RESOLUCIÓN N° 001/21

**VISTOS**

Que con fecha 12 de octubre de 2020, ..................., interpone reclamación ante esta Defensoría del Asegurado (DEFASEG) solicitando que ...................otorgue cobertura al siniestro ocurrido el 29 de diciembre 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 06 de noviembre 2020 ha presentado su contestación a la Reclamación adjuntando la Póliza y los documentos relativos al siniestro.

Que, con fecha 09 de noviembre 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 un plazo de cinco (5) días a cada parte para que presenten: i) la reclamante: la documentación mencionada en la audiencia referida a las disposiciones emitidas por la SBS. ii) la aseguradora: cargo de la entrega de la póliza a la asegurada y precisar porque figura en la póliza un agente de ................... que la asegurada no nombró. Que, con fecha 13 de noviembre de 2020, la asegurada cumplió con enviar lo solicitado y, con fecha 01 de diciembre de 2020, ................... también ha hecho llegar lo solicitado, 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 asegurada compró el SOAT el 13 de setiembre de 2019 en ................... – Uso: Transporte Público de Pasajeros. 2) Que, compró el 20 de Setiembre de 2019 la póliza vehicular para uso Transporte Público en ..................., tal como indica en los documentos SOAT y Tarjeta de Propiedad, documentos que fueron entregados a la aseguradora para que puedan emitir la póliza. 3) Que, el vehículo fue robado el 29 de diciembre de 2019 y recuperado el 04 de enero de 2020, totalmente desmantelado. Que, es preciso manifestar que el procurador de ................... asistió a la asegurada el 30 de diciembre de 2019, habiéndole declarado lo sucedido (procurador señor ...................). 4) Que, el 08 de enero de 2020, ................... solicita mediante carta: relación de pasajeros, destino, boleta por el servicio prestado. Que, con fecha 19 de febrero de 2020 la asegurada hace entrega de los documentos solicitados por la aseguradora. Que, con fecha 27 de marzo de 2020 mediante carta ..................., el Director de Siniestros, ..................., reconoce que con fecha cierta haber recibido el día 19 de febrero de 2020 lo solicitado por .................... 5) Que, del 19 de febrero de 2020 hasta el 27 de marzo de 2020 se tienen 38 días que exceden de los 30 días para pronunciarse regulados por la SBS. Que, a esto hay que sumarle que desde un inicio se hizo la declaración al procurador de ..................., (30 diciembre 2019), tiempo suficiente para haberse pronunciado. Que, es necesario manifestar que el rechazo se basa en el Informe del procurador ................... del 30 de diciembre de 2019, y del informe escrito del conductor en referencia a lo sucedido esa fecha. 6) Que, la Resolución SBS 3202-2013 contiene en su artículo 11° lo siguiente:

Artículo 11°. Liquidación del siniestro cuando no interviene un ajustador: Dentro de los treinta (30) días siguientes a la fecha de haber recibido la documentación e información completa exigida en la póliza para el proceso de liquidación del siniestro, la empresa deberá pronunciarse sobre el consentimiento o rechazo del siniestro, (…) si la empresa no se pronuncia dentro del plazo de treinta (30) días a que se refiere el párrafo anterior, se entenderá que el siniestro ha quedado consentido, (…).

7) Que, por lo tanto, la asegurada solicita que el siniestro se declare consentido y se pague la indemnización de la Póliza por US$ 11,690 dólares que es la suma asegurada.

