**RESOLUCIÓN N° 012/21**

**Vistos:**

Que, ................... interpone reclamación ante esta Defensoría del Asegurado (DEFASEG) solicitando que ................... otorgue el reembolso por el servicio de sepelio no atendido del fallecimiento de su madre, la asegurada señora ..................., conforme al **SEGURO ANGEL DE LA GUARDA (SEPELIO)****.**

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).

Que, habiéndosele corrido traslado de la respectiva reclamación, la aseguradora presentó sus descargos.

Que, el 14 de diciembre de 2020 se realizó la audiencia de virtual de vista con la asistencia de las partes a la plataforma electrónica, quienes presentaron sus posiciones, absolviendo las diversas preguntas formuladas por el órgano resolutorio unipersonal, conforme consta de la correspondiente acta;

Que, la reclamante sustenta su reclamación resumidamente en lo siguiente: (1) solicita el reembolso por el servicio de sepelio no atendido del fallecimiento de su madre; (2) el 18 de Julio 2020 falleció su señora madre ...................asegurada ................... (antes ...................) de la póliza de seguro No. ..................., cuyo titular es ..................., aportante desde el año 1999; (3) al estar en Estado de Emergencia Sanitaria por pandemia y toque de queda, solo llamaron a la oficina ................... para solicitar el servicio de sepelio, y en esa oportunidad le respondieron que llamara al día siguiente y al preguntar si podían enterrar en el Callao le informaron que no se podía; (4) por esas razones y la premura de tiempo se vieron obligados en la necesidad de contratar en el Callao el servicio funerario, el cual les costó S/. 2070 sin nicho; (5) la copia de la póliza les fue entregada el 3 de noviembre 2020.

Que, por su parte, ................... expresa resumidamente lo siguiente: (1) la solicitud de reembolso por gastos de sepelio es improcedente por encontrarse fuera de las condiciones de la póliza; (2) la cobertura de sepelio, conforme al artículo 11° cubre los servicios de sepelio y exequias, reconociendo los gastos que generen dichos servicios hasta el límite asegurado; (3) de acuerdo al artículo 12°, la póliza cubre hasta el límite asegurado los siguientes servicios de sepelio: -ataúd estándar, - capilla ardiente, - arreglo floral, - aviso en un diario local, - carro para flores, - trámite e instalación del servicio, - vehículo de acompañamiento para 10 personas, y – servicio de carroza; (4) en el contrato de seguro no se especifica que dentro de la cobertura se encuentre el reembolso de los gastos efectuados por el contratante; (5) los reembolsos por los servicios solicitados por la reclamante no se encuentran contemplados en el contrato de seguro, motivo por el cual no se la puede exigir ello a la aseguradora; (6) no obstante lo anterior, ................... realizó el reembolso por gastos de nicho a la reclamante; (7) según el numeral 4 del artículo 325 de la Ley 26702, Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros, la aseguradora se encuentra prohibida de pagar indemnizaciones por siniestros en exceso de lo pactado en la póliza.

**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 respecto de rechazos o liquidación de cobertura de siniestros; 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, 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.

**CUARTO:** 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; sin perjuicio de aplicarse las presunciones legales correspondientes.

**QUINTO:** 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, se advierte que la cuestión controvertida fundamental radica en determinar si corresponde que la aseguradora atienda la cobertura de sepelio reclamada.

En efecto, la aseguradora ha rechazado el reembolso de los gastos asumidos directamente por la reclamante, alegando que dicho reembolso no se encuentra contemplado en el contrato de seguro, motivo por el cual no se la puede exigir ello a la aseguradora

**SEXTO:** A este efecto, cabe tener presente que como lo reconoce la aseguradora, la cobertura de sepelio cubre los servicios de sepelio y exequias, reconociendo los gastos que generen dichos servicios hasta el límite asegurado:



En el presente caso la suma asegurada para la cobertura de sepelio se estableció en la suma de S/. 3, 521.00:

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

Esto es, por todos los servicios comprendidos en el artículo 12, ................... asumió la obligación de cubrir los gastos de sepelio hasta el límite de S/. 3,521.00

En la atención del presente siniestro, la aseguradora cubrió los gastos de nicho por la suma de S/. 1, 178.40:

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

Como consecuencia de lo anterior, se aprecia que para la atención de los otros servicios que comprende la cobertura de sepelio, distintos al nicho, la suma asegurada restante era de S/. 2,342.60.

La reclamante solicita que se le reembolse la suma de S/. 2,070.00 correspondiente a los gastos de ataúd, capilla ardiente, carroza panorámica y camioneta porta flores:

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

Es así que el órgano resolutorio unipersonal advierte que los gastos reclamados están dentro de los comprendidos en el citado artículo 12 que detalla el alcance de los servicios de sepelio.

Asimismo, se aprecia que el monto reclamado no excede el límite asegurado, por cuanto la Suma Asegurada restante, luego de descontar lo cubierto por gastos de nicho, asciende a S/. 2,342.60

Dado que para el presente siniestro la aseguradora no ha opuesto ninguna exclusión y liquidó parcialmente la cobertura de sepelio, limitándose a atender los gastos de nicho, este órgano resolutivo unipersonal verifica que la reclamación resulta fundada. Por lo que, ................... debe cumplir con pagar la suma de S/. 2,070.00 correspondiente a los gastos de ataúd, capilla ardiente, carroza panorámica y camioneta porta flores.

**ATENDIENDO A LO EXPRESADO, ESTE ÓRGANO RESOLUTIVO UNIPERSONAL CONCLUYE SU APRECIACIÓN RAZONADA Y CONJUNTA AL AMPARO DE LO ESTABLECIDO EN EL REGLAMENTO DE LA DEFASEG, POR LO QUE:**

**RESUELVE:**

Declarar **FUNDADA** la reclamación interpuesta por doña ...................contra ...................**,** con relación al **SEGURO ANGEL DE LA GUARDA (SEPELIO)**, por lo que corresponde ordenar a la aseguradora que cumpla con pagar la suma de S/. 2,070.00 correspondiente a los gastos de ataúd, capilla ardiente, carroza panorámica y camioneta porta flores.

Lima, 08 de febrero de 2021

***La Secretaría Técnica certifica que la presente resolución, al haber sido emitida por el Órgano Resolutivo Unipersonal, cuenta con el voto del vocal cuyo nombre figura al final del presente documento.***

**Rolando Eyzaguirre Maccan - Vocal**