RESOLUCIÓN N° 002/21

**VISTOS**

Que con fecha 07 de octubre de 2020, ..................., interpone reclamación ante esta Defensoría del Asegurado (DEFASEG) solicitando que ................... otorgue cobertura al siniestro ocurrido el 01 de agosto de 2020, al vehículo asegurado de Placa de Rodaje ..................., de acuerdo con las Condiciones Generales y Particulares de la Póliza de Seguro Vehicular ...................

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 07 de diciembre de 2020 ha presentado su contestación a la Reclamación, adjuntando la Póliza y los documentos relativos al siniestro.

Que, con fecha 07 de diciembre de 2020 se realizó la correspondiente audiencia de vista con la asistencia de ambas partes, las mismas que sustentaron sus posiciones respecto a la reclamación presentada, y luego absolvieron las diversas preguntas formuladas por este colegiado. Que, al término de la audiencia, se otorgó a la asegurada un plazo de cinco (5) días, para que pueda analizar y comentar, si desea, el escrito de contestación a la reclamación, enviado por la aseguradora. Que, con fecha 15 de diciembre, la asegurada envió su escrito adicional, quedando. entonces el expediente a la fecha en condiciones para que este colegiado pueda analizar el caso y pronunciarse respecto al mismo.

Que, la asegurada solicita que ................... proceda a la atención del siniestro ocurrido al vehículo asegurado por las siguientes resumidas razones: 1) Que, la unidad siniestrada estaba asegurada bajo la Póliza VEH N° ................... desde el 2018, siendo la Titular ..................., su sobrina**.** 2)Que, el 2 de enero del 2020 le comunicó al Bróker de Seguros ..................., Sr. ...................**,** que deseaba que la póliza pase a su nombre y le envío la transferencia de propiedad de la SUNARP, para que realice el cambio correspondiente**.** Que, El 24 de junio de 2020se pide la póliza al bróker y le informa que está vigente hasta el 01/07/2020**,** igualmente le reiteró que le envíe el contrato y los cupones de pago.3) Que, El 31 de Julio, vuelve a solicitar la póliza y el Bróker le informa que la Póliza del vehículo fue anulada el 27/07/2020 por la Cía. de Seguros; igualmente reiteró su solicitud del trámite el seguro vehicular. Que, con fecha 31/07/2020 en la tarde el Sr. ..................., Bróker de la compañía de ..................., emite la Póliza VEH N° ...................con vigencia 31/07/2020 al 31/07/2021, siendo la Contratante y Asegurada ...................**.** 4) Que, el 01 de agosto de 2020, aproximadamente a las 9.15 am, recibió la llamada telefónica de ..................., para coordinar la inspección del vehículo, a lo que respondió que el vehículo se encontraba en Chilca y que lo traería en la tarde. Que, adicionalmente le consultó a la señorita, cuál era el pazo máximo para pasar la inspección del auto, y le respondieron que podía realizar la inspección en un lapso de una semana a diez (10) días, y que llamaría el día lunes para definir la hora de la inspección. 5) Que, el sábado 01 de agosto de 2020, aproximadamente a las 14.20 pm, cuando el vehículo asegurado, manejado por su hijo estaba regresando de Chilca a Lima, es que se produjo el siniestro. Que, el día lunes 3/08/2020, llamó nuevamente la encargada de la inspección del vehículo para coordinar la inspección, le comunico que su carro sufrió un siniestro; la Srta. de ................... le responde que cuando el vehículo salga del Taller, llame a ................... para coordinar la inspección. 6) Que, en efecto, durante el traslado del vehículo asegurado de regreso del Sur, el día sábado en la tarde y en el trayecto a Lima, chocaron su vehículo y el causante se dio a la fuga, reportando a la Central de ................... y siendo atendido y además cumpliendo con todas las diligencias del caso. Que, Inmediatamente ocurrido el accidente, se comunicó con el Sr. ..................., siendo hasta la fecha, la respuesta negativa por parte de ..................., respecto a aprobar el siniestro ocurrido. Que, el día 02 de septiembre ha recibido la carta notarial del ..................., comunicándole que rechazan el siniestro porque la unidad no fue inspeccionada. 7) Que, Si ................... ha proporcionado un Sistema electrónico para que el Bróker emita las Pólizas de Seguros en su representación y a su vez lo envíe al Cliente:

1. ¿porque se emite la póliza (con el inicio del periodo de cobro) sin antes haber realizado la inspección correspondiente, y consecuentemente no cobertura del siniestro.
2. ¿Porque se registra como obligación de la inspección del vehículo al asegurado?

