

ESTADO LIBRE ASOCIADO DE PUERTO RICO  
TRIBUNAL DE APELACIONES  
PANEL I

MOISÉS CRUZ-PÉREZ  
Y OTROS

Demandantes - Apelantes

v.

MAPFRE PRAICO  
INSURANCE COMPANY  
Y OTROS

Demandados - Apelados

KLAN202200039

Apelación  
procedente  
del Tribunal de  
Primera Instancia,  
Sala de Bayamón

Civil Núm.:  
BY2018CV02689

Sobre:  
Incumplimiento de  
Contrato; Mala Fe  
y Dolo en el  
Incumplimiento de  
Contrato

Panel integrado por su presidente el Juez Sánchez Ramos, el Juez Ramos Torres y el Juez Candelaria Rosa.

Sánchez Ramos, Juez Ponente

**SENTENCIA**

En San Juan, Puerto Rico, a 18 de febrero de 2022.

El Tribunal de Primera Instancia (“TPI”), por la vía sumaria, decretó la desestimación de una demanda mediante la cual se reclama a una aseguradora por los daños sufridos por una propiedad como consecuencia del paso del huracán María. Según se explica en detalle a continuación, concluimos que erró el TPI, pues no se demostró que el asegurado hubiese incumplido con sus deberes y obligaciones bajo la póliza de seguros.

I.

En septiembre de 2018, el señor Moisés Cruz Pérez y la señora Maira González Zapata, por sí y en representación de la Sociedad Legal de Gananciales que componen (los “Demandantes”), presentaron la acción de referencia (la “Demanda”), por incumplimiento de contrato, y daños y perjuicios, en contra, en lo pertinente, de Mapfre Praico Insurance Company (la “Aseguradora”). Los Demandantes alegaron ser dueños de una póliza de seguros (la

“Póliza”) que protege una propiedad ubicada en Bayamón (la “Propiedad”).

La Póliza ofrecía cubierta para huracanes, entre otras cosas, y se encontraba vigente a la fecha en que el huracán María pasó por Puerto Rico. Se alegó que, como resultado de ello, la Propiedad sufrió daños considerables y que los Demandantes habían presentado una reclamación ante la Aseguradora. Los Demandantes alegaron que la Aseguradora incumplió con sus deberes y obligaciones bajo la Póliza, pues no llevó a cabo la investigación requerida ni emitió un pago por los daños a la Propiedad.

Luego de varios otros trámites, en julio de 2021, la Aseguradora presentó una *Moción de Sentencia Sumaria* (la “Moción”), la cual se acompañó únicamente con una copia de la Póliza. La Aseguradora sostuvo que los Demandantes no habían cooperado y que, fue por ello, que se cerró su reclamación. Descansó en lo aseverado en una carta de cierre que la Aseguradora le cursó a los Demandantes en febrero de 2018 (la “Carta”, véase Apéndice a la pág. 31, y la cual se había presentado al TPI anteriormente).

Según la Carta, los Demandantes no sometieron la “documentación necesaria para establecer la pérdida”, mientras los representantes de la Aseguradora se habían “intentado comunicar[]” con los Demandantes “en varias ocasiones, sin éxito”. La Carta notifica a los Demandantes el cierre de su reclamación y les informa sobre las formas de comunicarse con la Aseguradora para solicitar la reapertura de la reclamación (teléfono, visita personal, correo electrónico).

La Aseguradora sostuvo, y los Demandantes admiten, que, a pesar de lo informado en la Carta, estos no solicitaron la reapertura de la reclamación. De hecho, según la Aseguradora, el Demandante,

en una deposición, admitió que, al recibir la Carta, determinó que no se comunicaría más con la Aseguradora, pues “estaba cansado ya de las gestiones que había hecho”.

