RESOLUCIÓN N° 061/21

**VISTOS**

Que con fecha 21 de enero de 2021, ..................., interpone reclamación ante esta Defensoría del Asegurado (DEFASEG) solicitando que ................... otorgue cobertura al siniestro ocurrido el 27 de diciembre de 2020 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 11 de febrero de 2021 ha presentado su contestación a la Reclamación adjuntando la Póliza y los documentos relativos al siniestro.

Que, con fecha 05 de abril de 2021 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 a la reclamante un plazo de tres (3) días para que presente cualquier documento que considere conveniente, en relación al siniestro ocurrido. Que, con fecha 08 de abril de 2021, la reclamante presentó un escrito adicional, 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, el día 27 de diciembre de 2020, el vehículo asegurado sufrió un siniestro cuando transitaba de Lima a Corongo en Ancash. Que, cuando se encontraba a la altura del Km 105 de la carretera Pativilca-Huaraz, (un lugar desolado y sin cobertura telefónica), aproximadamente a las 6.30 pm del 27 de diciembre de 2020, el conductor del vehículo señor ................... y la asegurada sintieron un golpe al vehículo, procediendo a estacionar y revisar, observando que se estaba derramando el aceite, por lo cual el vehículo ya no pudo avanzar. 2) Que, en ese momento había lluvia y neblina y trataron de comunicarse con el seguro, pero no había señal, entrando en pánico ya que se encontraban solos y ningún vehículo paraba para ayudar. Que, después de casi tres (3) horas pasó un patrullero que los auxilió y se comunicó con una empresa de grúas, llegando una grúa horas después llevándolos a la ciudad de Huaraz donde llegaron casi a media noche. 3) Que, en ese momento se encontraban sin batería en los celulares y dado que los hoteles estaban llenos se quedaron a dormir dentro del auto en la cochera de la concesionaria. Que, a las 7 am del 28 de diciembre de 2020, cuando aperturaron el local pudieron cargar los teléfonos y llamar a la aseguradora para que los asesore con los trámites. Que, después de varios minutos, les informaron que procedan con una denuncia para reportar los daños del vehículo, pero en ningún momento les dijeron que era necesario pasar por un dosaje etílico. Que, fueron a la comisaría y por los protocolos de seguridad se demoraron casi tres horas en atenderlos. Que, en la comisaría les indicaron que no correspondía dosaje etílico por no haber choque ni haber ni haber afectado a un tercero. 4) Que, luego de lo indicado y habiendo comunicado lo ocurrido a ..................., la aseguradora les remite una carta con fecha 05 de enero de 2021, donde rechazan la cobertura del siniestro, básicamente por la falta de dosaje etílico y la demora en la comunicación del siniestro. 5) Que, se ha comunicado en el plazo más breve posible y no recibió por parte de la aseguradora una buena atención, pese a sus reiteradas comunicaciones, dejando en claro que en ningún momento le pidieron dosaje etílico.

Que, por su parte ................... solicita se declare infundada la reclamación, por las siguientes resumidas razones: 1) Que, el 27 de diciembre de 2020, se produjo un accidente de tránsito cuando el vehículo asegurado transitaba por la carretera Pativilca, de la Provincia de Huaraz, Departamento de Ancash. 2) Que, luego de la evaluación correspondiente, en base a la documentación presentada, la aseguradora informó a la asegurada que su solicitud de cobertura fue rechazada, debido a que se cumplió de manera extemporánea con realizar los trámites policiales y no se cumplió con el dosaje etílico, acorde con lo establecido en el contrato de seguro. 3) Que, la asegurada sustenta su reclamo en que la demora en el reporte del siniestro a la aseguradora, la denuncia policial extemporánea y el no sometimiento al dosaje etílico, obedece a causas debidamente justificadas, aludiendo así mismo, a una supuesta mala información por parte de .................... 4) Que, ................... luego de realizar las evaluaciones respectivas llegó a determinar que el siniestro no era coberturable al incumplir la asegurada con las cargas establecidas en el contrato de seguro. Que, el sustento contractual en el cual ................... ampara su decisión, se encuentra estipulado en el Artículo 7°, inciso B de la Cláusula VEG001, Condiciones Generales del Seguro Vehicular. 5) Que, como se podrá apreciar, los hechos alegados por la reclamante no cuentan con ningún tipo de respaldo, ni tan siquiera de manera indiciaria que lleve a concluir que la inobservancia de las cargas establecidas en la póliza, se encuentren justificadas. Que, es importante verificar que, en el relato de la denuncia policial, en ninguna parte se hace referencia a que i) en el lugar del siniestro no había señal telefónica. ii) los teléfonos del conductor y la reclamante se encontraban sin batería, y iii) ni mucho menos que hayan sido auxiliados por un patrullero el cual realizó la coordinación con la grúa. Que, contrario a lo manifestado por la asegurada, del relato de la denuncia policial se verifica que el conductor del vehículo asegurado se comunicó con la grúa “Barbachan”.

**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, a lo tratado en la audiencia de vista y a los escritos adicionales presentado por la asegurada, la materia controvertida sometida al conocimiento de este colegiado radica en determinar si el rechazo, expresado por ................... en su carta ................... de fecha 05 de enero de 2021, 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 se sustenta en que la denuncia policial se realizó fuera del plazo establecido, que no pasó el dosaje etílico y así mismo el siniestro fue reportado extemporáneamente a la aseguradora incumpliendo lo establecido en el Artículo 7°, inciso B de la Cláusula VEG001, Condiciones Generales del Seguro Vehicular, lo que constituye incumplimiento de obligación/carga que da lugar a que se pierda el derecho a la indemnización.

