RESOLUCIÓN N° 070/21

**Vistos:**

Que, con fecha 1 de agosto de 2020, .................., representada por su gerente general, señor .................., según representación acreditada en el expediente, interpone reclamación ante esta Defensoría del Asegurado (DEFASEG), solicitando que ..................otorgue cobertura al siniestro vehicular (robo) ocurrido el 24 de agosto de 2019, conforme a los términos y condiciones del Seguro de Auto a Medida, Póliza Nro. .................. , con vigencia del 28 de agosto de 2018 al 28 de agosto de 2019;

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 26 de marzo de 2021, .................. presentó sus descargos y la documentación correspondiente con fecha 20 de abril de 2021;

Que, con fecha 31 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, conforme consta de la correspondiente acta;

Que, la reclamación interpuesta se sustenta resumidamente en lo siguiente: a) El 24 de agosto de 2019, mientras el señor .................. conducía el vehículo asegurado en compañía de su esposa y del señor .................., fue interceptado por 4 malhechores, siendo despojado de su vehículo, habiendo contactado inmediatamente con la aseguradora, se hizo presente en el lugar de los hechos un procurador, a quien se le consultó si la denuncia policial podía realizarla el señor Ortega, respondiendo positivamente, razón por la cual dicha persona procedió a realizar la denuncia policial, mientras el recurrente junto con los patrulleros de la Policía Nacional del Perú prosiguió con la respectiva búsqueda, b) El 24 de octubre de 2019 se presentó ante ..................: la denuncia policial, la licencia de conducir vigente y el atestado policial completo sobre la investigación realizada por la DIROVE, siendo que adicionalmente se presentó: copia del DNI del representante de la empresa propietaria, certificado del GPS, certificado de inspección vehicular y la documentación presentada ante la DIROVE, c) Con fecha 8 de noviembre de 2019 .................. comunicó su rechazo de cobertura, fundamentándose en que el conductor del vehículo asegurado tenía suspendida su licencia por el MTC al momento de ocurrencia del siniestro, cuando en realidad el conductor era el recurrente, conforme ya se ha señalado, reiterándose que se consultó al procurador de .................. si la denuncia policial podía ser realizada por el señor .................., lo cual fue autorizado, y d) Habiéndose presentado una reconsideración (22 de noviembre de 2019), y reiterado la misma (17 de febrero de 2020), .................. se pronunció finalmente, remitiendo -mediante correo electrónico del 16 de abril de 2020- una carta, fechada el 14 de abril de 2020, reiterando arbitrariamente el rechazo. Siendo que el siniestro está probado, la asegurada sostiene que corresponde el otorgamiento de la cobertura reclamada;

Que, por su parte, ratificando la negativa de otorgar cobertura, .................. expresa resumidamente lo siguiente en sus descargos: a) El siniestro, robo del vehículo, se produjo mientras el vehículo asegurado era conducido por el señor .................., siendo que de la documentación presentada para fines de atender la solicitud de cobertura, se advirtió que la licencia de conducir de la indicada persona estaba suspendida; en consecuencia, estando probado que se había incurrido en una causal de exclusión, se procedió a comunicar el rechazo de cobertura, b) Frente a ello, el reclamante interpuso una reclamación el 26 de noviembre de 2019, cambiando la versión de los hechos, sosteniendo que el conductor era él y no el señor .................., lo cual fue respondido con fecha 18 de diciembre de 2019, expresando que la nueva versión de los hechos correspondía a una reclamación fraudulenta, toda vez que estaba probado que el conductor fue el señor .................. y no el señor Flores Hurtado; el 18 de febrero de 2020, el reclamante reiteró su reconsideración, siendo que el 14 de abril de 2020 se le comunicó que .................. mantenía su posición, c) Conforme a lo anterior, el rechazo de cobertura obedeció a que el conductor contaba con una licencia suspendida, lo cual corresponde a una causal de exclusión conforme a las Condiciones Generales – Condiciones Técnicas – Exclusiones Específicas para la cobertura de daño propio de la póliza contratada (pág. 33), siendo además que el Reporte de Siniestro se identificó al señor Ortega como conductor y éste suscribió dicho documento en señal de conformidad, d) Se destaca que, atendiendo a las afirmaciones de la reconsideración, .................. amplió el fundamento del rechazo a la interposición de una reclamación fraudulenta, por haberse realizado declaraciones falsas sobre la identidad del conductor, siendo aplicable el régimen sancionado en el artículo 73 de la Ley Nro. 29946 – Ley del Contrato de Seguro, y e) Por las consideraciones expuestas, estando probado documentalmente que el conductor no era el señor .................. -como se sostiene actualmente-, sino el señor Ortega Salcedo, quien tenía suspendida su licencia de conducir al momento de ocurrencia del siniestro, el rechazo de cobertura se encuentra fundamentado, por lo que corresponde desestimarse la reclamación;

