**RESOLUCION N° 146 / 2019**

**VISTOS:**

Que, don **........................** interpone reclamación ante esta Defensoría del Asegurado (DEFASEG) contra **........................ SEGUROS**, solicitando se le otorgue la cobertura del **SEGURO DE PROTECCIÓN DE TARJETA - PÓLIZA No ........................**.

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 14 de octubre de 2019 se realizó la audiencia de vista con la concurrencia de las partes, las que sustentaron sus posiciones y absolvieron las preguntas formuladas por este colegiado, conforme consta en la correspondiente acta;

Que, en síntesis, la posición del reclamante es la siguiente: (1) en la agencia del ........................ ubicada en ........................ y Emancipación cuando el cajero automático no daba respuesta a su consulta de saldo, se le acercó un hombre aparentemente trabajador de la agencia, quien le dijo que pruebe con una tarjeta que le dio para que prenda la luz, esa persona tomó su tarjeta y desapareció con ella; (2) cuando verificó que la tarjeta que quedó en su posesión no era la suya, llamó de inmediato al Banco y realizó el bloqueo, pero le informan que ya habían realizado dos retiros en la Agencia de la Colmena, por S/2,980 y transfirieron la suma de S/.3,500 a otra cuenta; (3) realizó la denuncia policial.

Que, por su parte y en resumen la compañía de seguros sostiene que: (1) no es posible atender la cobertura por cuanto el interés asegurable es la tarjeta de crédito y/o débito cuya titularidad pertenece solo al ASEGURADO y el uso de las tarjetas es intransferible, así como por el hecho que el origen del siniestro se produjo como consecuencia del consentimiento del asegurado al entregar su tarjeta a otra persona; (2) el siniestro por cambio de tarjeta no es un riesgo contratado; (3) en las propias condiciones del seguro contratado, se establece de manera expresa que la indemnización sólo procede en los casos en que se haya realizado el uso indebido de la Tarjeta de Crédito y/o Débito por Robo y/o Asalto y/o Secuestro y/o Extravío y/o Hurto en cajeros automáticos y/o casas comerciales; (4) el cambio de tarjeta no configura robo, asalto, secuestro, extravío, hurto, ni mucho menos clonación o adulteración de tarjeta, toda vez que el reclamante hizo entrega de la ella; (5) ninguno de los riesgos contratados aplica al supuesto que ha dado origen al siniestro, ya que en el presente caso el siniestro se gestó en virtud de una negligencia por parte del reclamante al entregar su tarjeta a una tercera persona, supuesto que no se encuadra dentro de los riesgos bajo cobertura.

**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 uso indebido de la tarjeta de crédito y/o débito, debido a que la cobertura contratada sólo cubre solo cubre robo y/o asalto y/o secuestro y/o extravío y/o hurto de la tarjeta, y en el presente caso el siniestro consiste en la modalidad de “cambiazo” de la tarjeta.

**SÉPTIMO:** En primer lugar, cabe indicar que en autos obra copia de la solicitud y certificado del Seguro de Protección de Tarjeta ........................ la cual se contrató dicho seguro. Dicho documento aparece firmado por el reclamante. Conforme a su contenido se aprecia a la asegurada se le informó sobre las coberturas contratadas y los alcances del respectivo seguro.

En el referido Certificado N° ........................ se detallan las coberturas contratadas, así como las condiciones y/o deducibles, como las Suma Asegurada. Respecto del siniestro de USO INDEBIDO, se especifica el riesgo cubierto en los siguientes términos:

* 1. Uso indebido de la tarjeta de crédito y/o débito por robo y/o secuestro y/o extravío y/o hurto en cajeros automáticos y/o casas comerciales que deriven en defraudaciones, estafas o malversaciones cometidas por terceros, dentro de los límites del territorio de la República del Perú.

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 los términos bajo los cuales se cubre el riesgo de uso indebido de la tarjeta de crédito y/o débito, 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 Uso Indebido de la Tarjeta de Crédito y/o Débito, es únicamente cuando dicho uso se produce como consecuencia de una pérdida de la respectiva tarjeta producto de cualquiera de los siguientes eventos:

* Robo.
* Secuestro
* Extravío
* Hurto

Como puede apreciarse, de la descripción de la cobertura contratada, la póliza sólo asegura ante el riesgo de pérdida de la tarjeta como consecuencia de un robo y/o secuestro y/o extravío y/o hurto en cajeros automáticos y/o casas comerciales. Por tanto, no forma parte de las coberturas de dicho seguro el uso indebido que sea consecuencia de una entrega voluntaria de la respectiva tarjeta producto de una estafa o engaño, como la que ocurre en la modalidad de “cambiazo”.

Cabe advertir que el uso indebido de la correspondiente tarjeta se materializa mediante una defraudación, estafa o malversación cometida por terceros, pero ello no conlleva que el riesgo cubierto sea la pérdida de la tarjeta como consecuencia de una estafa.

En el presente caso no ha mediado una sustracción de la tarjeta con o sin violencia (hurto o robo) sino que la pérdida es producto de la entrega voluntaria de la tarjeta a un tercero.

Obviamente, al restringirse el supuesto de hecho que describe el riesgo cubierto, no resultan bajo cobertura los usos indebidos de la tarjeta que sean consecuencia de causal que corresponden a una pérdida derivada de la entrega voluntaria de la tarjeta a un tercero, 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 Uso indebido de la Tarjeta de Crédito y/o Débito por Robo y/o Secuestro y/o Extravío y/o Hurto en cajeros automáticos y/o casas comerciales**, esto es, no se ha demostrado la existencia de un siniestro que deba ser indemnizado bajo el Seguro contratado.**

**ATENDIENDO A LO EXPRESADO, ESTE ÓRGANO RESOLUTIVO UNIPERSONAL 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 No ........................**, quedando a salvo el derecho del reclamante para recurrir ante las instancias que consideren pertinentes.

Lima, 02 de diciembre de 2019

Rolando Eyzaguirre Maccan

Vocal