RESOLUCIÓN N° 107/19

**Vistos:**

Que, **.............** interpone reclamación ante esta Defensoría del Asegurado (DEFASEG) solicitando que **.............SEGUROS** otorgue cobertura al siniestro vehicular ocurrido con fecha 17 de marzo de 2019, de conformidad con el **SEGURO VEHICULAR - PÓLIZA No .............**;

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 respectiva reclamación, .............presentó sus respectivos descargos y parte de la documentación solicitada;

Que, el 17 de junio de 2019 se convocó a audiencia de vista, a la que sólo asistió la reclamante;

Que, la reclamación se sustenta resumidamente en lo siguiente: (1) el 17 de marzo del año 2019 a las 06:15 am, se produjo el robo total del vehículo asegurado de placa de rodaje N° .............; (2) para cumplir con la exigencia de la póliza, contrató el servicio de la empresa de rastreo satelital .............por espacio de 12 meses, estando activo dicho servicio al momento de ocurrir el robo de la unidad asegurada; (3) el 29 de enero de 2019 le hizo entrega de la unidad asegurada, en calidad de alquiler, a la empresa CONSORCIO ............., para el uno de transporte en sus obras civiles del balneario de ............., distrito de Punta Negra; (4) aproximadamente a las 06.15 am del 17 de marzo de 2019, el conductor de la unidad asegurada fue víctima de robo agravado con arma de fuego en banda y lesiones, ocasión en que se le despojo de la camioneta y de su teléfono celular; (5) luego de brindársele los primeros auxilios el conductor formalizó la denuncia policial y no pudo comunicar a la aseguradora ni a .............el siniestro, porque se llevaron su celular que contenía el directorio telefónico, y en la guantera de la unidad robada se encontraban los teléfonos de emergencia y el protocolo en caso de sufrir el robo del vehículo; (6) el asegurado tomó conocimiento del hecho el lunes 18 de marzo de 2019 a las 09:00 am aproximadamente e inmediatamente se comunicó a la aseguradora y a ............., proporcionándole el nombre y teléfono del conductor para que proporcione los detalles del robo; (7) no se comunicó el siniestro a la aseguradora ni a .............por causas ajenas a la voluntad del conductor, por el hecho propio del robo, que es un evento imprevisto, irresistible y extraordinario; (8) no se ha evaluado con la debida razonabilidad y proporcionalidad el incumplimiento de la comunicación, en razón que a consecuencia del robo con despojo del vehículo y las pertenencias personales del conductor, dicha circunstancia lo colocó en un estado de indefensión e ignorancia elemental que impedía conocer los teléfonos de emergencia de .............y de ............., pese a actuar en forma diligente reportando el hecho a la PNP; (9) .............ha ratificado que los delincuentes desactivaron el sistema de rastreo satelital GPS a los 7 minutos de ocurrido el robo, de manera que el resultado no hubiera variado en nada, porque los delincuentes desactivaron el sistema de GPS y éste ya no emitió señal alguna que facilite la ubicación del vehículo.

Por su parte, la compañía de seguros destaca resumidamente lo siguiente: (1) el siniestro no tiene cobertura por cuanto se infringió la obligación establecida en la Cláusula de Garantía: Sistema Remoto de Rastreo Vehicular – ............., ya que el siniestro ocurrió el 17 de marzo de 2019 y el asegurado recién reportó el robo al proveedor del sistema remoto de rastreo vehicular (GPS) al día siguiente a las 09:10 horas ( 01 día dos horas 10 minutos después de los hechos), esto es, con más de 4 horas de ocurrido el siniestro; (2) el incumplimiento antes acotado genera la exclusión de la cobertura, conforme al contenido y alcance de la póliza vehicular, el que, es de pleno conocimiento del asegurado desde el inicio de la vigencia del contrato de seguros; (3) luego del asalto el conductor tuvo la posibilidad de comunicarse con sus familiares, jefe inmediato y luego concurrir a la dependencia policial, es decir, en todo momento tuvo la capacidad y oportunidad de comunicarse por teléfono, celular o correo con el proveedor del GPS (.............) dentro de las 4 horas, no obstante ello, recién se comunicó al día siguiente generando la imposibilidad total que el proveedor de GPS pueda rastrear la unidad asegurada; (4) no se ha acreditado que el conductor luego del robo haya quedado en estado de inconciencia situación que haya generado la imposibilidad de informar o comunicarse con el proveedor de GPS. Tampoco se ha acreditado que el evento ocurrió en un lugar inhóspito donde no existía ningún tipo de comunicación; (5) la demora en la comunicación al proveedor de GPS resta siempre la posibilidad que la aseguradora pueda recuperar la unidad asegurada robada, generando como tal un perjuicio y por ello el incumplimiento de dicha obligación genera causal de exclusión de cobertura.

