RESOLUCIÓN ORU N° 121/20

**VISTOS:**

Que, .................. interpone reclamación ante esta Defensoría del Asegurado (DEFASEG) solicitando que .................. otorgue cobertura al siniestro ocurrido el 2 de noviembre de 2020, conforme al contrato de **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 respectivos descargos;

Que, el día 2 de noviembre de 2020 se realizó la audiencia de vista virtual con la concurrencia de las partes, las que sustentaron sus posiciones y absolvieron las preguntas formuladas por el órgano resolutorio unipersonal, conforme consta en la correspondiente acta;

Que, la reclamación se sustenta resumidamente en lo siguiente: (1) el primero de noviembre de 2019 a las 22.30 fue víctima de hurto, por sujetos desconocidos que le sustrajeron varias tarjetas bancarias, entre ellas la del Banco .................. No ..................; (2) también le sustrajeron su celular por lo que no podía hacer llamadas, y que fue llevado a su casa en estado de inconsciencia; (3) cuando se restableció, procedió a bloquear las tarjetas y hacer la denuncia policial; (4) a las 00:45 del 2 de noviembre formuló la denuncia policial, donde se constató que estaba en estado de ebriedad y con el pantalón roto, imposibilitado de ver por cuanto le sustrajeron sus lentes de medida; (5) en el caso de la tarjeta del Banco ..................: efectuaron un retiro de S/. 1,839.50 del cajero del banco de Chacarilla (después del robo), un retiro de S/. 2,207.40 del cajero del banco en La Molina (en la madrugada del 2 de noviembre), un retiro de S/.400 del cajero del banco en La Molina, cuatro movimientos de sala de juegos Palacios de S/. 200 c/u, dos movimientos de sala Venezuela de S/ 300 c/u, un movimiento de Conttento Risso por S/.800, haciendo un total de S/.6,646.90; (6) no se ha tomado en cuenta el estado de imposibilidad en el que se encontraba para realizar el bloqueo de las tarjetas dentro de las 6 horas de ocurrido el siniestro; (7) no se toma en consideración que al momento del robo, se encontraba sin sus lentes de medida, sin su celular, en estado de inconsciencia por los golpes recibidos y por el estado de ebriedad en el que se encontraba con evidentes signos de haber sido asaltado; (8) efectuó la devolución de los importes indebidamente realizados con cargo a su cuenta, directamente ante el Banco .................. el 2 de noviembre del 2020, según consta en el Libro de reclamación N\* 02111900043, por cuanto no reconocía las operaciones con su tarjeta de débito por haber sido víctima de robo, y asimismo comunicó a dicho Banco que contaba con seguro de protección de tarjetas; (9) el día 11 de diciembre del 2019 presentó ante el Banco Continental una carta dirigida a .................., la cual prueba que a esa fecha la aseguradora ya conocía su solicitud de cobertura; (10) el 10 de enero del 2020 presentó a la aseguradora una declaración jurada detallando las operaciones que no reconocía; (11) entiende que ha quedado consentido el siniestro por cuanto desde la fecha en que la aseguradora recibió la solicitud de cobertura y comunicó su carta de rechazo, han transcurrido en exceso más de 30 días, plazo legal para pronunciarse; (12) los documentos que presentó a iniciativa propia no pueden constituir automáticamente la prórroga del plazo.

