**RESOLUCION N° 085/20**

**VISTOS**

Que con fecha 31 de Julio de 2020, .................., interpone reclamación ante esta Defensoría del Asegurado (DEFASEG) solicitando que .................. otorgue cobertura al siniestro ocurrido el 15 de Setiembre de 2018 al vehículo asegurado de Placa de Rodaje .................., 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 27 de Agosto de 2020 ha presentado su contestación a la Reclamación adjuntando la Póliza y los documentos relativos al siniestro.

Que, con fecha 31 de Agosto de 2020 se realizó la correspondiente audiencia de vista con la asistencia virtual de ambas partes, quienes sustentaron su posición, absolviendo las diversas preguntas formuladas por este colegiado. Que, al término de la audiencia, se otorgó a la asegurada un plazo de siete (7) días para que pueda analizar el descargo de .................. y manifestar su opinión sobre el mismo. Que, así mismo, se otorgó un plazo de siete (7) días a la aseguradora para que presente el audio completo del reporte del siniestro. Que, con fecha 09 de Setiembre de 2020 la aseguradora ha hecho llegar los audios solicitados. Que, la asegurada ha remitido sus comentarios al descargo de la aseguradora, quedando entonces el expediente a la fecha en condiciones para que este colegiado expida su pronunciamiento.