No debería ser obligación de la aseguradora, verificar que está asegurando y emitir una póliza de acuerdo a lo verificado.

La inspección se estuvo coordinando tal como se declaran en el ítem 4 sin embargo, por causa fortuita el accidente ocurrió el siniestro.

1. Porque la señorita, que la llamó para coordinar la inspección, le respondió que podía realizar la inspección en un lapso de una semana a 10 días; en ningún momento le manifestó que mientras no se realizara dicha inspección, la cobertura de la póliza no se haría efectiva.

Dicho esto, se hace las siguientes preguntas: ¿Cuál es el plazo para que el asegurado pase la inspección?, ¿un día?, ¿un mes? ¿Porque no se especifica claramente este requerimiento?, ¿porque existe este vacío?, será que a la seguradora le conviene la imprecisión de dicho requerimiento para negar la cobertura como pretende en este caso. ¿Porque no se precisa claramente que la cobertura se inicia luego de pasar la inspección, así como se indica que el pago de la prima es desde la celebración del Contrato de Seguro o desde el inicio de vigencia de la póliza?, ¿porque se cobra por una póliza que no es vigente?

1. Por otro lado, en la Cláusula de Garantía de inspección, ¿qué significa Condición obligatoria para contar con la totalidad de las coberturas de la póliza de seguro?, donde se especifican que coberturas son cubiertas y cuáles son las que no son cubiertas? ¿Cuál es el criterio para que la cobertura cubra el siniestro?
2. Asimismo, si bien es cierto que dentro de la Póliza existe la **Cláusula** ...................**,** el cual indica que el vehículo tiene que pasar inspección para tener **COBERTURA**, hago algunas interrogantes:
* ¿Cuándo empieza la Cobertura, desde el inicio de vigencia de la Póliza o desde que pasa Inspección?
* Porque se contabiliza la fecha de pago desde la fecha de inicio de su Póliza, si la cobertura de siniestro, recién empieza después de la inspección. ¿Para su caso, ya pasaron 2 meses y aún no ha sido inspeccionado?
* No Existe un plazo o ventana para que los vehículos sean inspeccionados.
* ¿Aun cuando no haya pasado la inspección y consecuentemente no tenga cobertura, debe pagar la cuota? ¿Qué servicio le estarían cobrando?

Que, por su parte ...................solicita se declare infundada la reclamación, por las siguientes resumidas razones. 1) Que, el día 01 de agosto de 2020, el hijo de la señora ................... reportó a ...................que el vehículo asegurado sufrió un siniestro, razón por la cual solicitó la indemnización correspondiente por la cobertura de daño propio. 2) Que, luego de realizar la evaluación correspondiente, mediante carta ................... de fecha 13 de agosto de 2020, ................... expuso su posición formal, informando que el siniestro carecía de cobertura, debido a que no cumplió con pasar la inspección para contar con la totalidad de las coberturas. 3) Que, la postura de la compañía encuentra sustento en la Cláusula ................... (Cláusula de Garantía de Inspección), la cual a la letra establece lo siguiente:

“CLAUSULA DE GARANTIA DE INSPECCION

1.- ALCANCE

Queda entendido y convenido que, en adición a los términos y condiciones de la Póliza, de la cual forma parte la presente cláusula, las coberturas indicadas en dicha póliza se encuentran condicionadas a los términos descritos a continuación:

2.- CONDICION OBLIGATORIA PARA CONTAR CON LA TOTALIDAD DE LAS COBERTURAS DE LA POLIZA DE SEGURO

Todos los vehículos asegurados bajo la póliza de seguro, de la cual forma parte la presente cláusula adicional, deberán ser inspeccionados y tener la conformidad de LA COMPAÑÍA para contar con la totalidad de las coberturas de la misma. Quedan exceptuados de la inspección a la que se hace referencia precedentemente los casos descritos en el numeral 3) siguiente:

EL ASEGURADO queda obligado a solicitar la inspección del vehículo materia del seguro, coordinando el lugar, fecha y hora de la misma al siguiente teléfono o correo electrónico.

Central de atención: ...................

...................

Cabe resaltar que la inspección deberá ser realizada por un inspector autorizado por la COMPAÑÍA.

En caso que no se haya realizado la inspección del vehículo, EL ASEGURADO declara conocer que LA COMPAÑÍA en caso de producirse un siniestro, solamente otorgará en el caso que ello corresponda, las coberturas de Responsabilidad Civil frente a Terceros, Responsabilidad Civil de Ocupantes y Accidentes Personales, hasta por las sumas aseguradas descritas en las Condiciones Particulares, siempre y cuando dichas coberturas hayan sido contratadas”.

