**RESOLUCIÓN N° 008/20**

**Vistos:**

Que, el 2 de octubre de 2019 (subsanada el 6 de noviembre de 2019) ................... interpone reclamación ante esta Defensoría del Asegurado (DEFASEG), solicitando que ................... otorgue cobertura al siniestro correspondiente al hurto de su equipo telefónico celular ocurrido el 8 de agosto de 2019, de acuerdo a los términos y condiciones del Seguro Vehicular – Póliza Nro. ...................;

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.html>);

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 el 7 de noviembre de 2019 de la respectiva reclamación, ................... presentó sus descargos y la documentación requerida el 15 de noviembre de 2019;

Que, el 13 de enero de 2020 se realizó la correspondiente audiencia de vista, siendo que cada una de las partes tuvo la oportunidad de sustentar su respectiva posición sobre la reclamación interpuesta, absolviendo las diversas preguntas que le fueron formuladas, conforme consta de la respectiva acta, habiéndosele solicitado a ................... la presentación de determinada documentación en razón de sus argumentos de defensa;

Que, la reclamación interpuesta se sustenta principalmente en lo siguiente: a) Hace dos años de manera aproximada el actual reclamante fue contactado por Corredores de Seguros Falabella para adquirir el seguro “Auto Protegido”, el mismo que lo protegería en caso de cualquier robo de artículos dentro del vehículo (laptop, celular, etc.), b) Después de dos años de pagar el señalado seguro, el asegurado fue víctima del robo de su equipo móvil, procediendo a realizar la denuncia correspondiente y acercándose a ................... para activar la correspondiente cobertura, oportunidad en la que se le manifestó que debía presentar fracturas como condición para activar el seguro, esto es, lunas del vehículo rotas o chapas rotas o manipuladas, c) Al respecto, destaca que en momento alguno le indicaron dicha exigencia cuando contrató el seguro, siendo además que jamás se le hizo llegar una póliza física que indicara lo que se le estaba mencionando, ya que de ser así no hubiese contratado, y d) Solicita que la DEFASEG ordene que se le pague el valor del equipo Samsung Galaxy S8 Plus, por S/. 1,890 o, en su defecto, se le reponga un equipo con iguales o similares características;

Que, por su parte, ratificando el rechazo de cobertura, ................... expresa resumidamente lo siguiente: a) El 25 de setiembre de 2017 el señor de los Ríos contrató el seguro denominado “Auto Protegido”, Certificado Nro. ..................., con una prima mensual de S/. 20.00, oportunidad en la que se le informó que la cobertura contratada por objetos sólo sería aplicable en caso de robo de los objetos contenidos dentro del auto asegurado, conforme se puede corroborar del audio de contratación que se acompaña, b) De manera adicional, la respectiva póliza fue remitida al correo electrónico proporcionado por el reclamante (...................), quien así tomó conocimiento efectivo de los alcances de la cobertura contratada, siendo que el robo de los objetos debía producirse con la rotura de vidrio y/o chapa del vehículo asegurado, indemnizándose a valor comercial, c) El 9 de agosto de 2019 ................... solicitó la aplicación del seguro contratado en razón del evento ocurrido el día anterior, siendo que al evaluarse los documentos proporcionados, se advirtió que lo sucedido no estaba amparado bajo las coberturas contratadas, ya que de acuerdo a la propia denuncia policial presentada el asegurado fue víctima de un hurto, el mismo que se produjo sin aplicar violencia contra el vehículo asegurado, razón por la cual el 6 de setiembre de 2019 se remitió el rechazo de cobertura, siendo que el evento ocurrido carece de cobertura conforme a los términos y condiciones establecidos en la póliza contratada;

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 documentos que obran en el expediente, dejándose constancia que ................... no ha presentado la documentación pertinente que acredite ciertamente que remitió oportuna y electrónicamente la póliza contratada, según afirma la aseguradora;

**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 y pago de indemnizaciones, como pueden las pretensiones indemnizatorias por daños y perjuicios, por reembolso de gastos, o relativas a 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 alartículo 196 del Código Procesal Civil, la carga de la prueba corresponde a quien afirma hechos que configuran su pretensión, o a quien los contradice alegando nuevos hechos, salvo disposición legal diferente.