Que, por su parte, .................. solicita que la reclamación sea declarada infundada, atendiendo resumidamente a los antecedentes y hechos siguientes: (1) el siniestro no cuenta con cobertura ya que no se realizó el bloqueo de la tarjeta afectada conforme a los requisitos exigidos en la póliza contratada para acceder a la cobertura del seguro; (2) conforme al Certificado de Seguro, corresponde al asegurado: “*Bloquear de inmediato la(s) tarjeta(s) sustraídas mediante llamada a la central de la empresa del sistema financiero a la cual pertenece la tarjeta asegurada y, de ser el caso, a las centrales correspondientes de las tarjetas emitidas por otras entidades del sistema financiero; y obtener el(los) código(s) de bloqueo correspondiente(s) dentro de un plazo no mayor de 6 (seis) horas de ocurrido el robo, extravío, secuestro o hurto. En caso de secuestro, se consideran las 6 (seis) horas a partir de la hora de la liberación. Para los casos de extravío, hurto, clonación o adulteración y/o compras fraudulentas vía internet, el bloqueo de la tarjeta de crédito y/o débito deberá realizarse dentro de un plazo no mayor de 6 (seis) horas desde que el ASEGURADO se ha percatado de que ha ocurrido el siniestro”*; (3) el asegurado no cumplió con una obligación pactada en el contrato seguro que era el bloqueo de la tarjeta materia siniestro, perdiendo como tal el derecho indemnizatorio; (4) el siniestro fue denunciado ante las autoridades policiales (denuncia 886, Comisaría de Santa Felicia) donde se consignó que la ocurrencia fue el 2/11/2019 a las 00.15.00 horas y el registro a las 00.45.55 horas; (5) conforme lo declarado por el asegurado ante la autoridad policial (Comisaría de Santa Felicia), el asalto ocurrió el 02.11.2019 a las 00:15:00 horas, la denuncia se presentó a las 00:45:55 horas y recién el bloqueo la tarjeta se efectuó a las 08:23 am, es decir, con posterioridad a las casi 8 horas de ocurrido el evento; (6) se evidencia en la denuncia policial sentada en la Comisaría, que el asegurado se apersono y presento la denuncia inmediatamente de ocurrido el evento (a los 45 minutos aproximadamente) lo cual contradice su versión que la demora para bloquear la tarjeta fue que posterior al asalto quedo inconsciente y recién al tomar conciencia de sus actos, pudo efectuar el mismo. Lo cierto y real es que, el asegurado recién procedió con el bloqueo de la tarjeta a las 8:23 am, es decir, luego casi ocho horas de ocurrido el evento (asalto y robo de tarjeta); (7) el asegurado no ha probado aquella imposibilidad o la fuerza mayor que le impidió efectuar el bloqueo de la tarjeta dentro de las seis horas, conforme lo pactado en el contrato de seguros; (8) mientras más se demore el asegurado en efectuar el bloqueo de las tarjetas genera una mayor posibilidad que se utilice de manera indebida y como tal un perjuicio a la compañía de seguros, por ello el bloqueo es una obligación primordial que debe cumplir el asegurado, bajo pena de la pérdida del derecho indemnizatorio; (9) el asegurado conocía perfectamente la obligación de bloquear la tarjeta de manera inmediata hasta dentro de un plazo no mayor a seis (6) horas de ocurrido el hecho; situación que también quedo establecido, con la propia declaración del asegurado contenida en la parte final del certificado de seguro; (7) el asegurado presentó inicialmente su requerimiento a través del Banco el 02 de noviembre del 2019, mediante la cual se envió el Formulario E0235, la Denuncia Policial y la copia de DNI; (8) el 11 de noviembre de 2019 se observó el caso, por lo que solicitó al asegurado adjuntar su Declaración Jurada Simple, precisando los montos reclamados e informando que debe adjuntar el EECC. El mismo día el asegurado envió la información con mayor detalle; (9) el 20 de noviembre 2019 se solicitó el Atestado Policial e Imágenes de videos donde fueron los hechos, como consecuencia de ese requerimiento, que con fecha 10 de enero del 2020, el asegurado envió la última documentación por medio del Banco ..................; (10) al emitirse el rechazo el 22 de enero del 2020, la aseguradora se pronunció sobre la procedencia de la cobertura del siniestro dentro del plazo que la Ley establece, no configurándose como tal la figura del siniestro consentido; (11) el plazo para que un siniestro quede consentido (30 días) empieza desde que se completa la información solicitada por la compañía de seguros y no desde la ocurrencia del siniestro*.*

**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:** Conforme al Reglamento de la DEFASEG, atendiendo a la cuantía de la reclamación interpuesta, la misma que no supera el importe de US$ 3,000 (o su equivalente en moneda nacional), aquélla pueda ser resuelta por un órgano resolutivo unipersonal, en el presente caso, a cargo del vocal que suscribe.

