RESOLUCIÓN N° 94/20

**Vistos:**

Que, .................. interpone reclamación ante esta Defensoría del Asegurado (DEFASEG) solicitando que .................. otorgue cobertura al siniestro ocurrido el 19 de octubre de 2019, que afectó al vehículo con placa de rodaje .................., conforme al **SEGURO VEHICULAR - PÓLIZA No** ..................;

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 de la respectiva reclamación, la aseguradora presentó sus descargos y la póliza requerida;

Que, el 13 de julio de 2019 se realizó la audiencia de vista, con la asistencia de las partes, cuyos representantes sustentaron sus posiciones respecto de la reclamación, absolviendo las preguntas formuladas por este colegiado, conforme consta de la correspondiente acta;

Que, la reclamación se sustenta resumidamente en lo siguiente: (1) aseguró dos vehículos de su propiedad, uno de ellos de placa ..................; (2) se contrató por un agente de .................., y vino pagando en su momento las cuotas que le correspondían, ya que el agente solo le indicó que se acerque al Banco .................. a pagar la primera cuota con su DNI; (3) no se le envío la póliza, ni las cláusulas generales de contratación, ni las condiciones generales, ni las particulares; (4) recién le envían el resumen de la Póliza pero sólo con las condiciones particulares y fraccionamiento de la prima con carta fechada el 16 de octubre de 2019, en las cuales no contiene las causales de exclusiones; (5) nunca se le explicó las exclusiones de la misma ni cómo se debía proceder en caso de siniestro, por lo que se le desinforma sobre sus obligaciones y derechos para el uso del vehículo, sobre las exclusiones y cómo proceder en caso se presente un siniestro; (6) el 19 de octubre de 2019 sufrió el robo de la unidad asegurada; (7) no existen manifestaciones contradictorias de .................., quien reporta el siniestro a la central de ..................y denuncia ante la DEPROVE y al SEINCRI, sobre la hora en que se dejó estacionado el vehículo; (8) en el reporte a la aseguradora se indica que fue a las 6:00 am, porque se refería a la hora en que ese día 18.10.2019, los vehículos ya estaban estacionados y que cuando se tuvo que dirigir a Huánuco en horas de la tarde. Por ello, ante la DEPROVE expresó que dejó el vehículo a las 16:30 horas aproximadamente como ratificó ante la SEINCRI; (9) tampoco existe contradicción sobre lo manifestado por ................. sobre el momento en que se entera del robo; ya que este se entera del robo el día 19 de octubre de 2019 a las 7:00 horas por la aplicación del GPS, y si bien ................. indicó que su hijo se enteró a las 6:00 am, se trata de lo manifestado por dos personas diferentes, sobre horas aproximadas; (10) ................. tomó conocimiento al ingresar al GPS para ver la ubicación del vehículo, pero no se refiere para hacer el seguimiento histórico y de reportes; (11) respecto al lugar donde se deja la unidad, entiende que tampoco existe contradicción en las manifestaciones realizadas ante la Central de .................. y las dos comisarías de la PNP, pues se refieren al mismo hecho y al mismo lugar, es decir .................dejó las unidades en un local (categoría genérica), que funciona como una cochera (categoría específica) ubicada en la entrada del Arco de Cerro de Pasco (categoría situacional); (12) no se puede desvirtuar una declaración o tacharla de inexacta por el simple hecho que dichas declaraciones se refieren a diferentes categorías de un mismo lugar; (13) no existe contradicción en las declaraciones sobre la cantidad de los vehículos robados, pues las declaraciones de ................. en el reporte del siniestro, 5 ante la Central de Emergencias y ante la PNP de Pasco, y 6 ante la PNP de San Martín de Porras, fue porque se declaró lo que se conocía en ese momento, la última manifestación la hace una persona distinta como es el padre ................., que no tenía conocimiento directo e inmediato de los hechos, ya que su presencia en la Comisaría de San Martín de Porres fue porque habían encontrado uno de los vehículos robados en esa jurisdicción; (14) no puede invocarse como rechazo que el vehículo se haya dado en alquiler, puesto que no se le entregaron las condiciones de la póliza.

