**RESOLUCION N° 049/20**

**VISTOS**

Que con fecha 20 de Enero de 2020, .................. interpone reclamación ante esta Defensoría del Asegurado (DEFASEG) solicitando que .................. otorgue cobertura al siniestro ocurrido el 05 de Mayo de 2019 al vehículo asegurado de Placa de Rodaje .................., considerando también la falla en la cremallera de la dirección, de acuerdo con las Condiciones Generales y Particulares de la Póliza de Seguro Vehicular N° ...................

Que, la señalada reclamación cumple con las exigencias de materia, cuantía y oportunidad establecidas en el reglamento de la DEFASEG, habiéndose presentado dentro del plazo que corresponde de acuerdo a dicho reglamento.

Que, habiéndose corrido traslado de la señalada reclamación, ..................con fecha 24 de Febrero de 2020 ha presentado su contestación a la Reclamación, adjuntando la Póliza y los documentos relativos al siniestro.

Que, con fecha 09 de Marzo de 2020 se realizó la correspondiente audiencia de vista con la asistencia de ambas partes, las mismas que sustentaron sus posiciones respecto a la reclamación presentada, y luego absolvieron las diversas preguntas formuladas por este colegiado. Que, al término de la audiencia se otorgó a ambas partes un plazo adicional de cinco (05) días, para presentar: i) El reclamante, informe del concesionario en el cual atribuye como causa de la falla en el sistema de dirección el evento del accidente con material de construcción, y ii) La aseguradora, el audio del reporte del siniestro y el sustento técnico de la agravación de los daños. Que, con fecha 16 de Junio de 2020 el asegurado ha presentado un escrito adicional en relación con lo solicitado y con fecha 19 de Junio de 2020, Pacifico Seguros ha presentado un escrito adicional de acuerdo a lo solicitado, quedando entonces el expediente a la fecha en condiciones para que este colegiado pueda analizar el caso y pronunciarse respecto al mismo.

Que el reclamante, .................. solicita que .................. proceda a la atención del siniestro ocurrido al vehículo de Placa de Rodaje .................., incluyendo el daño a la cremallera de dirección, por las siguientes resumidas razones: 1) Que, al momento de reportar el siniestro el día 28 de mayo, la persona que registra le exige una fecha de siniestro; el asegurado pidió que se solicite al concesionario la fecha del evento de falla; que se le pidió una fecha aproximada y la asesora colocó como el 5 de Mayo; que el personal del concesionario revisa el reporte del vehículo y verifica que la avería ocurrió el día 21 de Abril , sin embargo cuando realizó el reporte del siniestro no sabía exactamente qué día había sido y de eso queda constancia en la grabación del reporte del siniestro, donde se exigió explícitamente que se verifique la fecha en los datos del vehículo; una vez hecho reporte por la persona que realiza la verificación aprueba la reparación de daños menores y cosméticos mas no de los daños mecánicos y daños de principal funcionamiento del vehículo.

Que, por su parte .................., solicita se declare infundada la reclamación, por las siguientes resumidas razones: 1) Que, con fecha 05 de Mayo de 2019, el vehículo asegurado sufrió un accidente de tránsito, cuando un vehículo ubicado delante de él que cargaba desmonte, se le cayó un pedazo de cemento que golpeo la parte delantera del vehículo asegurado. 2) Que, con fecha 27 de Mayo de 2019, el asegurado reportó este hecho a la aseguradora mediante llamada telefónica, generándose el número de siniestro correspondiente. 3)Que, la aseguradora evaluó el siniestro y aprobó la cobertura del mismo parcialmente, de acuerdo a las condiciones de la póliza contratada, comunicando al asegurado mediante correo electrónico de fecha 05 de Junio del 2019, que lo concerniente al problema del sistema de dirección, no estaba coberturado debido a diversas causales. 4) Que, así mismo, mediante comunicación de fecha 18 de Junio de 2019 y en respuesta a un reclamo presentado por el señor Salvatierra, la aseguradora amplió los motivos del rechazo parcial de su cobertura, de acuerdo a las condiciones de la póliza contratada. 5) Que, los fundamentos por los cuales .................. rechazó la cobertura parcial del asegurado, fueron los siguientes:

* Ausencia de causalidad
* Preexistencia del daño reclamado
* Incumplimiento de carga de diligencia del asegurado y agravación de los daños.

