**RESOLUCIÓN N° 045/20**

**Vistos:**

Que, el 17 de diciembre de 2019, .................. interpone reclamación ante esta Defensoría del Asegurado (DEFASEG), solicitando que .................. proceda al reembolso de la suma erogada por haber enterrado a la asegurada, la señora madre del reclamante, .................., en un cementerio distinto al previsto en la respectiva póliza de seguro – Póliza de Finisterre Básico 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, habiéndosele corrido traslado el 23 de diciembre de 2019 de la respectiva reclamación, .................. se apersonó y solicitó el 26 de diciembre de 2019 la ampliación del plazo para presentar sus descargos y la documentación requerida, cumpliendo finalmente con esto último el 24 de febrero de 2020, sin justificar el retraso incurrido;

Que, el 2 de marzo de 2020 se realizó la audiencia de vista con la sola presencia del representante de la aseguradora, quien sustentó su posición sobre la reclamación, absolviendo las diversas preguntas que le fueron formuladas, conforme consta de la respectiva acta. En la señalada acta se dejo constancia de la inasistencia del reclamante, pese a que fue oportunamente invitado a participar en la señalada audiencia de vista;

Que, la reclamación interpuesta refiere resumidamente lo siguiente: a) El 11 de mayo de 2019 falleció .................., madre del reclamante, en el Hospital Militar, habiéndose acercado el reclamante a las oficinas de .................. para activar el correspondiente seguro de sepelio, habiendo firmado el finiquito y autorización de pago para su entierro en el .................., b) Sin embargo, por decisión familiar, el 13 de mayo de 2019 se decidió no utilizar el cementerio de Huachipa, sino el de Manchay, lo cual se comunicó telefónicamente a .................., siendo además testigos el personal de movilidad de la aseguradora, procediéndose al entierro en cementerio distinto, y c) En razón de ello, solicita el reembolso del gasto correspondiente, para cuyo efecto acompaña las respectivas boletas de venta expedidas por el cementerio El Paraíso de Manchay, recurriendo a la DEFASEG dado que .................. no aceptó dicho pedido de reembolso (carta ..................);

Que, conforme a sus descargos, .................. solicita que la reclamación sea desestimada sobre la base de los fundamentos siguientes: a) En función de lo solicitado, se otorgó la activación de la póliza contratada dentro de los límites de sus coberturas, siendo que el reclamante firmó el 11 de mayo de 2020 el documento denominado “Finiquito de Conformidad y Autorización de Pago”; no obstante ello, siendo finalmente que la asegurada no fue inhumada en el camposanto de Huachipa, el reclamante solicita el reembolso que le correspondería por no haberse hecho uso del espacio de sepultura en Huachipa, b) Se destaca que el servicio de sepelio comprende el servicio funerario que se brinda exclusivamente a través de la Funeraria .................., y el servicio de sepultura a elección del contratante; con relación a ello, mediante el “Finiquito de Conformidad y Autorización de Pago” el actual reclamante declaró su total satisfacción por el servicio de sepelio, liberando a la aseguradora de cualquier obligación y/o responsabilidad que pudiera derivarse directa o indirectamente del mencionado servicio, y c) Conforme a lo anterior, no se puede pretender el reconocimiento de un derecho basado en la mera contradicción de un acto previo con uno posterior, ya que resulta inconsistente que habiendo expresado su conformidad con la cobertura otorgada, solicite posteriormente el reembolso por costo de sepultura;

Que, a la fecha se ha vencido ampliamente el plazo otorgado en la audiencia de vista para que .................. presente la documentación requerida, esto es, que acredite los conceptos e importes que fueron finalmente cubiertos con la póliza de sepelio, sin que la aseguradora haya honrado el compromiso asumido, conducta omisiva que será considerada por este colegiado en lo pertinente;

Que, el 19 de marzo de 2020, el reclamante presentó un escrito complementario a su reclamación, destacando que no usó el cementerio de .................. en Huachipa, por lo que solicita el rembolso de lo pagado a otro cementerio.

Que, sin perjuicio de lo destacado precedentemente, el estado del proceso permite que este colegiado 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;

**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:** 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, en la absolución de la misma, y a lo tratado en la audiencia de vista, la cuestión controvertida radica en determinar sí, conforme a las condiciones contractuales contenidas en la póliza de seguro de sepelio, es legítima la reclamación interpuesta y, por ende, procedente el reembolso reclamado.

