RESOLUCIÓN N° 061/20

**Vistos:**

Que, doña .................. interpone reclamación ante esta Defensoría del Asegurado (DEFASEG) solicitando que .................. otorgue cobertura del Seguro de Protección de Tarjetas Póliza Nº ..................;

Que, la señalada reclamación cumple con las exigencias de materia y cuantía establecidas en el Reglamento de la DEFASEG;

Que, habiéndosele corrido traslado de la respectiva reclamación, mediante escrito presentado por correo electrónico el 28 de junio de 2020 .................. presentó sus descargos.

Que, el 30 de junio de 2020 se realizó la correspondiente audiencia de vista a través de videoconferencia con la participación de ambas partes, las cuales absolvieron las preguntas formuladas por este colegiado, conforme consta de la correspondiente acta.

Que, a la fecha, el expediente se encuentra en condiciones para que este colegiado pueda expedir su pronunciamiento;

Que, la reclamación de cobertura se sustenta resumidamente en los antecedentes y hechos siguientes: a) manifiesta que el Banco .................. no ha reconocido un abono en su estado de cuenta y le ha generado intereses producto de una deuda que no reconoce lo que es considerado fraude, delito informático, falsedad ideológica, que el hecho que se generen nuevas tarjetas sin su consentimiento es usurpación de identidad y falsedad genérica, que ha pedido el reintegro de su dinero por lo que se ha producido apropiación ilícita, entre otros delitos; b) que existen salidas de dinero no sustentadas desde el 2016; c) que solicita se haga efectivo el cobro de la póliza de seguro de tarjetas de crédito al haberse cometido fraude bancario y compras no reconocidas por los montos de $9,658 dólares y S/ 18,000 de la tarjeta de crédito del .................. y del ..................; d) solicita se sancione a .................. por la modificación de datos en el contrato sin su autorización como son el domicilio y otros importantes, y por la no actualización de los datos del beneficiarios del seguro, así como por no exponer porque negaron el cobro de la póliza sin argumentos sustentatorios, ya que la exclusión 13 refiere los intereses más no al fraude bancario y compras no reconocidas; y finalmente solicita se sancione a .................. por no entregar las cartas de no adeudos de la deuda de la tarjeta de crédito que según el banco evaluaron donde se manifestó la deuda de S/18,000.

Que, por su parte, en su contestación a la reclamación y en la audiencia de vista, la aseguradora destaca principalmente lo siguiente: a) que la reclamante ha presentado una denuncia ante la SBS por los mismos hechos y las mismas pretensiones, por lo que de acuerdo al reglamento de la Defaseg en tanto la materia está siendo conocida por una instancia administrativa, el reclamo debe ser declarado improcedente; b) que la reclamante solicita sanciones a la compañía entre otras pretensiones orientadas a otro tipo de materias que no son competencia de la Defensoría; que en lo que respecta a la cobertura de seguro y sin perjuicio de lo antes expuesto, las mismas resultan infundadas por no corresponder a supuestos cubiertos por la póliza; c) que la denuncia del 31/12/2019 presentada en Arequipa señala que desde setiembre de 2016 funcionarios del .................. le habrían sustraído $9,684.85 de sus cuentas de ahorros e hicieron transferencias del dinero en mención a las cuentas de otras tarjetas. Esa tarjeta no se la han entregado y nunca las solicitó, que la reclamante reconoce que se trata de un fraude bancario cometido en ventanilla y que dichos eventos no están cubiertos por la póliza; asimismo en la audiencia de vista precisó que la cobertura que otorga la póliza es fraude en tarjeta de crédito y conforme a lo indicado estaríamos ante un reclamo respecto de una tarjeta de crédito y la póliza solo cubre el fraude en tarjetas de débito y no de crédito; d) asimismo la denuncia del 30/12/2019 presentada en Arequipa por delitos informáticos, indica que tiene una tarjeta del .................. de la cual hicieron varios retiros por ventanilla por lo que solicitó el bloqueo de la tarjeta y no le están cobrando el dinero retirado que asciende a S/100,000 sino solo los intereses que ascienden a S/5,000; que al respecto, la póliza contiene la exclusión 13 referida a la pérdida de intereses o pérdida financiera correspondiente al cobro generado por cualquier persona, entidad o corporación que haya emitido tarjetas al asegurado.