**OCTAVO**: Que, en respuesta a lo mencionado en el Considerando Sétimo, la asegurada manifestó su disconformidad con el rechazo de la cobertura, en razón de lo siguiente:

1. Que, el siniestro ocurrió en un lugar desolado y que lamentablemente no había señal telefónica.
2. Que, recién después de tres (3) horas pasó un patrullero que los auxilió y llamó a una grúa para que los auxiliara, llegando la misma después de unas horas. Que, los llevó a la ciudad de Huaraz, llegando casi a la media noche, dejando el vehículo en la concesionaria.
3. Que, en ese momento los celulares se encontraban sin batería y procedieron a buscar un hotel, pero lamentablemente todos estaban llenos por lo que durmieron en el auto.
4. Que, al día siguiente a las 7 am cuando aperturaron el local solicitaron de favor que los ayudaran a cargar los celulares, llamando inmediatamente a la aseguradora.
5. Que, después de varios intentos, lograron comunicarse y les dijeron que procedan con la denuncia policial, sin embargo, no les dijeron que tenían que pasar el dosaje etílico.
6. Que, se realizó la denuncia policial y en la comisaría les dijeron que no correspondía dosaje etílico por no haber un choque y no haber afectado a un tercero.
7. Que, en su escrito adicional de fecha 08 de marzo de 2021, la asegurada ratifica que la llamada a la grúa fue realizada por el patrullero que los auxilió.

Que, así mismo, la asegurada manifiesta que ante todos los hechos no pudo contactarse antes con ................... y lo ha hecho en el más breve plazo posible y no recibió una buena atención por parte de la aseguradora.

**NOVENO:** Que, en relación a lo manifestado por la reclamante y la aseguradora en los Considerandos Sétimo y Octavo de la presente Resolución, al análisis de los documentos que obran en el expediente y teniendo en cuenta de que los casos conocidos por la DEFASEG son resueltos de acuerdo a Derecho y considerando las pruebas debidamente documentadas que obran en el expediente, este colegiado considera lo siguiente:

1. Que no es materia controvertida el hecho de que la asegurada no realizó la denuncia policial en el plazo establecido en el contrato, no pasó el dosaje etílico correspondiente y reportó el siniestro a la aseguradora en forma extemporánea.
2. Que, al haber la asegurada contratado una grúa para conducir el vehículo a la ciudad de Huaraz, bien pudo solicitar, antes de llevar el vehículo al taller, pasar por la Comisaría para asentar la denuncia policial y pasar el dosaje etílico correspondiente, reportando también el siniestro a la aseguradora, cumpliendo de esta manera las cargas y obligaciones estipuladas en las Condiciones de la póliza contratada, considerando que es obligación de todo asegurado conocer los términos y condiciones del su contrato de seguro y las disposiciones emanadas de la Ley 29946, Ley de Contrato de Seguro.
3. Que, en relación a lo manifestado por la asegurada de que su celular y el de su acompañante se encontraban sin batería, es menester indicar que este hecho es de su responsabilidad y no de la aseguradora, por lo que no puede servir de argumento para no cumplir con lo indicado en las Condiciones de la Póliza sobre la oportunidad de cumplir con las cargas y obligaciones.
4. Que, no se encuentra documentariamente probado lo manifestado por la reclamante en su escrito de reclamación de que en la comisaría le indicaron que no era necesario el dosaje etílico por no haber un choque y no haber afectado a un tercero.

Que, en virtud de lo mencionado, se considera que en el presente caso son de aplicación los Artículos 68 y 72 que forman parte de la Ley 29946, Ley de Contrato de Seguro, donde expresan literalmente lo siguiente:

ARTICULO 68 – COMUNICACIÓN

*El contratante, el asegurado, el beneficiario en su caso o cualquier tercero comunicarán al asegurador el acaecimiento del siniestro en los plazos que para dicho efecto establezca la Superintendencia acorde con la naturaleza o tipo de seguro.*

Que, el artículo mencionado, se encuentra reglamentado por el Artículo 3° - Aviso de Siniestro, contenido en la Resolución SBS N° 3202-2013, que expresa lo siguiente:

**Artículo 3° - Aviso de Siniestro**

*En los seguros de daños patrimoniales, el siniestro debe ser comunicado a las empresas, por el contratante, el asegurado o el beneficiario tan pronto como se tenga conocimiento de la ocurrencia y dentro de un plazo no mayor de tres (3) días, salvo que la póliza de seguro correspondiente contemple un plazo mayor. En el caso de siniestros correspondientes a los ramos de vehículos y transportes, el aviso del siniestro deberá presentarse a la empresa en el más breve plazo posible.*

**ARTICULO 72 – CADUCIDAD**

*Si el incumplimiento obedece a dolo del sujeto agravado con la carga, pierde el derecho a ser indemnizado.*

*Si el incumplimiento obedece a culpa inexcusable del sujeto agravado con la carga, pierde el derecho a ser indemnizado, salvo que la falta de aviso no haya influido en la verificación o determinación del siniestro.*

*Esta sanción no se producirá si se prueba que el asegurador ha tenido conocimiento del siniestro o de sus circunstancias por otro medio.*

Que, en relación al artículo 72 indicado, en el presente caso se considera que el incumplimiento de las cargas se debió a culpa inexcusable, en razón de que, debiéndose conocer los términos y condiciones de la póliza contratada, no se tomaron las precauciones indicadas en del inciso 2 del Considerando Noveno expresado.

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, 24 de mayo de 2021

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

**Marco Antonio Ortega Piana – Presidente**

**María Eugenia Valdez Fernández Baca – Vocal**

**Rolando Eyzaguirre Maccan – Vocal**

**Gonzalo Abad del Busto - Vocal**