Que, mediante escrito presentado con fecha 22 de mayo de 2021, .................. amplió sus descargos, presentando los audios del aviso telefónico de ocurrencia del siniestro, conforme a los cuales el propio señor .................. identifica al señor .................. como conductor del vehículo siniestrado, lo cual ratifica el material probatorio ya presentado, y que el rechazo se encuentra justificado, conforme a la póliza de seguro contratada;

Que, 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.

**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 comunicado en su oportunidad por la aseguradora, al haber invocado una exclusión de cobertura, y en atención a la ampliación de los fundamentos del rechazo por reclamación fraudulenta, si ésta se ha verificado o no.

**Rechazo por incurrirse en exclusión de cobertura.-**

6.1. No es materia controvertida que la póliza de seguro contratada contiene la exclusión invocada para fines de rechazo, y que la misma era de conocimiento de la asegurada; la cuestión radica en determinar si la misma se configuró o no.

La exclusión, conforme al numeral 33 del rubro D (Exclusiones específicas), del numeral 2.1 (Daño propio) del artículo 2 (Riesgos cubiertos – coberturas) de las Condiciones Técnicas conformantes de las Condiciones Generales – Seguro de Autos, consiste en lo siguiente:



Dicha exclusión no sólo figura en el condicionado, sino en el propio resumen de la póliza, por lo que era de inmediata cognoscibilidad para la asegurada, conforme a la normativa correspondiente:





6.2. Las exclusiones corresponden a una delimitación negativa de la cobertura, por lo que son situaciones concretas y específicas que, en caso de materializarse, no son riesgos que hayan sido aceptados por la aseguradora, por lo que no es debida cobertura alguna. No se trata de cargas que deban ser observadas por el asegurado, y que deben ser razonables para que sean exigibles y para que, en caso de inobservancia, liberen de responsabilidad indemnizatoria a la aseguradora. Las exclusiones corresponden a riesgos no aceptados, debiéndose considerar que en función a los riesgos aceptados es que se estructura el equilibrio económico del contrato de seguro. Siendo así, carece de relevancia que la asegurada sostenga, como lo ha afirmado en la audiencia de vista, que era irrelevante para lo sucedido (robo) que el conductor tuviese o no suspendida su licencia de conducir. El contrato, que es vinculante en sus contenidos para las partes, excluye de cobertura la conducción sin licencia, siendo que con ocasión de dicha conducción es que se produjo el robo; no se sostiene que el robo sea consecuencia de la falta de licencia.

6.3. Siendo que (secuencia de hechos). (i) en el reporte telefónico de ocurrencia de siniestro realizado por el señor .................. a la central de .................., identifica al señor .................. como conductor, (ii) en el acta de procuración, suscrita en el lugar de los hechos, el señor ..................se presenta como conductor y, en tal virtud, suscribe lo pertinente, y (iii) en la denuncia policial realizada por el señor .................. se presenta como conductor del vehículo robado, a juicio de este colegiado está probado definitivamente que el conductor del vehículo asegurado siniestrado era la indicada persona. Es más, en la propia audiencia de vista, lo reconoce el reclamante, manifestando que la suspensión de la licencia (lo cual implica admitir que el conductor era el señor ..................) sería irrelevante en la producción del robo, reconocimiento que contradice lo argumentado en la propia reclamación.

