**RESOLUCION N° 116/ 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 12 de agosto de 2019 se realizó la audiencia de vista con la participación sólo de los representantes de la aseguradora, que sustentaron su posición, absolviendo las preguntas formuladas por este colegiado, conforme consta en la correspondiente acta;

Que, en síntesis, la posición de la reclamante es la siguiente: (1) el 15 de abril de 2019 fue víctima de un hurto de sus tarjetas de débito del ................................; (2) el mismo día procedió con el bloqueo de sus tarjetas y se percató de dos retiros por un total de S/. 6,000 y compras en centros comerciales que ascienden a S/.2771.30; (3) la aseguradora no cumplió con pronunciarse dentro de los 30 días, ya que ingresó su solicitud el 24 de abril de 2019 y no le enviaron carta de rechazo ni correo electrónico con la respuesta sobre su solicitud.

Que, por su parte y en resumen la compañía de seguros sostiene que: (1) el 28 de mayo de 2019 se rechazó la cobertura, en base al Parte Policial N° ................................ expedido por la Comisaría de Vitarte con fecha 05 de mayo de2019, que concluye que, luego de la investigación efectuada, no se ha podido acreditar que se haya producido el delito que ha denunciado; (2) luego de la solicitud de cobertura presentada por la reclamante con fecha 24 de abril de 2019, al evaluarse el siniestro y encontrándose indicios que generaban una duda razonable respecto a la veracidad de la producción del sinestro, mediante Carta GSIN-................................ de fecha 9 de mayo de 2019, se le solicitó a la asegurada que remitiera el resultado de la investigación por parte de la Policía Nacional del Perú y/o del Ministerio Público, a fin de que, con dicho documento, se pueda emitir un pronunciamiento sobre la solicitud de cobertura; (3) en el Parte N° ................................-19-REG.POL-DIVTER-2JEFDIS-CV-SEINCRI expedido por la Policía Nacional del Perú de fecha 5 de mayo del 2019, se concluye que no se había podido establecer fehacientemente la comisión de Hurto de documentos y dinero en agravio de la reclamante; (4) el rechazo de cobertura se fundamenta en las conclusiones de la PNP al no estar acreditada la ocurrencia del siniestro y se emitió el 28 de mayo de 2019; (5) el artículo 77 de la Ley del Contrato de Seguro establece que la asegurada tiene la carga de la prueba, esto es de demostrar la ocurrencia del siniestro; (6) demostrar la ocurrencia del siniestro consiste en probar la realización o materialización del evento que se había asegurado, lo cual importa determinar la causa del hecho dañoso en función del riesgo y seguro contratado; (7) el artículo 196 del Código Procesal Civil también dispone que la carga de probar corresponde a quien afirma hechos que configuran su pretensión; (8) el artículo 69 de la Ley del Contrato de Seguro otorga a la aseguradora la plena facultad de requerir la entrega de documentación y/o información adicional a la entregada, a fin de verificar el siniestro y permitirle las indagaciones necesarias para tales fines.

**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, primero si en el presente caso el siniestro ha quedado consentido o no; y en caso de verificarse que el pronunciamiento de la aseguradora se ha efectuado dentro del plazo, corresponderá establecer si el asegurado ha demostrado o no la ocurrencia del siniestro.

En efecto, la aseguradora sustenta su rechazo en el incumplimiento de la obligación del asegurado de probar la existencia del siniestro, establecida en el artículo 77° de la Ley del Contrato de Seguro.

**SÉPTIMO:** En primer lugar, respecto de la controversia sobre la existencia o no de un supuesto de siniestro consentido, cabe indicar que conforme lo dispone expresamente el artículo 74° de la Ley del Contrato de Seguro, el plazo de 30 días con que cuenta la aseguradora para pronunciarse sobre una solicitud de cobertura, se computa desde la fecha de haberse completado toda la documentación exigida en la póliza para el pago del siniestro.

