RESOLUCIÓN DE RECURSO DE IMPUGNACIÓN N° 018/20

**VISTOS:**

El recurso de impugnación presentado por .................. respecto de la Resolución Nro. 016/20, expedida por el Órgano Resolutivo Unipersonal de esta Defensoría del Asegurado (DEFASEG), conforme a la cual se declaró FUNDADA la reclamación interpuesta por .................. respecto al SEGURO DE PROTECCIÓN DE TARJETA .................., por el siniestro ocurrido el 3 de septiembre de 2019;

Que, el indicado recurso se sustenta resumidamente en lo siguiente: (1) el asegurado recibió correctamente el Certificado de Seguro Protección de Tarjeta .................. con fecha 02 de septiembre de 2019, conforme a la copia del cargo de entrega del certificado de seguro que se adjunta con el recurso de impugnación; (2) con la presentación del cargo de entrega del certificado de seguro, se acredita que el asegurado era conocedor de la totalidad de términos y condiciones del contrato de seguro, de este modo la cláusula de Uso Indebido es totalmente oponible al reclamante, pues forma parte del contrato de seguro; (3) de acuerdo al certificado de seguro, se advierte que únicamente se brindará cobertura de Uso Indebido: si es que por el robo, hurto de la tarjeta asegurada, sea de crédito y/o débito, personas terceras hacen uso indebido de la misma únicamente en establecimientos comerciales; (4) el hecho que ha dado origen a la reclamación no ha sido a causa de robo o hurto, pues el reclamante ha manifestado que el día 03 de septiembre de 2019 sufrió la pérdida de sus documentos, incluyendo su tarjeta de débito del .................., es decir, el uso indebido de la tarjeta se dio a causa de un extravío (no hurto ni robo), razón por la cual el siniestro no tiene cobertura; (5) además, las operaciones no reconocidas no han sido realizadas en establecimientos comerciales, sino en cajero automático, siendo este un hecho adicional por el que no corresponde acceder a la cobertura del seguro.

Que, el reclamante absolvió el traslado del recurso interpuesto, manifestando en síntesis lo siguiente: (1) es totalmente mentira que fueron retiros de cajeros automáticos; (2) los cuatro montos no reconocidos fueron hechos por consumos en establecimientos, siendo uno de ellos ...................

Que, atendiendo a lo expuesto, esta Defensoría resuelve finalmente lo siguiente:

**PRIMERO:** El artículo 10 (Procedimiento) del Reglamento de la DEFASEG (http://www.defaseg.com.pe/reglamento) establece que cualquiera de las partes que no se encuentre de acuerdo con la decisión adoptada por el Órgano Resolutivo Unipersonal sobre la materia reclamada, podrá impugnarla, interponiendo el correspondiente recurso de impugnación.

Conforme a ello, en el caso concreto, al interponer el recurso de impugnación la aseguradora ha ejercido formalmente su derecho a contradecir lo resuelto por la Defensoría.

**SEGUNDO:** Que el recurso de impugnación presentado por la aseguradora se sustenta en nueva prueba como es la presentación de la copia del cargo de entrega del certificado de seguro y en señalar que el hecho que ha dado origen a la reclamación no ha sido a causa de robo o hurto, por lo que no califica dentro de a cobertura como uso indebido de la tarjeta.

Sobre el particular, este Colegiado advierte que, tal como se precisa en el considerando sexto de la resolución impugnada, el rechazo de cobertura se sustenta, conforme a la carta de rechazo SPT.2019/0781 del 4 de octubre de 2019, en que sólo se cubre el uso indebido de la tarjeta de crédito en establecimientos comerciales, habiéndose constatado que la operación relativa a la solicitud de cobertura no fue en un establecimiento comercial.

En dicha carta de rechazo la aseguradora no opuso como causal que el hecho que dio origen al uso de la tarjeta haya sido la pérdida de ésta, sino que se limitó a observar que se constató que las operaciones no fueron en un establecimiento comercial, condición establecida en el certificado de Seguro.