Que, en el presente caso, tal como lo determinaron los peritos internos de la aseguradora, al momento de realizar la inspección del vehículo asegurado, se determinó que la cremallera de dirección no mostraba ningún golpe ni melladura propia de un choque con un objeto contundente, como es el desmonte o cemento que mencionó el asegurado al reportar el siniestro. Que, además de ello, se apreció del reporte del escáner del vehículo, que en realidad, el error en la unidad de mando de la cremallera era uno interno de hardware, lo que implica que se trataba en realidad de una falla electrónica o una actualización de hardware y no de un daño por golpe, como mencionó el asegurado. 6) Que, como se puede apreciar del audio de reporte del siniestro, el asegurado declaró expresamente que el siniestro reclamado había ocurrido el 05 de mayo de 2019, y el asegurado también declaró que la avería en la dirección del auto se había producido a causa de un siniestro anterior al reportado en el audio. Que, así mismo, al momento de evaluar el escáner del vehículo, se apreció que la falla en la unidad de mando venía produciéndose desde el día 21 de Abril de 2019, es decir, desde 02 semanas atrás de la fecha que el asegurado declaró.

**CONSIDERANDO**

**PRIMERO:** Que conforme a su reglamento la DEFASEG 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” o “usuarios de seguros” a los asegurados propiamente dichos, a los contratantes del respectivo seguro y/o a los beneficiarios nombrados en la póliza.

**SEGUNDO**: Que, así mismo, de acuerdo a su reglamento la DEFASEG solo 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 y cuantía.

**TERCERO**: Que el artículo 1 de la Ley N° 29946 – Ley del Contrato de Seguros dispone que el contrato de seguro es aquel por el que la aseguradora se obliga, mediante el cobro de una prima y para el caso que se produzca el evento cuyo riesgo es objeto de cobertura, a indemnizar, dentro de los limites pactados, el daño producido al asegurado o a satisfacer un capital, una renta u otras prestaciones convenidas, enmarcado en una póliza que la aseguradora debe entregar al contratante y cuyos requisitos mínimos están previstos en el artículo 26 de la señalada ley.

**CUARTO**: Que, el artículo 1361 del Código Civil dispone que los contratos sean 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, en materia procesal, corresponde a quien invoca hechos probar su existencia, carga procesal a la que se refiere el artículo 196 del Código Procesal Civil, salvo que se acoja a alguna presunción legal de carácter relativo o absoluto.

**SEXTO:** Que, de acuerdo a los términos contenidos en la reclamación, en la contestación a la reclamación y a lo tratado en la audiencia de vista, la materia controvertida sometida al conocimiento de este colegiado radica en determinar si el rechazo del siniestro por la parte de la cremallera de la dirección, expresado por la aseguradora en su correo electrónico de fecha 05 de Junio de 2019 y en su carta del 18 de Junio de 2019, se encuentra sustentado de acuerdo a las Condiciones Generales y Particulares de la Póliza de Seguro de Vehículos contratada y a la Ley N° 29946, Ley de Contrato de Seguros.

**SETIMO:** Que, la aseguradora indica que el rechazo del siniestro por la parte de la cremallera de dirección manifestada en su correo de fecha 05 de Junio de 2019 se debe a que:

“En la cremallera de la dirección no se aprecian golpes ni melladuras, pero el reporte del escáner indica error en la unidad de mando de la cremallera (error interno hardware). Cabe resaltar que en el mismo reporte del escáner indica que hay un primer registro de esta avería realizado el 21 de Abril de 2019 a las 11:55 horas (antes de ocurrido el siniestro). Sin embargo, la fecha del siniestro fue 05 de Mayo de 2019, por lo tanto los daños a la cremallera de dirección son pre existentes”

Que, así mismo, en su comunicación de fecha 18 de Junio de 2019, la aseguradora indicó:

“La cremallera de la dirección no presenta golpes ni melladuras; el reporte del escáner de fecha 30 de Mayo de 2019 indica un error en la unidad de mando de la cremallera (daño interno en la cremallera, en específico el hardware, el cual es una falla electrónica o actualización de hardware) y menciona que es pre existente debido a los reportes antiguos realizados”

**OCTAVO:** Que, el asegurado en su escrito adicional de fecha 16 de Junio de 2019, indica lo siguiente:

1. Que, en reiteradas ocasiones ha tratado de obtener atención del concesionario para conseguir el informe.
2. Que, la respuesta del concesionario cita que son necesarios un plazo de atención de siete (7) días hábiles, dentro de los cuales solo aseguran la atención, más no la presentación de informes.
3. Que, ante la imposibilidad de conseguir el informe por medio del concesionario, solicitó la lectura de la computadora del vehículo en donde aparece:

*“Evento 4823E1*

*Descripción*

*Unidad de mando de la EPS (EPS) Error interno (hardware)*

**NOVENO:** Que, en su escrito adicional de fecha 19 de Junio de 2020, la aseguradora indica lo siguiente:

1. Adjunta el audio del reporte del siniestro
2. Que, tal como manifestó en su descargo, de acuerdo a la imagen que adjunta al presente, el error presentado en el sistema de conducción del vehículo asegurado fue uno interno de hardware.

**DECIMO:** Que, del análisis del escrito de reclamación, de contestación a la reclamación, de lo manifestado por las partes en la audiencia de vista y de los escritos adicionales presentados por ambas partes, este colegiado aprecia lo siguiente:

1. Que, al término de la audiencia de vista y considerando que el asegurado indicaba que la falla en la cremallera de dirección se debía al accidente ocurrido y que la aseguradora indicó que de acuerdo a la revisión del vehículo la falla mencionada no era a consecuencia del accidente sino más bien una falla interna, la DEFENSORIA solicitó al asegurado que presente un informe del concesionario del vehículo asegurado, donde especifique la causa del fallo de la cremallera de dirección. Que, sin embargo, en su respuesta, el asegurado ha indicado que no ha podido, pese a haberlo solicitado, conseguir el informe solicitado por lo que no se puede probar que la falla se debe al accidente ocurrido. Sin embargo, el asegurado presentó la lectura de la computadora del vehículo, la misma que menciona:

“Evento 4823E1

Descripción

Unidad de mando de la EPS (EPS) Error interno (hardware)

Que, como se puede apreciar, la lectura de la computadora indica que la falla se debe a un error interno de hardware y no menciona en ningún lugar que se deba a un golpe que se hubiera producido a consecuencia del accidente reclamado.

1. Que, en el audio presentado por .................. se pregunta al asegurado si considera que la falla en la cremallera de dirección corresponde al mismo siniestro que está reclamando y el asegurado contestó que se debía a un siniestro anterior. Que, así mismo, ante la pregunta de que cuando había sido el siniestro, el asegurado contestó que más o menos hacía un mes y cuando la telefonista solicitó una fecha aproximada, el asegurado indicó el 05 de mayo de 2019. Que, Cabe resaltar que en el mismo reporte del escáner indica que hay un primer registro de esta avería realizado el 21 de abril de 2019 a las 11:55 horas (antes de ocurrido el siniestro). Sin embargo, la fecha del siniestro indicada por el asegurado fue 05 de mayo de 2019, por lo tanto, los daños a la cremallera de dirección se consideran pre existentes a la fecha del siniestro declarado.

Que, como consecuencia de todo lo mencionado, se considera que el rechazo del siniestro por la falla de la cremallera de dirección posee legitimidad.

Que, atendiendo a todo lo expresado, esta Defensoría del Asegurado concluye su apreciación razonada y conjunta al amparo de lo establecido en su Reglamento, por lo que

**RESUELVE**

Declarar **INFUNDADA** la reclamación interpuesta por ..................**,** contra ..................**,** dejando a salvo el derecho del reclamante de acudir a las instancias que considere pertinentes.

Lima, 22 de junio de 2020

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

**Marco Antonio Ortega Piana – Presidente**

**María Eugenia Valdez Fernández Baca – Vocal**

**Rolando Eyzaguirre Maccan – Vocal**

**Gonzalo Abad - Vocal**