Que, por su parte, la aseguradora ratificando el rechazo por aviso extemporáneo sobre la ocurrencia del siniestro, solicita que la reclamación sea declarada infundada, atendiendo a los antecedentes y hechos siguientes: (1) no corresponde la atención del siniestro por cuanto se reportó el siniestro 01 día y 09 horas de ocurrido el robo, incumpliendo de manera injustificada las cargas y obligaciones establecidas en el Contrato de Seguro, impidiendo a la aseguradora verificar de manera oportuna las circunstancias y responsabilidades del siniestro, lo que determina la pérdida del derecho indemnizatorio, conforme al artículo sexto de las condiciones generales de la Póliza; (2) el día 20 de octubre de 2019, a las 15.07 se reportó a la Central de Emergencias el siniestro ocurrido el 19 de octubre de 2019 a horas 06:00 que se tomó conocimiento del robo de las unidades; (3) los incumplimientos son imputables al asegurado, dado que no se ha acreditado la existencia de hecho alguno que los justifique, y sostiene que los incumplimientos califican como culpa inexcusables, toda vez que se ha omitido el cuidado elemental que cualquier persona está en la obligación de seguir, es decir, se ha obrado con negligencia grave que además ha afectado el derecho que asiste a la aseguradora de investigar de manera oportuna las circunstancias y responsabilidades de la ocurrencia del siniestro reportado; (4) además de ser una obligación de carácter contractual, el reporte oportuno del siniestro constituye una obligación de naturaleza legal; (5) se han brindado diversas versiones contradictorias, que devienen en declaraciones fraudulentas que no permiten tener cabal conocimiento de las verdaderas circunstancias de ocurrencia del siniestro, quedando la aseguradora exenta de responsabilidad e incurriendo el asegurado en causal de pérdida del derecho indemnizatorio prevista en el artículo diez de las cláusulas generales de contratación; (6) la Ley del Contrato de Seguro establece la obligación del asegurado de brindar información veraz, razonable y necesaria, regulando la pérdida de derechos indemnizatorios por reclamación fraudulenta; (7) al reportarse el siniestro, se declaró que las unidades se dejaron estacionadas en una cochera en la ciudad de Pasco el día 18/10/2019 cerca de las 06:00 am, y que el día 19/10/2019 a las 15:00 horas no ubicó las unidades en la cochera. Además, declaró que al revisar la aplicación del GPS se dieron cuenta que las unidades se abrían movilizado desde las 07:00 horas pero que no tenía acceso a esa aplicación, sin especificar qué persona verificó el GPS; (8) la denuncia policial No 15683441 de la DEPROVE de Pasco, la versión es cambiada con respecto a las horas y el lugar donde se dejó las unidades, indicando que dejó las cinco unidades en la entrada del Arco de Cerro de Pasco cerca de las 16:30 horas del 18/10/2019, y que al retornar el día 19/10/2019 a las 14:30 horas se percató del robo; (9) en la declaración brindada en la SEINCRI de la Comisaría PNP de Barranca, cambia de versión al indicarse que los vehículos fueron estacionados a horas 15:00 aproximadamente el día 18/10/2019; (10) en el Acta de Intervención Policial PNP de San Martín de Porres, ................. declaró que los vehículos robados fueron seis, y que su hijo ................. tomó conocimiento del robo el día 19/10/2019 a horas 06:00 ingresando a la aplicación del GPS verificando así que los vehículos se encontraban en distintas partes del país; (11) en la denuncia policial de la Comisaría PNP Sol de Oro asentada por ................. en contra de quien fuera la persona que solicitó el alquiler de las unidades, se vuelve a cambiar la versión de los hechos, al indicar que fueron seis las unidades robadas, que estas fueron estacionadas en un local el día 17/10/2019 cerca de las 21:00 horas y al retornar el día 19/10/2019 no las ubicaron y mencionan que el día 18/10/2019 a horas 07:00 las unidades aún se encontraban en dicho local; (12) invoca causal de exclusión, conforme al artículo quinto de las condiciones generales del seguro de automóviles, por haberse dado un uso distinto al contratado, como fue alquiler cuando el uso declarado fue particular.