Bajo ese único fundamento invocado oportunamente, el Órgano Resolutivo Unipersonal amparó la reclamación por cuanto la aseguradora no cumplió con presentar la póliza contratada, hecho que impidió verificar que el supuesto de hecho declarado por el asegurado no corresponde a un riesgo contratado:

*“En consecuencia, resulta manifiesto que la causal de rechazo debe ser pertinente y acreditable, debiéndose además haberse invocado oportunamente.*

*6.1. En materia de seguros, los riesgos aceptados por una aseguradora pueden ser considerados de manera positiva o negativa. Lo primero corresponde a lo que es expresamente enunciado. Conforme a ello, cualquier evento que se produzca y que no corresponda a dicha definición de riesgo aceptado, no es un riesgo previsto que se haya materializado finalmente y por el cual, en principio correspondería exigir cobertura. Y lo segundo, delimitación negativa, corresponde a los supuestos de exclusión, esto es, a la relación de situaciones prestablecidas que carecen de la cobertura contratada, según estimación de la aseguradora.*

*En el presente caso, debe destacarse que la aseguradora rechaza porque el uso indebido no fue en un establecimiento comercial.*

*6.2. Si nos guiamos por la información sobre coberturas contenida en el brochure referido anteriormente, tenemos que el seguro ofrece tres coberturas enunciadas positivamente: (i) Cuando la tarjeta de crédito sea robada o hurtada y usada indebidamente en establecimientos comerciales, (ii) cuando roben dinero que el asegurado ha retirado voluntariamente de los cajeros automáticos del* ..................*, y (iii) Cuando se realice un uso indebido por compra fraudulenta vía internet.*

*Siendo que* .................. *no ha cumplido con presentar la póliza contratada, este Órgano Resolutivo Unipersonal encuentra que la aseguradora no ha podido demostrar cuál es el alcance del riesgo cubierto, y por ende no puede verificarse que el supuesto de hecho declarado por el asegurado no corresponde a un riesgo contratado.*

*Debe tenerse en consideración que no se tiene certeza que las señaladas anteriormente son realmente las coberturas de la póliza, dado que* .................. *no ha presentado la póliza ni el certificado de afiliación o incorporación, pese a la concesión de un plazo extraordinario, adicional al ya vencido extensamente.*

*6.3. Esa situación queda agravada porque habiéndose solicitado expresamente a* .................. *que presente los documentos pertinentes a los fundamentos bajo los cuales formula su rechazo de cobertura, con la concesión de un plazo adicional de manera excepcional, la aseguradora no ha cumplido con presentar las pruebas del sustento del rechazo.*

Si bien en vía de impugnación la aseguradora ha acreditado el certificado de seguro, no ha cumplido con presentar la póliza contratada, lo que impide verificar que el alcance del riesgo cubierto se limita exclusivamente a los riesgos de robo y hurto y al uso indebido en un establecimiento comercial.

En tal sentido, persiste la situación fáctica y legal que califican el rechazo de cobertura como no legítimo, habida cuenta que la aseguradora no ha cumplido con presentar las pruebas del sustento del rechazo.

**TERCERO:** En atención a las consideraciones precedentes, este colegiado aprecia finalmente que no se ha evidenciado error ni falta de fundamentos en la resolución recurrida, ni la recurrente ha aportado nueva prueba que conlleve a conclusiones distintas a las establecidas en la resolución materia de impugnación, por lo que no existe mérito ni razón objetiva para revocarla.

**RESUELVE:**

**Declarar INFUNDADO el recurso de impugnación interpuesto y, por consiguiente, CONFIRMAR la Resolución Nro. 016/20**.

Lima, 22 de junio de 2020

***La Secretaría Técnica certifica que la presente resolución cuenta con el voto de los vocales cuyos nombres figuran en la parte final del presente documento.***

**Marco Antonio Ortega Piana – Presidente**

**María Eugenia Valdez Fernández Baca – Vocal**

**Gonzalo Abad - Vocal**