**RESOLUCION N° 014/20**

**VISTOS:**

Que, ................... interpone reclamación ante esta Defensoría del Asegurado (DEFASEG) contra ..................., solicitando se le otorgue la cobertura del **SEGURO PROTECCIÓN DE TARJETA** adquirido a través del Banco ....................

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 06 de enero de 2020 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: a) El día 08/07/2019 recibió la llamada de una supuesta trabajadora del Banco ................... quien le manifestó que no contaba con deuda y no daba uso a su tarjeta por lo que se acercaría un trabajador para recoger la tarjeta y proceder con la anulación; b) el mismo día recibió la llamada de un sujeto que se identificó como ..................., supuesto trabajador del banco indicándole que se encontraba en la puerta de su domicilio, por lo que procedió a entregarle la tarjeta la cual aparentemente cortó, firmando una solicitud de anulación; c) posteriormente recibió su estado de cuenta donde figuraba debía cancelar S/8,550 por consumos que no realizó; d) ante ello solicitó el bloqueo de su tarjeta y asentó la denuncia; e) le han denegado la cobertura por no haber realizado la denuncia policial de inmediato, y ella recién el 05/08/2019 recibió el correo electrónico con el estado de cuenta donde se percata del hecho, acercándose a las oficinas del banco, donde le indican que llame a banca por teléfono y por ese medio le informaron de los consumos bloqueando la tarjeta e informándole que tenía que realizar la denuncia policial; f) en la comisaría le indicaron que tenía que realizar la denuncia en el complejo policial de ................... y fue por ese motivo que no realizó la denuncia policial el mismo día de enterarse de los hechos; por lo que la demora no obedece a falta de diligencia de su parte; g) que lo sucedido está prescrito como delito contra el patrimonio en la modalidad de hurto informático y no como estafa como ha sido calificado por la aseguradora, por lo que reclama la cobertura de seguro.

Que, por su parte y en resumen la compañía de seguros sostiene que: a) el seguro de protección de tarjeta contratado por la reclamante no contiene la cobertura por estafa, en este caso como la misma asegurada sostiene recibió una llamada de un supuesto trabajador quien la orientó a entregar su tarjeta a otra persona que se acercó a su domicilio, a quien ella entregó la tarjeta para su anulación, a los días siguientes se producen consumos no autorizados ; b) la reclamante indica que se habría producido el hurto agravado de su tarjeta; c) en este caso la póliza solo cubre uso indebido de la tarjeta en establecimientos comerciales y en cajeros automáticos por asalto, secuestro, robo y/o hurto agravado, y otros supuestos que no aplican a los hechos descritos; lo ocurrido a la reclamante es una estafa y no un hurto de tarjeta por lo que no corresponde otorgar la cobertura de seguro; d) adicionalmente el seguro establece como condición que debe formularse la denuncia dentro de las 5 horas posteriores de conocer el hecho, siendo que en este caso no se realizó la denuncia dentro de dicho plazo; e) por otro lado la reclamante manifiesta que se trata de un hurto agravado y por otro señala que se trata de un hurto informático; de los hechos expuestos se puede colegir que las personas que la indujeron a error se valieron den engaño para lograr sus fines, lo cual constituye una estafa; por lo que han efectuado el rechazo de acuerdo a ley.

Que, mediante escrito presentado el 13 de enero de 2020, la aseguradora presentó copia de la Póliza de Seguro Nº ................... y Certificado de 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 en tanto no se ha producido ninguno de los supuestos de cobertura previstos en la póliza, siendo que lo producido fue una estafa; y adicionalmente añade que no se cumplió con realizar la denuncia dentro del plazo previsto.

**SÉPTIMO:** En primer lugar, cabe indicar que en autos obra copia del certificado de seguro de desgravamen suscrito por la asegurada y certificado de seguro de protección de tarjeta, contenido dentro del certificado de seguro de desgravamen. Asimismo se ha presentado la póliza de seguro.

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, siendo tres las coberturas que contemplan una indemnización por hurto, siendo el hurto lo que, en opinión de la asegurada, se había producido en este caso:

* *“Uso indebido de la tarjeta de crédito en establecimientos comerciales y en cajeros automáticos por robo, asalto, secuestro o hurto”;*
* *“Robo y/o hurto agravado de compras realizadas mediante la tarjeta Ripley”; y*
* *“Robo y/o hurto agravado de dinero extraído del cajero automático mediante la tarjeta Ripley”.*

De acuerdo a la descripción de los hechos, no estamos ante los dos últimos supuestos, por lo que se procederá a analizar si se ha configurado el primer supuesto.

Asimismo, la póliza establece lo siguiente sobre la indemnización por uso indebido de la tarjeta de crédito en establecimientos comerciales o en cajeros automáticos (artículo 6, nueral 6.1. de la póliza):

*“Se indemnizará al asegurado el monto de los consumos producto del uso indebido de la(s) tarjeta(s) de crédito en establecimiento comerciales o mediante retiros de efectivo en cajeros automáticos,* ***siempre que ésta(s) hay(n) sido obtenida(s) por hurto****, robo por asalto o secuestro o fraude electrónico en el territorio nacional (…)”.* El resaltado y subrayado es nuestro.

Adicionalmente se define al hurto de la siguiente manera:

*“Se considera hurto simple a la sustracción o apoderamiento de una cosa ajena (del Contenido dentro predio asegurado), sin emplear fuerza, violencia o intimidación en las personas, características que las distinguen del robo.*

*Sustracción y apoderamiento en forma oculta o clandestina de un bien asegurado sin que existan huellas o evidencias de la forma en que fue sustraído.”*

Conforme a la descripción de los hechos, en este caso, no se ha producido una sustracción oculta o clandestina de la tarjeta de crédito, por el contrario, la misma fue entregada por la propia asegurada quien fue sorprendida por dos personas que la engañaron. Por lo tanto, no estamos ante un hurto de la tarjeta de crédito, sino ante una entrega voluntaria producto de un engaño. Lo que ocurre después es que valiéndose de la tarjeta de crédito obtenida (entregada) por la propia asegurada, los delincuentes realizan consumos perjudicando a la reclamante, quien recién se percata del hecho días después.

**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 en establecimientos comerciales y en cajeros automáticos por robo, asalto, secuestro o hurto”**, esto es, no se ha demostrado la existencia de un siniestro que deba ser indemnizado bajo el Seguro contratado.**

**ATENDIENDO A LO EXPRESADO, ESTE COLEGIADO 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 ..................., correspondiente al **SEGURO PROTECCIÓN DE TARJETA** contratado a través de Banco ..................., quedando a salvo el derecho de la reclamante para recurrir ante las instancias que consideren pertinentes.

Lima, 27 de enero de 2020

María Eugenia Valdez Fernández Baca Marco Antonio Ortega Piana Presidente Vocal

Rolando Eyzaguirre Maccan Gonzalo Abad del Busto

 Vocal Vocal