RESOLUCIÓN N° 016/21

**VISTOS:**

Que, el 21 de diciembre de 2020 doña .................. interpone reclamación ante esta Defensoría del Asegurado (DEFASEG) contra .................., solicitando se le otorgue la cobertura del **SEGURO DE PROTECCIÓN DE TARJETA - PÓLIZA N°** .................., contratada a través de Scotiabank Perú S.A.A.

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-de-defaseg/).

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

Que, 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;

Que, el 08 de febrero de 2021 se realizó la audiencia virtual de vista con la participación de las partes a través de la plataforma virtual habilitada para dicho efecto, las que sustentaron sus respectivas posiciones, absolviendo las preguntas formuladas, conforme consta en la correspondiente acta;

Que, en síntesis, la posición de la reclamante es la siguiente: a) adquirió una póliza de seguro a través del banco Scotiabank contra uso indebido de sus tarjetas, adjuntó los documentos que le solicitaron, incluida la denuncia policial, y se le ha negado la cobertura de seguro; b) según los antecedentes que adjunta, el Banco BBVA le ofreció una tarjeta BFree por teléfono sin cobro de membresía la que recibió en su domicilio, posteriormente el 28 de agosto recibió una llamada de una persona que se identificó como representante del banco indicándole que debían recoger la tarjeta ya que por error le dieron una con cobro de membresía que anularían, después que recogieron la tarjeta y al ver que no se comunicaban con ella, llamó al banco donde le indicaron que no se habían comunicado previamente con ella ni le habían requerido la devolución de la tarjeta, percatándose que habían realizado un retiro de 3000 soles que ella no efectuó y sin que le informaran del mismo luego del evento, siendo que tampoco había activado la tarjeta, procediendo a bloquearla el 7 de setiembre de 2020; por lo que solicita la cobertura del seguro.

Que, por su parte y en resumen la compañía de seguros sostiene que: a)  la reclamante contrató el seguro protección de tarjeta acogiéndose a los términos y condiciones de la respectiva póliza de seguro, conforme a la solicitud y certificado de seguro que adjuntan; b) la reclamante solicitó la activación del seguro por el retiro indebido en efectivo bajo la modalidad de estafa; supuesto que no se encuentra dentro de los supuestos de cobertura previstos en la póliza, la cual solo cubre: uso indebido en establecimientos comerciales por robo por asalto o secuestro, robo de compras realizadas con la tarjeta, robo de dinero extraído de cajeros automáticos (15 minutos después de realizado el retiro), entre otros supuestos que no corresponden al siniestro sufrido por la reclamante; c) en virtud a lo expuesto solicitan declarar infundado el reclamo.

Que, con fecha 11 de febrero de 2021, la aseguradora presentó la póliza de seguro grupal contratada con Scotiabank; que absolviendo el traslado de la póliza, la reclamante presentó una carta aclaratoria a través de la cual señala que la póliza cubre el hurto y considera que en su caso se produjo un hurto y por lo tanto su reclamo debería estar cubierto.

**CONSIDERANDO:**

**PRIMERO**: Conforme a su Reglamento, laDEFASEG está orientada a la protección de los derechos de los asegurados o usuarios de los servicios del seguro privado contratados en el país, mediante la solución de controversias que se susciten con las empresas aseguradoras, respecto de rechazos o liquidación de cobertura de siniestros; entendiéndose por “asegurados” y “usuarios de seguros” a los asegurados propiamente dichos, a los contratantes del respectivo seguro y/o a los beneficiarios nombrados en las pólizas.

**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 asegurado ha acreditado la configuración del siniestro.

**SÉPTIMO:** La reclamante consideró en su reclamación y en la audiencia de vista que la póliza cubre todo supuesto de uso indebido de la tarjeta de crédito y que en este caso, las personas que bajo un engaño se llevaron su tarjeta de crédito habrían hecho uso indebido de la misma al retirar de su cuenta la suma de S/3,000 y lo por tanto, la aseguradora debería reintegrarle dicho monto.

La aseguradora por su parte sostiene que la póliza solo otorga las coberturas que se establecen en la póliza de seguro y que se consignan en el certificado de seguro correspondiente, siendo estas las siguientes: uso indebido en establecimientos comerciales por robo por asalto o secuestro, robo de compras realizadas con la tarjeta, robo de dinero extraído de cajeros automáticos (15 minutos después de realizado el retiro), entre otros supuestos que no corresponden al siniestro sufrido por la reclamante.

Este colegiado, ha verificado que, en efecto, consta en el expediente el certificado de seguro suscrito por la asegurada con fecha 08 de noviembre de 2017 donde se menciona que las coberturas de seguro son únicamente las siguientes:



En consecuencia, no se cubriría cualquier situación de uso indebido de la tarjeta de crédito, sino como expresamente se indica en el encabezado, siempre y cuando se haga uso indebido “luego de un robo por asalto, secuestro, o robo de compras realizadas mediante la tarjeta a nombre del titular”, lo que no ha ocurrido en el presente caso.

