**RESOLUCIÓN N° 110/ 2019**

**VISTOS:**

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

Que, el 22 de julio de 2019 se realizó la audiencia de vista con la concurrencia DE las partes, las que sustentaron sus posiciones y absolvieron las preguntas formuladas por este colegiado, conforme consta en la correspondiente acta;

Que, en síntesis, la posición del reclamante es la siguiente: (1) el 24 de marzo de 2019, fue víctima de robo de su tarjeta de ahorros en la modalidad de cambiazo en circunstancias que trataba de retirar dinero de un cajero de la entidad Caja Piura en el distrito de Nueva Cajamarca Provincia de Rioja, departamento de San Martin; (2) cuando intentó retirar dinero ya su tarjeta no reconocía la clave pues le habían cambiado la tarjeta, retirando los malhechores la suma de S/3,000 de su cuenta; (3) de inmediato reportó el hecho a la entidad financiera y lo denunció ante la comisaría del distrito.

Que, por su parte y en resumen la compañía de seguros sostiene que: (1) el rechazo de cobertura, debido a que el evento no se produjo a consecuencia de algún riesgo amparado por la póliza contratada; (2) el alcance de la cobertura estipulada en el contrato de seguros, es por robo por asalto y/o secuestro del dinero retirado de cajero automático y, según la información denunciada por el asegurado, el incidente se debe a un cambiazo de su tarjeta al encontrarse en el interior de un cajero. En consecuencia, se trata de un hecho distinto al estipulado en el contrato de seguros; (3) el asegurado sufrió un hurto de su tarjeta de débito en la modalidad de cambio de tarjeta (también conocido como “cambiazo”), circunstancia que no se encuentra dentro de ninguno de los supuestos de cobertura del seguro de protección de tarjeta contratado; (4) en la solicitud de seguro, en la parte denominada “Coberturas y Simas Aseguradas” se indican expresamente las coberturas que ampara la póliza: - indemnización por robo por asalto y/o secuestro del dinero de cajero automático, hasta 10 minutos o 1 km. Después de haber realizado la operación; - Muerte accidental a consecuencia del robo por asalto y/o secuestro; -Robo de compras realizadas mediante tarjeta de débito de la caja a nombre del titular; - Gastos hospitalarios a consecuencia del asalto y/o secuestro, hasta 30 días; - Reembolso de documentos por robo, por asalto o secuestro; (5) de acuerdo a lo indicado por el propio asegurado, el siniestro ocurrió cuando éste fue sorprendido por un tercero a quien le entregó su tarjeta de débito a fin que lo pueda ayudar a realizar la operación en el cajero automático, siendo engañado, pues en ese momento le cambiaron la tarjeta de su propiedad por otra que no le correspondía. Evidentemente en el presente caso, el siniestro corresponde a la modalidad delictiva de hurto (cambio de tarjeta), puesto que la tarjeta fue sustraída del poder del asegurado por un tercero, siendo posteriormente utilizada para efectuar un retiro de dinero de su cuenta de ahorros.

Que, mediante escrito presentado el 23 de julio de 2019, la aseguradora presentó copia de la Póliza de Seguro, Solicitud del Seguro y el Certificado del seguro.

**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 indemnización por robo por asalto y/o secuestro del dinero retirado de cajero automático, debido a que la cobertura contratada no cubre el cambiazo de la tarjeta al encontrarse en el interior de un cajero automático, por lo que se trata de un hecho distinto al estipulado en el contrato de seguro.

**SÉPTIMO:** En primer lugar, cabe indicar que en autos obra copia de la solicitud y certificado del Seguro de Protección de Tarjeta Caja Piura N° ............................ la cual se contrató dicho seguro. Dicho documento aparece firmado por el reclamante con fecha 14 de julio de 2016.

Conforme a su contenido se aprecia al asegurado se le informó sobre las coberturas contratadas y los alcances del respectivo seguro.

En efecto, en dicho documento se detallan las coberturas contratadas:

* Indemnización por robo por asalto y/o secuestro del dinero retirado de cajero automático, hasta 10 minutos o 1 km después de haber realizado la operación.
* Muerte Accidental a consecuencia del robo por asalto y/o secuestro.
* Robo de compras realizadas mediante la tarjeta de débito de la Caja a nombre del titular.
* Gastos hospitalarios a consecuencia del asalto y/o secuestro: hasta 30 días
* Reembolso de documentos por robo, por asalto o secuestro.

De estos medios probatorios, esta Defensoría llega a la convicción racional que en el presente caso está plenamente acreditado que el asegurada fue debidamente informado de las coberturas y riesgo del seguro que contrató, y en especial que los términos bajo los cuales se cubre el riesgo por robo por asalto y/o secuestro del dinero retirado de cajero automático, 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, en las condiciones especiales de la Póliza se define el “Robo por Asalto”, como aquel *“ocurrido mientras que el cliente realice una transacción en cualquier cajero automático o a una distancia menor a un km, o luego de retirarse del mismo durante los diez minutos posteriores a la transacción, empleando violencia contra la persona del ASEGURADO, amenazándolo con un peligro inminente para su vida o integridad física sea con armas o no y/o privándolo o restringiendo su libertad con tales fines”*.

Como puede apreciarse, de la descripción de la cobertura contratada, la póliza sólo asegura ante el riesgo de robo cuando éste es por la modalidad de asalto, es decir mediante el empleo de la violencia contra la persona del asegurado o amenazándolo con un peligro inminente para su vida o integridad física sea o no con armas. Por tanto, no forma parte de las coberturas de dicho seguro el delito contra el patrimonio bajo la modalidad de cambiazo de tarjeta.

En el presente caso, conforme consta en la denuncia policial y tal como lo ha reconocido el asegurado en su escrito de reclamación, la pérdida ocurre como consecuencia que el asegurado fue sorprendido por un delincuente que le cambió la tarjeta de débito de su propiedad por otra que no le correspondía, por esa razón es evidente que el evento no califica como un robo por asalto, puesto que no medió violencia ni amenaza contra el asegurado.

Obviamente, al restringirse el supuesto de hecho que describe el riesgo cubierto, no resultan bajo cobertura los robos de la tarjeta que sean consecuencia de un evento que no califica como Robo por Asalto, 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 “robo por asalto y/o secuestro del dinero retirado de cajero automático”**, 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 **............................**contra **............................ SEGUROS**, correspondiente al **SEGURO PROTECCIÓN DE TARJETA - PÓLIZA No ............................**, quedando a salvo el derecho del reclamante para recurrir ante las instancias que consideren pertinentes.

Lima, 16 de setiembre de 2019

Rolando Eyzaguirre Maccan

Vocal