Que, por su parte ................... solicita se declare infundada la reclamación, por las siguientes resumidas razones: 1) Que, al momento de contratar la referida Póliza de Seguro, la señora ................... declaró dicha unidad que sería destinada a USO DE TURISMO, conforme puede verse en las Condiciones Particulares de la referida póliza. 2) Que, con fecha 29 de diciembre de 2019, el vehículo asegurado sufrió un siniestro consistente en el robo total de la unidad en circunstancias que realizaba transporte público de pasajeros, cuando cinco sujetos que habían abordado la unidad como pasajeros, perpetraron el asalto despojándolo de la unidad. 3) Que, la unidad asegurada fue encontrada con fecha 04 de enero de 2020 totalmente desmantelada, conforme consta en los documentos policiales obrantes en autos. 4) Que, luego de analizar el evento, la aseguradora rechazó el siniestro debido a que el vehículo asegurado estaba siendo destinado a un USO DIFERENTE para el que fue contratado (Servicio Público de pasajeros en vez de Servicio Turístico). 5) Que, la asegurada solicita a ................... que pague la cobertura del seguro alegando simplemente que EL SINIESTRO SE ENCUENTRA CONSENTIDO, señalando que completó la documentación del mismo con fecha 19 de febrero de 2020 y que la aseguradora se pronunció recién con fecha 27 de marzo de 2020, es decir 38 días desde que ella entregó a ................... dicha información. 6) Que, cabe precisar que la señora ................... no alega ninguna otra situación o hecho controvertido; por el contrario ha reconocido que el vehículo estaba siendo destinado al transporte público de pasajeros, por lo que el único punto a dilucidar consiste en el presunto consentimiento del siniestro, es decir, si en efecto la aseguradora se pronunció sobre el mismo luego de 38 días de completada la documentación, y de ser el caso, si existe alguna justificación para que la aseguradora haya utilizado ese plazo. 7) Que, debido a la declaración del estado de emergencia nacional a raíz del Covi19, el plazo para el pronunciamiento se suspendió hasta el 30 de junio de 2020, de acuerdo a lo siguiente:

“FE DE ERRATAS

Resolución SBS N° 1545 – 2020

Mediante Oficio N° 14563-2020-SBS, la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP solicita se publique Fe de Erratas de la Resolución SBS N° 1545-2020, publicada en la edición del día 10 de junio de 2020.

Dice:

Artículo Primero – Precisar que la suspensión del cómputo de los plazos establecida en el Oficio Múltiple N° 11157-2020-SBS, referidos a los procesos de atención de siniestros ocurridos a nivel nacional, regulados en los artículos 3,4,5,8,11 y 15 del Reglamento para la Gestión y Pago de Siniestros, aprobado por Resolución SBS-N° 3203-2013 se encuentra suspendido hasta el 30 de junio de 2020.

Debe decir:

Artículo Primero – Precisar que la suspensión del cómputo de los plazos establecida en el **Oficio Múltiple N° 11159-2020-SBS**, referidos a los procesos de atención de siniestros ocurridos a nivel nacional, regulados en los artículos 3,4,5,8,11 y 15 del Reglamento para la Gestión y Pago de Siniestros, aprobado por Resolución SBS N° 3202-2013, se encuentra suspendido hasta el 30 de junio de 2020.

8) Que, como puede verse de las disposiciones legales citadas, el plazo para el pronunciamiento del siniestro, materia del presente proceso, se suspendió hasta el 30 de junio de 2020, siendo el caso que la aseguradora pese a dicha circunstancia se pronunció con fecha 27 de marzo de 2020, esto es, incluso cuando dicho plazo se encontraba paralizado.

**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 27 de Marzo de 2020, 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 en su carta mencionada en el Considerando Sexto, se sustenta en que el vehículo asegurado al momento de la ocurrencia del siniestro se encontraba realizando servicio público de pasajeros, cuando en la póliza figura servicio turístico, incurriéndose en la exclusión especificada en el Artículo 5°, inciso 5.1, literal c) de las Condiciones Generales del seguro vehicular contratado.

**OCTAVO**: Que, en respuesta a lo mencionado en el Considerando Sétimo, la asegurada manifestó su disconformidad con el rechazo de la cobertura, ya que considera que la aseguradora, para el rechazo del siniestro se tomó un plazo mayor que el estipulado en la Ley 29946, Ley de Contrato de Seguros, por lo que se debe aplicar la figura de “Siniestro Consentido”. Que, adicionalmente, el “servicio turístico” que figura en la póliza, es un error de la aseguradora, ya que tal como se indica en el SOAT como en la tarjeta de propiedad, documentos que fueron entregados a la aseguradora para que puedan emitir la póliza de seguro de vehículos, figura que el vehículo se utiliza para el servicio público de pasajeros.

**NOVENO:** Que, en relación a lo manifestado por ................... y la reclamante en los Considerandos Sétimo y Octavo, a los escritos adicionales remitidos por ambas partes y al análisis de los documentos que obran en el expediente, este colegiado considera lo siguiente:

1. Que no es materia controvertida el hecho de que, en la Póliza contratada, figura el uso del vehículo asegurado como “Servicio Turístico”.
2. Que, al momento del accidente el vehículo asegurado se encontraba prestando “Servicio Público de pasajeros”, es decir, que realizaba un servicio para el cual no había sido contratada la Póliza.
3. Que, de acuerdo a lo solicitado, ................... en su escrito adicional, ha presentado el documento con el que se despacho la póliza a la asegurada.