Los Demandantes presentaron una oposición a la Moción, con la cual acompañaron una declaración jurada suscrita por ambos. Ya anteriormente, la demandante había sometido otra declaración jurada al TPI, en la cual aseveró que “en ningún momento un representante de [la Aseguradora] se comunicó conmigo para explicarme el procedimiento de la reclamación”. También indicó que, antes de recibir la Carta, la única comunicación de la Aseguradora fue un correo electrónico indicando que debía entregar fotos a quien la Aseguradora enviara a inspeccionar la Propiedad. Aseveró que llamó “varias veces” a la Aseguradora “para darle seguimiento a la reclamación”, y que en una de las llamadas se le instruyó a que esperara llamada del ajustador asignado, quien nunca llamó ni se comunicó de algún otro modo.

De forma compatible con lo anterior, en la declaración jurada suscrita por los Demandantes, la cual se acompañó con su oposición a la Moción, se afirmó que (énfasis suplido):

[...]

7. Por los daños que sufrió la Propiedad a raíz del paso del Huracán María, yo Mayra González me comuniqué con el Banco Popular el 27 de octubre de 2017 a las 9:04 de la mañana y hablé con el Sr. Javier García de Banco Popular. Al Banco se le dio una descripción general de los daños y el correo electrónico de mi esposo y como contactarnos a nuestros números de teléfono.

8. Fue en ese momento que supimos que nuestra póliza fue con Mapfre. El Banco Popular voluntariamente nos indicó que se encargaría de hacer nuestro reclamo a la aseguradora. Nos dijeron que personal de MAPFRE se comunicaría con nosotros dentro de 10 días para coordinar una visita de un inspector. **Nosotros le dimos seguimiento a la reclamación por teléfono en más de 10 ocasiones.**

[...]

10. Después de nuestra comunicación con el banco, y de las llamadas que hicimos entre noviembre y febrero a MAPFRE, **en ningún momento un representante de MAPFRE nos devolvió la llamada o se comunicó con**

**nosotros para explicarnos el procedimiento de la reclamación a la aseguradora;** tampoco se nos instruyó sobre nuestros deberes ni derechos como consumidores asegurados. Tampoco recibimos de ellos documento alguno de Prueba de Pérdida para devolverlo cumplimentado.

11. Las únicas comunicaciones que recibimos relacionadas a la reclamación luego de que la hiciéramos, fueron (a) Correo electrónico de 10 de noviembre de 2017 enviado por el Sr. Víctor Aponte Rivera de Banco Popular o Popular Insurance [...] dirigido a mi correo electrónico [...], indicándonos que la reclamación había sido sometida a MAPFRE; la carta incluía el número de reclamación, el nombre del ajustador asignado, y la instrucción de entregar lo que se solicitaba en una hoja de cotejos (marcado con una x) al ajustador cuando visitara la propiedad; (b) Carta de Banco Popular fechada 29 de diciembre de 2017, recibida el 24 de enero de 2018; (c) Carta de MAPFRE fechada 27 de febrero de 2018, que debimos haberla recibido en marzo y que nos decía que cerraban la reclamación por falta de contacto.

12. Nunca recibimos por parte de MAPFRE el formulario [...] que lleva por título Acuse de Recibo de su Reclamación.

13. Después de recibir el correo electrónico de 10 de noviembre de 2017, **nos consta que llamamos a MAPFRE varias veces para darle seguimiento a la reclamación.** Entre las llamadas que hicimos el resultado era: **o no contestaban o salía una grabación** o nos decían que había muchas reclamaciones. En una de las llamadas realizada por mi esposa alguien de MAPFRE le indicó que la reclamación estaba en espera por el alto volumen de casos y que estuviéramos pendientes a una llamada por el Ajustador asignado Aníbal Ortiz Rivera, a quien se le asignó la inspección de la propiedad.

14. **Nunca recibimos una llamada, mensaje de voz, carta, correo electrónico, mensaje de texto, etc., de parte del Ajustador o MAPFRE solicitando inspeccionar la propiedad o intentando coordinar una visita.** Cuando llamábamos nunca nos dieron instrucciones de llevar personalmente a las oficinas documentos. Sólo nos decían que tenían muchas reclamaciones.

