**RESOLUCION N° 102 / 2020**

**VISTOS:**

Que, .................. interpone reclamación ante esta Defensoría del Asegurado (DEFASEG) solicitando que ..................otorgue la cobertura del **SEGURO DE DESEMPLEO - PÓLIZA** ..................;

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, .................. presentó sus descargos;

Que, el 3 de agosto de 2020 se realizó la audiencia de vista virtual con la participación de las partes, quienes sustentaron sus posiciones, absolviendo las diversas preguntas formuladas por este colegiado, con lo que el proceso quedó en condiciones para que esta Defensoría expida su pronunciamiento;

Que, la reclamación se sustenta resumidamente en lo siguiente: (1) adquirió una línea de crédito en diciembre del 2016 bajo la entidad DINERS CLUB con la tarjeta Nro. 36243102336256, manteniendo ininterrumpidamente los pagos y obligaciones de esta tarjeta de crédito contando con la categoría de buen cliente; (2) recibió una llamada el día 16 de julio del año 2019 de la Srta. Jessica Farromeque de DINERS para ofrecerle un seguro de desempleo. En ese momento se encontraba laborando para NESTLÉ PERÚ mediante la empresa ..................; (3) luego de sostener una conversación minuciosa en la que se realizaron simulaciones de créditos, tanto con el asesor como el supervisor de .................., aceptó la adquisición de dicho seguro, quedando pendiente la documentación y detalle respectivo del contrato el cual fue enviado el día 31 de julio de 2019; (4) al cabo de dos meses en la que le estuvieron descontando el monto mensual del seguro, fue cesado de sus labores el día 30 de setiembre del 2019, por lo que notificó a .................. y a .................. sobre este evento, solicitando la cobertura del seguro; (5) fue atendido por la señorita .................. (Analista de liquidación de seguros) de .................., quien le solicitó los documentos de cese respectivo de la entidad empleadora la cual fue entregada; (6) la aseguradora se demora en la aprobación de la cobertura mientras sigue cumpliendo con los pagos mensuales a ..................; (7) el 21 de febrero de 2020, se acercó a .................. a formalizar su reclamación, en la medida que no recibió respuesta ante su solicitud de cobertura; (8) en ningún momento le realizaron los descuentos del seguro contratado puesto que este fue cobrado en su totalidad en la facturación (10 de julio - al 09 de agosto); (9) solicita que se le respete el descuento de su facturación por el seguro de desempleo equivalente a S/585.58 por mes y que afecta al libre pago de sus estados de cuenta, que se van acumulando y causando endeudamiento en su estado crediticio; (10) pide se revise la grabación del contrato en la que la asesora .................. e en ningún momento le indica que la antigüedad en el centro de labores tiene que ser mayor a un año.