Que, como consecuencia de lo expresado anteriormente, en el presente caso es de aplicación el artículo 5°- Exclusiones, de las Condiciones Generales de la Póliza, en el cual se expresa lo siguiente:

**“CONDICIONES GENERALES**

**Artículo 5° - EXCLUSIONES**

**5.1 EXCLUSIONES GENERALES**

*Cualquiera que sea la cobertura contratada, salvo que en la Condiciones Particulares se consignara una cobertura o cláusula especifica que estipule lo contrario, este seguro no cubre:*

*(…)*

*5.1.8 El siniestro que se produzca, mientras el vehículo hubiese estado*

*(…)*

*c) Prestando servicio público en forma momentánea o permanente o hubiese sido dado en alquiler, o utilizándose para fines de enseñanza o instrucción, así como cuando fuese utilizado para un uso diferente del que fue inicialmente declarado a LA COMPAÑÍA al momento de contratar la Póliza de Seguro”*

**DECIMO:** Que, en relación a lo expresado por la asegurada en el Considerando Octavo, es necesario anotar:

1. Que, sobre la solicitud de la asegurada de aplicar el Siniestro Consentido, en el presente caso, no puede ser considerado el “Siniestro Consentido”, dado que el mismo es de aplicación cuando existe un siniestro que ocurre bajo una cobertura contratada en la póliza correspondiente. Que, en el caso materia del reclamo, la cobertura del vehículo para “Servicio Público” no es una cobertura contratada, ya que la que figura en la póliza es una cobertura del vehículo para “Servicio Turístico”. Que, así mismo y sin perjuicio de lo mencionado, es necesario considerar que, como consecuencia del Estado de Emergencia decretado en el país, la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, decretó que el plazo para el pronunciamiento se suspendió hasta el 30 de junio de 2020, de acuerdo a lo siguiente:

“FE DE ERRATAS

Resolución SBS N° 1545 – 2020

Mediante Oficio N° 14563-2020-SBS, la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP solicita se publique Fe de Erratas de la Resolución SBS N° 1545-2020, publicada en la edición del día 10 de junio de 2020.

Dice:

Artículo Primero – Precisar que la suspensión del cómputo de los plazos establecida en el Oficio Múltiple N° 11157-2020-SBS, referidos a los procesos de atención de siniestros ocurridos a nivel nacional, regulados en los artículos 3,4,5,8,11 y 15 del Reglamento para la Gestión y Pago de Siniestros, aprobado por Resolución SBS-N° 3203-2013 se encuentra suspendido hasta el 30 de junio de 2020.

Debe decir:

Artículo Primero – Precisar que la suspensión del cómputo de los plazos establecida en el **Oficio Múltiple N° 11159-2020-SBS**, referidos a los procesos de atención de siniestros ocurridos a nivel nacional, regulados en los artículos 3,4,5,8,11 y 15 del Reglamento para la Gestión y Pago de Siniestros, aprobado por Resolución SBS N° 3202-2013, se encuentra suspendido hasta el 30 de junio de 2020.

Que, como puede verse de las disposiciones legales citadas, el plazo para el pronunciamiento del siniestro, materia del presente proceso, se suspendió hasta el 30 de junio de 2020, siendo el caso que la aseguradora pese a dicha circunstancia se pronunció con fecha 27 de marzo de 2020, esto es, incluso cuando dicho plazo se encontraba paralizado.

1. Que, sobre lo manifestado por la reclamante de que el vehículo asegurado figura en la póliza como “Servicio Turístico”, y que esto es un error de la misma aseguradora, la Defensoría del Asegurado debe precisar que, de acuerdo a su reglamento, solo puede conocer y resolver los casos que se refieran a rechazos de siniestros ocurridos a coberturas contratadas. Que, el error al que se refiere la reclamante se considera como idoneidad de servicio, tema que no se encuentra considerado dentro de las atribuciones de la Defensoría, siendo que dicho reclamo puede realizarse en otra instancia.

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, 11 de enero de 2021

***La Secretaría Técnica certifica que la presente resolución cuenta con el voto de los vocales cuyos nombres figuran en el presente documento.***

**María Eugenia Valdez Fernández Baca – Presidente**

**Rolando Eyzaguirre Maccan – Vocal**

**Marco Antonio Ortega Piana – Vocal**

**Gonzalo Abad del Busto - Vocal**