**Sexto:** Sobre la base de los términos contenidos en la reclamación, a lo tratado en la audiencia de vista, la cuestión controvertida radica en determinar si se encuentra justificado o no el rechazo de cobertura materia de impugnación por el asegurado. El rechazo se sustenta, conforme a lo comunicado en su oportunidad por ..................., en que la sustracción del equipo telefónico, como consecuencia de un hurto, carece de cobertura conforme a la correspondiente póliza vehicular.

Y para estimar ello debe considerarse que, conforme al artículo 77 de la Ley Nro. 29946 – Ley del Contrato de Seguro, compete al asegurado probar la ocurrencia del siniestro y la cuantía de la pérdida, si fuera esto último el caso, así como compete a la aseguradora probar las causas que la liberan de su prestación indemnizatoria.

6.1. ................... ha acreditado documentalmente que las coberturas otorgadas por el seguro al cual se afilió el asegurado son únicamente las siguientes: (i) robo artículos electrónicos, (ii) robo vidrio / cerradura, (iii) robo cartera / mochila, y (iv) robo artículos deportivos. Respecto de ellas operan las condiciones pactadas y que también obran en la señalada documentación.

Conforme a ello, también está probado lo siguiente (página 2 del respectivo certificado de cobertura): *“Definición del seguro: La presente póliza comprende la cobertura de “Robo de Contenido”, que corresponde a la de robo de objetos contenidos en el interior del vehículo ASEGURADO especificado en las Condiciones Vehiculares y/o Certificado de Seguro que no sean accesorios o formen parte del vehículo, con ocasión de un robo que afecte al vehículo ASEGURADO que se haya producido con rotura de vidrio y/o de chapa, los que serán indemnizados a valor comercial”.*

En materia de seguros, los riesgos aceptados por una aseguradora pueden ser considerados de manera positiva o negativa. Lo primero corresponde a lo que es expresamente enunciado, en el presente caso, robo de objetos que se encuentren en el interior del vehículo asegurado, pero no cualquier robo, sino solo de mediar rotura de vidrios y/o de chapa. Conforme a ello, cualquier evento que se produzca y que no corresponda a dicha definición de riesgo aceptado, no es un riesgo previsto que se haya materializado finalmente y por el cual, en principio correspondería exigir cobertura. Y lo segundo, delimitación negativa, corresponde a los supuestos de exclusión, esto es, a la relación de situaciones prestablecidas que carecen de la cobertura contratada, según estimación de la aseguradora. Es así, por ejemplo, que la cobertura contratada puede ser, en un seguro vehicular, lo que se denomina, hecho propio; empero, dentro de dicho riesgo aceptado pueden quedar excluidas una serie de situaciones, por ejemplo, conducción en estado de alcoholemia o conducción en carril contrario.

En el presente caso, debe destacarse que la materia a analizar radica en la delimitación positiva del riesgo aceptado por ................... al contratar con el asegurado.

6.2. La sola mención al término “robo”, a falta de una definición contractual, lleva a que deba aplicarse la definición que proporciona el idioma español mismo, proporcionada por el Diccionario de la Lengua Española (<http://dle.rae.html>), edición Tricentenario, actualización al año 2019, la misma que en su cuarta acepción consiste en lo siguiente: *“Delito que se comete apoderándose con ánimo de lucro de una cosa mueble ajena, empleándose violencia o intimidación sobre las personas, o fuerza en las cosas”.* Conforme a ello, el robo no es sino un apoderamiento ilícito mobiliario, con violencia o amenaza.