Que, en la audiencia de vista se solicitó a la reclamante: i) informe el estado de la denuncia presentada ante la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP el 12 de febrero de 2020 y ii) Aclare las pretensiones de su reclamo, particularmente que precise si el retiro de dinero a que hace referencia es relacionado a una tarjeta de crédito o débito y las fechas en que fueron realizados.

Que, mediante correo electrónico presentado el 3 de julio de 2020 la reclamante absolvió el requerimiento formulado en la audiencia de vista, precisando que retiró la denuncia presentada ante la SBS (adjuntando para ello cargo del escrito solicitud de devolución de expediente de fecha 13 de febrero de 2020); con lo cual indicó haberse desistido de la denuncia ante la SBS; asimismo precisó en su petitorio: (1) Se haga efectivo el cobro de la póliza Nro. .................. SBS .................. adecuada a la ley Nro.29946, de la tarjeta de débito Nro. .................. por concepto de fraude bancario y compras no reconocidas. El monto sustraído asciende a $ 9658 dólares de la cuenta bancaria $ ..................; (2) Se haga efectivo el cobro de la póliza Nro ..................SBS .................. adecuada a la ley Nro.29946 por fraude bancario y compras no realizadas por los montos de S/ 18289,36 soles sustraídos de la tarjeta de crédito de .................. señalados por compras indebidas según el estado de cuenta bancario del mes de Marzo del 2019 de la tarjeta de crédito .................. ..................; (3) se sancione a la aseguradora y se le abone el perjuicio económico y moral de cuatro años de reclamo legitimo sin atenderse.

Que, en la misma fecha se corrió traslado a la aseguradora de lo presentado por la reclamante, requiriéndole -entre otra información- precise cómo tomaron conocimiento de la denuncia presentada ante la SBS, teniendo en cuenta la solicitud de devolución del expediente SBS presentada por la reclamante.

Que mediante correo electrónico de fecha 08 de julio de 2020, la aseguradora cumplió con presentar lo requerido por la Defensoría, informando que la denuncia interpuesta por la reclamante ante la SBS le fue notificada por correo electrónico recibido el 28 de febrero de 2020; solicitando adicionalmente se requiera a la contratante informe sobre la resolución de Indecopi que sustentaría el reembolso exigido por la reclamante al .................. por el supuesto fraude bancario.

**CONSIDERANDO:**

**PRIMERO:** Que, 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, 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:** Que, de acuerdo al artículo 11 del Reglamento de la DEFASEG, el sometimiento a esta instancia es voluntario, y en caso el usuario del seguro recurra a otra instancia antes de que la Defensoría emita su decisión, ésta se abstendrá de decidir y archivará definitivamente el caso.

*“****11. Sometimiento voluntario***

*El usuario de seguro recurre en forma voluntaria a la Defensoría. La presentación de un reclamo en esta vía no limita su derecho a recurrir posteriormente ante el órgano administrativo o jurisdiccional que considere pertinente; sin embargo, si la materia controvertida está siendo conocida por otra instancia a iniciativa de cualquiera de las partes o de oficio, sea esta una instancia administrativa, judicial, conciliatoria, arbitral o del Ministerio Público antes de que la Defensoría emita su decisión, ésta se abstendrá de decidir y archivará definitivamente el caso, salvo que la parte que accionó en otra vía, acredite haberse desistido de su reclamo ante dichas instancias.*

*El reclamo tampoco procede cuando previamente haya sido resuelto en forma definitiva en una instancia administrativa, judicial, conciliatoria, arbitral o del Ministerio Público.*

*(…)”.* Lo subrayado es nuestro.

