RESOLUCIÓN N° 052/21

**VISTOS:**

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

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 15 de marzo de 2021 se realizó la audiencia de vista con la concurrencia sólo del representante de la aseguradora, quien sustentó su posición y absolvió las preguntas formuladas por el órgano resolutorio unipersonal, conforme consta en la correspondiente acta.

Que, en síntesis, la posición del reclamante es la siguiente: (1) el 19 de octubre de 2020, cuando ingresa a la aplicación del Banco ................... en su celular, para realizar una transferencia, y toma conocimiento de 4 cargos que no reconoce, los que ascienden a S/ 4,500, por lo que se comunica con dicho Banco y procede a bloquear la tarjeta; (2) el día 19 de octubre del 2020 realizó la denuncia policial, indicando que no realizó cuatro operaciones de compras por internet, de fechas 16, 17 y 18 de octubre.

Que, por su parte y en resumen la compañía de seguros sostiene que: (1) el siniestro no cuenta con cobertura, debido a que las operaciones no reconocidas fueron efectuadas con presencia de la tarjeta, lectura de chip e ingreso de la clave secreta; (2) esa información ha sido constatada por el Banco ...................; (3) ha quedado descartada un posible Clonación o Adulteración de tarjeta de crédito y/o débito emitidas por el Banco ................... Perú; (4) conforme a la información trasladada por el Banco ..................., los consumos no reconocidos por el reclamante fueron realizados con el uso físico de la tarjeta asegurada (cuya tenencia, uso y custodia son responsabilidad del Asegurado); (5) el seguro cubre el uso indebido de la tarjeta en establecimientos comerciales, siempre que haya mediado robo o hurto de la tarjeta, por lo que el siniestro reportado no guarda relación fáctica con los riesgos asegurados bajo el seguro adquirido, puesto que el riesgo con cobertura contratada, se limita al robo o al hurto de la tarjeta asegurada; (6) ninguna de las circunstancias antes descritas se ha presentado, esto es, el Sr. ................... en ningún momento ha denunciado haber sido víctima del robo o hurto de su tarjeta de debido, y que a consecuencia de ello se hayan realizado consumos no reconocidos; (7) el caso materia de la presente reclamación no forma parte del objeto que configura una relación jurídica patrimonial de seguro, de ahí que no puede invocarse una obligación de pago de un riesgo que no ha sido aceptado por parte de ..................., ni forma parte de las coberturas que fueron contratadas.

**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 por cuanto el evento que sufrió el asegurado no forma parte de los riesgos cubiertos por el seguro contratado.

**SÉPTIMO:** En el certificado del Seguro de Protección de Tarjeta ................... No ..................., debidamente suscrito por el reclamante, se detallan las coberturas contratadas, así como las condiciones y/o deducibles, como las Suma Asegurada.

Respecto de los riesgos contratados, se especifican que se cubre únicamente los eventos de **Uso Indebido, Uso Forzado, Robo y Uso Indebido por Compra Fraudulenta Vía Internet**, en los siguientes términos:

* 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.
* Uso Forzado: Si como consecuencia del secuestro del Asegurado, se produce el uso forzado de la(s) tarjeta(s) de crédito y/o débito en un cajero automático.
* Robo: Si al Asegurado le roban el dinero que ha retirado voluntariamente de cajeros únicamente del ................... con tarjetas de crédito y/o débito del ....................
* Uso indebido por Compra fraudulenta vía internet (medios digitales) Cubre el monto que representen las compras fraudulentas con la tarjeta de crédito y/o débito ................... sin la autorización y conocimiento del Titular, realizadas hasta 60 días antes de la fecha de bloqueo de la tarjeta involucrada

Conforme declara el asegurado al formular su reclamación ante el ..................., sufrió retiros no reconocidos de su cuenta hasta por la suma de 4,500, pese a mantener en su poder la tarjeta materia del seguro

De acuerdo a la descripción del siniestro hecha por el propio reclamante, el evento sufrido por este no forma parte del presupuesto de hecho descriptivo de los riesgos cubiertos por el Seguro de Protección de Tarjeta.

Adicionalmente, conforme a la información proporcionada por el Banco ..................., las operaciones realizadas con la tarjeta de débito del reclamante fueron hechas con el uso físico de la tarjeta y hubo lectura del chip de seguridad e ingreso de la clave secreta, que es únicamente de conocimiento del titular.

En ese sentido, no se ha acreditado en autos que el reclamante haya sufrido un supuesto de **Uso Indebido, Uso Forzado, Robo o Uso Indebido por Compra Fraudulenta Vía Internet**, bajo los términos contractuales que definen la cobertura contratada.

En el presente caso, conforme a la comprobación del Banco ..................., no ha mediado una sustracción de la tarjeta con o sin violencia (robo o hurto) sino la realización de operaciones con el uso físico de la tarjeta y el ingreso de la clave secreta.

**Consecuentemente, en el presente caso no se ha probado uno de los supuestos de hecho que materializarían la cobertura** del Seguro Contratado**, 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 **Uso Indebido, Uso Forzado, Robo y Uso Indebido por Compra Fraudulenta Vía Internet** contra ................... correspondiente al..................., quedando a salvo el derecho del reclamante para recurrir ante las instancias que consideren pertinentes.

Lima, 03 de mayo 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.***

**Rolando Eyzaguirre Maccan – Vocal**