4) Que, en atención a lo previsto en la Cláusula ................... de la póliza, correspondía al denunciante ponerse en contacto con ..................., a efecto que se proceda con la inspección del vehículo asegurado y de esta forma contar con la totalidad de las coberturas descritas en el contrato de seguro. 5) Que, no obstante, ................... con la finalidad de brindar un servicio idóneo, con fecha 01 de agosto último, procedió a comunicarse con la Sra. ................... a efectos de programar una cita para la realización de la inspección del vehículo, conforme admite ésta en la narración de hechos expuestos en su reclamo. Que, sin embargo, pese a que la inspección resultaba de suma importancia, la señora ................... indicó que volvieran a llamarla el día lunes, toda vez que el vehículo asegurado estaba fuera de Lima (Chilca) en poder de su hijo, a pesar que era de su entero conocimiento que conforme a lo establecido en la Cláusula ..................., debía someter a su unidad a una inspección para contar con la totalidad de las coberturas. 6) Que, con la finalidad de acreditar que la reclamante conocía de los términos y condiciones de la póliza contratada, el colegiado deberá tener en cuenta que la referida póliza fue emitida vía web bajo gestión del corredor de seguros ..................., conforme consta en el expediente. 7) Que, sin perjuicio de lo expuesto, cabe precisar que totalidad de coberturas se encontraban en suspenso, hasta que el vehículo asegurado sea inspeccionado, encontrándose activas las coberturas de Responsabilidad Civil frente a terceros, Responsabilidad Civil de Ocupantes y Accidentes Personales.

**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, en la contestación a la reclamación, a lo tratado en la audiencia de vista y, en el escrito adicional enviado por la asegurada, la materia controvertida sometida al conocimiento de este colegiado radica en determinar si el rechazo del siniestro, expresado por la aseguradora en su carta N° SVCRCG-571031 de fecha 13 de Agosto 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, la aseguradora indica que el rechazo del siniestro expresado en su carta mencionada en el Considerando anterior, se sustenta en que la asegurada, al momento del accidente, no había cumplido con lo especificado en la Cláusula ................... – (Cláusula de Garantía de Inspección), la misma que expresa lo siguiente:

**“CLAUSULA DE GARANTIA DE INSPECCION**

**1,- ALCANCE**

*Queda entendido y convenido que, en adición a los términos y condiciones de la Póliza, de la cual forma parte la presente Cláusula, las coberturas indicadas en dicha Póliza, se encuentran condicionadas a los términos descritos a continuación*:

**2.- CONDICION OBLIGATORIA PARA CONTAR CON LA TOTALIDAD DE LAS COBERTURAS DE LA POLIZA DE SEGURO**

*Todos los vehículos asegurados bajo la Póliza de Seguro, de la cual forma parte la presente cláusula adicional, deberán ser inspeccionados y tener la conformidad de LA COMPAÑÍA para contar con la totalidad de las coberturas de la misma. Quedan exceptuados de la inspección a la cual se hace referencia precedentemente los casos descritos en el numeral 3) siguiente*

*EL ASEGURADO queda obligado a solicitar la inspección del vehículo materia del seguro, coordinando el lugar, fecha y hora de la misma al siguiente teléfono o correo electrónico*

*Central de atención:* ...................

...................

*Cabe resaltar que la inspección deberá ser realizada por un inspector autorizado por LA COMPAÑÍA.*

*En caso que no se haya realizado la inspección del vehículo, EL ASEGURADO declara conocer que LA COMPAÑÍA, en caso de producirse un siniestro, solamente otorgará, en el caso que ello corresponda, las coberturas de Responsabilidad Civil frente a Terceros, Responsabilidad de Ocupantes y Accidentes Personales, hasta por las sumas aseguradas descritas en las Condiciones Particulares, siempre y cuando dichas coberturas hayan sido contratadas”.*