**SÉPTIMO:** 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 virtual, la cuestión controvertida radica en determinar si el rechazo de cobertura, sustentado en la inobservancia de la carga contractual de efectuar el bloqueo de la Tarjeta en un plazo no mayor de 6 horas desde conocido el siniestro, se ajusta o no a Derecho.

**OCTAVO:** Para efectos de determinar la legitimidad o no del rechazo, corresponde señalar que se ha verificado en autos que obra la Solicitud-Certificado del Seguro de Protección de Tarjeta N° 0011-0960-24-4000099436 debidamente suscrito por el reclamante.



En dicho documento se consigna como carga del asegurado realizar el bloqueo de la tarjeta en un plazo no mayor a 6 horas desde ocurrido el siniestro.

*“CARGAS Y OBLIGACIONES UNA VEZ QUE SE PRODUZCA EL SINIESTRO*

* *Bloquear la tarjeta de manera inmediata hasta dentro de un plazo no mayor a seis (6) horas de ocurrido el hecho.*
* *Realizar la denuncia policial hasta dentro de un plazo máximo de 72 horas siguientes, en la Comisaría del distrito donde se produjo el hecho.*

*El incumplimiento de las presentes cargas podría ocasionar la pérdida de los derechos indemnizatorios, salvo que haya sido imposible cumplir dicha carga por caso fortuito o fuerza mayor debidamente acreditada”.*

Asimismo, se advierte que el incumplimiento acarrea la pérdida del derecho indemnizatorio.

Resulta evidente que la suscripción del indicado certificado acredita que el reclamante conocía o pudo conocer de la condición de cobertura opuesta por la aseguradora.

**NOVENO:** Asimismo, para efectos de determinar la legitimidad o no del rechazo, corresponde también analizar si en el presente caso se ha producido un supuesto de siniestro consentido.

De acuerdo con el artículo 74° de la Ley del Contrato de Seguro -Ley N°29946, el plazo con que cuenta la aseguradora para pronunciarse es de treinta (30) contados desde la fecha de haberse completado toda la documentación exigida en la póliza para el pago del siniestro:

*“(…)*

*En los casos en que, objetivamente, no exista convenio de ajuste, sea porque no se ha requerido la participación del ajustador o este aún no ha concluido su informe, se entenderá como consentido el siniestro cuando la aseguradora no se haya pronunciado sobre el monto reclamado en un plazo que no exceda de los treinta (30) días contados desde la fecha de haberse completado toda la documentación exigida en la póliza para el pago del siniestro, salvo lo señalado en el párrafo siguiente.*

*(…)”*.

Conforme con el citado artículo, resulta evidente que un presupuesto para que corra el plazo de cómputo del supuesto de siniestro consentido es que se haya completado toda la documentación e información exigida en la póliza para la liquidación del siniestro.

Por ello, corresponde en el presente caso tener en cuenta que, de acuerdo a lo expresamente convenido en la Solicitud-Certificado del Seguro de Protección de Tarjeta N° 0011-0960-24-4000099436, la documentación e información exigida para la liquidación del siniestro, es la siguiente:

*“SOLICITUD DE COBERTURA*

*Para solicitar la cobertura de su seguro, deberá enviarnos los documentos descritos (según la cobertura que corresponda activar) al correo* ..................*. Asimismo, también puede acercarse a nuestras Plataformas de Atención al Cliente descritas en el presente Certificado de Seguro, a fin de presentar los documentos (en original o en copia legalizada) o al Comercializador de seguro. Recuerde que, antes de remitir la documentación, deberá haber cumplido con las obligaciones del ASEGURADO en caso de siniestro.*

