**RESOLUCION N° 068/ 2019**

**VISTOS:**

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

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 6 de mayo de 2019 se realizó la audiencia de vista con la participación de las partes, las que sustentaron su posición, absolviendo las preguntas formuladas por este colegiado, conforme consta en la correspondiente acta;

Que, en síntesis, la posición del reclamante es la siguiente: (1) fue víctima de un hurto de sus tarjetas de crédito del ................ y del ................, así como de su DNI, junto con un importe en efectivo de S/150; (2) procedió con el bloqueo de sus tarjetas y le alertaron de los posibles consumos con la tarjeta del ................, los cuales fueron corroborados posteriormente; (3) el 04 de septiembre de 2018 solicitó el pago de la cobertura de su seguro de protección de tarjetas ................ enviando toda la documentación solicitada, y el 06 de septiembre de 2018 le informaron que olvidaron pedirle un formato que recién se lo enviaron el 07 de septiembre de 2018, desde un correo de una funcionaria del ................; (4) el 10 de septiembre de 2018 adjuntó el formato y hasta el 20 de ese mes no solicitaron ningún documento adicional; (5) el siniestro quedó consentido pues el 11 de octubre de 2018 recibió la respuesta de la aseguradora denegando la cobertura; (6) solicita el pago del siniestro por el importe de S/12,935

Que, por su parte y en resumen la compañía de seguros sostiene que: (1) se ha aprobado parcialmente el siniestro y bajo el amparo de la póliza han procedido a realizar el pago de la indemnización mediante el abono correspondiente a la cuenta del asegurado, por un monto de S/59.5, pero denegado el monto de S/12,935 (cobertura por hurto y posterior uso indebido de la tarjeta de crédito distinto del ................, pues sólo aplica para transacciones efectuadas en cajero automático y/o establecimientos comerciales. El monto sin cobertura corresponde a una operación realizada por internet); (2) la fecha de cargo que consigna la entrega de los documentos solicitados para la atención del siniestro fue el 11 de septiembre de 2018; (3) el rechazo de cobertura se dio en tanto el siniestro se encuentra fuera de la cobertura contratada, esto es ante un caso de no seguro; (4) en el presente caso no se ha configurado un supuesto de siniestro consentido, puesto que el 11 de septiembre de 2018 recién el asegurado procedió a completar la solicitud de reclamo de cobertura y específicamente remitió el sustento del mismo (el estado de cuenta donde se verifica que se efectuó gastos en la página de DESPEGAR por la suma de S/.12935).

**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 y si ha operado o no la figura del siniestro consentido.

En efecto, la aseguradora sustenta su rechazo en la improcedencia de la cobertura para los casos de operación realizada por internet, limitándose la obertura al hurto y posterior uso indebido de la tarjeta de crédito distinto al ................, a los casos de transacciones efectuadas en cajero automático y/o establecimientos comerciales.

**SÉPTIMO:** En primer lugar, cabe indicar que en autos obra copia del Certificado de Seguro Protección de Tarjetas – Póliza ................ donde consta detalladas las coberturas contratadas, así como las condiciones y/o deducibles, como las Suma Asegurada. Respecto del siniestro correspondiente al uso de tarjetas de crédito distintas a las del Banco ................, se especifica la cobertura en los siguientes términos:

* Uso indebido de otras tarjetas de crédito distintas a las del ................ a nombre del ASEGURADO en establecimientos comerciales o cajeros automáticos por robo y/o hurto y/o extravío y/o asalto y/o secuestro.

De estos medios probatorios que obran en autos, es un hecho no controvertido que el siniestro consistió en el uso indebido de la tarjeta de crédito VISA del asegurado emitida por el Banco ................ ................, para realizar una operación por internet de compra en Despegar.com

De lo anterior, esta Defensoría verifica que el siniestro no guarda relación fáctica con los riesgos asegurados bajo el seguro contratado, puesto que el riesgo con cobertura contratada para los casos de tarjetas de crédito distintas a las del ................, se limita al uso indebido en establecimientos comerciales o cajeros automáticos y no en los casos de uso indebido en operaciones por internet.

No cabe duda que no existe seguro en el caso de uso indebido de tarjetas distintas a las del ................ en operaciones por internet. Por ende, el caso materia de la presente reclamación no forma parte del objeto que configura una relación jurídica patrimonial de seguro entre las partes, de ahí que no puede invocarse una obligación de pago de un riesgo que no ha sido aceptado por la aseguradora ni forma parte de las coberturas que fueron contratadas.

**OCTAVO**: Tratándose de la invocación de la aplicación de la figura del siniestro consentido, consagrada en el artículo 74° de la Ley del Contrato de Seguro, tal como se ha señalado en reiterados precedentes de esta Defensoría, tal instituto presupone como requisito para su aplicación, la existencia un riesgo que haya sido contratado por las partes, esto es, que el siniestro bajo pronunciamiento debe corresponder a un hecho de cuyas consecuencias se ha contratado amparo a través del seguro.

De manera que el siniestro consentido no puede imponer una obligación a la aseguradora de cubrir un supuesto de hecho que está fuera de la relación contractual de seguro y que no forma parte del contenido del contrato al que se sometieron las partes.

En el presente caso, está probado que no existe contratada una cobertura para el uso indebido de tarjetas distintas a las del ................ en operaciones por internet, por tanto, respecto a ese riesgo, el reclamante no tiene título para atribuirse la calidad de asegurado y pretender que se extienda por el mero transcurso del tiempo un alcance de cobertura que nunca se contrató.

**Consecuentemente, en el presente caso no corresponde aplicar** la figura del siniestro consentido, consagrada en el artículo 74° de la Ley del Contrato de Seguro**.**

**ATENDIENDO A LO EXPRESADO, ESTA DEFENSORÍA 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 N° ................**, quedando a salvo el derecho del reclamante para recurrir ante las instancias que consideren pertinentes.

Lima, 20 de mayo de 2019

Rolando Eyzaguirre Maccan Marco Antonio Ortega Piana

Presidente Vocal

María Eugenia Valdez Fernández Baca Gonzalo Abad del Busto

Vocal Vocal