**RESOLUCIÓN N° 083/20**

**Vistos:**

Que, .................. interpone reclamación ante esta Defensoría del Asegurado (DEFASEG) solicitando que .................. otorgue cobertura por el siniestro ocurrido el 31 de diciembre de 2019 al vehículo de placa de rodaje .................., bajo la Póliza Vehicular Nº ...................

Que, la señalada reclamación cumple con las exigencias de materia y cuantía establecidas en el Reglamento de la DEFASEG;

Que, habiéndosele corrido traslado de la respectiva reclamación, mediante escrito presentado por correo electrónico el 03 de setiembre de 2020 .................. presentó sus descargos.

Que, el 07 de setiembre de 2020 se realizó la correspondiente audiencia de vista a través de videoconferencia con la participación de ambas partes, las cuales absolvieron las preguntas formuladas por este colegiado, conforme consta de la correspondiente acta.

Que, a la fecha, el expediente se encuentra en condiciones para que este colegiado pueda expedir su pronunciamiento;

Que, la reclamación de cobertura se sustenta resumidamente en lo siguientes a) Con fecha 13 de febrero de 2020 la aseguradora rechazó la cobertura de seguro manifestándole que se atribuye como factor predominado del accidente vehicular, la actitud negligente e imprudente del conductor y no adoptar las medidas de seguridad, negándole la indemnización por pérdida total de su vehículo; b) que no está de acuerdo por cuanto hubo una colisión de dos vehículos y no se ha hecho una investigación real; que hubo declaraciones de ambas partes en la comisaría del sector y todo ha sido traslado a la fiscalía porque un informe policial no puede determinar la exclusión de la cobertura.

Que, por su parte, en su contestación a la reclamación y en la audiencia de vista, la aseguradora destaca principalmente lo siguiente: a) con fecha 31 de diciembre del 2019, el vehículo asegurado de placa .................. que se encontraba siendo conducido por .................., sufrió un accidente de tránsito múltiple a la altura del kilómetro 134 de la Carretera Panamericana Norte, generando daños patrimoniales y personales en los sujetos involucrados; b) las Conclusiones Policiales determinaron que el factor predominante para la ocurrencia del accidente de tránsito había sido el actuar negligente de la conductora; por lo que rechazaron la cobertura de seguro; c) que la reclamante indicó que no se encontraba conforme con la responsabilidad que la PNP había atribuido a la conductora y estaban cuestionando esto ante la Fiscalía; por lo que solicitó que la evaluación del siniestro no sea culminada aun y no se rechace la cobertura, hasta que se cuenten con las conclusiones fiscales; d) hasta la fecha, debido a la situación que ha generado la pandemia por el COVID-19, la reclamante no ha remitido las conclusiones fiscales necesarias para emitir un pronunciamiento definitivo sobre la cobertura, por lo que la evaluación del siniestro aún se encuentra abierta; e) que por al no haber habido un rechazo de cobertura la DEFASEG no es competente para conocer el reclamo; f) que adicionalmente la reclamante ha presentado un reclamo por este caso ante la SBS, lo que también determinaría que la DEFASEG deje de ser competente para revisar el caso; g) añaden que el rechazo posee legitimidad, por cuanto la póliza contiene la exclusión por negligencia, la póliza fue debidamente notificada a la reclamante y por lo tanto la exclusión resulta oponible, y que las conclusiones del informe policial determinan el actuar negligente de la reclamante, las cuales se basaron en la inspección in situ, apreciándose incluso fotografías del lugar del siniestro.

Que, en la audiencia de vista, la reclamante indicó que el reclamo ante la SBS no había sido presentado por ella sino por su hermana, y que comprendía el seguro SOAT y no la póliza reclamada ante esta Defensoría.

Que, mediante correo electrónico presentado el 10 de setiembre de 2020 la reclamante presentó la denuncia ante la SBS presentada por su hermana.

Que, la aseguradora y la reclamante presentaron escritos adicionales, de los cuales se corrió traslado a la otra parte; por lo que el expediente se encuentre en condiciones que esta Defensoría expida su pronunciamiento.

**CONSIDERANDO:**

**PRIMERO:** Que, 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:** Que, de acuerdo al artículo 11 del Reglamento de la DEFASEG, el sometimiento a esta instancia es voluntario, y en caso la materia controvertida esté siendo conocida por otra instancia antes de que la Defensoría emita su decisión, ésta se abstendrá de decidir y archivará definitivamente el caso.

*“****11. Sometimiento voluntario***

*El usuario de seguro recurre en forma voluntaria a la Defensoría. La presentación de un reclamo en esta vía no limita su derecho a recurrir posteriormente ante el órgano administrativo o jurisdiccional que considere pertinente; sin embargo, si la materia controvertida está siendo conocida por otra instancia* ***a iniciativa de cualquiera de las partes o de oficio,*** *sea esta una instancia administrativa, judicial, conciliatoria, arbitral o del Ministerio Público antes de que la Defensoría emita su decisión, ésta se abstendrá de decidir y archivará definitivamente el caso, salvo que la parte que accionó en otra vía, acredite haberse desistido de su reclamo ante dichas instancias.*

*El reclamo tampoco procede cuando previamente haya sido resuelto en forma definitiva en una instancia administrativa, judicial, conciliatoria, arbitral o del Ministerio Público.*

*(…)”.* Lo subrayado y resaltado es nuestro.

