**RESOLUCION N° 094 / 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 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 descargos y la documentación solicitada.

Que, el 1 de julio de 2019 se realizó la audiencia de vista con la concurrencia sólo de la aseguradora, la que sustentó su posición y absolvió las preguntas formuladas por este colegiado, conforme consta en la correspondiente acta;

Que, en síntesis, la posición de la reclamante es la siguiente: (1) solicita la cobertura por uso indebido de su tarjeta de crédito Visa Platinum del Banco ........................... cometido por terceros por estafa de manera presencial, por un monto de S/11,350; (2) el 30 de marzo se usó indebidamente por un monto de S/850 y S/1600, y el 31 de marzo por S/.2850 y S/1900, y el 1 de abril por S/1,500 y S/.2650; (3) considera que en el Certificado de Seguro contratado, en la página 4, se indica los riesgos cubiertos y las coberturas y sumas aseguradas, en donde el punto 1 indica las coberturas principales, uso indebido de la tarjeta de crédito y/o débito que deriven en defraudaciones, estafas o malversaciones cometidas por terceros, por una suma asegurada con otras tarjetas de crédito con límite de US$3,800, máximo 2 eventos por calendario; (4) entiende que las características del siniestro reclamado sí se ajustan al tipo de estafa cometido por terceros.

Que, por su parte y en resumen la compañía de seguros sostiene que: (1) el siniestro carece de cobertura por cuanto las características del siniestro reclamado no se ajustan a ninguna de las coberturas detalladas en la Póliza contratada, al no haberse configurado alguna de las siguientes causales: uso indebido de la tarjeta de crédito y/o débito, robo de dinero de los cajeros automático, compra fraudulenta vía internet, clonación o adulteración de tarjeta de crédito y/o débito emitidas por el contratante, cobertura por muerte accidental o invalidez total y permanente por accidente a consecuencia de robo y/o secuestro; (2) la indemnización sólo procede en los casos en que se haya realizado el uso indebido de la tarjeta de crédito y/o débito por “robo” y/o “asalto” y/o “secuestro” y/o “extravío” y/o “hurto” en cajeros automáticos y/o casas comerciales o, el uso de la tarjeta mediante “clonación” o “adulteración”; (3) de acuerdo a la manifestación de la reclamante en su denuncia policial, ella mediante “engaño” entregó su tarjeta de crédito a un personal que fingió ser de la empresa ........................... y que supuestamente actuaba por encargo del Banco ..........................., hecho (el engaño) que no constituye robo, asalto, secuestro, extravío, hurto ni mucho menos clonación o adulteración de tarjeta (toda vez que la reclamante hizo entrega de la misma).

**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 en la improcedencia de la cobertura de uso indebido de la tarjeta de crédito y/o débito, debido a que la cobertura contratada sólo cubre solo cubre robo y/o asalto y/o secuestro y/o extravío y/o hurto de la tarjeta.

**SÉPTIMO:** En primer lugar, cabe indicar que en autos obra copia de la solicitud y certificado del Seguro de Protección de Tarjeta ........................... la cual se contrató dicho seguro. Dicho documento aparece firmado por la reclamante. Conforme a su contenido se aprecia a la asegurada se le informó sobre las coberturas contratadas y los alcances del respectivo seguro.

En el referido Certificado N° ........................... se detallan las coberturas contratadas, así como las condiciones y/o deducibles, como las Suma Asegurada. Respecto del siniestro de USO INDEBIDO, se especifica el riesgo cubierto en los siguientes términos:

* 1. Uso indebido de la Tarjeta de Crédito y/o Débito por Robo y/o Asalto y/o Secuestro y/o Extravío y/o Hurto en cajeros automáticos y/o casas comerciales que deriven en Defraudaciones, estafas o malversaciones cometidas por terceros, dentro de los límites del territorio de la República del Perú. Cobertura retroactiva de hasta 12 horas desde la hora de bloqueo de la Tarjeta de Crédito y/o Débito.

De estos medios probatorios, esta Defensoría llega a la convicción racional que en el presente caso está plenamente acreditado que la asegurada fue debidamente informada de las condiciones del seguro que contrató, y en especial que los términos bajo los cuales se cubre el riesgo de uso indebido de la tarjeta de crédito y/o débito, por lo que la aseguradora está legitimada a oponer los términos de cobertura contratados.

**OCTAVO**: Corresponde analizar qué establece la póliza respecto a la cobertura solicitada.

En el presente caso, tal como se ha indicado, conforme al mencionado Certificado de Seguro correspondiente al Seguro de Protección de Tarjetas -Póliza N° ..........................., se aprecia que la cobertura contratada en cuanto al riesgo de Uso Indebido de la Tarjeta de Crédito y/o Débito, es únicamente cuando dicho uso se produce como consecuencia de una pérdida de la respectiva tarjeta producto de cualquiera de los siguientes eventos:

* Robo.
* Asalto.
* Secuestro
* Extravío
* Hurto

Como puede apreciarse, de la descripción de la cobertura contratada, la póliza sólo asegura ante el riesgo de pérdida de la tarjeta como consecuencia de un Robo y/o Asalto y/o Secuestro y/o Extravío y/o Hurto en cajeros automáticos y/o casas comerciales. Por tanto, no forma parte de las coberturas de dicho seguro el uso indebido que sea consecuencia de una pérdida de la respectiva tarjeta producto de una estafa o engaño.

Cabe advertir que el uso indebido de la correspondiente tarjeta se materializa mediante una defraudación, estafa o malversación cometida por terceros, pero ello no conlleva que el riesgo cubierto sea la pérdida de la tarjeta como consecuencia de una estafa.

Obviamente, al restringirse el supuesto de hecho que describe el riesgo cubierto, no resultan bajo cobertura los usos indebidos de la tarjeta que sean consecuencia de causal que no corresponden a un Robo y/o Asalto y/o Secuestro y/o Extravío y/o Hurto, eventos que no forman parte del alcance de la cobertura, por lo que no son riesgos contratados.

**Consecuentemente, en el presente caso no se ha probado el supuesto de hecho que materializa la cobertura** de Uso indebido de la Tarjeta de Crédito y/o Débito por Robo y/o Asalto y/o Secuestro y/o Extravío y/o Hurto en cajeros automáticos y/o casas comerciales**, esto es, no se ha demostrado la existencia de un siniestro que deba ser indemnizado bajo el Seguro contratado.**

**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 No ...........................**, quedando a salvo el derecho de la reclamante para recurrir ante las instancias que consideren pertinentes.

Lima, 19 de agosto de 2019

Rolando Eyzaguirre Maccan Marco Antonio Ortega Piana

Presidente Vocal

María Eugenia Valdez Fernández Baca Gonzalo Abad del Busto

Vocal Vocal