**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 los reclamos indemnizatorios de los asegurados que hubiesen sido sometidos a su conocimiento, sobre la base de la documentación obrante en el correspondiente expediente y con arreglo a derecho, en la medida que los señalados reclamos indemnizatorios cumplan los requisitos reglamentarios de materia y cuantía, de manera que los reclamos por materias distintas al otorgamiento de cobertura, como pueden ser tratándose de pretensiones indemnizatorias por daños y perjuicios, o por reembolso de gastos, son ajenas a la competencia de esta Defensoría.**

**TERCERO:** Conforme a la Ley del Contrato de Seguro, todas las cuestiones jurídicas se rigen por lo dispuesto en esa ley y por las que convencionalmente se acuerden, en cuanto no vulneren los principios esenciales de la naturaleza jurídica del seguro. Solo se aplica el derecho común a falta de disposición de derecho de seguros o de protección al consumidor.

**CUARTO:** Conforme a lo identificado en la audiencia de vista, y sobre la base de los términos contenidos en la reclamación y en la absolución al mismo, la cuestión controvertida radica en determinar si el rechazo de cobertura al siniestro, comunicado por .............al asegurado es legítimo o no, en virtud de las causales expresadas. Para ello debe destacarse que la aseguradora invoca como causal el incumplimiento de una cláusula de garantía y de una carga, como son la garantía GPS y el deber del asegurado de reportar el siniestro inmediatamente.

**QUINTO:** Que, las causales de rechazo invocadas por la aseguradora radican en el incumplimiento de las siguientes estipulaciones contractuales:

*“CLÁUSULA DE GARANTÍA DE SISTEMA REMOTO DE RASTREO VEHICULAR – .............*

*1.ALCANCE*

*Queda entendido y convenido en adición a los términos y condiciones de la Póliza, la cobertura de Robo Total está condicionada a que el vehículo asegurado cuente con un sistema remoto de rastreo vehicular (GPS-Global Position System), en estado operativo, o uno similar, con las mismas características y lleve a cabo la misma función, siempre y cuando este se encuentre debidamente activo, operativo y habiendo pasado la revisión anual según los requerimientos del Proveedor. Este sistema de rastreo vehicular deberá ser instalado con los Proveedores autorizados por .............Seguros. Asimismo, el otorgamiento de la cobertura está condicionada a que el robo total se comunique inmediatamente al proveedor del servicio del sistema remoto de rastreo vehicular y/o a la COMPAÑÍA, en un plazo que no podrá exceder de cuatro (04) horas de ocurrido el siniestro”.* (Subrayado nuestro)

**SEXTO**: Que, de acuerdo a lo expresado en la propia reclamación, si bien el vehículo asegurado contaba con un GPS, no se cumplió con la carga de comunicar el siniestro al proveedor del servicio de GPS de manera inmediata, ni se cumplió con dar aviso a la aseguradora dentro del plazo no mayor de cuatro horas.

La empresa reclamante invoca que por razones de fuerza mayor el conductor del vehículo se vio impedido de dar el aviso correspondiente al proveedor del GPS, por cuanto por causas ajenas a la voluntad del conductor, por el hecho propio del robo, quedó incomunicado, en la medida que se llevaron el celular del conductor que contenía el directorio telefónico, y en la guantera de la unidad robada se encontraban los teléfonos de emergencia y el protocolo en caso de sufrir el robo del vehículo.

Al respecto, en primer lugar, este colegiado aprecia que el cumplimiento de la carga de “comunicar inmediatamente el robo al proveedordel servicio del sistema remoto de rastreo vehicular y/o a la aseguradora” tiene como finalidad desplegar las acciones destinadas a la recuperación de la unidad asegurada, esto es a mitigar las consecuencias del siniestro. En tal sentido, el lapso de tiempo con que se cuenta para realizar la comunicación debe apreciarse según las circunstancias del caso, esto es, de las posibilidades de realizar la comunicación en el más breve plazo.

Según se ha indicado, el reclamante sostiene que razones de fuerza mayor impidieron desplegar una conducta inmediata de dar aviso del robo conforme a la citada carga. En este extremo, este colegiado observa que no puede afirmarse que el conductor estaba incomunicado por el mero hecho que le hayan robado el celular, habida cuenta que, conforme a la Denuncia Policial, el robo ocurrió en el Hospedaje “.............” ubicado en la avenida Trapiche N° 1065 donde se encontraba el conductor Sr. .............. Esta circunstancia permite verificar el conductor estuvo en la capacidad de acceder a los teléfonos de ese Hotel y comunicarse con sus jefes para denunciar el asalto y que se comuniquen con el asegurado, el proveedor del GPS (.............) y con ..............