Que, la asegurada solicita que .................. proceda a la atención del siniestro ocurrido al vehículo asegurado, por las siguientes resumidas razones: 1) Que, la compañía aseguradora, para negarle la atención, invoca el Artículo 4° de las CONDICIONES OPERATIVAS: “(…)AVISO DEL SINIESTRO Y PROCEDIMIENTO PARA SOLICITAR LA COBERTURA: Al ocurrir un siniestro amparado por esta póliza, el conductor o el contratante y/o ASEGURADO deberá para cualquier cobertura realizar lo siguiente: a) Comunicarse con la central telefónica de .................. dentro del más breve plazo posible. Cuando el CONTRATANTE y/o ASEGURADO, debido a culpa leve, incumpla con la obligación de dar aviso oportuno del siniestro, .................. reducirá la indemnización hasta la concurrencia del perjuicio que se le haya causado; en los casos que se haya afectado su derecho a verificar o determinar las circunstancias del siniestro, .................. podrá rechazar el siniestro. b) Denunciar el hecho inmediatamente a la Autoridad Policial de la jurisdicción donde ocurrió el siniestro, solicitando la constatación de daños correspondiente, realizando todas las diligencias que la policía le solicite y sometiéndose el conductor al dosaje etílico dentro del plazo de tiempo que no exceda las cuatro (4) horas de ocurrido el siniestro, salvo cuando un representante de .................. levante esta obligatoriedad y así conste en el reporte del siniestro 2) Que, el incumplimiento de las obligaciones legales y cargas contractuales propias del siniestro ocurrido por parte del asegurado liberará a .................. de su responsabilidad frente al siniestro. Además, indican que en el presente caso se ha comprobado que el conductor de la unidad asegurada reporto el siniestro desde un lugar distinto al de la ocurrencia luego de dos horas de ocurrido aproximadamente, además, no realizo la denuncia policial ni se sometió al dosaje etílico de ley, incumpliendo de esa manera con el procedimiento establecido en la póliza contratada. Por dichos motivos, sienten comunicar que el evento en referencia no será cubierto por .................. (…)” 3) Que lo que la aseguradora no contempla en su carta, son los detalles de los hechos que llevaron a reportar el siniestro desde un lugar diferente y a no poner la denuncia policial y someterse al dosaje etílico correspondiente. Que, el vehículo asegurado, tenía una póliza contratada por .................. (Póliza N° ..................), la misma que se renovó el 04 de septiembre del 2018. Que, el día 05 de septiembre se solicita a través del Bróker a la aseguradora, el cambio de contratante a favor de la asegurada, presentando el acta de transferencia de la propiedad. Que, la aseguradora demora el trámite del cambio de contratante, ya que debía anular en principio la póliza renovada de .................. y emitir una nueva a su nombre. En estas circunstancias se llega al día 15 de septiembre del 2018, en la que el vehículo sufre el accidente de tránsito, ocasionado por el “cierre” de otro vehículo que origina que el asegurado despiste y termine impactando contra un poste de luz, el mismo que se da a la fuga, en el distrito de La Victoria, entre las 7:30 pm y 8:00 p.m., ocasionando a su entender y dentro de su primera apreciación daños leves, ya que la camioneta podía trasladarse sin problemas en ese momento. 4) Que, cuando se realiza la comunicación a la Central de Emergencia de la compañía, esta niega la atención, aduciendo que la póliza se encontraba anulada en su sistema, por lo que se indicó comunicarse con el Bróker para solucionar el problema. Que, se recibió una segunda comunicación de la aseguradora aproximadamente a las 10:30 p.m., en donde el operador confirma que la póliza, después de la comunicación con el Bróker, se encontraba renovada, por lo que proceden a brindar la atención y la aprobación por teléfono, pero cuando se empieza a detallar los daños y enviar las fotos del estado de la Camioneta, indican que ellos deben de enviar a un procurador a verificar en el lugar; por lo que se les informa, que la unidad se guardaba dentro de una cochera comunitaria y que el horario máximo de ingreso era hasta las 11:00 p.m., por lo que indican que la procuración se realizaría al día siguiente, sin observar que se debía poner la denuncia policial y pasar el dosaje etílico, situación de la que la asegurada considera que se encontraba exonerada cuando estaba recibiendo la aprobación telefónica inicialmente. Que, al día siguiente, se recibió la atención del procurador, quien verifica los daños de la Camioneta y constata que el horario máximo de entrada a la cochera es a las 11:00 p.m., así mismo, conduce a la asegurada a la Comisaria, sin embargo, allí indican que por haber pasado más de 4 horas, no era posible presentar la denuncia policial. Es de ver que, si la aseguradora hubiera atendido el siniestro al momento de la primera comunicación, se hubiera podido cumplir con el requerimiento de la denuncia policial y el dosaje etílico, pero el error de la compañía de no tener en su sistema la póliza de la referencia, no solo perjudico el tiempo de la atención, sino que también en la segunda comunicación inducen al error, al realizar la aprobación telefónica del siniestro, exonerando de la denuncia, para luego indicar que era necesaria la presencia del procurador, que por lo avanzado de la noche y el problema de la hora de ingreso a la cochera que se tenía en ese momento, se indica que la procuración se daría al día siguiente, sin expresar que esta atención si requería de la denuncia policial y el dosaje etílico de parte de la conductora, gestión no requerida en la primera aprobación telefónica del siniestro, en donde se levanta la obligatoriedad, según lo que indica el Articulo 4 en el punto 2 de las Condiciones Operativas de la póliza (…) salvo cuando un representante de .................. levante esta obligatoriedad y así conste en el reporte del siniestro (…). Asimismo, la asegurada no considera aplicable la falta de atención del siniestro, por haber avisado a la Compañía después de dos horas de ocurrido el accidente, ya que, en el extremo, se trataría de una culpa leve de su parte y en donde la aseguradora debería de probar el perjuicio económico que se le he causado con esta demora del reporte del siniestro. Además, en ningún momento se le negó a la aseguradora a verificar o determinar las circunstancias del siniestro, dado que en la segunda comunicación telefónica en donde se aprueba telefónicamente el siniestro, no solo se relata la secuencia del evento sino que se le alcanza las fotografías del estado de la Camioneta y se recibe al día siguiente al procurador de la Compañía, con quien la asegurada se dirige a la Comisaria de la Victoria a su solicitud, y también se acude al lugar de los hechos donde se verifico la autenticidad del siniestro, con las huellas y vestigios que quedaron del accidente, todo ello registrado fotográficamente por el procurador en ese momento, por lo que se ratifica que en ningún momento se ha afectado el derecho de la aseguradora a verificar o determinar las circunstancias del siniestro. Es más, si la aseguradora hubiera indicado, de poner la denuncia policial y someterse al dosaje etílico, por tratarse de una carga convencional, definitivamente se hubiera realizado en el momento, sin embargo, y dadas todas las circunstancias explicadas líneas arriba, se desprende que en ningún instante se actuó de manera dolosa o negligente o buscando generarse un beneficio indebido, por lo que de por sí la pérdida de sus derechos indemnizatorios y la liberación de la aseguradora, resultaría improcedente, además que la Compañía en ningún momento, ha demostrado, el perjuicio que significa para ellos el incumplimiento de la carga, de manera que se hubiese afectado la extensión de su obligación de pago. Por todo lo expuesto, solicitamos su intervención en este caso, para resolver con justicia la atención del siniestro, y la aseguradora le reembolse el monto total reclamado por la reparación de la Camioneta asegurada.