15. Días después de que mi esposa le diera los últimos seguimientos a MAPFRE, llegó carta fechada el 27 de febrero de 2018 [...] Consideramos que la carta era una mentira y nos faltaba el respeto.

[...]

17. Ante la inacción de la aseguradora, a pesar de nuestros repetidos intentos de que nos atendieran y nos inspeccionaran, tomé la decisión de solicitar ayuda legal cuando ellos decidieron cerrar mi caso sin haber investigado o haberme contactado. Ya habían transcurrido más de cien días desde que se reconociera que se había hecho la reclamación.

El 19 de octubre de 2021, el TPI notificó una Sentencia mediante la cual desestimó la Demanda (la “Sentencia”); formuló las siguientes determinaciones de hechos:

1. MOISES CRUZ PEREZ Y/O MAYRA GONZALEZ ZAPATA tienen a su favor la póliza de seguros número 1110751189098 emitida por MAPFRE con fecha de efectividad del 1 de noviembre de 2016 al 1 de noviembre de 2017 (en adelante “la Póliza”). [...]

2. Luego de que las Parte Demandante les notificara de un aviso de pérdida, MAPFRE le asignó el número 20171284501.

3. MAPFRE [...] inició el procedimiento de investigación de la pérdida notificada, intentando comunicarse en varias ocasiones, sin éxito con el asegurado.

4. La Parte Demandante no sometió documentación alguna a la aseguradora que evidenciara o estableciera la pérdida notificada.

5. La Parte Demandante no presentó ninguna evidencia que pudiera establecer que el asegurado cooperó con la aseguradora de manera que MAPFRE pudiera llevar a cabo su obligación de investigar, estimar y ajustar la pérdida.

6. [...] MAPFRE cursó una carta al asegurado en la cual le notificó que las personas designadas para evaluar los daños notificados habían intentado comunicarse con éste en varias ocasiones, sin éxito y que a esa fecha no se había recibido documentación alguna que estableciera la pérdida y que por tanto, al no disponer de la información necesaria para ajustar dicha pérdida como una reclamación procesable, la aseguradora se vio obligada a cerrar el expediente creado en relación a su caso.

7. En la misma carta MAPFRE le advirtió al asegurado que si al recibo de la carta tenía la información necesaria, o, si entendía que la carta había sido enviada por error, se le invitaba a que se comunicara con la aseguradora y presentara su reclamación: (i) por correo electrónico [...]; (ii) visitando cualquiera de las sucursales de la aseguradora alrededor de la isla; (iii) llamando por teléfono [...]; y/o (iv) a través de su representante autorizado de seguros o productor. En cuyo caso, *con mucho gusto evaluaremos y ajustaremos su reclamación conforme a los términos y condiciones de su póliza.*<sup>1</sup>

[...]

9. La Parte Demandante nunca solicitó la reapertura de la reclamación, no volvió a presentar la reclamación por los daños alegadamente sufridos por el paso del Huracán María y nunca produjo a MAPFRE información o documentación alguna que evidenciara o estableciera la pérdida reclamada.

---

<sup>1</sup> Énfasis en el original.

10. Por último, es importante enfatizar que, contrario a lo que se alega en la demanda, MAPFRE nunca denegó la reclamación ya que por razones atribuibles al propio asegurado, nunca estuvo en posición de ajustar la pérdida notificada como una reclamación procesable.

El TPI razonó que los Demandantes no pusieron a la Aseguradora en posición de considerar y ajustar los daños de la Propiedad. Por lo tanto, el TPI concluyó que la falta de cooperación por parte de los Demandantes fue lo que llevó al cierre de la reclamación y que la Aseguradora había cumplido con sus obligaciones bajo la Póliza.

