**RESOLUCIÓN N° 159/19**

**Vistos:**

Que, el 30 de octubre de 2019, doña ....................... interpone reclamación ante esta Defensoría del Asegurado (DEFASEG), solicitando que ....................... PERÚ COMPAÑÍA DE SEGUROS Y REASEGUROS (....................... PERÚ) otorgue cobertura al siniestro correspondiente al hurto de su tarjeta de crédito VISA .......................ocurrido el 16 de agosto de 2019, de acuerdo a los términos y condiciones del Seguro de Protección de Tarjeta .......................– Póliza Nro. .......................– Certificado Nro. .......................;

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.html>);

Que, conforme al Reglamento de la DEFASEG, atendiendo a la cuantía de la reclamación, que no supera US$ 3,000 (o su equivalente en moneda nacional), esta última puede ser resuelta por un Órgano Resolutivo Unipersonal, el mismo que, en el presente caso, está a cargo del vocal que suscribe;

Que, habiéndosele corrido traslado el 4 de noviembre de 2019 de la respectiva reclamación, ....................... PERÚ se apersonó el 13 de noviembre de 2019 y solicitó la prórroga reglamentaria del plazo para presentar sus descargos y la documentación requerida, lo cual cumplió con presentar el 22 de noviembre de 2019;

Que, en la fecha, 16 de diciembre de 2019, se realizó la correspondiente audiencia de vista con la sola asistencia de la parte reclamante, la que sustentó su posición sobre la reclamación interpuesta, absolviendo las diversas preguntas que le fueron formuladas, conforme consta de la respectiva acta, habiéndose dejado constancia de la inasistencia de ....................... PERÚ;

Que, la reclamación interpuesta se sustenta principalmente en lo siguiente: a) El 16 de agosto de 2019, entre las 10:45 y 12:35 horas se produjo el hurto de la billetera de la asegurada, la cual estaba dentro de su cartera, entre su silla y la de una amiga, a unos 15 cms. de distancia y no, como se pretende argumentar, colgada en el espaldar de la silla que ocupaba, b) De acuerdo a las cámaras de seguridad, el hurto se perpetró a las 11:43 horas, siendo que la billetera contenía sus documentos: DNI y brevete, así como tarjetas de débito y crédito y dinero en efectivo, c) Tan pronto se percató del hecho, a las 12:35 horas, se procedió a realizar los bloqueos correspondientes, siendo el código VISA el número ......................., destacando que en el día del hurto no estaba en funcionamiento el sistema VISA por lo que no se podía efectuar ninguna transacción de pago, d) Recién el 18 de agosto se le informó que su tarjeta VISA había sido empleada en una compra en .......................Atocongo a las 12:14 horas, por un monto de S/. 3,203.90, por ello cabe cuestionarse de cómo es posible que se efectuase una transacción cuando el sistema VISA estaba inoperativo, e) Tanto el .......................como ....................... PERÚ se niegan a cubrir el consumo fraudulento por S/. 3,203.90, destacando que el bloqueo se realizó a las 13:05 horas y el consumo se realizó a las 12:14 horas, cuando ni siquiera se había percatado del hurto correspondiente, f) ....................... PERÚ, a través de ........................, ha manifestado que, conforme a las condiciones generales del seguro, el uso indebido de la tarjeta de crédito VISA a consecuencia de un hurto de la misma no está cubierto; empero, ello está en contradicción a lo señalado en el propio certificado, al regular lo relativo al procedimiento y plazo para presentar la solicitud de cobertura, ya que se coloca, entre otras, en la hipótesis de “En caso de uso indebido de la tarjeta por hurto, robo por asalto o secuestro”, y g) Siendo que está cubierto el uso indebido por hurto, robo por asalto y secuestro, y habiendo realizado el bloqueo dentro del plazo no mayor de 5 horas de ocurrido el robo por asalto y/o secuestro, corresponde el otorgamiento de la cobertura reclamada;