6.4. La asegurada, a través de su representante legal, sostiene que el señor .................. se presenta como conductor, por haber sido autorizado expresamente por el procurador de .................. para fines de realizar la denuncia policial; sin embargo, lo cierto es que no ha presentado medio probatorio alguno, ni siquiera a nivel indiciario, que respalde dicha afirmación. Es más, el acto de procuración (con la suscripción del formato correspondiente) es uno diferente a la realización de la denuncia policial, por lo que resulta incomprensible por qué entonces en la procuración quien no sería conductor se presentó como conductor, y firma el documento de procuración como conductor. La reclamante no ha podido brindar una explicación razonable. Debe destacarse que, en la audiencia de vista, la reclamante tampoco pudo proporcionar una explicación satisfactoria sobre por qué, antes de la procuración, al reportar telefónicamente la ocurrencia del siniestro a la central de .................., expresamente señaló que el conductor era el señor .................., tal como está probado en las grabaciones de las llamadas presentadas por la aseguradora como material probatorio, cuyos alcances y mérito no ha sido cuestionado ni impugnado por la reclamante.

6.5. .................. ha acreditado que el conductor del vehículo asegurado, señor .................., carecía de licencia de conducir vigente a la fecha de ocurrencia del siniestro, por encontrarse suspendida:

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

6.6. Por lo tanto, está probado que se configuró efectivamente la exclusión invocada inicialmente para rechazar el otorgamiento de cobertura (carta GSIN-995468/2019 del 8 de noviembre de 2019, cuya copia obra en el expediente), por lo que el respectivo rechazo es legítimo.

**Rechazo por reclamación fraudulenta.-**

6.7. .................., al presentar sus descargos a la reclamación interpuesta por la asegurada, ha ampliado el fundamento del rechazo. Ante los hechos derivados de su rechazo inicial de cobertura, comunicado mediante carta GSIN-995468/2019, invoca como segundo fundamento la circunstancia que la reclamación se interpone de manera fraudulenta, porque se invoca hechos falsos para lograr una revisión del caso y el otorgamiento irregular de cobertura.

6.8. El artículo 73 de la Ley Nro. 29946 – Ley del Contrato de Seguro establece lo siguiente: *“El asegurado pierde el derecho a ser indemnizado si actúa fraudulentamente, exagera los daños o emplea medios falsos para probarlos”.*

Lo fraudulento es lo engañoso, se pretende timar a la aseguradora, lo cual representa una grosera violación del principio de buena fe contractual, dicho engaño se explica porque se pretende evitar que se haga efectiva una negativa de cobertura, por lo que se pretende obtener irregularmente una cobertura que no corresponde, conforme a los términos y condiciones contractuales o a la ley.

6.9. Como reacción frente al rechazo de cobertura comunicado por .................. en su oportunidad, a través de la reconsideración interpuesta y sus sucesivos reiterativos, y de los propios términos de la reclamación ante la DEFASEG, la asegurada pretende presentar irregularmente una nueva versión de los hechos, que se sintetiza en que, negando que el señor ..................haya sido el conductor del vehículo asegurado (quien carecía de licencia de conducir vigente al momento del siniestro, por estar suspendida por la autoridad administrativa competente), el señor ..................se presenta como el verdadero conductor del vehículo, afirmando (sin probarlo) que fue el procurador de .................. quien autorizó que el señor .................. se pudiese presentar como conductor para fines del trámite de la denuncia policial, ya que el señor .................. estaría dedicado a la persecución de los delincuentes con el personal de la Policía Nacional del Perú. Empero, dicho relato no sólo carece de sustento, sino que contradice las propias y espontáneas declaraciones telefónicas del señor .................., quien al reportar el siniestro identifica clara e inobjetablemente al señor .................. como el chofer, lo cual es consistente con lo que figura posteriormente en el acta o formato de procuración y en la propia denuncia policial, lo cual permite inferir que se está frente a un argumento reactivo (para tratar de enervar el rechazo de cobertura) que no genera convicción.

6.10. Siendo que las actuales afirmaciones de la asegurada, a través de su representante legal, carecen de consistencia con los antecedentes documentales del caso, y el material probatorio que respalda el rechazo de cobertura comunicado en su oportunidad, se configura una reclamación engañosa o fraudulenta, por lo que se encuentra suficientemente justificada la ampliación del fundamento del rechazo, el mismo que también es legítimo en dicho extremo.

Conforme a lo anterior, se concluye que la negativa de .................. de acceder a otorgar la 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 .................., dejando a salvo su derecho de acudir a las instancias que considere pertinentes.

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**