**RESOLUCIÓN DE RECURSO DE IMPUGNACIÓN N° 046/20**

**VISTOS:**

El recurso de impugnación presentado el 13 de agosto de 2020 por ..................respecto de la Resolución Nro. 068/20 de fecha 03 de setiembre de 2020, expedida por esta Defensoría del Asegurado (DEFASEG), conforme a la cual se declaró INFUNDADA la reclamación interpuesta contra .................. respecto al seguro múltiple contratado a través del Banco .................. como consecuencia del fallecimiento de su hermana .................., asegurada bajo dicha póliza;

Que, el indicado recurso se sustenta resumidamente en lo siguiente: a) que la resolución le causa agravio por cuanto no se han tomado en cuenta los informes médicos que ha presentado, lo que determina que la resolución no se encuentre debidamente motivada; b) que no se ha valorado que lo que produjo el fallecimiento de su hermana fue la insuficiencia respiratoria, que si bien se hace referencia como estado morboso a la neoplasia de endometrio, se indica “si existiera alguno” por lo que no existe certeza que sea la causa de fallecimiento; c) que no existe un informe anatomopatológico actual del cáncer de endometrio metastásico por lo que no puede ser considerado como causa del fallecimiento; d) que ninguno de los informes actuales hacen referencia a una neoplasia maligna de endometrio, reiterando que la clínica .................. que emite el certificado de defunción no diagnosticó el cáncer; e) que el término neoplasia metacrónica que refiere la historia clínica del INEN se refiere a cánceres primarios que excluyen que uno sea metástasis del otro; g) que se vulneró el debido proceso por cuanto se le notificó de lo presentado por la aseguradora con fecha 4 de agosto cuando el 3 ya se había expedido la resolución impugnada, por lo que en el fondo no se le corrió traslado de lo requerido a la aseguradora en la audiencia de vista, negándosele la posibilidad de pronunciarse al respecto y afectando su derecho constitucional a la defensa, siendo que existe reiterada jurisprudencia del Tribunal Constitucional que ha determinado que toda resolución sea judicial o administrativa debe cumplir con la debida motivación, lo que abarca valoración de las pruebas que obran en un proceso y esto no se ha cumplido.

Que, habiéndose corrido traslado de la respectiva impugnación a la empresa aseguradora, esta lo absuelve mediante escrito de fecha 08 de setiembre de 2020 señalando resumidamente lo siguiente: que el certificado de defunción consigna como causa del fallecimiento la Neoplasia Maligna por Endometrio Metastásico; añadiendo que no han tomado como materia de análisis solo el certificado médico, sino toda la Historia Clínica que en su momento remitió el padre de la asegurada.

Que, revisando el escrito a través del cual .................. remitió la solicitud certificado de seguro requerido en la audiencia de vista, se constata que este fue presentado el 30 de julio de 2020 por correo electrónico cursado por la Gerencia de Operaciones de ................... Que en mérito a la entrega de dicho documento esta Defensoría expidió la resolución de fecha 3 de agosto de 2020, la cual fue notificada el 7 de agosto de 2020. Que, sin embargo, por un error administrativo interno, no se corrió traslado del indicado correo electrónico presentado por la aseguradora antes de la emisión de la resolución impugnada, siendo que recién se corrió traslado del mismo a la parte reclamante el 4 de agosto de 2020, es decir, luego de resuelto el reclamo y antes de su notificación, siendo que el mismo 07 de agosto de 2020 y minutos antes de ser notificada con la resolución que ahora impugna, la reclamante presentó un escrito pronunciándose sobre el certificado de seguro remitido por la aseguradora y formulando una serie de observaciones, lo que ya no pudo ser evaluado.

Que, con fecha 25 de setiembre de 2020 la aseguradora precisó que su decisión se basó en lo establecido en el certificado médico, acta de defunción e historia clínica; que de haber alguna discrepancia con dichos documentos médicos legales corresponde a la reclamante solicitar su rectificación o modificación a las autoridades pertinentes.

Que con fecha 28 de setiembre de 2020 la reclamante entre otras consideraciones señala que nunca ha negado que su hermana sufriera de una neoplasia maligna de endometrio en el año 2016, que se debería pedir a .................. un informe médico de un oncólogo que indique expresamente que su hermana falleció de un cáncer de endometrio metastásico; ya que lo consignado en el certificado de defunción fue un error al no existir una biopsia que determina que el cáncer de endometrio era metastásico; que no formuló contradicción alguna respecto del certificado de defunción porque se percató del error con motivo del rechazo de su reclamo y no tenía conocimiento que podía formular contradicción, lo cual además podría poner en riesgo su salud dada la cuarentena.