Es un hecho no controvertido que en el presente caso, la reclamante solicitó la cobertura bajo análisis con fecha 24 de abril de 2019.

Conforme obra en autos, mediante Carta GSIN-................................ diligenciada por vía notarial con fecha 16 de mayo de 2019, la aseguradora le solicitó a la reclamante que presente el resultado de la investigación por parte de la Policía Nacional del Perú y/o del Ministerio Público.

En esa medida, resulta probado que antes del 16 de mayo de 2019, la asegurada no había presentado la documentación completa para que la aseguradora pueda pronunciarse.

Consecuentemente, al haberse emitido el rechazo de cobertura mediante Carta GSIN-................................ diligenciada por vía notarial con fecha 1 de junio de 2019, el pronunciamiento de la aseguradora se ha realizado dentro del plazo legal, conforme al artículo 74 de la Ley del Contrato de Seguro.

Por todo lo anterior, este órgano resolutivo unipersonal es de la convicción que, en el presente caso no se ha configurado un supuesto de siniestro consentido.

**OCTAVO**: En segundo lugar, en la presente reclamación corresponde analizar si la asegurada ha demostrado o no la ocurrencia del siniestro, tal como lo establece el artículo 77° de la Ley del Contrato de Seguro:

*“Artículo 77° Cargas de las partes*

*Corresponde al asegurado demostrar la ocurrencia del siniestro, así como la cuantía de la pérdida si fuera el caso, y al asegurador la carga de demostrar las causas que lo liberan de su prestación indemnizatoria”*.

En autos obra el Parte N° ................................-19-REG.POL-DIVTER-2JEFDIS-CV-SEINCRI expedido por la Policía Nacional del Perú de fecha 5 de mayo del 2019. En dicho la Policía Nacional del Perú da cuenta de las diligencias que ha efectuado respecto a la denuncia de los hechos presentada por la reclamante, concluyendo la autoridad policial correspondiente que:

*“D. Que, hasta la formulación del presente documento no se ha podido establecer fehacientemente la comisión de Hurto de documentos y dinero la suma de S/. 50 soles, en agravio de ................................ (49), por lo que dicha denuncia obra en el archivo pasivo de esta dependencia policial”*,

Como puede apreciarse en dicho documento policial, a mérito de la denuncia formulada el mismo día en que supuestamente ocurrieron los hechos, luego de las investigaciones del caso, la la Policía Nacional del Perú concluye que ante la falta de indicios razonables no se puede establecer fehacientemente la comisión del delito denunciado por la asegurada.

En ese sentido, se advierte que según las investigaciones realizadas por la autoridad policial no existen evidencias razonables de la comisión del delito que configuraría el siniestro bajo reclamación.

Es cierto que, después de rechazado el siniestro, la reclamante amplió su denuncia policial con fecha 17 de junio de 2019, sin embargo, el vocal que resuelve como órgano resolutivo unipersonal, aprecia que hasta la fecha la asegurada no ha aportado a autos medio probatorio que demuestre la modificación de las conclusiones policiales emitidas por la Policía Nacional del Perú en el mencionado Parte N° ................................-19-REG.POL-DIVTER-2JEFDIS-CV-SEINCRI 100. Tampoco, se ha demostrado la declaratoria de nulidad de las conclusiones de la investigación policial que contiene dicho Parte.

Ante dicha circunstancia, es evidente que resulta válida y eficaz la conclusión policial contenida en el Parte N° ................................-19-REG.POL-DIVTER-2JEFDIS-CV-SEINCRI de fecha 5 de mayo de 2019, por lo que este órgano resolutivo unipersonal aprecia que la asegurada no ha cumplido con la carga de demostrar la ocurrencia del siniestro, consecuentemente el rechazo de cobertura resulta legítimo.

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

Lima, 30 de septiembre de 2019

Rolando Eyzaguirre Maccan

Vocal