Que, por su parte, la aseguradora expresa resumidamente lo siguiente: (1) no procede la cobertura habida cuenta que no se cumple con el tiempo mínimo de antigüedad laboral de 365 días; (2) las condiciones del seguro contratado se encuentran detalladas en el certificado de seguro que le fue remitido al asegurado a su correo electrónico; (3) el rechazo de cobertura es por no cumplir con el requisito de antigüedad en el trabajo de un año; (4) el seguro de desempleo ofrecido por .................. es un seguro que ayuda a cubrir el pago de las cuotas de un préstamo o tarjeta de crédito en caso de desempleo involuntario o incapacidad temporal, para el cual solo se exige el pago de una prima única, pagada por adelantado a través del comercializador del seguro; (5) con fecha 31 de julio de 2019, remitió al correo electrónico de.................. el certificado del seguro de desempleo que contrató, donde se le informa al asegurado sobre las condiciones, coberturas, beneficios y procedimientos para activar la cobertura del seguro; (6) con fecha 22 de octubre de 2019 el reclamante efectuó el aviso del siniestro para el otorgamiento de la cobertura del seguro por desempleo involuntario, para lo cual presentó, entre otros, su certificado de trabajo y liquidación de beneficios sociales; (7) en atención a dicha solitud, con fecha 1 de diciembre de 2019, se notificó al asegurado la Carta .................., a través de la cual se le comunicó que la cobertura del siniestro fue rechazada debido a que no cumplía con el requisito de antigüedad de 365 días, cuando se trata de contratos a plazo fijo, según lo establecido en las condiciones de la póliza; (8) en el certificado de seguro de desempleo que se remitió oportunamente al reclamante, se le informa de forma clara y expresa que uno de los requisitos para acceder a la cobertura del seguro, es la antigüedad la antigüedad laboral de 365 días; (9) en el artículo 5.1 de las condiciones generales de la póliza de seguro se establece que la aseguradora brindará la cobertura del seguro cuando el asegurado se vea afectado por una situación de desempleo Involuntario, y siempre y cuando cumpla con la antigüedad laboral establecida en el certificado de seguro. Por lo que, el requisito de la antigüedad laboral es una condición necesaria para obtener el derecho a la cobertura de desempleo involuntario; (10) del certificado de trabajo se verifica que el señor Huamán laboró para su empleadora del 14 de marzo al 30 de septiembre de 2019; es decir, un total de seis (6) meses con 17 días; (11) evidentemente no cumplía con el periodo de antigüedad exigido por la póliza de seguros para el otorgamiento de la cobertura del seguro; siendo que dicha condición era conocida por el reclamante, en tanto le fue informada en el certificado de seguro; (12) según lo señalado en la liquidación de beneficios sociales, el motivo del cese de la relación laboral con la empresa empleadora del reclamante fue “vencimiento de plazo de contrato sujeto a modalidad”. En ese sentido, corresponde señalar que el reclamante también se encontraba incurso en uno de los supuestos de exclusión de la cobertura del seguro previsto en el artículo 6° del certificado de seguro, que es el vencimiento del plazo contrato sujeto a modalidad; (13) en el certificado de seguro que se remitió al asegurado con fecha 31 de julio de 2019, se establecía el derecho de arrepentimiento que tenía el asegurado para desistirse de la contratación del seguro. Por lo que, si el señor Huamán no se encontraba de acuerdo con las condiciones señaladas en el certificado de seguro, tenía la posibilidad de hacer valer su derecho a la resolución del contrato; no obstante, a pesar de conocer los términos de la póliza, el reclamante continuó con la contratación de dicho seguro.

**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, 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:** De acuerdo a la Ley Nro. 29946 – Ley del Contrato de Seguro (LCS), 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:** 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:** Conforme al artículo 196 del Código Procesal Civil, corresponde a quien invoca hechos probar su existencia, así como a quien los contradice invocando nuevos hechos; sin perjuicio de aplicarse las presunciones legales correspondientes.

**SEXTO:** Sobre la base de los términos contenidos en el rechazo de cobertura, así como los de la reclamación, su absolución, y a lo tratado en la audiencia de vista virtual, se determina que la solución de la presente controversia radica en establecer si el siniestro bajo reclamación está comprendido o no como un riesgo contratado en la póliza, es decir, si ha sido apropiadamente rechazado según los términos del contrato de seguro suscrito.

**SEXTO**: A este efecto, el primer nivel de análisis está referido a la oponibilidad de los términos y condiciones del Seguro de Desempleo, en la medida que se verifique que la aseguradora cumplió o no con su deber de informar debidamente los alcances del seguro contratado.

