujeto a dicha carga procesal se acoja a alguna presunción legal.

**Sexto:** Sobre la base de los términos contenidos en la reclamación y en la absolución de la misma, y a lo tratado con ocasión de la audiencia de vista, corresponde determinar si es legítimo o no el cuestionamiento del asegurado a la liquidación indemnizatoria practicada por la aseguradora, y si corresponde o no el reembolso de lo pagado por el asegurado por concepto de servicio de grúa.

6.1. La póliza de seguro vehicular relativa a la presente reclamación no fue contratada en su oportunidad por un solo período anual, renovable automáticamente, sino por un período de cuatro (4) años, emitiéndose el 30 de abril de 2015, con vigencia del 21 de abril de 2015 al 20 de abril de 2019. Dicho período correspondería a la vigencia del crédito vehicular, desembolsado por el ......................, operación conexa, lo que explica que la comercialización del producto se haya realizado con dicha empresa financiera, y que esta última sea endosataria de la respectiva póliza.

6.2. Dentro de las condiciones especiales de la indicada póliza, las mismas que tienen prevalencia normativa sobre las condiciones particulares y generales (conforme se encuentra regulado, inclusive, en la sexta regla interpretativa contenida en el artículo IV de la Ley Nro. 29946 – Ley del Contrato de Seguro) constan, entre otros, los siguientes “beneficios especiales”:

*VALOR PACTADO: Los valores asegurados serán respetados en caso de pérdidas totales sin depreciación.*

*VALOR NUEVO POR 2 AÑOS: aplicable a la renovación de la póliza, sólo para vehículos contratados desde 0 KM. a través de .......................*

De acuerdo a ...................... PERÚ, ambos beneficios se aplican conjuntamente, de manera, que se indemniza a valor nuevo en caso de ocurrencia del siniestro durante los dos primeros años de vigencia de la póliza, siendo que a partir del tercer año se aplicaría el régimen general, considerando la depreciación correspondiente. Ese es el criterio que ha aplicado al liquidar la correspondiente indemnización, criterio que es objetado por el asegurado, destacando que el beneficio de “valor pactado” no está limitado temporalmente a dos años, según su texto, siendo que el pacto de “valor nuevo por 2 años” sólo aplicaría, conforme a su propio texto, con ocasión de la renovación de la póliza, lo cual presupondría una vigencia anual.

6.3. Este colegiado ha analizado los argumentos expuestos por las partes y advierte que la interpretación propuesta por la aseguradora no se condice finalmente con el texto de las condiciones especiales de la póliza, conforme a las cuales se acordó, sin restricción temporal a uno o dos años, que los valores asegurados serían respetados en caso de pérdida total, sin aplicarse depreciación alguna. Conforme a ello, siendo que la póliza fue contratada por una vigencia a cuatro años, la respectiva condición especial sobre “valor pactado” debe ser respetada durante dicha vigencia, no habiéndose introducido en la redacción de dicha condición especial ningún conector que subordine sus efectos o exigibilidad al plazo de dos años referido en la condición especial sobre “valor nuevo por 2 años”.

6.4. En cualquier caso, conforme a lo sancionado en la tercera (*Los términos del contrato que generen ambigüedad y dudas son interpretados en el sentido y con el alcance más favorable al asegurado. La intermediación a cargo del corredor de seguros no afecta dicha regla ni la naturaleza del seguro como contrato celebrado por adhesión*), sétima (*La cobertura, exclusiones y, en general, la extensión del riesgo así como los derechos del beneficiarios, previstos en el contrato de seguro, deben interpretarse literalmente*) y novena (*Las cláusulas que imponen la caducidad de derechos del contratante, asegurado o beneficiario, deben ser de interpretación restrictiva a su alcance y en los hechos que tienden a acreditar su procedencia. Su redacción debe ser clara, simple y precisa*) regla interpretativa del artículo IV de la Ley Nro. 29949 – Ley del Contrato de Seguro, correspondería acoger la interpretación propuesta por el asegurado y a los derechos que éste reclama, en función al texto contenido en la póliza, por lo que ...................... PERÚ debe otorgar la cobertura indemnizatoria por pérdida total en función a la extensión que se desprende del texto de la condición especial sobre valor pactado: *Los valores asegurados serán respetados en caso de pérdidas totales sin depreciación.*

6.5. En lo que concierne al reembolso de lo pagado por el asegurado por concepto de servicio de grúa, este colegiado advierte que la procedencia de dicho pago (reembolso) no es materia controvertida, según se desprende de los descargos de ...................... PERÚ a la reclamación presentada por el asegurado y a lo tratado en la audiencia de vista. Es más, de acuerdo a los descargos de la aseguradora, se expresa que en su oportunidad emitió los respectivos cheques por reembolso al asegurado, por lo que el siniestro fue liquidado regularmente. No obstante, lo cierto es que dicha afirmación no ha sido acreditada, siendo que el reclamante niega haber recibido reembolso alguno, de allí que los haya incluido en la presente reclamación. Es más, conforme a lo tratado en la audiencia de vista, el reclamante sostiene que en momento alguno fue informado por la aseguradora que estaban a su disposición los reembolsos correspondientes, comunicación que no ha podido ser acreditada por ...................... PERÚ.

Siendo que, hasta la fecha no se ha procedido a pagar los reembolsos reclamados, lo que corresponde es que ...................... PERÚ proceda a extender los mismos a favor del asegurado, por concepto de los traslados con grúa. De acuerdo a lo informado por ...................... PERÚ, el respectivo monto se encuentra a disposición del reclamante, pudiéndose acercar a cualquier oficina del ...................... para dicho cobro.

**Atendiendo a lo expresado, este colegiado concluye su apreciación razonada y conjunta al amparo de lo establecido en su Reglamento, por lo que resuelve:**

Declarar **FUNDADA** la reclamación interpuesta por don ...................... contra ...................... PERÚ COMPAÑÍA DE SEGUROS Y REASEGUROS, por lo que debe procederse indemnizar la pérdida total al valor pactado, sin aplicar depreciación alguna al vehículo asegurado, así como a reembolsar lo pagado por el asegurado por concepto de servicio de grúa, conforme a los términos y condiciones contractuales.

Lima, 19 de agosto de 2019

Rolando Eyzaguirre Maccan Marco Antonio Ortega Piana

Presidente Vocal

María Eugenia Valdez Fernández Baca Gonzalo Abad del Busto

Vocal Vocal