En el presente caso, la aseguradora ha presentado un correo electrónico recibo de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS) con fecha 16 de marzo de 2020, a través del cual dicha entidad poner en su conocimiento la denuncia presentada por .................., identificado con DNI N° .................. (en adelante, la Denunciante) contra su representada por la presunta negativa de recibir y atender las solicitudes de aplicación de la cobertura del seguro SOAT y Seguro todo Riesgos contratados; y solicita una serie de documentación, bajo el siguiente tenor:

Señor

..................

Jefe de Reclamos

..................

Presente**.-**

**Referencia          :              Denuncia presentada por** ..................

**Expediente Nº** ..................

Es grato dirigirme a usted en uso de las atribuciones conferidas por los artículos 345°, 346°, 347° y 349° de la Ley Nº 26702,  y de acuerdo a lo informado a través de Oficio Múltiple N° 33533-2013-SBS, a fin de poner en su conocimiento la denuncia presentada por .................., identificado con DNI N° .................. (en adelante, la Denunciante) contra su representada por la presunta negativa de recibir y atender las solicitudes de aplicación de la cobertura del seguro SOAT y Seguro todo Riesgos contratados.

Al respecto, le requerimos que **en el plazo de diez (10) días útiles**, contado a partir del día siguiente de recibido el presente correo electrónico, se sirva presentar lo siguiente:

* Descargos debidamente sustentados respecto de la denuncia formulada.
* Adjuntar copia de la solicitud, Póliza y demás documentación correspondiente a la contratación de los seguros de titularidad de la Denunciante con su representada, en donde se puedan apreciar las condiciones particulares aplicables al seguro en mención.
* Precisar si cuentan con registro de la negativa de recepción de la documentación de solicitud de cobertura de los seguros de titularidad de la Denunciante, precisando el motivo de dicha acción, de ser el caso.
* **Descripción cronológica de las actuaciones de su representada y el Denunciante** desde que solicitó el desembolso de la indemnización de cobertura del SOAT a favor de su menor hija, así como la cobertura del seguro todo riesgo contratado.
* Copia de las solicitudes que habría presentado la Denunciante ante su representada, relacionados a la cobertura del SOAT, así como al seguro de todo riesgo contratado.
* Copia de las comunicaciones de respuesta que su representada le habría remitido a la denunciante, en atención a las solicitudes presentadas, detalladas previamente.
* De ser el caso, precisar el motivo por el cual su representada no habría atendido las solicitudes de cobertura presentadas por la Denunciante.
* Precisar detalladamente el procedimiento que deberá seguir la Denunciante, a efectos de solicitar adecuadamente la solicitud de cobertura del SOAT a favor de su menor hija, así como la cobertura del seguro de todo riesgos que habría contratado.
* De ser el caso, copia de los reclamos, solicitudes y comunicaciones presentados por la Denunciante, así como la respuesta brindada a los mismos y cargos de entrega.
* En caso los hechos materia de la presente denuncia se encuentren siendo dilucidados ante el INDECOPI o el Poder Judicial, deberá indicar el estado actual del procedimiento y remitir documentación sustentatoria pertinente.

Si bien la reclamante señala que ella no interpuso dicha denuncia, es claro que quien la interpuso fue la conductora del vehículo asegurado, y que no solo se refiere al seguro SOAT como fue manifestado en la audiencia de vista, sino que se refiere tanto de la póliza SOAT como al seguro todo riesgo. Ello no solo se encuentra señalado en la introducción de la comunicación de la SBS anteriormente trascrita, sino además en la denuncia presentada ante la SBS que la propia reclamante nos ha hecho llegar conforme se transcribe a continuación:

(..................)

Asimismo, es importante indicar, que conforme a lo dispuesto por el Reglamento de la DEFASEG, puede recurrir a esta entidad tanto el asegurado, contratante, como el beneficiario de un seguro, todas vez que el reglamento define como usuarios del seguro: *“a las personas naturales y jurídicas, con calidad de asegurados propiamente dichos, a los contratantes del respectivo seguro y/o a los beneficiarios nombrados en las pólizas”.*

Más aún el propio reglamento de esta Defensoría cuyo texto pertinente fue transcrito al inicio de este considerando, señala que basta que la materia esté siendo analizada en otra instancia no solo a pedido de cualquiera de las partes, sino incluso de oficio, para que la DEFASEG deba abstenerse de continuar viendo el reclamo.

Conforme a ello, de los medios probatorios presentados por la aseguradora, se ha verificado que la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, a partir de la denuncia presentada por la conductora en representación de su hija beneficiaria del seguro, ha iniciado un procedimiento tramitado bajo el Expediente N° .................. por la presunta negativa de recibir y atender las solicitudes de aplicación del seguro todo riesgo contratado (además del SOAT), con lo cual queda plenamente acreditado que se ha sometido a competencia de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP la misma materia que es objeto de su reclamación ante este colegiado, por lo que corresponde que esta Defensoría se abstenga de continuar conociendo del caso para evitar que puedan generarse pronunciamientos contradictorios, atendiendo además que la competencia de este colegiado es residual, en defecto de otras por las que pueda optar voluntariamente el interesado.

Atendiendo a lo expresado, conforme a su Reglamento, este colegiado

**RESUELVE:**

Declarar **CONCLUIDO, SIN PRONUNCIAMIENTO SOBRE EL FONDO,** el proceso relativo a la reclamación interpuesta por .................. contra .................., disponiéndose el **ARCHIVO DEFINITIVO DEL CASO,** quedando a salvo el derecho de la reclamante de recurrir a las instancias que considere pertinentes.

Lima, 14 de setiembre de 2020

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

**Rolando Eyzaguirre Maccan – Presidente**

**María Eugenia Valdez Fernández Baca – Vocal**

**Marco Antonio Ortega Piana – Vocal**

**Gonzalo Abad del Busto - Vocal**