**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, 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 al** artículo 196 del Código Procesal Civil, corresponde a quien invoca hechos probar su existencia, así como a quien los contradice invocando nuevos hechos, salvo que aquel que esté sujeto a dicha carga procesal se acoja a alguna presunción legal de carácter relativo o absoluto.

**SEXTO:** Sobre la base de los términos contenidos en la reclamación y en la absolución de la misma, y a lo tratado en la audiencia de vista, la cuestión controvertida radica en determinar si el rechazo de cobertura, por la causal contractual y legal de aviso extemporáneo, declaración inexacta y dar uso distinto al declarado son legítimas o no.

6.1. El rechazo de cobertura por aviso extemporáneo se sustenta en las Condiciones Generales del Seguro Vehicular:



Si bien para el reclamante sostiene que no se habrían puesto en conocimiento las respectivas cargas y condiciones contractuales, para fines de su plena oponibilidad, empero, deben tenerse presente los artículos 68 y siguientes de la Ley Nro. 29946 – Ley del Contrato de Seguro, que regulan lo relativo al aviso del siniestro:

***“Artículo 68. Comunicación***

***El contratante, el asegurado, el beneficiario, en su caso, o cualquier tercero, comunicarán al asegurador el acaecimiento del siniestro en los plazos que para dicho efecto establezca la Superintendencia acorde con la naturaleza o tipo de seguro.***

 ***Artículo 70. Sanción por incumplimiento***

***Cuando el asegurado o el beneficiario, debido a culpa leve, incumplan con la obligación de dar aviso oportuno del siniestro y de ello resulte un perjuicio para el asegurador, este tiene el derecho de reducir la indemnización hasta la concurrencia del perjuicio que ha sufrido, salvo que la falta de aviso no haya influido en la verificación o determinación del siniestro.***

***Artículo 71. Subsistencia de la cobertura***

***Subsiste la cobertura del asegurador si el asegurado o beneficiario prueban su falta de culpa o que en el incumplimiento medió caso fortuito, fuerza mayor o imposibilidad de hecho.***

***Artículo 72. Caducidad***

***Si el incumplimiento obedece a dolo del sujeto gravado con la carga, pierde el derecho a ser indemnizado.***

***Si el incumplimiento obedece a culpa inexcusable del sujeto gravado con la carga, pierde el derecho a ser indemnizado, salvo que la falta de aviso no haya influido en la verificación o determinación del siniestro.***

***Esta sanción no se producirá si se prueba que el asegurador ha tenido conocimiento del siniestro o de sus circunstancias por otro medio*.”**

Conforme se aprecia, la ley concede una amplísima legitimidad para fines del aviso a la aseguradora, pudiendo ser realizado por cualquier persona y, adicionalmente, dispone que el respectivo plazo será fijado por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFPs, pero considerando la naturaleza o tipo de seguro.

Es así que el artículo 3 del Reglamento para la Gestión y Pago de Siniestros, aprobado mediante Resolución SBS Nro. 3202-2013, dispone lo siguiente:

 *“En los seguros de daños patrimoniales, el siniestro debe ser comunicado a las empresas por el contratante, el asegurado, o el beneficiario, tan pronto como se tenga conocimiento de la ocurrencia y dentro de un plazo no mayor de tres (3) días, salvo que la póliza de seguro correspondiente contemple un plazo mayor.* ***En el caso de siniestros correspondientes a los ramos de vehículos y transportes, el aviso del siniestro deberá presentase a la empresa en el más breve plazo posible.***

 *(…)”.*

 Lo destacado con negrita en el texto reproducido es nuestro.

Atendiendo a lo anterior para el plazo del aviso del siniestro a la aseguradora, rige la regla de inmediatez, atendiendo a las circunstancias del bien siniestrado, desplazable.

6.2. De otro lado, la caducidad por inobservancia del aviso oportuno (“en el más breve plazo”) sobre la ocurrencia del siniestro sólo opera en la medida que dicha inobservancia sea imputable por dolo o por culpa inexcusable, caso este último en que además se requiere que la falta de aviso oportuno hubiese influenciado en la verificación o determinación del siniestro, esto es, hubiese afectado gravemente a la aseguradora.