Respecto del primer extremo, obra en el expediente de la DEFASEG copia del correo electrónico de fecha 31 de julio de 2019, mediante la cual se remite la Póliza Electrónica a la dirección electrónica del asegurado: .................. @HOTMAIL.COM

*Lima, 31 de julio de 2019*

*Sr(a):*

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

*Presente*

*Estimado Socio* .................. *Club:*

*Le adjuntamos la* ***PÓLIZA SEGURO DESEMPLEO INVOLUNTARIO E INCAPACIDAD TEMPORAL POR ACCIDENTE Y/O ENFERMEDAD - PPD*** ..................  ***CLUB****, en la cual podrá encontrar el detalle de las condiciones, coberturas, beneficios y procedimientos del Seguro que ha contratado. Sírvase mantener estos documentos en un lugar seguro ya que contiene información importante de su cobertura.*

*Asimismo, le recomendamos revisar cuidadosamente sus datos personales e información ahí contenidos. En caso considere necesaria alguna modificación, agradeceremos nos la comunique a la brevedad para proceder a la actualización respectiva.*

*Detalles de su póliza:*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| *Fecha de inicio de cobertura* | *:* | *31/07/2019* |
| *Plan/Opción* | *:* | *Seguro desempleo e incapacidad temporal PPD* |
| *Prima (incluye gastos e impuestos):* | *:* | *S/. 109.51/PLAN UNICO* |

*En caso tuviera alguna consulta o desee realizar algún cambio en la información proporcionada comuníquese con el área de Atención al Socio* ..................  *Club* ..................*, opción 2 y para Atención de Siniestros deberá informarlo llamando a la empresa aseguradora* .................. *al* .................. *desde Lima o al* .................. *desde provincia y marcar la opción 1 o a nuestra central* ..................*: (01)-* ..................*.*

*Agradecemos su preferencia y lo invitamos a seguir disfrutando de los beneficios de ser un Socio* ..................  *Club.*

*Atentamente,*..................

|  |
| --- |
|  |
| ***Saludos cordiales,   polizaelectronica*** ***PolizaElectronica-pe@***..................***.com*** ***Telf.:*** ..................***Dir.: Av.*** .................. |

Cabe destacar que, en su reclamación, el asegurado reconoce que se envió la documentación del contrato de seguro con fecha 31 de julio de 2019.

Según se verifica en el PDF adjunto al referido correo, esto es, en el Certificado de Seguro No 0000000192, una condición de la cobertura de desempleo involuntario es que el trabajador cuente con una antigüedad laboral de 180 días con el mismo empleador (para contrato laboral indefinido) y de 365 días con el mismo empleador (para contrato laboral a plazo fijo):

***SEGURO DE DESEMPLEO INVOLUNTARIO O INCAPACIDAD TEMPORAL***

***POR ACCIDENTE Y/O ENFERMEDAD – PPD*** ..................

***PÓLIZA N°*** ..................

***CERTIFICADO DE SEGURO N°*** ..................

***1. COBERTURAS Y SUMAS ASEGURADAS***

|  |  |
| --- | --- |
| ***Cobertura***  | ***Suma Asegurada***  |
| ***Desempleo involuntario (trabajadores dependientes)***  | ***Suma Asegurada:*** *Se pagará hasta un máximo de 6 cuotas del crédito del Asegurado.* ***El monto de la cuota del crédito tiene un tope máximo (límite) de*** *S/ 1,400 por cada cuota, indemnizables por cada 30 días de desempleo.* ***Periodo de carencia:*** *60 días.* ***Deducible:*** *No aplica.* ***Antigüedad laboral*** * 180 días para personas con contrato laboral indefinido con el mismo empleador.* * 365 días para personas con contrato laboral a plazo fijo con el mismo empleador.* ***Periodo activo mínimo:*** *180 días* ***Número máximo de eventos cubiertos:*** *02 eventos por cada 365 días computados desde el inicio de vigencia del Seguro.* *Por cada 30 días de desempleo involuntario justificado del Asegurado:* *a. Si el préstamo está vigente, se pagará una cuota al Contratante.*  |

Atendiendo a lo anterior, esta Defensoría aprecia que el reclamante fue advertido oportunamente que el beneficio cuya cobertura se reclama, está sujeto contractualmente a un requisito de antigüedad laboral. En efecto, dicho alcance del seguro contratado estuvo advertido en el Certificado de Seguro que el asegurado recibió.

En tal sentido, es evidente que el asegurado estuvo en capacidad de representarse que el riesgo de desempleo cubierto por el seguro contratado, tiene como condición el cumplimiento de una antigüedad laboral mínima con el mismo empleador.

