**RESOLUCION N° 088/20**

**VISTOS**

Que con fecha 24 de Agosto de 2020, ................., interpone reclamación ante esta Defensoría del Asegurado (DEFASEG) solicitando que ................. otorgue cobertura al siniestro ocurrido el 14 de Enero de 2019 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 14 de Setiembre 2020 ha presentado su contestación a la Reclamación adjuntando la Póliza y los documentos relativos al siniestro.

Que, con fecha 28 de Setiembre 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, quedando entonces el expediente a la fecha en condiciones para que este colegiado expida su pronunciamiento.

Que, el asegurado solicita que ................. proceda a la atención del siniestro ocurrido al vehículo asegurado, por las siguientes resumidas razones: 1) Que, el asegurado sufrió el robo/asalto de su vehículo el día 14 de enero del año 2019, mientras el mismo era conducido por ................., como consta en la denuncia policial de la comisaria Sol de Oro distrito de los Olivos, vehículo marca Hyundai con Placa de Rodaje .................. 2) Que, por lo cual solicitó la activación del Seguro, ya que su vehículo está asegurado con póliza N° .................. Que, la celebración del contrato fue vía telefónica y no ha sido detalladamente informado del contenido del contrato, ya que es una persona adulto mayor de 75 años, discapacitado visual e incapacidad psicofísica, ni mucho menos le han recalcado que tenía que realizar las gestiones necesarias con un proveedor especializado de GPS. 3) Que, confiado en la buena fe de los señores en mención, ha depositado la suma de SEISCIENTOS SETENTA Y NUEVE DOLARES AMERCANOS ($679.00) como lo han estipulado durante la conversación vía telefónica, dándose con la sorpresa de que no será cubierto el siniestro. 4) Que, cabe señalar que la Aseguradora ................., se ha cobrado automáticamente de una tarjeta de crédito de un familiar posterior de ocurrido el siniestro. Que, asimismo, envió la carta notarial con fecha 5 de febrero del presente año, solicitando la activación del seguro, por lo cual respondieron erróneamente a su pedido, suscribiendo otro número de placa que no corresponde a su vehículo. 5) Que, Principio de Buena Fe. - En la actuación en el mercado y en el ámbito de vigencia del presente Código, los consumidores, los proveedores, las asociaciones de consumidores, y sus representantes, deben guiar su conducta acorde con el principio de la buena fe de confianza y lealtad entre las partes. Al evaluar la conducta del consumidor se analizan las circunstancias relevantes del caso, como la información brindada, las características de la contratación y otros elementos sobre el particular

Que, por su parte ................. solicita se declare infundada la reclamación, por las siguientes resumidas razones: 1) Que, ................. (en adelante, .................), tenía contratado con ................. un seguro vehicular para su vehículo de placa ................. mediante la Póliza N° ................., la cual tenía una vigencia desde el 07 de marzo del 2018 hasta el 07 de marzo del 2019. 2) Que, con fecha 14 de enero del 2019 ................., quien se encontraba conduciendo el vehículo asegurado, sufrió el robo del vehículo de placa BBZ691 (bien asegurado) en la Av. Carlos Izaguirre, Los Olivos; lo que fue reportado a la aseguradora, generándose así el siniestro N° 1000414557. 3) Que, mediante carta ................. notificada el 06 de febrero del 2019 a ................., la aseguradora procedió al rechazo de la cobertura del siniestro reclamado de acuerdo con las condiciones establecidas en la Póliza contratada, toda vez que el asegurado no cumplió con las cargas contractuales estipuladas. Que, así al no encontrarse de acuerdo con el rechazo, ................. procedió a interponer el presente reclamo ante DEFASEG. 4) Que, como se puede apreciar de una atenta lectura del reclamo interpuesto, el quid del asunto consiste en: a) Determinar si el rechazo de la cobertura ha sido efectuado válidamente y de acuerdo con las condiciones de la póliza contratada. Que, ................. ha rechazado el siniestro en tanto el asegurado no ha cumplido con las cargas de la póliza contratada. En el presente caso, el rechazo de cobertura del siniestro se sustentó en que ................. no había cumplido con su carga de instalar un GPS al vehículo asegurado con un proveedor especializado y autorizado por ................., tal como se aprecia del contenido de la carta de rechazo. 5) Que, como se puede apreciar de las condiciones de la Póliza N° ................. contratada, la cobertura que esta ofrece para el ROBO TOTAL del vehículo asegurado se encontraba supeditada al cumplimiento de la carga mencionada. Que, así se puede apreciar que el vehículo asegurado debía tener instalado un dispositivo de rastreo (GPS), además del servicio de seguimiento y alerta activo con un proveedor especializado y autorizado por ................., con el fin de acceder a la cobertura de robo total. De igual manera, está estipulado que es responsabilidad del asegurado cumplir con las cargas y/o condiciones establecidas en dicha Póliza y que su incumplimiento tenía como consecuencia jurídica la NO cobertura del siniestro. Que, sin embargo, tal como ................. señala en su reclamo, este alega que desconocía que tenía que realizar las gestiones necesarias con un proveedor especializado de GPS para su instalación en el vehículo asegurado, toda vez que la aseguradora no le habría informado ello. 6) Que, al respecto, cabe señalar que la condición concerniente a la instalación de un GPS en el vehículo asegurado se encontraba estipulada en la Póliza contratada y además esta le fue debidamente notificada a ................., tal como se acredita con el cargo de entrega adjunto al presente escrito. Por consiguiente, con la entrega de la Póliza contratada al asegurado todas las condiciones estipuladas en la misma le son válidamente oponibles y surten plenos efectos jurídicos. − En consecuencia, teniendo en cuenta que está acreditado que ................. no cumplió con la carga de instalación de un GPS en el vehículo asegurado, corresponde a su despacho determinar que ................. efectuó un rechazo válido y de acuerdo con las condiciones de la Póliza contratada.

