**RESOLUCION N° 108/ 2020**

**VISTOS:**

Que, con fecha 22 de setiembre de 2020 .................. interpone reclamación ante esta Defensoría (DEFASEG) solicitando que .................. otorgue cobertura del Seguro de Protección de Tarjetas Póliza Nº ..................;

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

Que, habiéndose corrido traslado de la respectiva reclamación, el 07 de octubre de 2020 .................. presento sus descargos acompañando documentación sustentatoria.

Que, el 26 de octubre de 2020 se realizó la correspondiente audiencia virtual de vista con la participación de ambas partes, las cuales absolvieron las preguntas formuladas por este colegiado, conforme consta de la correspondiente acta.

Que, en síntesis, la posición del reclamante es la siguiente: a) El 02.07.20 recibió un mensaje por linkedin sobre un préstamo por reactiva Perú, al ingresar era la página del .................., ingenuamente ingresó pero le salió un mensaje de error; b) al revisar y entrar al banco desde la aplicación de su celular, se dio con la sorpresa que le habían cargado S/5,000 de su cuenta sueldo; c) inmediatamente procedió a llamar al Banco, bloqueó sus cuentas y puso un reclamo en el banco; d) asimismo el mismo día llamó a la aseguradora donde le solicitaron una serie de documentos (denuncia policial, estado de cuenta del banco, reclamo realizada a la entidad financiera y respuestas del mismo banco; lo cual fue entregado al día siguiente (03.087.20) a excepción de la respuesta al reclamo realizado al banco que demoró bastante tiempo (1 mes y 17 días y el estado de cuenta, pues tuvo que esperar a fin de mes para obtenerlo; e) después de más de 30 días la aseguradora le responde “*este hecho no corresponde a una cobertura de fraude para compras por internet puesto que no se evidencian bienes adquiridos****.*** *En tal sentido el presente caso se encuentra sin cobertura, de acuerdo a lo establecido en las condiciones de la Póliza del Seguro*”; f) la póliza de seguro de protección de tarjeta señala lo siguiente; *“****COMPRA FRAUDULENTA POR INTERNET: La Compañía cubrirá las compras fraudulentas efectuadas vía Internet mediante el Uso Indebido de la(s) Tarjetas(s) del Asegurado por un Tercero****.* ***Sólo serán cubiertas las compras fraudulentas efectuadas por Internet, durante el período previo del aviso del Asegurado a la Entidad del Sistema Financiero o durante el período previo desde que el Asegurado tuvo conocimiento y pudo efectuar el Bloqueo de las Tarjetas, lo que ocurra primero”***; siendo que es la primera vez nunca ha tenido un siniestro con esta compañía y ninguna otra del medio, ha informado el robo en su oportunidad y entregado todo lo solicitado y considera que le corresponde la cobertura, ha sido robada y engañada. Adicionalmente y con fecha 22 de octubre de 2010, la reclamante adjuntó una carta recibida de la aseguradora donde le indica que ingresó a un link y brindó sus datos de manera voluntaria a través de un mensaje que le llegó, el cual era falso, siendo esta modalidad denominada como Phishing que no se encuentra cubierta por el seguro de Protección de Tarjeta, debido a que no corresponde a un uso indebido por robo, hurto, perdido y/o extravío, asimismo el hecho no es considerado compras fraudulentas por internet.

Que, por su parte y en resumen la compañía de seguros sostiene que: a) la reclamante recibió el certificado de seguro adquirido por .................., por lo que no puede negar haber tomado conocimiento de las condiciones, coberturas y exclusiones del seguro; b) que de acuerdo a la carta de fecha 11 de setiembre de 2020 emitida por el Banco .................., el consumo materia del reclamo ante dicha entidad fue realizado con el ingreso de información confidencial, número de DNI, clave de acceso a banca por internet y clave token digital de ..................VA; c) que de acuerdo a la información entregada la asegurada ingresó a un link y brindó sus datos y clave secreta de manera voluntaria, siendo responsabilidad de la reclamante el uso de dicha información, es decir, no se trata de una “compra” por internet, asimismo dicha operación se realizó sin haberse reportado previamente el hurto, robo y/o extravío de la tarjeta pues mantuvo en su poder la tarjeta de débito; d) por lo tanto el hecho ocurrido no es materia de cobertura bajo ninguno de los supuestos contemplados en el certificado de seguro, no corresponde a un uso indebido por robo, hurto o extravío, ni a una compra por internet de acuerdo a la información brindada por la propia entidad financiera, ni a robo de dinero extraído de cajero automático o ventanilla; por lo que han rechazado la cobertura de acuerdo a ley.