Que, por su parte Pacifico Seguros solicita se declare infundada la reclamación, por las siguientes resumidas razones: 1) Que, .................. tenía contratada con la aseguradora un seguro vehicular para su automóvil de placa .................. mediante la Póliza N° .................., la cual tenía una vigencia desde el 01 de septiembre del 2018 hasta el 01 de septiembre del 2019. 2) Que, con fecha 14 de septiembre del 2018 a horas 8:25pm aproximadamente, el vehículo asegurado de placa .................. sufrió un accidente de tránsito en La Victoria, a la altura de la cuadra 23 de la Av. Paseo de la República, generando daños patrimoniales de consideración. 3) Que, el accidente de tránsito en cuestión fue reportado a la aseguradora con la finalidad de activar la cobertura de la Póliza contratada para los daños materiales del vehículo asegurado, generándose el siniestro N° ................... − Siendo evaluada la cobertura solicitada, con fecha 28 de septiembre del 2018 la aseguradora notificó a .................. que la cobertura del siniestro N° .................. estaba siendo rechazada, debido a que se incumplieron diversas cargas estipuladas en la Póliza contratada. − No encontrándose conforme con el rechazo de su cobertura, .................. interpuso el presente reclamo ante la DEFASEG. Como se puede apreciar de la carta de rechazo remitida a la asegurada, los motivos que sustentaron el mismo fueron los siguientes: a) Se dio aviso tardío del siniestro y en un lugar distinto; b) La asegurada no cumplió con interponer la Denuncia Policial respectiva; c) El conductor del vehículo no cumplió con someterse al dosaje etílico de ley. 4) Que, el artículo 4° de las Condiciones operativas de la Póliza contratada (página 29) establece lo siguiente: “ARTÍCULO 4º AVISO DEL SINIESTRO Y PROCEDIMIENTO PARA SOLICITAR LA COBERTURA PARA TODAS LAS COBERTURAS: Al ocurrir un siniestro amparado por esta Póliza, el CONDUCTOR o el CONTRATANTE y/o ASEGURADO deberá para cualquier cobertura realizar lo siguiente: a) Aviso del siniestro (…) AVISO DEL SINIESTRO Comunicarse con la central telefónica de .................. dentro del más breve plazo posible. Cuando el CONTRATANTE y/o ASEGURADO, debido a culpa leve, incumpla con la obligación de dar aviso oportuno del siniestro, .................. reducirá la indemnización hasta la concurrencia del perjuicio que se le haya causado; en los casos que se haya afectado su derecho a verificar o determinar las circunstancias del siniestro, .................. podrá rechazar el siniestro.” − En el presente caso, tal como se puede apreciar de la llamada efectuada por .................. a .................. el día 14 de septiembre del 2018 a las 09:39pm, este indicó que un tercero había chocado su vehículo (“un raspón”) y que se había dado a la fuga. Adicionalmente, indicó que había 'correteado' al vehículo del tercero que lo chocó, pero que no lo alcanzó. Asimismo, .................. señaló en la llamada que él era quien conducía el vehículo asegurado, y que este había sufrido solo daños menores. − De esta manera, según lo informado por el propio .................. en la llamada (la cual fue efectuada más de una hora después de que ocurrió el accidente de tránsito) este, luego de haber sido chocado por otro vehículo, lo “correteó”, trasladando el vehículo asegurado hacia un lugar distinto al de donde ocurrió el siniestro. En dicho sentido, claramente se puede apreciar que .................. no cumplió con el procedimiento de aviso de siniestro establecido en la Póliza contratada. Que, adicionalmente no se cumplió con interponer la Denuncia Policial respectiva y no se sometió el conductor al dosaje etílico. 4) Que, el mismo artículo 4° de las Condiciones operativas de la Póliza contratada establece sobre este aspecto lo siguiente: “AVISO DEL SINIESTRO (…) Denunciar el hecho inmediatamente a la Autoridad Policial de la jurisdicción donde ocurrió el siniestro, solicitando la constatación de daños correspondiente, realizando todas las diligencias que la policía le solicite y sometiéndose el conductor al dosaje etílico dentro del plazo que no exceda las cuatro (4) horas de ocurrido el siniestro, salvo cuando un representante de .................. levante esa obligatoriedad y así conste en el reporte del siniestro.” − En el presente caso, tal y como la misma .................. ha señalado en su reclamo, esta