Atendiendo a lo expuesto, esta Defensoría resuelve finalmente lo siguiente:

**PRIMERO:** El artículo 10 (Procedimiento) del Reglamento de la DEFASEG (http://www.defaseg.com.pe/reglamento) establece que cualquiera de las partes que no se encuentre de acuerdo con la decisión adoptada por el colegiado sobre la materia reclamada, podrá impugnarla, interponiendo el correspondiente recurso de impugnación.

Conforme a ello, en el caso concreto, al interponer el recurso de impugnación la reclamante ha ejercido formalmente su derecho a contradecir lo resuelto por la Defensoría.

**SEGUNDO:** Que por un error administrativo no se notificó oportunamente a la reclamante del certificado de seguro remitido por la aseguradora y requerido en la audiencia de vista, lo que en opinión de la reclamante habría afectado su derecho de defensa. Que, no obstante, la reclamante ha podido presentar el recurso impugnatorio lo que le permite a este colegiado evaluar y analizar sus observaciones. Que, por lo tanto, a través de dicho recurso puede ejercer su derecho de defensa. Sin perjuicio de lo cual lamenta el error en la omisión del envío del documento presentado por la aseguradora, así como el inconveniente causado y se pronunciará a través de esta resolución sobre los aspectos pertinentes expresados por la reclamante en su escrito de fecha 07 de agosto de 2020, resumidos en su recurso impugnatorio.

**TERCERA:** Que, la reclamante considera que la resolución impugnada no se ha pronunciado sobre una serie de aspectos y solicita que se analice, entre otros aspectos, los siguientes:

1. **Informes médicos presentados por la parte reclamante**

La reclamante señala que se incurre en un grave error y una falsedad cuando se señala: *“……No obstante más allá de sostener que ello se desprende de la historia clínica del INEN no adjunta un informe médico que llegue a esa conclusión….”,* pues considera que los informes médicos del Dr. .................., los 4 Informes anatomopatológicos, biopsias del INEN del 2019 determinan que su hermana tenía un Sarcoma (que figura anotado en el certificado de defunción) y Carcinoma, los cuales no fueron valorados individual ni conjuntamente y, que obran en el expediente; y que no existe informe médico, pruebas médicas, biopsias que acrediten que su hermana tenía una neoplasia maligna de endometrio metastásico consignado erróneamente en el certificado de defunción por un médico no especialista en oncología.

La frase completa señalada en la resolución impugnada indica lo siguiente: *“La reclamante discrepa que el cáncer haya sido la causa del fallecimiento y considera que ese fue un error del médico que completó el certificado de defunción. No obstante, más allá de sostener que ello se desprende de la historia clínica del INEN no adjunta un informe médico que llegue a esa conclusión.”*

Esta Defensoría no desconoce ni niega los informes médicos del Dr. .................., Dr. .................., ni los 4 informes anatomopatológicos, lo cuales dan cuenta de las otras enfermedades y diagnósticos de la asegurada, los cuales no constituyen aspectos controvertidos. Sin embargo, ellos no desvirtúan que la asegurada también padeciera de un cáncer de endometrio que tal como se consigna en la propia historia clínica del INEN fue operado en el año 2,016, siendo que el seguro se contrató el 14 de agosto de 2017, y que figura en el certificado de defunción como causa básica del fallecimiento, habiendo sido dicho documento legal llenado por un médico colegiado. Y, si bien la reclamante sustenta las razones por las cuales considera que consignar dicho cáncer de endometrio como causa del fallecimiento fue un error, más allá de adjuntar otros informes que dan cuenta de otras enfermedades relacionadas o no con el cáncer de endometrio, no constituyen la opinión de un médico especializado que concluya que el cáncer de endometrio operado en el 2016 no fue causa del fallecimiento y que por tanto fue un error consignar dicha circunstancia como causa del fallecimiento; siendo que además dicho certificado de defunción no ha sido objetado legalmente.

1. **Las dos cartas de garantía expedidas por** ..................

La reclamante considera que deben tomarse como antecedente el que la aseguradora dio cobertura médica a la asegurada, lo que demuestra que no era tratada de un cáncer antiguo o preexistente, porque de lo contrario no hubieran activado dichas cartas. Al respecto, este colegiado precisa, que el presente reclamo no versa sobre la cobertura médica otorgada en momentos anteriores, sino sobre el rechazo de cobertura por el fallecimiento de la asegurada, la cual se basa en el certificado de defunción que consigna como causa del fallecimiento al cáncer de endometrio preexistente a la contratación del seguro, y por lo tanto no corresponde analizar la posición de la aseguradora respecto de otras coberturas que no forman parte de este proceso, siendo oportuno precisar que no se desconoce que la asegurada pudiera haber tenido cobertura por otras condiciones de salud. En este caso, la aseguradora invoca la exclusión basado en un documento médico legal que establece la causa del cual toma recién conocimiento con ocasión del fallecimiento de la asegurada.