En el caso concreto del seguro al cual se contrae la reclamación, esa noción de robo de objetos en el interior del vehículo está además delimitada de manera específica, porque debe mediar rotura de vidrios y/o chapa. Ese es el riesgo aceptado y sobre el cual se colocó el producto en el mercado de seguros, estimándose el valor de la prima mensual, celebrándose los correspondientes contratos.

6.3. De acuerdo a lo que figura registrado en la denuncia policial, y a lo relatado por el propio reclamante, la afectación patrimonial que soportó no coincide con la de un evento que corresponda al riesgo contratado. No hubo, para la apropiación ilícita del equipo telefónico celular, violencia ni amenaza, menos hubo rotura de vidrios y/o de chapa del vehículo asegurado. Si bien hubo una sustracción, perpetrada entre dos personas, según narración contenida en la denuncia policial, ello corresponde a un hurto y no a un robo, más allá que en el lenguaje coloquial pueda confundirse el empleo de tales palabras, que poseen significado distinto. El robo se asocia a un apoderamiento indebido asociado al uso de la violencia, física o compulsiva; el hurto, carece de ese elemento violento.

6.4. Estándose a lo anterior, debe concluirse que el evento al cual se contrae la reclamación corresponde a un hurto, por lo que no es consistente con las coberturas contratadas, las mismas que se asocian al robo por asalto o secuestro, y no al hurto, dado que, en este último caso y según ya se ha señalado, el apoderamiento indebido de la cosa mueble es sin violencia o amenaza.

En consecuencia, estando expresamente señalados los riesgos aceptados en su oportunidad por la aseguradora, carecería de legitimidad exigirle cobertura por un riesgo no aceptado, por la materialización de un pretendido siniestro que no está cubierto.

6.5. No obstante lo anterior, no es menos cierto que la aseguradora no ha demostrado que informó al asegurado sobre las coberturas y demás condiciones del seguro (no ha demostrado que remitió la póliza y/o certificado a la dirección electrónica señalada en su oportunidad por el actual reclamante, dentro del plazo que al efecto señaló con ocasión de la contratación, según se aprecia del respectivo audio que ha sido presentado como medio probatorio); en tal virtud, sin desconocer al carácter vinculante de los términos contractuales (entre ellos, la delimitación positiva de los riesgos aceptados), correspondería reconocer que el asegurado mantendría su derecho para interponer las reclamaciones que estime apropiadas por falta de idoneidad de servicio, conforme a la normativa y en las instancias correspondientes.

Cosa distinta hubiese sido si no se hubiese estado ante un tema de delimitación positiva del riesgo aceptado, sino de carácter negativo, esto es, ante la hipotética invocación de una determinada exclusión para sustentar el rechazo. Conforme a ley, y a un uniforme criterio desarrollado por la DEFASEG, el régimen de exclusiones sólo es oponible al asegurado en la medida que la aseguradora haya cuidado de informárselo oportuna, adecuada y suficientemente, siendo que la aseguradora asume la carga de demostrar que brindó dicha información; empero, ello presupone, que el evento ocurrido por el cual se solicita cobertura sí se encuentre considerado, en general, como riesgo aceptado. Conforme a lo anterior, si ................... hubiese invocado una supuesta exclusión y estuviese en incapacidad de demostrar que el asegurado conoció, o pudo conocer, del régimen de exclusiones, entonces la cobertura (delineada positivamente) sería debida y, por lo tanto, exigible.

Atendiendo a lo expresado, este Órgano Resolutivo Unipersonal concluye su apreciación razonada y conjunta al amparo de lo establecido en su Reglamento, estimando que el rechazo de cobertura es legítimo.

**SE RESUELVE:**

**Declarar INFUNDADA** la reclamación interpuesta por ................... contra ...................,quedando a salvo su derecho de recurrir a las instancias que considere pertinentes.

Lima, 20 de enero de 2020

Marco Antonio Ortega Piana

Vocal