Que, por su parte, ratificando el rechazo de cobertura, ....................... PERÚ se fundamenta resumidamente en lo siguiente: a) La reclamante suscribió la Solicitud de Seguro de Protección de Tarjeta Nro. ......................., generándose un contrato de seguro entre las partes, siendo que en dicho documento aparecen las coberturas contratadas, de manera que cualquier pretensión indemnizatoria debe considerar previamente si el siniestro ocurrido se encuentra bajo los alcances de los riesgos asegurados o, si por el contrario, si el mismo no encuentra cobertura según las condiciones contratadas, b) De acuerdo al informe final elaborado por los ajustadores, ........................, no procedía la atención del siniestro reclamado por tratarse de un riesgo no cubierto en la respectiva póliza (hurto de tarjeta), y c) Debe destacarse que el alcance de las coberturas contratadas consta en la respectiva solicitud de seguro; es así que sólo se cubrirá, entre otros, el riesgo de “Uso indebido de la tarjeta de crédito y/o débito en establecimientos comerciales por robo o secuestro”, siendo que el evento ocurrido como siniestro es un hurto conforme a las declaraciones y documentos presentados, debiéndose destacar finalmente que la asegurada tuvo pleno conocimiento de las coberturas contratadas y fue informada oportunamente del rechazo de cobertura;

Que, a la fecha, el estado del proceso permite que este Órgano Resolutivo Unipersonal pueda expedir su pronunciamiento sobre el caso sometido a su conocimiento, sobre la base de la información y de los documentos que obran en el expediente;

**Considerando:**

**Primero:** Conforme a su Reglamento, laDEFASEG está orientada a la protección de los derechos de los asegurados o usuarios de los servicios del seguro privado contratados en el país, mediante la solución de controversias que se susciten con las empresas aseguradoras, respecto de rechazos o liquidación de cobertura de siniestros; entendiéndose por “asegurados” y “usuarios de seguros” a los asegurados propiamente dichos, a los contratantes del respectivo seguro y/o a los beneficiarios nombrados en las pólizas.

**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:** Que, de acuerdo a la Ley Nro. 29946 – Ley del Contrato de Seguro, norma legal vigente con ocasión de la celebración del contrato al cual se contrae el presente caso, todas las cuestiones jurídicas se rigen por lo dispuesto en dicha ley y por las que reglas que se acuerden convencionalmente, en cuanto no vulneren los principios esenciales de la naturaleza jurídica del seguro, siendo que sólo se aplica el derecho común a falta de disposiciones del derecho de seguros o de protección al consumidor.

**Cuarto:** Que, 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:** Que, conforme alartículo 196 del Código Procesal Civil, la carga de la prueba corresponde a quien afirma hechos que configuran su pretensión, o a quien los contradice alegando nuevos hechos, salvo disposición legal diferente.

**Sexto:** Sobre la base de los términos contenidos en la reclamación, a lo tratado en la audiencia de vista, la cuestión controvertida radica en determinar si se encuentra justificado o no el rechazo de cobertura materia de impugnación por la asegurada. El rechazo se sustenta en que el uso indebido de la tarjeta de crédito asegurada, como consecuencia de un hurto, carece de cobertura conforme a la correspondiente póliza.

Y para estimar ello debe considerarse que, conforme al artículo 77 de la Ley Nro. 29946 – Ley del Contrato de Seguro, compete al asegurado probar la ocurrencia del siniestro y la cuantía de la pérdida, si fuera esto último el caso, así como compete a la aseguradora probar las causas que la liberan de su prestación indemnizatoria. No es materia controvertida el hurto que habría soportado la reclamante, ni el ulterior uso indebido o consumo fraudulento de la tarjeta de crédito asegurada -por la suma de S/. 3,203.90- en el establecimiento comercial .......................Atocongo.

6.1. ....................... PERÚ ha acreditado documentalmente que las coberturas otorgadas por el seguro de protección de tarjeta al cual se afilió la asegurada son únicamente las siguientes: (i) Uso indebido de la tarjeta de crédito y/o débito en establecimientos comerciales por robo por asalto o secuestro, (ii) robo de compras realizadas mediante la tarjeta a nombre del titular, (iii) robo de dinero extraído de cajeros automáticos (iv) garantía extendida, (v) gastos por hospitalización por lesiones a consecuencia de robo por asalto o secuestro, (vi) reembolso de documentos por robo por asalto o secuestro, y (vii) muerte accidental a consecuencia de robo por asalto o secuestro. Siendo que en cada caso operan las condiciones pactadas y que también obran en la señalada documentación. De manera adicional, este Órgano Resolutivo Unipersonal destaca que ....................... PERÚ también ha acreditado documentalmente que las indicadas coberturas constan en el Certificado Nro. ......................., suscrito por la asegurada con ocasión de su afiliación a la respectiva póliza grupal contratada por ......................., de manera que aquéllas eran de su conocimiento oportuno, adecuado y suficiente.