*(a) El Asegurado deberá presentar:*

* *Copia Certificada de la denuncia policial.*
* *El(los) código(s) de bloqueo con fecha y hora.*
* *Estados de cuenta o extractos de movimientos donde figuren los consumos indebidos en establecimientos comerciales o los retiros indebidos o el monto del dinero retirado de los cajeros automáticos como consecuencia del robo.*
* *Comprobante(s) donde figura la fecha, hora, monto y lugar de los consumos indebidos.*
* *Copia de Documento de Identidad del ASEGURADO.*
* *La dirección actual y teléfono del ASEGURADO.*
* *Declaración Jurada de no haber contratado o solicitado o tramitado cobertura de alguna Póliza de Seguro que cuente con coberturas de la misma naturaleza, con otras compañías de seguros o de haber recibido indemnización por parte de otras compañías de seguros. En caso de haber presentado solicitud de cobertura a otra compañía de seguros por el mismo siniestro reportado a la ASEGURADORA, deberá presentar copia simple de dicha solicitud.*
* *Copia Certificada de las conclusiones del Atestado Policial o el resultado de las investigaciones policiales.*
* *Cualquier otro documento o información adicional en caso las circunstancias específicas lo ameriten”*.

De los actuados se aprecia que el asegurado presentó la Declaración Jurada el 10 de enero de 2020.

En ese sentido, se verifica que antes de esa fecha no se había completado toda la documentación exigida en la póliza para la liquidación del siniestro, por lo que el cómputo del plazo de treinta días empezó a correr a partir de esa fecha.

Consecuentemente, en la medida que .................. se pronunció rechazando el siniestro el 22 de enero de 2020, emitió un pronunciamiento dentro del plazo legal, por lo que no ha operado el siniestro consentido.

**DÉCIMO:** En la medida que la aseguradora tiene legitimidad para oponer las condiciones contractuales y se ha pronunciado dentro del plazo legal, corresponde analizar si en el presente caso, tal como lo ha indicado la aseguradora se ha producido un incumplimiento imputable del asegurado de la carga consistente en bloquear la tarjeta de débito dentro de las 6 horas de ocurrido el siniestro.

Conforme a la denuncia policial el siniestro ocurrió el 2 de noviembre de 2019 a las 00:15 horas:

(..................)

Tal como consta en autos, el bloqueo de la tarjeta se realizó el 02 de noviembre de

2019 a las 08:23 horas:

(..................)

En esa medida, al haberse efectuado el bloqueo a las 08:23 de la mañana, es evidente que se ha excedido el plazo previsto de 6 horas.

De los actuados, el reclamante no ha probado que por causas no imputables, como sería un evento de fuerza mayor o caso fortuito, se haya visto impedido de efectuar el bloqueo.

Si bien el asegurado ha alegado que estuvo inconsciente, no existe medio probatorio que acredite tal hecho.

Por el contrario, de la propia denuncia policial se advierte que el asegurado denunció el hecho a los 30 minutos de ocurrido, y no se hace indicación de que esté en un estado de falta de consciencia que le haya incapacitado para poder realizar el bloqueo:

(..................)

En tal sentido, es evidente que el asegurado al omitir un cuidado elemental de proceder al bloqueo inmediato de la tarjeta, el incumplimiento de la carga obedece a culpa inexcusable del asegurado, razón por la cual el incumplimiento de dicha carga conlleva la pérdida del derecho indemnizatorio.

**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 reclamación interpuesta por..................contra .................., dejando a salvo el derecho del reclamante de recurrir a las instancias que considere pertinentes.

Lima, 14 de diciembre de 2020

***La Secretaría Técnica certifica que la presente resolución, al haber sido emitida por el Órgano Resolutivo Unipersonal, cuenta con el voto del vocal cuyo nombre figura al final del presente documento.***

**Rolando Eyzaguirre Maccan**