Que, al finalizar la audiencia de vista, la reclamante remitió por correo electrónico la comunicación recibida del Banco, donde figura como descripción de la operación “Pago Factura”.

Que, con fecha 29 de octubre, la aseguradora remitió un escrito a través del cual adjunta el certificado de seguro suscrito por la asegurada, así como un escrito en el que señala que la descripción de la operación que figura en los registros del banco como “pago facturas”, no acredita que efectivamente se haya realizado una compra por internet de algún producto o servicio en algún establecimiento virtual.

Que, con fecha 2 de noviembre último, la reclamante presentó un escrito señalando que la descripción de pago factura corresponde a un bien adquirido en un establecimiento, que ha recibido dos cartas de rechazo con dos tenores distintos, una en la que le indican que el hecho no corresponde a una cobertura de fraude para compras en internet, y otra de fecha 08 de octubre donde señalan que la modalidad de phishing no se encuentra cubierta por el seguro; que cuando adquirió el seguro con fecha 21 de marzo de 2018, en documento denominado solicitud de seguros, contaba con un número de exclusiones en donde no consta la exclusión que señala la carta de rechazo, es decir que .................. ha modificado la póliza incluyendo más exclusiones que no han sido de su conocimiento.

Que con fecha 09 de noviembre de 2020 la aseguradora presentó copia de la póliza de seguro, de la cual se corrió traslado a la reclamante, siendo que esta presentó un correo electrónico con fecha 10 de noviembre de 2020 señalando entre otros aspectos que ella adquirió una póliza individual y no grupal.

**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.

**SÉPTIMO:** En primer lugar, cabe indicar que en autos obra copia del certificado de seguro de desgravamen suscrito por el asegurado donde constan las coberturas contratadas.

Conforme a su contenido se aprecia que al asegurado se le informó sobre las coberturas contratadas. En dicho documento se detallan las coberturas contratadas, siendo estas las siguientes:

1. Uso indebido de la(s) Tarjeta(s) por Robo, Hurto, Extravío
2. Cobertura Compra Fraudulenta por Internet
3. Robo de dinero extraído de ventanilla o cajero automático
4. Muerte Accidental del asegurado por robo, Asalto y/o Secuestro
5. Reembolso de Gastos por Hospitalización por lesión a consecuencia de robo, asalto y/o secuestro
6. Reembolso por Trámite de Documentos debido a Robo, Extravío o Hurto

Riesgos que figuran asimismo en la póliza de seguro grupal a la cual se incorporó el asegurado.

El evento descrito por la reclamante no correspondería a la primera cobertura ni a las coberturas descritas en los numerales del 3 al 6, correspondiendo únicamente determinar si corresponde al supuesto “compra fraudulenta por internet”.

El certificado de seguro describe a dicha cobertura del modo siguiente:

*“2. COMPRA FRAUDULENTA POR INTERNET:*

*La Compañía cubrirá las compras fraudulentas efectuadas vía Internet mediante el Uso Indebido de la(s) Tarjetas(s) del Asegurado por un Tercero. Sólo serán cubiertas las compras fraudulentas efectuadas por Internet, durante el período previo del aviso del Asegurado a la Entidad del Sistema Financiero o durante el período previo desde que el Asegurado tuvo conocimiento y pudo efectuar el Bloqueo de las Tarjetas, lo que ocurra primero.*

*El Bloqueo de la(s) Tarjeta(s) deberá efectuarse dentro del plazo estipulado en la Solicitud-Certificado. “*

Texto que corresponde al establecido en la Póliza de Seguro.

En el presente caso, la reclamante sostiene que estamos ante dicho evento por cuanto el consumo no reconocido figura en su estado de cuenta como “Pago efectivo soles” y consultado el banco al respecto señalan que la descripción de dicha operación es “pago factura” y que para adquirir un bien el establecimiento solicita al comprador si se requiere factura o boleta.

No obstante, dicha descripción no es suficiente para determinar que efectivamente estamos ante una compra por internet realizada utilizando la tarjeta de débito de la reclamante. En efecto, dicho consumo demuestra que se ingresó a la banca por internet para pagar el concepto “pago efectivo soles”, pero no identifica una tienda o establecimiento que venda bienes o servicios por internet.