6.1. De acuerdo a la póliza presentada por .................., condiciones particulares, el seguro contratado contaba entre sus diversas coberturas (asegurado principal), a la del servicio de sepelio hasta por S/. 2,774. Estableciéndose que el servicio de sepelio comprende, el servicio funerario que se brinda exclusivamente por la Funeraria .................., y el servicio de sepultura a elección del contratante, siendo que el servicio funerario es hasta el 50% de la suma asegurada, y el servicio de sepultura es hasta el restante 50% de la suma asegurada.

6.2. Conforme a dichas condiciones generales, el servicio funerario comprende; ataúd estándar modelo americano o similar, capilla ardiente de 6 luces, carroza de primera, coche de flores, arreglo floral, aviso de defunción, trámites para el sepelio e instalación del servicio y vehículo de acompañamiento.

6.3. De acuerdo a las condiciones generales de la póliza contratada, la aseguradora se obliga a brindar el servicio de sepelio, así como a pagar los beneficios adicionales pactados.

6.4. .................. ha destacado en su contestación a la reclamación, y con ocasión de la vista del caso, que el actual reclamante firmó un “Finiquito de conformidad y autorización de pago” respecto al servicio de sepelio, reconociendo que la aseguradora cumplió con otorgar a su entera satisfacción dicho servicio liberándola de toda obligación y/o responsabilidad que pudiera derivarse directa o indirectamente del mencionado servicio. En consecuencia, no tiene concepto alguno que reconocer a favor del reclamante, por haberse oportunamente liquidado, a su satisfacción, la respectiva cobertura contratada. Conforme a ello, si el reclamante cambió el lugar de sepultura respecto de lo señalado inicialmente, ello fue por su cuenta y riesgo.

6.5. Ni con ocasión de la audiencia de vista, ni de manera sobreviniente pese al requerimiento formulado, .................. ha brindado una explicación sobre qué conceptos y cuál fue el monto sobre el cual se suscribió el señalado finiquito, de ser el caso. No obstante ello, de la póliza contratada y presentada no se aprecia que se haya establecido un régimen de reembolso de gastos, por lo que la aseguradora sólo estaría comprometida a brindar la cobertura ofrecida, tratándose del servicio de sepultura. hasta por el límite establecido (50% de la suma asegurada, esto es, S/. 1,387).

6.6. No estando previsto el régimen de reembolso, siendo que el reclamante firmó en su momento un finiquito, y siendo que finalmente optó porque la sepultura de la asegurada sea en lugar distinto al informado a .................., debe entenderse que declinó hacer uso del seguro contratado en el extremo del servicio de sepultura, realizando esta última por su cuenta y riesgo. En cualquier caso, a mérito de la cobertura autorizada y respecto de lo cual se había suscrito un finiquito, este colegiado considera que el cambio de lugar de sepultura debió haber sido previamente informado y autorizado por la aseguradora, dado que el servicio de sepultura era a elección del contratante (siempre que fuese un nicho perpetuo en el sexto nivel -cuarteles- de los cementerios administrados por la Beneficencia Pública de Lima, o su equivalente en provincias).

En consecuencia, este colegiado concluye su apreciación razonada y conjunta al amparo de lo establecido en su Reglamento estimando que el rechazo de reembolso es legítimo, por lo que corresponde desestimarse la reclamación, sin perjuicio de recordarle a ..................que debe dar fiel y oportuno cumplimiento a los requerimientos que le sean formulados por este colegiado en los casos sometidos a su conocimiento y decisión.

**SE RESUELVE:**

Declarar INFUNDADA la reclamación interpuesta, quedando a salvo el derecho del reclamante para recurrir a las instancias que considere pertinentes.

Lima, 08 de junio de 2020

***La Secretaría Técnica certifica que la presente resolución cuenta con el voto de los vocales cuyos nombres figuran en la parte final del presente documento.***

**Marco Antonio Ortega Piana – Presidente**

**María Eugenia Valdez Fernández Baca – Vocal**

**Rolando Eyzaguirre Maccan – Vocal**

**Gonzalo Abad - Vocal**