ha aceptado que no se efectuó ninguna Denuncia Policial sobre el accidente de tránsito y que el conductor no se sometió al dosaje etílico de ley, lo que debe ser tomado como declaración asimilada de acuerdo al artículo 221° del Código Procesal Civil. − En dicho sentido, está acreditado que .................. incumplió las tres cargas estipuladas en la Póliza y que sustentaron el rechazo de su cobertura (aviso oportuno del siniestro, denuncia policial y dosaje etílico). Ahora bien, teniendo en cuenta las justificaciones señaladas en su reclamo, a continuación, pasaremos a rebatir cada una de estas. i) Respecto a que la demora en el aviso del siniestro había sido a causa de un problema con la renovación de la Póliza contratada: − Que, sobre este punto, .................. confunde la demora que se invoca por la asegurada para el rechazo de su cobertura. Al respecto, tal como se menciona en líneas anteriores, la demora en el aviso del siniestro que la aseguradora ha invocado no es la que sucede por el tema de que la Póliza contratada – y renovada – no había sido ubicada en el sistema y por ello no se atendió el siniestro en la primera llamada efectuada por ..................; sino la demora ocurrida y acreditada por la propia declaración de .................. quien dio aviso del accidente de tránsito más de una hora después de ocurrido este (9:39pm) y en un lugar distinto, a consecuencia de haber “correteado” al vehículo que lo chocó. − En dicho sentido, la problemática respecto a la renovación de la Póliza no tiene mayor relevancia en el presente caso, máxime si esto fue solucionado al poco tiempo de producido el siniestro y por ello mismo se había procedido con la atención respectiva y la evaluación de la cobertura. ii) Que, respecto a que la aseguradora habría exonerado a la asegurada del trámite policial (Denuncia y dosaje etílico): Que, sobre este punto, se debe señalar que lo indicado por .................. es totalmente falso, toda vez que en ninguna de las llamadas telefónicas realizadas .................. la exoneró de la realización del trámite policial. − Esto se encuentra acreditado con el propio reporte del siniestro que se adjunta al presente escrito, en el cual en ninguna parte se aprecia constancia alguna de que se haya exonerado del trámite policial a la asegurada, lo que es un requisito de prueba estipulado en la misma póliza: “Denunciar el hecho inmediatamente a la Autoridad Policial de la jurisdicción donde ocurrió el siniestro, solicitando la constatación de daños correspondiente, realizando todas las diligencias que la policía le solicite y sometiéndose el conductor al dosaje etílico dentro del plazo de tiempo que no exceda las cuatro (4) horas de ocurrido el siniestro, salvo cuando un representante de .................. levante esa obligatoriedad y así conste en el reporte del siniestro.” − Sin perjuicio de ello, cabe precisar que la no realización de la denuncia policial por parte de la asegurada y el hecho de que el conductor no pasara el dosaje etílico de ley afectó el derecho de .................. de verificar o determinar las circunstancias del siniestro, toda vez que fue imposible conocer, por ejemplo, el estado de ecuanimidad del conductor al momento de producido el siniestro. Esto toma gran relevancia sobre todo teniendo en cuenta que, en la segunda llamada telefónica, la cual fue realizada por la aseguradora a la asegurada, se señaló que quien conducía el vehículo asegurado no era .................., sino la misma .................., existiendo una inconsistencia en las declaraciones sobre este aspecto. ̶ Asimismo, existe una inconsistencia en la declaración de la asegurada respecto a los daños del vehículo, pues esta comunicó que los daños sufridos habían sido leves, cuando en realidad, una vez visualizadas las fotografías enviadas por la asegurada y realizada la inspección por el procurador, se pudo apreciar que los daños al vehículo fueron de consideración, como los siguientes: a) Faro delantero izquierdo roto, abollado y arañado; b) Capot abollado y descuadrado; c) Guardafangos delantero izquierdo abollado y descuadrado; d) Llanta delantera izquierda rota; e) Funda de parachoques delantero izquierdo roto y descuadrado; f) Cables expuestos; g) Aro delantero izquierdo descuadrado; y h) Daños internos; esto se puede apreciar del Reporte de Siniestro adjunto que detalla los daños enlistados.