Por tanto, no cabe duda que de la simple lectura de dicho certificado de seguro, el contratante estaba informado que el seguro contratado no cubre el riesgo de desempleo cuando el trabajador no cuenta con esa antigüedad laboral mínima.

De otro lado, cabe resaltar que el contratante del seguro de desempleo contaba con el derecho de arrepentimiento para dejarlo sin efecto, sin expresión de causa y sin estar sujeto a penalidad, dentro de los 15 días siguientes a la recepción del certificado de seguro:

***11. DERECHO DE ARREPENTIMIENTO***

***En caso que la presente póliza sea comercializada a través del uso de sistemas a distancia, o a través de comercializadores, incluyendo bancaseguros, y en tanto no sea condición para contratar operaciones crediticias, El Asegurado podrá resolver el certificado y/o la solicitud- certificado de seguro, según corresponda, sin expresión de causa y sin estar sujeto a penalidad alguna, dentro de los quince (15) días calendarios siguientes a la fecha de recepción del certificado o solicitud-certificado de seguro, según corresponda, debiendo la Compañía devolver el monto total de la prima recibida, dentro de los 30 días calendarios siguientes de presentada la solicitud. Para tal fin, El Asegurado que quiera hacer valer su derecho de resolver el certificado o solicitud -certificado de seguro, según corresponda podrá emplear los mismos mecanismos de forma, lugar y medios que usó para la contratación del seguro.***

En ese sentido, si el reclamante no estaba de acuerdo con que la antigüedad laboral como condición de cobertura del seguro de desempleo pudo haber dejado sin efecto el contrato haciendo valer su derecho de arrepentimiento. Al no hacerlo, es incuestionable que el asegurado estaba conforme con los términos contractuales a los que se sujetaron las partes.

**SÉPTIMO**: Al ser oponible los términos y condiciones del Seguro de Desempleo, corresponde comprobar si el siniestro bajo reclamación está comprendido o no como un riesgo contratado en la póliza.

De acuerdo al Certificado de Trabajo obrante en autos, es un hecho probado que el reclamante laboró para su empleador .................. del 14 de marzo al 30 de septiembre de 2019; es decir, un total de 6 meses con 17 días.

Conforme al hecho anterior, se verifica que el asegurado no cumple con la condición de cobertura pactada, por cuanto al producirse el desempleo involuntario, dicho trabajador no contaba con la antigüedad laboral de 180 días con el mismo empleador (para contrato laboral indefinido) y de 365 días con el mismo empleador (para contrato laboral a plazo fijo).

Consecuentemente, el desempleo del reclamante se presenta como un riesgo no contratado atendiendo a la delimitación temporal establecida en el contrato de seguro al definir la cobertura. Por tal razón, contractualmente la aseguradora no resulta obligada a indemnizar la cobertura reclamada.

Finalmente, cabe reiterar que cualquier reclamación por falta de idoneidad del servicio o la violación de los derechos como consumidores, son controversias que escapan a la competencia de esta Defensoría, por lo que, de existir, deben ventilarse en otras instancias.

**OCTAVO**: Conforme a lo expresado precedentemente, esta Defensoría del Asegurado concluye su apreciación razonada y conjunta al amparo de lo establecido por su Reglamento, no encontrando fundamentos para la interposición de la presente reclamación, por lo que

**RESUELVE:**

Declarar **INFUNDADA** la reclamación presentada por.................. contra .................. para que se le otorgue la cobertura del **SEGURO DE DESEMPLEO - PÓLIZA** .................., quedando a salvo el derecho de la reclamante de recurrir a las instancias que considere pertinentes.

 Lima, 02 de noviembre de 2020

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

**Rolando Eyzaguirre Maccan – Presidente**

**María Eugenia Valdez Fernández Baca – Vocal**

**Marco Antonio Ortega Piana – Vocal**

**Gonzalo Abad del Busto - Vocal**