RESOLUCION N° 005/2019

**VISTOS:**

Que, **...............** interpone reclamación ante esta Defensoría del Asegurado (DEFASEG) contra **............... SEGUROS**, solicitando se le otorgue la cobertura del **SEGURO DE PROTECCIÓN DE TARJETA - PÓLIZA N°** **...............**.

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).

Que, habiéndosele corrido traslado de la respectiva reclamación, la aseguradora presentó sus descargos y la documentación solicitada.

Que, el 26 de noviembre de 2018 se realizó la audiencia de vista con la participación de las partes, las que sustentaron su posición, absolviendo las preguntas formuladas por este colegiado, conforme consta en la correspondiente acta;

Que, en síntesis, la posición del reclamante es la siguiente: (1) el 13 de julio de 2018 contrató el seguro de protección de tarjeta como plan anual con una prima de S/99 cobrada en su cuesta de ahorros; (2) el 20 de julio de 2018, a las 17.50 aproximadamente sufrió el robo de la suma de S/.28,000, que había retirado minutos antes del ...............; (3) el mismo día denunció el hecho ante la comisaría del sector y procedió a bloquear su tarjeta; (4) la cobertura del seguro contratado no es real por cuanto la suma asegurada es de hasta S/.25,000 pero sólo se reconoce el robo de dinero extraído de cajero automático con una tarjeta de crédito o débito, cuando la cantidad máxima de retiro es de S/.3,000; (5) entiende que es un engaño por inducción a error. Además, un engaño en la información inexacta y/o ambigua; (6) es falso que se pueda extraer de un cajero automático con una tarjeta de crédito y/o débito del ..............., la suma de S/,25,000.

Que, por su parte y en resumen la compañía de seguros sostiene que: (1) no procede la cobertura del siniestro por cuanto el dinero robado fue retirado por ventanilla, mas no por el cajero automático que es lo que la póliza cubre, de acuerdo con las condiciones del contrato de seguro: *“robo de dinero extraído del cajero automático con una tarjeta de crédito o débito ..............., máximo una hora después del retiro y en un radio de 200 metros”*; (2) conforme a las exclusiones, cualquier otro dinero en la posesión del Asegurado en el momento de ocurrir el siniestro, está excluido de la cobertura; (3) los cuestionamientos del reclamante se sustentan exclusivamente en imputaciones de vulneración al deber de idoneidad y en una pretendida competencia desleal, lo que escapa de la competencia de la Defensoría, por lo que es improcedente; (4) el asegurado ha recurrido a otra vía de resolución del conflicto, como es haber presentado reclamación ante el INDECOPI, por lo que conforme al artículo 11 del Reglamento la Defensoría ha perdido competencia.

Que, el asegurado presentó copia de su escrito de desistimiento del trámite de reclamación ante INDECOPI N| ............... ingresado a dicha entidad el 5 de noviembre de 2018.

**CONSIDERANDO:**

**PRIMERO**: Conforme al Reglamento de la Defensoría del Asegurado, **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 y cuantía.**

**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:** El artículo 1 de la Ley Nro. 29946 – Ley del Contrato de Seguro 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 de que se produzca el evento cuyo riesgo es objeto de cobertura, a indemnizar -dentro de los límites 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:** 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: En materia procesal**, corresponde a quien invoca hechos probar su existencia, carga procesal a la que refiere el artículo 196 del Código Procesal Civil, salvo que se acoja a alguna presunción legal de carácter relativo o absoluto.

**SEXTO:** De acuerdo a los términos contenidos en el rechazo, la reclamación y en la respectiva absolución, así como a lo tratado en la audiencia de vista, la solución de la presente controversia consiste en determinar si en el presente caso el siniestro corresponde o no a un riesgo bajo cobertura del seguro contratado.

En efecto, la aseguradora sustenta su rechazo en la improcedencia de la cobertura de robo de dinero retirado en ventanilla de una agencia del ..............., debido a que la cobertura contratada solo cubre robo de dinero extraído del cajero automático con una tarjeta de crédito o débito ................