El 3 de noviembre, los Demandantes solicitaron reconsideración; la Aseguradora se opuso. Mediante una Resolución notificada el 17 de diciembre, el TPI denegó la reconsideración.

Inconformes, el 18 de enero (día siguiente a un lunes feriado), los Demandantes presentaron la apelación que nos ocupa; formulan los siguientes dos (2) señalamientos de error:

Erró el TPI al desestimar la Demanda de epígrafe con perjuicio a pesar de que la solicitud de desestimación de Mapfre no cumple con la Regla 10.2 de Procedimiento Civil.

Erró el TPI al desestimar con perjuicio la Demanda mediante sentencia sumaria a pesar de que existe controversia de hechos materiales y esenciales de la reclamación de autos.

La Aseguradora presentó su alegato en oposición, en el cual reproduce lo planteado en la Moción. Resolvemos.

## II.

“[D]ebido a que la industria de los seguros está revestida del más alto interés público, es reg[lament]ada extensamente por el Estado”. *Carpets & Rugs v. Tropical Reps*, 175 DPR 614, 632 (2009) (citas omitidas); véase, por ejemplo, 26 LPRA secs. 1-10377. El “negocio de seguros está investido de un alto interés público debido al papel que juega en la protección de los riesgos que amenazan la vida o el patrimonio de los ciudadanos”. *RJ Reynolds v. Vega Otero*,

197 DPR 699, 706 (2017); *Natal Cruz v. Santiago Negrón*, 188 DPR 564, 575 (2013). Este alto interés surge “de la extraordinaria importancia que juegan los seguros en la estabilidad de nuestra sociedad”. *RJ Reynolds, supra*; *SLG Francis-Acevedo v. SIMED*, 176 DPR 372 (2009).

Como todo contrato, un contrato de seguros constituye la ley entre las partes. *Echandi Otero v. Stewart Title*, 174 DPR 355, 369 (2008). Según establece el Código de Seguros de Puerto Rico, este tipo de contrato debe ser interpretado “globalmente, a base del conjunto total de sus términos y condiciones, según se expresen en la póliza y según se hayan ampliado, extendido o modificado por aditamento, endoso o solicitud que sean añadidos a la póliza para formar parte de ésta”. *Echandi Otero*, 174 DPR a la pág. 369<sup>2</sup>. Por ser un contrato de adhesión, el mismo debe ser interpretado liberalmente a favor del beneficiario. Sin embargo, “si los términos del contrato de seguro son claros, específicos y no dan margen a ambigüedades o diferentes interpretaciones, se hará valer la clara voluntad de las partes”. *Echandi Otero*, 174 DPR a la pág. 369-370.

Los contratos de seguros contienen cláusulas que le imponen ciertos deberes al asegurado. En lo pertinente, las cláusulas de cooperación usualmente obligan a un asegurado a notificar cualquier suceso o reclamación que active la responsabilidad indemnizatoria de la aseguradora, y a cooperar en el proceso de investigación. *SLG Albert-García v. Integrand Asrn.*, 196 DPR 382, 395 (2016). El propósito de este tipo de cláusula es proteger el interés de la aseguradora de evitar la colusión, fraude y la negativa del asegurado a ejecutar algún acto. *Coop. Seguros Múltiples de P.R. v. Lugo*, 136 DPR 203, 212 (1994). Este tipo de cláusula es válida, y el incumplimiento con la misma puede impedir que un asegurado

---

<sup>2</sup> Citando el Art. 11.250 del Código de Seguros de Puerto Rico, 26 LPRA. sec. 1125.

sea indemnizado. *Cuebas Fernández v. P.R. American Ins. Co.*, 85 DPR 626, 637 (1962). No obstante, esta cláusula se fundamenta en la protección de terceros. *SLG Albert-García v. Integrand Asrn.*, 196 DPR a la pág. 400.