En efecto, revisado el estado de cuenta se aprecia que en efecto, estamos ante un consumo realizado por Banca por internet, del proveedor Pagoefectivo soles conforme a lo siguiente:

(..................)

Asimismo en el sistema del banco la descripción es la siguiente:

**(**..................)

Es decir, estamos ante una operación a través del proveedor “Pagoefectivo soles” que corresponde al pago de una factura.

Es conocido que existe la modalidad de pago denominado “pagoefectivo” como un medio de pago para comprar por internet y pagar sin tarjeta (es decir, sin proporcionar a la tienda virtual un número de tarjeta de crédito o débito) , cuyas características se exhiben en la web <https://pagoefectivo.pe/pe>. Dicha modalidad permite obtener un código de pago el cual es utilizado para pagar ya sea en un agente, agencia o banca móvil.

De acuerdo a la séptima regla de interpretación del contrato de seguro prevista en el artículo IV de las Disposiciones Generales de la ley del contrato de seguro, Ley 29946, “La cobertura, exclusiones y, en general, la extensión del riesgo así como los derechos de los beneficiarios, previstos en el contrato de seguro, deben interpretarse literalmente.”

Por lo tanto, la compra por internet en sí misma, no utilizó la tarjeta de débito de la reclamante, tan es así que dicha plataforma de pago permite que el bien adquirido pueda ser pagado en una agencia bancaria o a través de una agente, pues justamente lo que busca la plataforma es evitar que los clientes proporcionen los datos de su tarjeta a la tienda por internet, y así puedan resguardar sus datos personales; o que luego el comprador si lo desee ingrese a su banca móvil o por internet y pague su consumo; por lo que en estricto no estamos ante una compra por internet hecha con una tarjeta de débito, que es el supuesto cubierto por la póliza de seguro.

Lo que habría ocurrido es un acceso indebido de terceros a la cuenta de la asegurada a través de la obtención de un link falso para luego utilizar dicha cuenta para acceder a la modalidad de pago “pagoefectivo”, lo que no lamentablemente no está dentro del supuesto literal de cobertura de la póliza.

**De otro lado, cabe señalar, que la reclamante ha manifestado que** cuando adquirió el seguro con fecha 21 de marzo de 2018, el documento denominado solicitud de seguros, contaba con un número de exclusiones en donde no consta la exclusión que señala la carta de rechazo, es decir que .................. ha modificado la póliza incluyendo más exclusiones que no han sido de su conocimiento; y que han rechazado la cobertura con dos tenores distintos. Al respecto, cabe precisar que la aseguradora no ha invocado una exclusión de cobertura; lo que la aseguradora ha sostenido es que el evento ocurrido no configura un supuesto cubierto por la póliza en tanto no corresponde a una compra por internet e indicando que tampoco cubren supuestos de phishing; siendo que los aspectos que conciernen a la cobertura de seguro no han sido modificados. Ahora bien, adjunto a los descargos de la aseguradora esta Defensoría recibió un formato de certificado de seguro sin firma de la asegurada, que correspondía a una versión distinta a la que posteriormente se ha presentado y que lleva la firma de la asegurada. Esta Defensoría exhorta a la compañía de seguros a tener mayor cuidado en el envío de los documentos que respaldan su posición; siendo claro, que solo resulta válido el certificado de seguro firmado por la asegurada.

Finalmente, la reclamante señala que ella adquirió una póliza individual y no grupal, en referencia al envío de la póliza grupal enviada por ................... Al respecto debemos precisar, que la reclamante solicitó individualmente afiliarse a una póliza grupal. En efecto, el seguro Protección de Tarjeta es un seguro grupal suscrito entre la aseguradora y el Banco Interamericano de Finanzas, al cual pueden incorporarse en forma individual y voluntaria los clientes de dicho banco que suscriben una solicitud de seguro. Es por ello que en la Solicitud Certificado del Seguro de Protección de Tarjeta .................., figura como contratante dicho banco y los datos de la reclamante:

(..................)

Asimismo, el Certificado de Seguro contiene un resumen de la póliza, y es por ello que en el certificado entregado figura lo siguiente:

(..................)

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**, dejando a salvo el derecho del reclamante de acudir a las instancias que estime pertinente

Lima, 24 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**