RESOLUCIÓN N° 065/21

**Vistos:**

Que, con fecha 17 de marzo de 2021, complementado al día siguiente, don ................... interpone reclamación ante esta Defensoría del Asegurado (DEFASEG), solicitando que ...................otorgue cobertura completa al siniestro ocurrido el 13 de marzo de 2021, de acuerdo a los términos y condiciones del Seguro Vehicular - Póliza Nro. ..................., con vigencia del 6 de junio de 2019 al 6 de junio de 2024;

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.html>);

Que, habiéndosele corrido traslado de la respectiva reclamación el 19 de marzo de 2021, ................... no presentó sus descargos ni la documentación requerida dentro del correspondiente plazo, siendo que recién lo realizó en la fecha de la audiencia de vista;

Que, con fecha 17 de mayo de 2021 se realizó la audiencia de vista virtual, con la participación de ambas partes en la plataforma electrónica habilitada por la secretaría técnica de la DEFASEG, las que sustentaron sus respectivas posiciones sobre los alcances de la reclamación, absolviendo las diversas preguntas formuladas por este colegiado, habiéndosele otorgado al reclamante el plazo de tres (3) días para que pueda expresar lo que estime pertinente respecto al escrito de absolución de reclamación presentado extemporáneamente por ..................., conforme consta de la correspondiente acta;

Que, la reclamación interpuesta se sustenta resumidamente en lo siguiente: a) De manera aproximada a las 17:45 horas del 13 de marzo 2021, en las inmediaciones de la Av. Santa Rosa, antes de llegar a la Av. Faraday, encontrándose el reclamante en el vehículo asegurado con placa de rodaje ..................., fue impactado por el lado izquierdo por un furgón -camión blanco-, el cual le cerró el paso virando a la derecha, invadiendo todo su carril, impactando finalmente en la parte delantera izquierda del vehículo asegurado, y dándose a la fuga, no habiéndose podido ver su registro de placa, b) Se procedió a dar aviso inmediato a la central de emergencias de ..................., siendo que al ser preguntado sobre la locación dónde se encontraba el reclamante, transmitió su intención de ir a la comisaría del sector, Salamanca, siéndole indicado que un inspector ayudaría en la señalada comisaría, c) En dicha comisaría el reclamante estuvo esperando por casi 3 horas, siendo que recibió una llamada telefónica del señor Zevallos, quien pregunto dónde se ubicaba, indicándole que estaba justo en la puerta principal, respondiéndosele que no lo veía, cortando la llamada y llamando después de algo más de 20 minutos para preguntar si el reclamante estaba en la comisaría de Santa Anita. Al indicarle que seguía en la comisaría de Salamanca, cortó nuevamente y se apareció como a las 20:40 horas; llamó nuevamente a la central para preguntar qué hacer, indicándosele que el suscrito y sus esposa se dirijan a nuestra casa, a la cual enviarían un inspector de apellido Delgado, d) El indicado inspector llamó con un tono irrespetuoso para preguntar temas que se suponía ya debería conocer sobre el evento, por lo que la esposa del reclamante le expresó que se informase en su central; luego de ello, llamo nuevamente, más enterado de los temas anteriores, revisando finalmente en su domicilio el vehículo asegurado, aunque sin razón alguna obvió los daños en la parte posterior izquierda y que son parte del evento ocurrido, ya el furgón tenía unas barandas anchas en su parte posterior, las cuales ocasionaron ese daño, por lo que no son daños preexistentes, e) Habiendo observado que el inspector estaba consignando datos erróneos para que la aseguradora no asuma los daños materiales, el mencionado inspector le arrancó al reclamante el lapicero de una manera violenta, señalando si no quería firmar se retiraba, ante lo cual procedió a llamar al supervisor del inspector, quien solicitó unas disculpas, pero nunca hicieron lo correcto en cuanto a la atención de los daños, siendo que no han cubierto el accidente, nunca fueron a la comisaría, dejándolo solo al suscrito y a su esposa, enviaron luego a un inspector sumamente malcriado y violento, quien no consignó correctamente los daños ocasionados al vehículo asegurado, todo lo cual es una falta de respeto y consideración de ................... a sus clientes, y f) Se destaca finalmente que, habiendo llevado la camioneta al taller, el ajustador perito no reconoció los daños en la puerta posterior izquierda ni en el aro posterior izquierdo, siendo que tampoco consideró el análisis de alineamiento y dirección, pese a que el impacto fue en el eje delantero conforme lo evidencian los daños materiales. En consecuencia, se solicita que se disponga el otorgamiento de la cobertura debida;