**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, a la contestación de la misma y a lo tratado en la audiencia de vista, la materia controvertida sometida al conocimiento de este colegiado radica en determinar si el rechazo, expresado por .................. en su carta .................. de fecha 25 de Setiembre de 2018, 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, el rechazo expresado por la aseguradora se sustenta en lo siguiente:

1. Reporte del siniestro a la aseguradora en forma extemporánea y de un lugar diferente al de la ocurrencia del siniestro. Que, el conductor de la unidad asegurada, inmediatamente de ocurrido el siniestro manifestó que “correteo” al vehículo tercero causante del accidente, sin lograr alcanzarlo.
2. No se hizo la Denuncia Policial
3. El conductor del vehículo asegurado no pasó el dosaje etílico correspondiente.

**OCTAVO**: Que, en respuesta a lo mencionado en el Considerando Sétimo, la asegurada manifestó su disconformidad con el rechazo de la cobertura, en razón de lo siguiente:

1. Que, cuando se realizó la primera llamada reportando el siniestro, la operadora de la compañía indicó que el vehículo siniestrado no figuraba como asegurado en el sistema de la compañía. Recién después de una hora se aclaró que el vehículo si estaba asegurado.
2. Que, en la segunda comunicación telefónica, la aseguradora no indicó la necesidad de realizar la denuncia policial y que el conductor debía pasar el dosaje etílico entendiendo la asegurada que se estaba procediendo a brindar la atención y que se estaba dando la aprobación automática del siniestro por teléfono,

**NOVENO.-** Que, en relación a lo manifestado por .................. y la reclamante en los Considerandos Sétimo y Octavo y del análisis de los documentos que obran en el expediente, este colegiado considera lo siguiente:

1. Que, en relación al inciso a) del Considerando Octavo, la demora en la certificación de que el vehículo siniestrado si se encontraba asegurado, no tiene que ver con la demora en el reporte telefónico a la aseguradora, ya que dicho reporte debió hacerse inmediatamente de ocurrido el siniestro y desde el lugar donde ocurrió el mencionado siniestro, tal como se establece en las Condiciones Generales de la Póliza contratada.
2. Que, sobre lo mencionado por la asegurada en el inciso b) del Considerando Octavo, es menester indicar que es obligación de todo asegurado conocer las cargas y obligaciones establecidas en las Condiciones Generales de las Pólizas contratadas, las que además se condicen con lo establecido en el Reglamento Nacional de Transito, no esperando que la aseguradora deba suplir el desconocimiento de los asegurados de las condiciones de los contratos de seguro que contratan y del Reglamento Nacional de Tránsito.

**DECIMO:** Que, en el presente caso y de acuerdo a lo expresado en el Considerando Noveno, la Defensoría del Asegurado considera que la extemporaneidad en el reporte del siniestro a la aseguradora, el no haber realizado la denuncia policial y el no haber pasado el dosaje etílico correspondiente, ha perjudicado el derecho de .................. a investigar in situ las causas del siniestro, los daños ocurridos y las responsabilidades de los participantes en el evento, por lo que al no haber sustento documentario de que el incumplimiento de las cargas y obligaciones mencionadas se ha debido a fuerza mayor, se considera que se ha procedido con culpa inexcusable, por lo que es de aplicación el artículo 4° de las Condiciones de la Póliza, que expresa lo siguiente:

**“ARTÍCULO 4º - AVISO DEL SINIESTRO Y PROCEDIMIENTO PARA SOLICITAR LA COBERTURA PARA TODAS LAS COBERTURAS:**

 *Al ocurrir un siniestro amparado por esta Póliza, el CONDUCTOR o el CONTRATANTE y/o ASEGURADO deberá para cualquier cobertura realizar lo siguiente:*

**AVISO DEL SINIESTRO**:

*1. Comunicarse con la central telefónica de* .................. *dentro del más breve plazo posible. Cuando el Contratante y/o Asegurado, debido a culpa leve, incumpla con la obligación de dar aviso oportuno del siniestro,* .................. *reducirá la indemnización hasta la concurrencia del perjuicio que se le haya causado; en los casos que se haya afectado su derecho a verificar o determinar las circunstancias del siniestro,* ..................  *podrá rechazar el siniestro.*

*2. Denunciar el hecho inmediatamente a la Autoridad Policial de la jurisdicción donde ocurrió el siniestro, solicitando la constatación de daños correspondiente, realizando todas las diligencias que la policía le solicite y sometiéndose el conductor al dosaje etílico dentro del plazo de tiempo que no exceda las cuatro (4) horas de ocurrido el siniestro, salvo cuando un representante de* .................. *levante esa obligatoriedad y así conste en el reporte del siniestro.”*

Que, en atención a todo lo expresado, se considera que el rechazo posee legitimidad.

Que, en consecuencia, 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 de la reclamante para recurrir a las instancias que considere pertinentes.

Lima, 12 de octubre 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**