 Siendo así, resulta manifiesto que el evento ocurrido, uso indebido de la tarjeta de crédito asegurada, como consecuencia de un hurto, no es consistente con las coberturas contratadas (enunciadas en el rubro “Coberturas y sumas aseguradas” del Certificado Nro. .......................), las mismas que se asocian al robo por asalto o secuestro, y no al hurto, dado que en este último el apoderamiento indebido de la cosa mueble es sin violencia o amenaza, conforme se desprende de la propia denuncia policial realizada por la asegurada. Es más, tratándose puntualmente del uso indebido de una tarjeta de crédito en establecimientos comerciales, la póliza establece que aquél provenga por robo por asalto o secuestro, por lo que carece de cobertura si proviene de una apropiación ilícita por hurto.

 Conforme a lo anterior, estando expresamente señalados los riesgos aceptados por la aseguradora, carecería de legitimidad solicitarse cobertura por un riesgo no aceptado, por la materialización de un siniestro que no está cubierto.

6.2. Frente a ello, la reclamante ha expresado que en el propio Certificado Nro. ......................., en el rubro “Procedimiento y plazo para presentar la solicitud de cobertura”, se hace la expresa indicación que “En caso de uso indebido de la Tarjeta por hurto, robo por asalto o secuestro: ...”), de manera que de ello se colige que el uso indebido por hurto también está cubierto.

 Hubiese sido conveniente que ....................... PERÚ, al presentar sus descargos, o de haber concurrido a la audiencia de vista, se pronunciase sobre dicho aspecto puntual de la reclamación.

 A criterio de este Órgano Resolutivo Unipersonal, no puede negarse que se aprecia una objetiva inconsistencia en el formulario del Certificado Nro. ......................., inconsistencia que puede ser categorizada como un error en la redacción; empero, ello no es de por sí suficiente ni concluyente para postular que sí corresponde el otorgamiento de la cobertura solicitada. Y para ello debe destacarse que el procedimiento es la actuación a seguirse sobre la base que el evento reclamado corresponda efectivamente a un siniestro indemnizable, esto es, a uno que corresponda a la materialización de los riesgos aceptados en su oportunidad, los cuales están señalados en una relación taxativa o cerrada, de manera que son los riesgos señalados en el rubro correspondiente y no otros, por lo que no resulta posible una aplicación extensiva o invocando una lectura y/o interpretación en favor del asegurado. La observancia del procedimiento permite que la aseguradora pueda apreciar si el riesgo ha sido aceptado o no, si corresponde o no otorgar la cobertura solicitada, si opera alguna exclusión o no, etc.

 Conforme a lo anterior, la inconsistencia señalada en el formulario del certificado de seguro no deriva en la legitimidad de la reclamación, o en una ampliación indirecta de las coberturas contratadas e informadas como tales a la asegurada, esto es, de los riesgos aceptados.

 Sin perjuicio de lo anterior, queda claro que la señalada inconsistencia o error habilita para que la asegurada pueda formular las reclamaciones que estime por idoneidad de servicio ante las instancias correspondientes, dado que esta Defensoría sólo tiene competencia funcional para determinar si el sinestro debe ser o no indemnizado en estricto cumplimiento de los términos contractuales.

6.3. Por último, se deja expresa constancia que, en razón del fundamento del rechazo, carece de relevancia para fines del caso, lo concerniente a la observancia o no por la asegurada de las diversas cargas a observar en caso de siniestro, atendiendo a la fecha y hora del bloqueo de la tarjeta de crédito asegurada, etc., dado que de acuerdo a la información que obra en el expediente, el uso indebido de la tarjeta se realizó antes de su bloqueo.

Atendiendo a lo expresado, este Órgano Resolutivo Unipersonal concluye su apreciación razonada y conjunta al amparo de lo establecido en su Reglamento, estimando que el rechazo de cobertura es legítimo.

**SE RESUELVE:**

**Declarar INFUNDADA** la reclamación interpuesta por doña ....................... contra ....................... PERÚ COMPAÑÍA DE SEGUROS Y REASEGUROS**,** quedando a salvo su derecho de recurrir a las instancias que considere pertinentes.

Lima, 16 de diciembre de 2019

Marco Antonio Ortega Piana

Presidente