La reclamante sostuvo en la audiencia de vista que debe leerse aisladamente la situación de uso indebido, y que la referencia al uso en establecimientos comerciales solo se refiere a la tarjeta de débito. No obstante, este colegiado no comparte dicha interpretación, por cuanto el encabezado y la misma descripción del alcance es clara al señalar que se debe tratar de un uso indebido luego de haber sufrido un robo por asalto o secuestro, lo que no ocurrió en este caso.

La reclamante también mencionó en la audiencia de vista que cuando le vendieron la tarjeta le indicaron que cubrían cualquier situación de uso indebido; no obstante, no adjunta prueba de dicha afirmación; por el contrario, el certificado que ella misma suscribió es expreso y literal respecto a las coberturas que otorga, no existiendo una cobertura para el supuesto de estafa que lamentablemente sufrió y por el que retiraron dinero luego que ella entregara voluntariamente su tarjeta ante el engaño del que fue desafortunadamente víctima.

A fin de verificar que las coberturas consignadas en el certificado correspondían a las establecidas en la póliza, se solicitó a la aseguradora, en la audiencia de vista, presentar la póliza de seguro grupal. Absolviendo el requerimiento formulado, la aseguradora adjuntó por correo electrónico dos archivos uno denominado póliza y otro denominado Condicionado General de Protección de Tarjetas. El primero contiene como anexo 1 un detalle de las coberturas y exclusiones vigentes respecto de los años 2017 (desde el 18/12/2017), 2018, 2019, curiosamente no se ha presentado el anexo vigente a la fecha de contratación de seguro; no obstante, sí se ha presentado en el segundo archivo el Condicionado General de la Póliza, el cual también contiene las coberturas y en el que se señala lo siguiente respecto de la cobertura que nos ocupa:

***6.1. INDEMNIZACION POR USO INDEBIDO DE LA(S) TARJETA(S) DE CREDITO Y/O DEBITO EN ESTABLECIMIENTOS COMERCIALES O EN CAJEROS AUTOMATICOS***

**Se indemnizará al ASEGURADO el monto de los consumos producto del uso indebido de la(s) tarjeta(s) de crédito en establecimientos comerciales o mediante retiros de efectivo en cajeros automáticos, siempre que ésta(s) haya(n) sido obtenida(s) por hurto, robo por asalto o secuestro, clonación y/o fraude electrónico en el territorio nacional en los términos definidos en el artículo 1 y de alcance precisado en las condiciones particulares.**

Es decir que bajo dicho condicionado no solo se cubre el uso indebido de la tarjeta de crédito en establecimientos comerciales por robo, asalto o secuestro, sino además por “hurto”.

En este sentido, la reclamante presentó un escrito aclaratorio con fecha 14 de febrero de 2021 a través del cual considera que en su caso se produjo un hurto ya que de acuerdo a la definición de la póliza remitida por la aseguradora “*Se considera hurto simple a la sustracción o apoderamiento de una cosa ajena (del Contenido dentro del predio asegurado), sin emplear fuerza, violencia o intimidación en las personas, características que las distinguen del robo”*.

Al respecto, este Órgano Resolutivo precisa que lo que se cubre es el uso indebido siempre que se haya producido el hurto (o el robo, asalto o secuestro) “de la tarjeta de crédito”. En este caso, no se produjo un hurto de la tarjeta de crédito pues los delincuentes no la sustrajeron en forma oculta o clandestina; es decir, no hubo un apoderamiento ni una sustracción, sino una entrega voluntaria por parte de la reclamante producto de la estafa de la cual fue lamentablemente víctima; y luego de ello, los delincuentes sustrajeron el dinero del cajero automático.

Cabe destacar que la definición de hurto mencionada por la reclamante y contenida en el condicionado general es incompleta pues este añade en el artículo 1.10 del Condicionado General: *“Sustracción y apoderamiento en forma oculta o clandestina de un bien asegurado sin que existan huellas o evidencias de la forma en que fue sustraído. La suma asegurada es un límite único por evento y en agregado anual”*. Por lo tanto, no hubo una sustracción o hurto de la tarjeta de crédito, sino una desafortunada entrega voluntaria de la misma producto de una estafa, luego de lo cual se produjo el retiro del dinero.

Por lo expuesto, al no haberse configurado un supuesto de cobertura amparado por la póliza contratada, el rechazo de cobertura al cual se contrae la presente reclamación resulta legítimo.

Sin perjuicio de lo expuesto, este colegiado exhorta a la aseguradora a presentar sus descargos en forma completa adjuntando no solo los certificados de seguro entregados al asegurado sino además la póliza de seguro grupal completa vigente a la fecha de contratación del seguro, a fin de que en la audiencia de vista se puedan formular las preguntas pertinentes a la luz de todos los documentos necesarios para dar mayor celeridad al proceso.

**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:**

**RESUELVE:**

Declarar **INFUNDADA** la reclamacióninterpuesta pordoña .................. contra .................. correspondiente al **SEGURO DE PROTECCIÓN DE TARJETA - PÓLIZA N°** .................., dejando a salvo el derecho de la reclamante de recurrir a las instancias que considere pertinentes.

Lima, 15 de febrero de 2021

***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.***

**María Eugenia Valdez Fernández Baca – Vocal**