**RESOLUCIÓN DE RECURSO DE IMPUGNACIÓN N° 051/20**

**VISTOS:**

El recurso de impugnación presentado el 02 de noviembre de 2020 por .................. respecto de la Resolución Nro. 097/20 de fecha 27 de octubre de 2020, expedida por esta Defensoría del Asegurado (DEFASEG), conforme a la cual se declaró INFUNDADA la reclamación interpuesta contra .................. respecto del SEGURO VEHICULAR - PÓLIZA No ..................;

Que, el indicado recurso se sustenta resumidamente en lo siguiente: a) se ha atendido solo a la prueba del audio presentado por la aseguradora, en donde quieren demostrar que su persona atendió dicha llamada y solicitó pasar la inspección del vehículo pasada la cuarentena; b) que no se reconoce en el audio presentado por la aseguradora por lo que mantiene la posición de no haber sido contactado en ninguna oportunidad; c) que entiende declararon infundado su reclamo porque no se pronunció sobre el mismo dentro del plazo otorgado; pero su demora fue porque esperaba los documentos solicitados a su proveedor del servicio telefónico cumpliendo con las exigencias requeridas por la Defensoría; d) es así que adjunta el cargo de la carta enviada a .................. donde solicita el reporte de llamadas entrantes recibidas desde teléfonos móviles y fijos de los meses de abril, mayo y junio de 2020, y especialmente el día 17 de abril de 2020; y adjunta el reporte recibido donde no se verifica alguna llamada de algún teléfono de ..................; que de ello se puede verificar que no recibió comunicación alguna para realizar la inspección por lo que solicita declarar fundada su reclamación.

Que, habiéndose corrido traslado de la respectiva impugnación a la empresa aseguradora, esta lo absuelve mediante escrito de fecha 05 de noviembre de 2020 señalando resumidamente lo siguiente: reitera lo expuesto en sus descargos en el sentido que sí se comunicaron con el reclamante para que pasara la inspección y que este solicitó pasarla luego de la cuarentena; que el reclamante desconoce el audio presentado por .................., no obstante no adjunta prueba alguna, como podría ser una grabación de voz que permita contratar su voz contra la de la llamada telefónica; rechazan la prueba del cargo presentado, el cual es de fecha 27 de octubre de 2020, el día en que fueron notificados con la resolución que resuelve su reclamo; lo que entra en contradicción entre los dichos del reclamante y los medios de prueba presentados; toda vez que el reporte de las supuestas llamadas entrantes y recibidas a su número celular fue presentado antes de dicha fecha, y contiene la misma información que ahora presenta vía impugnación, sin remitir la carta de respuesta de .................. que señale el detalle del listado de llamadas

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 el reclamante ha ejercido formalmente su derecho a contradecir lo resuelto por la Defensoría.

**SEGUNDO:** Que, el reclamante insiste en señalar que la aseguradora no lo contactó para solicitar la inspección vehicular y por lo tanto debe otorgarse la cobertura de seguro, basándose para ello en que no se reconoce en el audio presentado por .................. y en el reporte de llamadas que ha solicitado a su proveedor de teléfono móvil.

No obstante, si bien adjunta un cargo enviado al proveedor de telefonía, no adjunta la carta de respuesta cursada por el proveedor que permita a este colegiado entender qué pedido se está absolviendo y qué tipo de información está brindando.

Más aún, este colegiado se ha pronunciado expresamente en la resolución emitida en el siguiente sentido:

*“Así la responsabilidad de coordinar y someterse a la inspección está contractualmente en cabeza del asegurado, quien asume el riesgo derivado de la falta de cumplimiento de la condición de cobertura como es la realización de la respectiva inspección al vehículo asegurado.*

*El reclamante no niega conocer dicha situación, lo que señala es que la inspección no se realizó porque brindo su información a través de la plataforma Fenix de la aseguradora, pero que no fue atendido en el requerimiento de inspección.*

*Niega, asimismo, haber recibido las llamadas telefónicas que reporta la aseguradora, y como prueba de ello ha presentado un listado de llamadas entrantes y salientes a su celular (hojas con un logo de la empresa* ..................*), donde no figurarían las llamadas que reporta la aseguradora****, sin adjuntar –sin embargo- la carta a través de la cual la empresa*** .................. ***remite dicha información a pedido del solicitante, lo cual permitiría a este colegiado entender los alcances del pedido efectuado;*** *reporte cuya validez legal ha sido cuestionada por la aseguradora, entre otras razones, por no remitir la solicitud* ***y carta de respuesta del operador que permita conocer si solo se solicitaron llamadas de celulares;*** *siendo que realizaron las llamadas desde un teléfono fijo.”.*  El subrayado y resaltado es añadido.

El reclamante, lejos de presentar la carta por la que solicitó el reporte de llamadas antes de la emisión de la resolución, ha presentado el cargo de una nueva carta dirigidas a su proveedor .................. (pues al haber presentado el reporte de llamadas antes del 27 de octubre es evidente que estamos ante un segundo pedido de información), y no ha presentado la carta a través de la cual el operador de telefonía móvil le remitió el primer reporte de llamadas; y menos aún el segundo, lo que no genera convicción en este colegiado.

Asimismo, y aun cuando se le quitara validez al audio presentado por .................., este colegiado reitera su análisis en el sentido que el asegurado conocía que la falta de inspección determinaba una cobertura limitada conforme fue expuesto en la resolución impugnada:

*“Tal como se aprecia en la cláusula de garantía, aun cuando el reclamante habría solicitado pasar la inspección después de la cuarentena,* ***era de su conocimiento que la falta de inspección determinaba que solo se activaran las coberturas de responsabilidad civil y accidentes personales, en tanto no se levantó ni modificó dicha cláusula contractual.***

*Lamentablemente, en este caso, la falta de inspección impidió a la aseguradora verificar que el vehículo se encontraba completo – es decir, no se produjo un siniestro en el periodo de seis días en el que el vehículo estuvo sin una póliza de seguro vigente- antes del inicio de la nueva póliza, lo que hubiera activado la totalidad de coberturas establecidas en la póliza.”* El resaltado y subrayado es añadido.

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 criterio del 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 097/20 de fecha 27 de octubre de 2020 que declaró infundado el reclamo interpuesto por .................., dejando a salvo el derecho del reclamante de recurrir ante las instancias que estime pertinentes.

Lima, 09 de noviembre 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**