**OCTAVO:** Que, la asegurada considera que el siniestro no debe ser rechazado por lo siguiente:

1. Que, Si ................... ha proporcionado un Sistema electrónico para que el Bróker emita las Pólizas de Seguros en su representación y a su vez lo envíe al Cliente, porque se emite la póliza sin antes haber realizado la inspección correspondiente, y consecuentemente ante la ocurrencia de un siniestro, no hay cobertura.
2. Que, debería ser obligación de la aseguradora, verificar que está asegurando y emitir una póliza de acuerdo a lo verificado.
3. Que, la inspección se estuvo coordinando tal como se declaran en el ítem 4 del escrito de reclamación, sin embargo, por causa fortuita el accidente ocurrió el siniestro.
4. Que, la señorita, que la llamó para coordinar la inspección, le respondió que podía realizar la inspección en un lapso de una semana a 10 días; en ningún momento le manifestó que mientras no se realizara dicha inspección, la cobertura de la póliza no se haría efectiva.
5. Que, la asegurada manifiesta en su escrito adicional que, si bien es cierto que dentro de la Póliza existe la **Cláusula** ...................**,** la cual indica que el vehículo tiene que pasar inspección para tener **COBERTURA**, ni la compañía ni el bróker de seguros le informaron antes del siniestro de las Condiciones de la Póliza y menos de la obligación de que para tener cobertura debía haber pasado la inspección correspondiente del vehículo.

**NOVENO:** Que, en relación a lo manifestado por ................... y la asegurada en los Considerandos Sétimo y Octavo y en el escrito adicional presentado la asegurada, este colegiado aprecia lo siguiente:

1. Que, no es materia controvertida que la Póliza contratada contiene la Cláusula ................... – CLAUSULA DE GARANTIA DE INSPECCION, la misma que expresa lo siguiente:

**“CLAUSULA DE GARANTIA DE INSPECCION**

**1.- ALCANCE**

*Queda entendido y convenido que, en adición a los términos y condiciones de la Póliza, de la cual forma parte la presente cláusula, las coberturas indicadas en dicha póliza se encuentran condicionadas a los términos descritos a continuación*:

**2.- CONDICION OBLIGATORIA PARA CONTAR CON LA TOTALIDAD DE LAS COBERTURAS DE LA POLIZA DE SEGURO**

*Todos los vehículos asegurados bajo la póliza de seguro, de la cual forma parte la presente cláusula adicional, deberán ser inspeccionados y tener la conformidad de LA COMPAÑÍA para contar con la totalidad de las coberturas de la misma. Quedan exceptuados de la inspección a la que se hace referencia precedentemente los casos descritos en el numeral 3) siguiente:*

*EL ASEGURADO queda obligado a solicitar la inspección del vehículo materia del seguro, coordinando el lugar, fecha y hora de la misma al siguiente teléfono o correo electrónico.*

*Central de atención:* ...................

...................

*Cabe resaltar que la inspección deberá ser realizada por un inspector autorizado por la COMPAÑÍA.*

*En caso que no se haya realizado la inspección del vehículo, EL ASEGURADO declara conocer que LA COMPAÑÍA en caso de producirse un siniestro, solamente otorgará en el caso que ello corresponda, las coberturas de Responsabilidad Civil frente a Terceros, Responsabilidad Civil de Ocupantes y Accidentes Personales, hasta por las sumas aseguradas descritas en las Condiciones Particulares, siempre y cuando dichas coberturas hayan sido contratadas”.*

1. Que, tampoco es materia controvertida de que, al momento de la ocurrencia del siniestro, el vehículo asegurado no había pasado la inspección correspondiente, detallada en el inciso anterior.
2. Que, en relación a lo manifestado por la asegurada en los incisos a) b) c) y d) del Considerando Octavo, este colegiado debe indicar que, de acuerdo al Reglamento de la Defensoría del Asegurado, esta puede conocer y resolver casos que traten sobre rechazo de siniestros relacionados con las coberturas contratadas y que figuran en la póliza. Que, de acuerdo al reglamento mencionado, la Defensoría del Asegurado no puede conocer temas relacionados a Idoneidad de Servicio, como son los indicados en los incisos a) b) c) y d) del Considerando Octavo; dichos temas de Idoneidad de Servicios, pueden ser tratados en otras instancias.
3. Que, en relación al inciso e) del Considerando Octavo, el bróker de seguros que la asegurada nombró y, más aún, cuando es el que emite la póliza, debe ser el encargado de explicar a la asegurada los términos y condiciones de la póliza, en su condición de asesor de la asegurada. Que, esta obligación se encuentra establecida en el artículo 37 de. la Ley 29946, Ley de Contrato de Seguros, que expresa lo siguiente:

**“Artículo 37 Corredor: Representación y Comercialización**

*La carta de nombramiento que el asegurado o contratante extiende a un corredor de seguros, faculta a este para realizar actos administrativos de representación, mas no de disposición.*

*Cuando el asegurador designa un representante con facultades para actuar en su nombre, se aplican las reglas de mandato”*

Que, como consecuencia de todo lo mencionado, se considera que el rechazo del siniestro, posee legitimidad.

Que, atendiendo a todo lo expresado, 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 asegurada de acudir a las instancias que considere pertinentes.

Lima, 12 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**