**SÉPTIMO:** En primer lugar, cabe indicar que en autos obra copia de la grabación mediante la cual se contrató el Seguro de Protección de Tarjetas, en dicho registro consta que al reclamante se le informó sobre las coberturas contratadas y los alcances del respectivo seguro.

Igualmente, consta el Certificado de Seguro N° ............... donde consta detalladas las coberturas contratadas, así como las condiciones y/o deducibles, como las Suma Asegurada. Respecto del siniestro de Robo, se especifican sólo dos coberturas:

* Robo de dinero extraído del cajero automático con una tarjeta de crédito o débito del ................
* Robo de compras realizadas con las tarjetas de crédito y/o débito del ................

De estos medios probatorios, esta Defensoría llega a la convicción racional que en el presente caso está plenamente acreditado que el asegurado fue debidamente informado de las condiciones del seguro que contrató, y en especial que su seguro sólo extiende la cobertura de robo a los supuestos anteriormente indicados.

Por todo lo anterior, esta Defensoría es de la convicción que, al momento de la contratación del seguro, el asegurado fue debidamente informado de los alcances del seguro contratado, por lo que la aseguradora está legitimada a oponer los términos de cobertura contratados.

**OCTAVO**: Corresponde analizar qué establece la póliza respecto a la cobertura solicitada.

En el presente caso, tal como se ha indicado, conforme al mencionado Certificado de Seguro correspondiente al Seguro de Protección de Tarjetas -Póliza N° ..............., se aprecia que la cobertura contratada en cuanto al riesgo de robo es únicamente respecto de dos eventos:

* *“Robo de dinero extraído del cajero automático con una tarjeta de crédito o débito del ...............”.*
* *“Robo de compras realizadas con las tarjetas de crédito y/o débito del ...............”.*

Como puede apreciarse, de la descripción de la cobertura contratada, la póliza sólo asegura ante el riesgo de robo de dinero extraído del cajero automático. Por tanto, no forma parte de las coberturas de dicho seguro el robo de dinero extraído en ventanilla.

Obviamente, al restringirse el supuesto de hecho que describe el riesgo cubierto, no resultan bajo cobertura los otros robos de dinero, eventos que no forman parte del alcance de la cobertura, por lo que no son riesgos contratados.

**Consecuentemente, en el presente caso no se ha probado el supuesto de hecho que materializa la cobertura** de “*robo de dinero extraído del cajero automático con las tarjetas de débito y/o crédito emitidas por el ...............”***, esto es, no se ha demostrado la existencia de un siniestro que deba ser indemnizado bajo el Seguro contratado.**

**De otro lado, respecto a las alegaciones formuladas por el reclamante respecto a un eventual supuesto de inducción a error, engaño, suministro de** información inexacta y/o ambigua en la contratación del Seguro de Protección de Tarjeta, esta Defensoría advierte que tal controversia escapa de su ámbito de competencia puesto que se están refiriendo a una eventual falta de **idoneidad de servicios, por lo que resultan ajenas a la competencia funcional de esta Defensoría.**

**ATENDIENDO A LO EXPRESADO, ESTA DEFENSORÍA CONCLUYE SU APRECIACIÓN RAZONADA Y CONJUNTA AL AMPARO DE LO ESTABLECIDO EN EL REGLAMENTO DE LA DEFASEG, POR LO QUE**

**RESUELVE:**

Declarar **INFUNDADA** la reclamacióninterpuesta por **...............** contra **............... SEGUROS** correspondiente al **SEGURO DE PROTECCIÓN DE TARJETA - PÓLIZA N° ...............**, quedando a salvo el derecho del reclamante para recurrir ante las instancias que consideren pertinentes.

Lima, 14 de enero de 2019

Marco Antonio Ortega Piana María Eugenia Valdez Fernández Baca

 Presidente Vocal

Rolando Eyzaguirre Maccan Gonzalo Abad del Busto

 Vocal Vocal