RESOLUCIÓN N° 067/21

**Vistos:**

Que, ..................., interpone reclamación ante esta Defensoría del Asegurado (DEFASEG) solicitando que ..................., otorgue cobertura al siniestro ocurrido el 12 de enero de 2021 que afectó al vehículo asegurado con placa de rodaje N° ..................., conforme al **Seguro Vehicular – Póliza No** ...................;

Que, la señalada reclamación cumple con los requisitos de materia, cuantía y oportunidad establecidos en el Reglamento de la DEFASEG (http:// http://www.defaseg.com.pe/reglamento.html);

Que, habiéndosele corrido traslado de la respectiva reclamación, la aseguradora cumplió con presentar sus descargos por lo que se convocó a audiencia de vista;

Que, el 12 de abril de 2021 se realizó la audiencia de vista en entorno virtual con la concurrencia solo del reclamante, quien sustentó su posición, absolviendo las diversas preguntas formuladas por este colegiado, conforme consta de la correspondiente acta;

Que, la reclamación se sustenta resumidamente en lo siguiente: (1) el 31 de diciembre de 2020 se realizó vía teléfono la adquisición de la póliza de seguro para su vehículo de placa de rodaje ..................., con vigencia del 31 de diciembre de 2020 al 31 de diciembre de 2021; (2) el 5 de enero de 2021, un representante de la aseguradora se comunicó a su celular por dos oportunidades en horas de la tarde, informándole que el motivo de la llamada era para acordar el día y hora que se realizaría la inspección de la unidad asegurada, ante lo cual respondió que podía ser el 6 de enero de 2021 de ocho a nueve am, pero no le confirmaron; (3) el 6 de enero de 2021 no lo llamaron, ni se apersonaron a su domicilio para realizar la inspección vehicular. Por lo que llamó a la aseguradora con la finalidad de reportar que no se realizó la inspección, y es en esa ocasión que el representante de ................... le informó que las inspecciones no se realizan de manera presencial por motivo del COVID19, sino que se hace tomando unas fotos al vehículo, y que antes de realizar las fotos compre un periódico y lo pegue en las lunas para que salga la fecha, y que en su momento la aseguradora llamaría para que envíe las fotos; (4) nunca lo volvieron a llamar, por lo que envió las fotos por correo de atención al cliente el 16 de enero de 2021 y a reclamos el 19 de enero de 2021 a ...................; (5) el 12 de enero de 2021 sufrió un siniestro, por lo que lo reportó inmediatamente a la aseguradora, denunció ante la PNP y se sometió al dosaje etílico; (6) no le pusieron en conocimiento las condiciones del seguro, ni mucho menos la cláusula de garantía sobre la inspección.

Que, conforme se desprende de la carta de rechazo presentada por la reclamante, así como de los descargos de la aseguradora, ................... sustenta el rechazo de siniestro resumidamente en lo siguiente: (1) el siniestro no cuenta con cobertura puesto que la unidad no cuenta con la inspección que condiciona la aplicación de las coberturas; (2) la unidad debió a que debió ser inspeccionada y tener la conformidad de la aseguradora, para contar con la totalidad de las coberturas, conforme a lo establecido en las condiciones de contratación del Seguro vehicular VEH102, cláusula de garantía de inspección; (3) el rechazo de cobertura se fundamenta en que la unidad asegurada no pasó previamente la inspección vehicular; (4) las coberturas se encuentran detalladas en el contrato de seguro, y se harían efectivas previo cumplimiento de las condiciones estipuladas en el referido contrato de seguro; (5) el siniestro no cuenta con cobertura, en tanto no se cumplió con lo dispuesto en la Cláusula de Garantía de Inspección, toda vez que se encontraba expresamente establecido que la totalidad de las coberturas se encontraba supeditada a la inspección de la unidad vehicular; (6) habiendo sido pactado expresamente en la póliza la condición de que el vehículo debía ser inspeccionado y tener la conformidad de ................... para contar con la totalidad de las coberturas, el incumplimiento de dicha condición conllevó a que no resulte procedente la solicitud formulada por el reclamante; (7) si bien el reclamante en su reclamo ha precisado que, el día 06 de enero de 2021 (esto es, con anterioridad a la ocurrencia del siniestro del 12 de enero de 2021) tomó fotos de su vehículo a fin de ser remitido a la Compañía; no obstante, no obra medio probatorio que acredite que en dicha fecha (o en el transcurso de los días previos al siniestro) se cumplió con remitir la documentación necesaria a fin de que la Compañía proceda a dar su conformidad con la inspección del vehículo; (8) si bien se ha presentado documentación en la cual se verifica que el reclamante indica que no se ha verificado el vehículo asegurado, se debe valorar que, conforme a lo reconocido por este, la Compañía le brindó orientación respecto de la modalidad de inspección, dada la situación de emergencia sanitaria. Sin embargo, pese a ello, el reclamante no cumplió con remitir la documentación solicitada; así pues, de haberse presentado dudas en cuanto al envío de las fotografías, o lo relacionado a los canales de atención, tampoco obra medio probatorio que evidencie dicha solicitud por parte del reclamante (hasta antes de la ocurrencia del siniestro); (9) la finalidad de la cláusula de inspección es que la aseguradora verifique el real estado del vehículo al momento de la contratación, a efectos de que cuando se produzca un siniestro, se tenga certeza sobre todos los daños materiales generados por el accidente, siendo que solo así se evitará caer en la discusión de qué daño corresponde cubrir y cual no.

