**RESOLUCIÓN N° 130/20**

**VISTOS:**

Que, .................. interpone reclamación ante esta Defensoría del Asegurado (DEFASEG) contra .................., solicitando se le otorgue la cobertura del **SEGURO PROTECCIÓN DE TARJETA - 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, 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 de la respectiva reclamación, la aseguradora presentó sus descargos y la documentación solicitada.

Que, el 9 de noviembre de 2020 se realizó la audiencia de vista virtual con la participación 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 de la reclamante es la siguiente: (1) el 2 de julio del 2020, aproximadamente a las doce del mediodía, se acercó al Banco ................... a retirar su pensión de S/.2000. De ahí se trasladó a la Municipalidad de Chorrillos a pagar arbitrios y al momento de hacer el pago en la ventanilla, sintió que un señor pasó delante de ella, muy cerca, luego de lo cual, revisó su bolso y se percató que no tenía el dinero que había retirado del Banco, ni su tarjeta, ni su DNI; (2) se acercó al Banco a bloquear la tarjeta para evitar algún mal uso y, posteriormente fue a hacer la denuncia a la comisaría; (3) dos días después del hecho, presentó su solicitud de cobertura acompañando la denuncia policial, copia de los váuchers de retiro, código de bloqueo, copia de DNI; (4) pasó un mes y la aseguradora sólo le informó que no había recibido ningún papel sobre la solicitud de cobertura, por lo que volvió al Banco ................... y, ahí le informaron que habían extraviado sus papeles y que los vuelva a presentar.

Que, por su parte y en resumen la compañía de seguros sostiene que: (1) el siniestro que sufrió la asegurada fue un hurto, evento que no se encuentra amparado bajo la póliza contratada, debido a que el seguro se extiende a cubrir únicamente el evento de robo de dinero; (2) la solicitud de cobertura se presentó el 4 de septiembre del presente año; (3) la denuncia policial de fecha 02 de julio de 2020, se señaló que la asegurada había sufrido un hurto del dinero retirado en el Banco ..................; (4) al momento de la sustracción del dinero (bien mueble) del bolso de la reclamante no medió violencia o amenaza contra la misma, configurándose entonces la modalidad de Hurto; y, no de robo; (5) acompaña el voucher de contratación de seguro Póliza N° ................... el mismo que se realizó con la clave secreta conocida únicamente por la reclamante; (6) en el escrito de reclamo no se invoca el hecho de desconocer el contenido de las cláusulas contractuales, o que el Banco no le haya brindado copia de la Póliza contratada al momento de la autorización de la contratación del 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, 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:** 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:** 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: C**onforme 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:** 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 virtual, 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 por cuanto el “hurto de dinero” no es un riesgo contratado en el seguro de protección de tarjeta.

**SÉPTIMO:** En primer lugar, cabe indicar que los riesgos aceptados por la aseguradora en el marco de un contrato de seguro se pueden delimitar tanto positiva como negativamente para reclamar cobertura en caso de su materialización. En el primer caso, a través de las coberturas contratadas y, en segundo lugar, mediante el régimen de exclusiones.

Como expresamente lo dispone el artículo 137 de la Ley del Contrato de Seguro, no son oponibles al asegurado los contenidos contractuales que no le hayan sido informados en el certificado que acredite su incorporación al seguro de grupo.

De acuerdo a múltiples y uniformes resoluciones de la DEFASEG, sobre la base de lo dispuesto en la ley de la materia, los contenidos contractuales sólo son oponibles de haber sido de conocimiento oportuno, adecuado y suficiente por los asegurados, en especial tratándose de seguros grupales o globales.

En el presente caso, el riesgo aceptado en general por ................... fue el de “robo de dinero”, siendo que en la cartilla (resumen) que contiene las principales condiciones de la póliza consta expresamente el detalle de la respectiva cobertura, conforme a lo cual la cobertura es definida como “robo en cajeros automáticos” y “robo de dinero retirado en ventanilla”, situación que no se presentaría en el presente caso.

Sin embargo, para que dicho contenido contractual, esto es, la delimitación del riesgo bajo cobertura sea oponible a la asegurada, la aseguradora debe probar que cumplió con informar a su contraparte tales condiciones que pretende oponer.

En la presente reclamación, ................... no ha probado que entregó oportunamente a la asegurada no contratante el documento que ha presentado como cartilla (resumen) de la Póliza, que corresponde a un documento preimpreso, de manera que no está acreditado que la reclamante conoció desde un primer momento el contenido de la cobertura bajo análisis, conforme a lo cual sólo se cubren los “robos de dinero” y no el “hurto de dinero”.

.................. pretende que se considere que la reclamante tomó conocimiento de la póliza con el voucher de contratación de Seguro Póliza No .................., puesto que digitó su clave secreta al momento de contratar dicho seguro:

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

El órgano resolutorio unipersonal no comparte la apreciación de la aseguradora, ya que en dicho documento sólo se deja constancia de la aceptación de la contratación del seguro de tarjeta débito, pero en ningún extremo se deja constancia que la contratante haya tomado conocimiento del contenido de dicho seguro, ni mucho menos de haber recibido el certificado de seguro con el resumen de los alcances de la póliza contratada.

En esa medida, dado que no resulta claro y manifiesto que el asegurado recibió efectivamente la cartilla (resumen) de la póliza, corresponde que lo acredite la aseguradora, la que está en la mejor situación y posibilidad de poder hacerlo, y a quien corresponde demostrar que cumplió con la obligación que el artículo 136 de la Ley del Contrato de Seguro le impone.

**OCTAVO:** Conforme a lo anterior, si bien no resulta controvertido que en el presente caso no se ha materializado un robo, sino un hurto, resulta indispensable que .................. presente el medio probatorio idóneo que demuestre que la asegurada no contratante de la póliza fue informada oportuna, adecuada y suficientemente sobre dicho requisito específico, para fines que pueda postularse que el cuestionado rechazo de cobertura es legítimo, como podría ser el “cargo” de entrega del señalado formato, folleto o cartilla (resumen), suscrito por la reclamante.

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 formalmente ilegítimo.

**RESUELVE:**

Declarar **FUNDADA** la reclamacióninterpuesta por.................. correspondiente al **SEGURO PROTECCIÓN DE TARJETA - PÓLIZA** .................., por lo que .................. debe otorgar cobertura al siniestro del 2 de julio de 2020.

Lima, 28 de diciembre de 2020

***La Secretaría Técnica certifica que la presente resolución, al haber sido emitida por el Órgano Resolutivo Unipersonal, cuenta con el voto del vocal cuyo nombre figura al final del presente documento.***

**Rolando Eyzaguirre Maccan - Vocal**