 En atención a dichas exigencias legales, se aprecia que .................. atribuye culpa inexcusable en la falta de observancia oportuna de la carga bajo análisis, pues considera que el asegurado o el conductor pudieron reportar el siniestro a través de la central telefónica de la aseguradora que funciona las veinticuatro (24) horas del día.

Al respecto, está acreditado y reconocido que el retraso en el aviso fue de 24 horas de ocurrido el siniestro, ya que el asegurado reconoce que se tomó conocimiento de la desaparición del vehículo estacionado a las 15 horas del 19 de octubre de 2019, sin embargo, el siniestro se reportó a la Central de Emergencia de .................. recién a las 15:07 del día 20 de octubre de 2019.

Además, se verifica que el reclamante no ha aportado prueba que acredite o justifique la razón de dicha demora.

En este sentido, este colegiado considera que existió culpa inexcusable en la demora en el aviso del siniestro, siendo que el reclamante debía saber que tenía la carga legal de realizar el aviso “en el más breve plazo”, siendo responsabilidad de la reclamante instruir a cualquier persona a la que entregara su vehículo sobre cómo proceder ante un siniestro.

6.3. De acuerdo al criterio uniforme ya desarrollado por este colegiado, en el marco del contrato de seguro que corresponde a un acuerdo de previsión, orientado a la obtención de cobertura respecto de los riesgos identificados, lo que se espera mínimamente del asegurado, como titular del interés asegurable, es que cuide de cumplir con la carga que la Ley del Contrato de Seguro establece de comunicar a la aseguradora la ocurrencia del siniestro, o que cuide que se cumpla esta, para no afectar su propio derecho. Las cargas, como situaciones jurídicas subjetivas activas y de desventaja implican finalmente que, quien debe observarlas, debe diligentemente realizar determinada actuación para impedir que se perjudique su propio interés, su pretensión indemnizatoria. Conforme a ello, no habiéndose demostrado que una causa mayor, ajena o externa impidió realizar el aviso oportuno a la aseguradora, debe concluirse que medió al menos una actuación negligente, esto es, culpa inexcusable.

6.4. Siendo que la carga del aviso a la aseguradora en el más breve plazo posible tiene determinado alcance y funcionalidad, de manera fundamental por estar orientada a que, habiendo tomado conocimiento oportuno de lo ocurrido, la aseguradora pueda verificarlo directa e inmediatamente, resulta aceptable admitir que el aviso de un robo realizado luego de 24 horas de la ocurrencia, genera un perjuicio a la aseguradora, afectándola en su derecho a investigar las circunstancias de la ocurrencia del siniestro, derecho de investigación orientado a comprobar, entre otros aspectos, el cumplimiento de las previsiones contractuales para el otorgamiento de la cobertura indemnizatoria, descartando exclusiones o cualquier otra razón o motivo que justificase un rechazo, investigación de naturaleza autónoma a la que pudiese realizar la autoridad policial, ya que esta última está enmarcada en las normatividad sobre conducción vehicular, y no sobre los términos y condiciones del contrato de seguro.

6.5 De lo anterior, en el presente caso al haberse comprobado que el incumplimiento de la carga legal de dar aviso oportuno de la ocurrencia del siniestro obedece a culpa inexcusable del asegurado, lo que afectó directamente en la verificación y determinación efectiva del siniestro, se concluye que ha operado la pérdida del derecho indemnizatorio del asegurado.

6.6 En opinión de este colegiado, habiéndose acreditado la primera causal de rechazo de cobertura, está sola causal deviene en fundamento suficiente de legitimidad del rechazo de cobertura en el presente caso, siendo innecesario ocuparse de las demás causales invocadas por la aseguradora.

**Atendiendo a lo expresado, este colegiado concluye su apreciación razonada y conjunta al amparo de lo establecido en su Reglamento estimando que existen razones fundadas para estimar que el rechazo de cobertura al cual se contrae la presente reclamación posee legitimidad, por lo que resuelve:**

Declarar **INFUNDADA** la reclamación interpuesta por ..................contra .................., quedando a salvo su derecho de recurrir a las instancias que considere pertinentes.

Lima, 19 de octubre de 2019

***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**