Que el expediente se encuentra en condiciones para que este colegiado expida su pronunciamiento.

**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, 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 al** artículo 196 del Código Procesal Civil, corresponde a quien invoca hechos probar su existencia, así como a quien los contradice invocando nuevos hechos, salvo que aquel que esté sujeto a dicha carga procesal se acoja a alguna presunción legal de carácter relativo o absoluto.

**SEXTO:** 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, la cuestión controvertida radica en determinar si el rechazo de cobertura, comunicado por la aseguradora, es legítimo o no.

6.1. Un primer aspecto a considerar es lo relativo a los alcances de la Cláusula VEH102 “Cláusula de Garantía de Inspección”, que obra en el expediente, cuyo contenido señala lo siguiente:

*“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. CONDICIÓN OBLIGATORIA PARA CONTAR CON LA TOTALIDAD DE LAS COBERTURAS DE LA PÓLIZA DE SEGUROS*

*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.***

*(…)*

*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 cobertura de Responsabilidad Civil frente a Terceros, Responsabilidad de Ocupantes y Accidentes Personales, hasta por (…).*

Lo destacado con negrita es nuestro.

6.2. Conforme se aprecia, y a lo sostenido por la aseguradora, la inspección condicionaba la plena vigencia de la cobertura de daño propio reclamada a la realización previa de la inspección, siendo que la póliza a la cual se contrae la presente reclamación no corresponde a una renovación de una póliza anterior, no habiendo continuidad.

Tal como se aprecia en la cláusula de garantía, si bien la inspección debe ser realizada por la aseguradora, por lo que ésta debía programarla, la responsabilidad de coordinar esa inspección vehicular es del asegurado.

En el presente caso es un hecho no controvertido que por la pandemia no se pudo realizar la inspección presencial de la unidad asegurada, siendo el caso que el 6 de enero de 2021 la aseguradora autorizó la sustitución de la inspección por la remisión de fotos al vehículo.

Cabe advertir que, la cláusula expresamente dispone que el asegurado era el obligado a coordinar que se realice la inspección, por lo que no puede pretenderse trasladar su omisión o espera en la remisión de las fotos a la aseguradora.

En este caso, desde el día 6 de enero de 2021, esto es seis días antes de la ocurrencia del siniestro, el asegurado fue informado por la aseguradora que la inspección debía ser vía toma de fotografías.

Lamentablemente por una omisión del asegurado, este no llegó a presentar las fotografías antes del siniestro; por lo que a la fecha del siniestro no se cumplió con la condición obligatoria para contar con la totalidad de las coberturas.

De la propia reclamación se aprecia que el asegurado tenía conocimiento del requisito de inspección previa del vehículo asegurado para que se activen la totalidad de las coberturas del seguro.

Independientemente de los motivos que impulsaron al asegurado remitir las fotografías que sustituirían la inspección presencial de la unidad asegurada antes del siniestro, lo cierto es que antes del mismo, no se levantó la condición establecida en la póliza para que operen todas las coberturas de seguro, por lo que al no haber pasado la inspección, únicamente correspondía, de acuerdo a derecho, otorgar cobertura de responsabilidad civil frente a terceros y responsabilidad de ocupantes y accidentes personales; no correspondiendo legalmente otorgar la cobertura por daño propio reclamada.

Finalmente cabe señalar que no estamos ante el incumplimiento de una garantía que debía observar el asegurado estando vigentes todas las coberturas establecidas en la póliza, sino de una condición suspensiva del inicio de vigencia de la totalidad de las condiciones del seguro, que lamentablemente no fue observada por el asegurado.

**Atendiendo a lo expresado, este colegiado 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 de acudir ante las instancias que estime pertinente.

Lima, 03 de junio 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**