**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 GSIN-964251/2019 de fecha 29 de Enero 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, el rechazo expresado por la aseguradora se sustenta en que el vehículo asegurado al momento de la ocurrencia del siniestro, no contaba con el sistema GPS activo, incumpliendo con la “Condición Especial para el uso del Dispositivo de Rastreo Vehicular”.

**OCTAVO**: Que, en respuesta a lo mencionado en el Considerando Sétimo, el asegurado manifestó su disconformidad con el rechazo de la cobertura, en razón de que, la celebración del contrato fue vía telefónica y no ha sido detalladamente informado del contenido del contrato, ya que es una persona adulto mayor de 75 años, discapacitado visual e incapacidad psicofísica, ni mucho menos le han recalcado que tenía que realizar las gestiones necesarias con un proveedor especializado de GPS.

**NOVENO:** Que, en relación a lo manifestado por ................. y el 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 no es materia controvertida el hecho de que el vehículo asegurado al momento del accidente, no contaba con un Sistema de Rastreo Vehicular GPS.
2. Que, la Póliza contratada cuenta con una Cláusula Especial, que indica expresamente lo siguiente:

“CONDICIONES ESPECIALES

CONDICION ESPECIAL PARA EL USO DEL DISPOSITIVO DE RASTREO VEHICULAR

Para acceder a la cobertura de robo total, el VEHICULO ASEGURADO deberá tener instalado un dispositivo de rastreo (tipo GPS o similar), además del servicio de seguimiento y alerta activo con un proveedor especializado y autorizado por .................; será responsabilidad del CONTRATANTE y/o ASEGURADO realizar las gestiones necesarias con dicho proveedor.

El ASEGURADO se obliga a cumplir con carácter de garantía, lo indicado en esta condición especial. En caso de incumplimiento, el ASEGURADO perderá todo derecho indemnizatorio proveniente de la póliza, a partir del momento mismo de la violación, quedando en consecuencia liberada ................. de toda responsabilidad.

1. Que, en relación a lo expresado por el asegurado en el Considerando Octavo, es necesario anotar:
2. Que, si el asegurado es una persona con discapacidad visual, al momento de la conversación telefónica para la celebración del contrato, pudo solicitar a la persona con la que hablaba, le explique las condiciones principales del contrato, incluyendo las exclusiones del mismo.
3. Que, obra en el expediente copia del cargo de entrega de la Póliza a ................., mediante correo electrónico de fecha 27 febrero de 2018. Que dicho correo fue el indicado por el contratante para las comunicaciones sobre la póliza contratada, por lo que tal comunicación es la correcta. Que, así mismo, el mencionado correo, según documento que obra en el expediente, recién fue leído el 21 de enero de 2019, es decir, siete (7) días después de ocurrido el siniestro y once (11) meses después de recibida la póliza.

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 ................. contra ................., dejando a salvo el derecho del 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**