En el presente caso, la aseguradora ha presentado un cargo de entrega de una denuncia presentada ante la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS) por los mismos hechos y las mismas pretensiones; no obstante la reclamante indica haberse desistido de su reclamo, adjuntando un escrito presentado el 13 de febrero de 2020 solicitando la devolución del expediente 12549.

Teniendo en cuenta que el escrito presentado por la reclamante ante la SBS el 13 de febrero de 2020, no constituye propiamente un desistimiento de su denuncia, sino una solicitud de devolución del expediente presentado, la Defensoría solicitó a la aseguradora precisar la forma en que habría sido notificada de la denuncia.

Al respecto, la aseguradora informo que tomó conocimiento de dicha denuncia por correo electrónico cursado por la propia SBS el 28 de febrero de 2020, adjuntando para tal efecto el correspondiente correo electrónico, en el cual se verifica que fue enviado en dicha fecha bajo el siguiente tenor:

*“Señor*

..................

*Jefe de Reclamos*

..................

*Presente.-*

***Referencia          :              Denuncia presentada*** ..................

***Expediente Nº*** ..................

*Es grato dirigirme a usted en uso de las atribuciones conferidas por los artículos 345°, 346°, 347° y 349° de la Ley Nº 26702,  y de acuerdo a lo informado a través de Oficio Múltiple N° 33533-2013-SBS, a fin de poner en su conocimiento la comunicación presentada por* ..................*, identificada con DNI N°* ..................*(en adelante, la Denunciante) en contra de su representada por los siguientes hechos: i) Presunta demora injustificada en brindar atención a los reclamos que habría interpuesto la denunciante; ii) Presunta demora en el pago de las coberturas de la Póliza de Seguro N°* .................. *SBS*..................*; y, iii) Presunta modificación indebida de los datos de la denunciante contenidas en los contratos de seguro sin su previa autorización, toda vez que se habría cambiado la dirección, teléfono y el número de RUC, motivo por el cual la denunciante solicito la actualización de la base de datos, actualización que no se habría concretado en la actualidad.*

*Al respecto, le requerimos que****en el plazo de diez (10) días útiles****, contado a partir del día siguiente de recibido el presente correo electrónico, se sirva presentar lo siguiente:*

*(…)*

Conforme a ello, de los medios probatorios presentados por la aseguradora, se ha verificado que la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, a partir de la denuncia presentada por la reclamante, ha iniciado un procedimiento tramitado bajo el Expediente N° .................. por la presunta demora injustificada en brindar atención a los reclamos que habría interpuesto la denunciante, entre otras supuestas infracciones, con lo cual queda plenamente acreditado que el reclamante ha sometido a competencia de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP la misma materia que es objeto de su reclamación ante este colegiado, por lo que corresponde que esta Defensoría se abstenga de continuar conociendo del caso para evitar que puedan generarse pronunciamientos contradictorios, atendiendo además que la competencia de este colegiado es residual, en defecto de otras por las que pueda optar voluntariamente el interesado.

Que, por lo tanto, no resulta pertinente atender al pedido de la aseguradora de requerir a través de la Defensoría que se solicite al reclamante presente la Resolución de INDECOPI que sustentaría el reembolso de montos no reconocidos que habría solicitado al .................., en tanto este colegiado debe abstenerse de continuar conociendo del presente caso, conforme a lo señalado.

Atendiendo a lo expresado, conforme a su Reglamento, este colegiado

**RESUELVE:**

Declarar **CONCLUIDO, SIN PRONUNCIAMIENTO SOBRE EL FONDO,** el proceso relativo a la reclamación interpuesta por ..................contra .................., disponiéndose el **ARCHIVO DEFINITIVO DEL CASO,** quedando a salvo el derecho de la reclamante de recurrir a las instancias que considere pertinentes.

Lima, 20 de julio de 2020

***La Secretaría Técnica certifica que la presente resolución cuenta con el voto de los vocales cuyos nombres figuran en el presente documento.***

**Marco Antonio Ortega Piana – Presidente**

**María Eugenia Valdez Fernández Baca – Vocal**

**Rolando Eyzaguirre Maccan – Vocal**

**Gonzalo Abad - Vocal**