Que, por su parte, ratificando la negativa de reconocer los daños reclamados, por no derivarse del accidente vehicular reportado, ................... expresa resumidamente lo siguiente en sus descargos: a) Efectivamente, el asegurado soportó la ocurrencia de un siniestro vehicular el 13 de marzo de 2021, siendo que luego de la correspondiente evaluación se aprobó el otorgamiento de cobertura, conforme a la liquidación que se le presentó, b) El 13 de marzo de 2021 el reclamante cuestionó la señalada liquidación, así como la atención recibida del asesor de siniestros designado, señalando que le había faltado el respeto y actuado con prepotencia, por lo que ................... extendió las satisfacciones correspondientes respecto a tal pretendida inconducta, pero ratificó la liquidación del siniestro, razón por la que se ha recurrido a la DEFASEG, c) De acuerdo al asegurado, pese que el furgón impactó en la zona delantera izquierda (tercio y vértice anterior izquierdo), sostiene que también se impactó la zona posterior izquierda, dado que el furgón era de grandes dimensiones; empero, ................... considera que tales daños no tienen causalidad con lo ocurrido, atendiendo que en el reporte de siniestro sólo se identificaron ciertos daños como consecuencia del impacto:



d) La conclusión precedente fue extendida sobre la base de lo informado por los peritos de la aseguradora, lo cual ha sido además ratificado por un informe pericial que se acompaña a los descargos, emitido por ................... AJUSTADORES DE SEGUROS, el cual destaca que la reclamante tiene registrados ante la aseguradora dos ocurrencias de siniestros: una del 12 de setiembre de 2020, y otra del 13 de marzo de 2021, siendo que los daños actualmente reclamados provienen del primer siniestro, y no del segundo como se pretende, por lo que se trata de daños preexistentes, razón por la cual no han sido considerados en la cobertura otorgada.

Que, no habiéndose pronunciado el reclamante sobre los hechos expresados por ................... en sus descargos, ni sobre el material probatorio presentado, el estado actual del proceso permite que este colegiado pueda expedir su pronunciamiento sobre el caso sometido a su conocimiento, sobre la base de la información y de los documentos que obran en el expediente, así como de lo tratado en la audiencia de vista;

**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. En consecuencia, todas aquellas reclamaciones por materias distintas al otorgamiento de cobertura y pago de indemnizaciones, como pueden las pretensiones indemnizatorias por daños y perjuicios, por reembolso de gastos, o relativas a idoneidad de servicios, son ajenas a la competencia funcional de esta Defensoría.

Conforme a lo anterior, cualquier controversia relativa a idoneidad de servicios es ajena a la competencia funcional de la DEFASEG, correspondiendo ser dilucidada ante las instancias correspondientes.

**Tercero:** Que, de acuerdo a la Ley Nro. 29946 – Ley del Contrato de Seguro, norma legal vigente con ocasión de la celebración del contrato al cual se contrae el presente caso, todas las cuestiones jurídicas se rigen por lo dispuesto en dicha ley y por las que reglas que se acuerden convencionalmente, en cuanto no vulneren los principios esenciales de la naturaleza jurídica del seguro, siendo que sólo se aplica el derecho común a falta de disposiciones del derecho de seguros o de protección al consumidor.

**Cuarto:** 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.

**Quinto:** Que, conforme alartículo 196 del Código Procesal Civil, la carga de la prueba corresponde a quien afirma hechos que configuran su pretensión, o a quien los contradice alegando nuevos hechos, salvo disposición legal diferente.

**Sexto:** Sobre la base de los términos contenidos en la reclamación y a lo tratado en la audiencia de vista, la cuestión controvertida radica en determinar si se encuentra justificado o no el rechazo de cobertura parcial comunicado en su oportunidad por la aseguradora, atendiendo a la preexistencia de determinados daños en el vehículo asegurado, por lo que aquéllos no se derivan del evento ocurrido el 13 de marzo de 2021.

Sobre el particular, debe destacarse que se está ante un tema de carácter netamente probatorio, siendo que el asegurado alega, de un lado, que los daños reclamados han sido rechazados arbitrariamente por la aseguradora, desconociendo su derecho a obtener una indemnización completa por los daños reclamados, siendo que, de otro lado, la aseguradora afirma lo contrario, para cuyo efecto ha presentado además una pericia elaborada por un ajustados de seguros.

Al respecto, debe considerarse que el artículo 77 de la Ley Nro. 29946 – Ley del Contrato de Seguro establece que compete al asegurado probar la ocurrencia del siniestro, así como su cuantía, de ser el caso, siendo que compete a la aseguradora probar las causas que la liberan de su prestación indemnizatoria, cargas probatorias que deben además enmarcarse en la elemental regla probatoria conforme a la cual quien sostiene un hecho positivo, debo acreditarlo.

De acuerdo a informe técnico presentado por ...................:



Conforme a lo anterior, se concluye en la preexistencia del daño actualmente reclamado, por lo que carece de cobertura según ha sido sostenidamente señalado por ................... (carta ...................del 18 de marzo de 2021), siendo que el reclamante no ha cuestionado ni presentado medio probatorio alguno que desautorice lo analizado y concluido en el informe técnico de parte presentado por la aseguradora. Lo anterior permite concluir que la negativa de extender la mayor cobertura reclamada se encuentra fundamentada o justificada objetivamente.

Atendiendo a lo expresado, este colegiado concluye su apreciación razonada y conjunta al amparo de lo establecido en su Reglamento, por lo que

**SE RESUELVE:**

**Declarar INFUNDADA** la reclamación interpuesta por don ..................., dejando a salvo su derecho de acudir a las instancias que considere pertinentes.

Lima, 28 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**