De otro lado, este colegiado aprecia que tampoco puede sostenerse que el conductor estuvo impedido física o mentalmente para comunicarse, en la medida que no se ha acreditado que el conductor, luego del robo haya quedado en estado de inconciencia o grave alteración. En efecto, conforme a la Denuncia Policial, el personal de la PNP que realizó la constatación policial a las 8.20 am, no dejó constancia de alguna agresión física al conductor ni advirtió que este haya presentado alguna incapacidad.

Si bien la reclamante ha presentado en autos el Certificado Médico Legal 012763-L, dicho documento es de fecha 18 de marzo de 2019 a las 14.57, por lo que no configura una prueba que acredite que el conductor Sr. ............. requirió el día del siniestro atención médica, ni que tuviera lesiones que le produjeron un estado de inconciencia. En efecto, el mencionado documento se refiere a un examen efectuado al conductor el día 18 de marzo de 2019, y no prueba una atención médica el día del siniestro, ni mucho menos demuestra el estado de salud que presentaba después del robo.

Asimismo, cabe reparar que la reclamante ha enfatizado que el proveedor del servicio de GPS, esto es, .............ha ratificado que el sistema de rastreo satelital GPS fue desactivado a los 7 minutos de ocurrido el robo, de manera que el resultado no hubiera variado en nada, porque los delincuentes desactivaron el sistema de GPS y éste ya no emitió señal alguna que facilite la ubicación del vehículo.

En la medida que no se procedió en forma inmediata dentro de esos 7 minutos de ocurrido el robo, es evidente que la inobservancia de la carga de avisar al proveedor del servicio del sistema remoto de rastreo vehicular restringió las posibilidades de ubicación y recuperación de la unidad asegurada robada.

Al respecto, conforme a la Decimoprimera Regla de Interpretación del Contrato de Seguro, establecida en el artículo IV de la Ley 29946, “*Para determinar la observancia de cláusulas de garantía, prescripciones de seguridad o medidas de prevención, debe tenerse en cuenta más el cumplimiento sustancial de las mismas y su eficacia efectiva, que su cumplimiento literal. No se debe sancionar al asegurado por incumplimiento de garantías o medidas cuya observancia no hubiera evitado el siniestro”*.

De acuerdo con este criterio de interpretación, debe atenderse a la eficacia efectiva del cumplimiento de la garantía para determinar si su inobservancia resulta pasible de sanción.

En el presente caso, se contaba con 7 minutos después del siniestro para que el proveedor del sistema GPS ubique al vehículo robado. Por tanto, de haberse observado la garantía, esto es, comunicado el hecho a .............en ese lapso de tiempo habría existido la posibilidad de evitar el siniestro.

En ese sentido, para esta Defensoría es evidente que no se ha verificado el cumplimiento de la garantía (Cláusula de Garantía de GPS) para la eficacia de la cobertura de Robo, dado que no se ha probado la existencia de un impedimento no imputable al asegurado que lo exonere de la responsabilidad por dicho incumplimiento, ni puede sostenerse que aún en caso de haberse observado la garantía no se hubiera evitado el siniestro.

**SÉPTIMO**: En esas circunstancias, esta Defensoría aprecia que el incumplimiento de comunicar de inmediato el siniestro al proveedor del servicio de GPS y el de dar aviso a la aseguradora dentro del plazo no mayor de cuatro horas, se ha debido a una culpa inexcusable del asegurado.

De acuerdo a lo establecido en el artículo 59 de la Ley del Contrato de Seguro, las partes pueden convenir la caducidad de los derechos del asegurado ante el incumplimiento de una carga impuesta al asegurado, si éste obedece a su dolo o culpa inexcusable.

Teniendo en cuenta que dicho incumplimiento ha afectado la posibilidad de recuperar el vehículo robado, se han cumplido las condiciones establecidas en la ley para que el incumplimiento de la garantía y carga contractual determine la pérdida del derecho indemnizatorio.

Por lo tanto, esta Defensoría verifica que el rechazo de .............resulta legítimo.

**Atendiendo a lo expresado, este colegiado resuelve:**

Declarar **INFUNDADO** la reclamación presentada por **.............** contra **.............SEGUROS**, respecto del **SEGURO VEHICULAR - PÓLIZA No .............**, quedando a salvo su derecho de recurrir ante las instancias que consideren pertinentes.

Lima, 09 de setiembre de 2019

Marco Antonio Ortega Piana Rolando Eyzaguirre Maccan

Presidente Vocal

María Eugenia Valdez Fernández Baca Gonzalo Abad del Busto

Vocal Vocal