1. **La causa directa que produjo la muerte de la asegurada que aparece en el certificado de defunción: INSUFICIENCIA RESPIRATORIA**

Al respecto, el certificado de defunción señala:

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

De acuerdo a lo establecido en la guía para el correcto llenado del certificado de defunción aprobada por R.M. 214-2017/MINSA, se considera lo siguiente:

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

 (…)

En consecuencia, de acuerdo con el certificado de defunción la insuficiencia respiratoria no fue la causa básica del fallecimiento, sino la causa final, que se deriva de la causa básica que conforme al certificado fue el cáncer de endometrio, tal como expresamente se consigna en el certificado de defunción, cuya parte pertinente fue copiada en la resolución impugnada y al que nuevamente nos remitimos:

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

1. **¿Por qué no le dan mérito a la anotación del Sarcoma Pleomórfico que aparece en el certificado de defunción y que si tiene sustento médico**

Como el propio certificado de defunción indica, dicha anotación corresponde a *“otros estados patológicos significativos que contribuyeron a la muerte, pero no relacionados con la enfermedad o estado morboso que lo produjo”*. En este sentido, no es que no se le de mérito, sino que conforme al documento médico legal, no constituye la causa básica del fallecimiento.

1. **Si realmente** .................. **presentó el certificado de seguro cómo lo menciona la resolución apelada, pues considera que de acuerdo a la documentación remitida a la recurrente con fecha 4 de agosto, no hay ningún documento con título certificado de seguro, solo aparece una solicitud de seguro con 4 folios pero ello no es el certificado de seguro**

Las compañías de seguros pueden emitir solicitudes que son a su vez certificados de seguros, en tanto contienen la información que debe consignar el certificado de seguro. Lo importante en estos casos es que la aseguradora acredite que las exclusiones que invoca fueron oportunamente informadas al asegurado, y en este caso el documento presentado de 4 folios que en parte de su contenido y expresamente en su parte final (previa a la firma del asegurado) hace referencia a que se trata de una Solicitud/ Certificado, contiene la exclusión de preexistencia y fue suscrito por el asegurado; por lo que ello es suficiente para que la aseguradora pueda oponer la exclusión invocada.

Finalmente, la reclamante solicita que este colegiado se pronuncie sobre cada uno de los puntos que expresa en su recurso impugnatorio, refiriendo que al no haberse pronunciado cada uno de los aspectos referidos en su reclamo se ha vulnerado el debido proceso.

Al respecto, este colegiado precisa que la Defensoría del Asegurado es una entidad privada y por ende no constituye una instancia administrativa regida por la ley del procedimiento administrativo general. La Defensoría se rige por su propio reglamento (<http://www.defaseg.com.pe/reglamento-de-defaseg/>), de acuerdo al cual el sometimiento voluntario de controversias en materia de seguros ante esta Defensoría, no afecta el derecho a la tutela jurisdiccional del asegurado, toda vez que lo resuelto por esta Defensoría no vincula al asegurado cuando el resultado le es desfavorable, ni afecta su derecho a iniciar procesos ante las instancias que considere pertinentes, sin que sea necesario que previamente impugne lo resuelto por la DEFASEG, toda vez que las resoluciones emitidas por esta Defensoría son únicamente vinculantes para las compañías de seguros cuando el fallo es favorable para el asegurado.

Sin perjuicio de lo expuesto, este colegiado reitera y destaca que, es el propio certificado de defunción el que establece al cáncer de endometrio como causa de fallecimiento, por lo que estando acreditado que este fue diagnosticado en forma previa a la contratación del seguro, el rechazo de siniestro resulta legítimo, siendo que además la carga de la prueba de contradecir dicho certificado corresponde a la reclamante y no a la aseguradora.

Si bien la reclamante ha expuesto las razones por las cuales considera que dicho certificado fue llenado en forma errada, dichos argumentos se basan en el propio y muy respetable análisis de la reclamante, pero que en opinión de este colegiado no resulta suficiente para contradecir lo expuesto en un documento médico legal, como lo es el certificado de defunción que establece las causas del fallecimiento.

Por lo tanto, a juicio de este colegiado, el recurso impugnativo interpuesto puede ser categorizado, por su contenido mismo, como una solicitud de revisión general, sustentado en el muy respetable criterio de la reclamante que este colegiado no comparte definitivamente, sin aportar medio probatorio suficiente que permita objetivamente, revocar la resolución impugnada, por lo que la DEFASEG reitera lo analizado y concluido en su oportunidad.

**Atendiendo a lo expresado, conforme a su Reglamento, este colegiado resuelve:**

Declarar **INFUNDADO** el recurso de impugnación interpuesto y confirmar la Resolución Nº 068/20 de fecha 03 de agosto de 2020 que declaro infundado el reclamo interpuesto por .................., dejando a salvo el derecho de la reclamante de recurrir ante las instancias que estime 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**