Así pues, el incumplimiento por el asegurado con un deber contractual de cooperación con la aseguradora no libera de responsabilidad a la aseguradora, **salvo que demuestre perjuicio** a esta última. *Mun. of San Juan v. Great Ame. Ins. Co.*, 117 DPR 632, 636 (1986); *Coop. Seguros Múltiples de P.R.*, 136 DPR a la pág. 214. **Para que se considere que un asegurado ha incumplido con una cláusula de cooperación, su actitud “tiene que ser de abierta y voluntaria obstrucción; la falta, de carácter sustancial y material.”** *Coop. Seguros Múltiples de P.R.*, 136 DPR a la pág. 213 (énfasis suplido).

### III.

Concluimos que el récord no demuestra falta de cooperación alguna por los Demandantes. Si bien, según la Carta, la Aseguradora intentó comunicarse con los Demandantes, sin éxito, por otro lado, los Demandantes suscribieron una declaración jurada en la cual aseveran lo contrario: que ellos no recibieron comunicación alguna de la Aseguradora y que fueron ellos quienes dieron seguimiento a la reclamación, sin éxito. Así pues, del récord surge una controversia sustancial sobre el “hecho” sobre el cual el TPI descansó para desestimar la Demanda.

De todas maneras, aun si se demostrase que, en efecto, la Aseguradora intentó comunicarse con los Demandantes, sin éxito, y aun considerando que, luego de la Carta, los Demandantes no solicitaron la reapertura de la reclamación, no es posible concluir que los Demandantes incumplieron con sus obligaciones bajo la Póliza, ni mucho menos que dicho incumplimiento sería de tal



naturaleza que le impediría a los Demandantes reclamar por la vía judicial.

Según expuesto, para que un asegurado esté impedido de reclamar por la vía judicial a una aseguradora, es necesario que se demuestre que la actitud del asegurado fue de “abierta y voluntaria obstrucción” y que el alegado incumplimiento le ocasionó un perjuicio sustancial a la aseguradora. Nada de lo anterior surge del récord en este caso.

Lo anterior es suficiente para concluir que erró el TPI al desestimar la Demanda. Pero, aun bajo la premisa (errónea) de que una parte estaría impedida de demandar a una aseguradora únicamente porque esta intentó sin éxito comunicarse con la parte, la realidad es que, en este caso, esta premisa está abiertamente y específicamente contradicha por las declaraciones juradas de los Demandantes. Según las mismas, los Demandantes le dieron seguimiento por teléfono a la Aseguradora en varias ocasiones, sin que obtuvieran una respuesta adecuada; no recibieron comunicación alguna en la que se les solicitara documentos o información, ni tampoco alguna comunicación de parte de un ajustador para coordinar una visita a la Propiedad.

El TPI no podía ignorar las aseveraciones bajo juramento de los Demandantes, particularmente ante el hecho de que la Aseguradora, más allá de lo aseverado en la Carta, no suplió prueba alguna de que hubiese requerido alguna información o cooperación a los Demandantes y que estos hubiesen fallado en proveer lo requerido. La Carta, por sí sola, era insuficiente para concluir que los Demandantes incumplieron con su deber de cooperación bajo la Póliza. Ciertamente, tampoco era suficiente para concluir que la Aseguradora sufrió algún tipo de perjuicio que pudiese justificar impedir que los Demandantes presentasen la acción de referencia.

En fin, el TPI erró al desestimar la Demanda. Lo alegado por la Aseguradora, aun si se hubiese demostrado de forma incontrovertida (lo cual no fue así), no configura una violación a los términos de Póliza que impidiese la presentación de la Demanda.

IV.

Por todo lo anteriormente expuesto, se revoca la sentencia apelada y se devuelve el caso al Tribunal de Primera Instancia para la continuación de los procedimientos de forma compatible con lo aquí expuesto y resuelto.

Lo acordó y manda el Tribunal, y lo certifica la Secretaria del Tribunal de Apelaciones.

Lcda. Lilia M. Oquendo Solís  
Secretaria del Tribunal de Apelaciones