RESOLUCIÓN DE RECURSO DE IMPUGNACIÓN N° 009/20

**VISTOS:**

El recurso de impugnación presentado por .................. respecto de la Resolución Nro. 146/2019, expedida por el Órgano Resolutivo Unipersonal de la Defensoría del Asegurado y, conforme a la cual se declaró INFUNDADA la reclamación interpuesta contra .................. en relación al **SEGURO DE PROTECCIÓN DE TARJETA - PÓLIZA No** ..................;

Que, el indicado recurso se sustenta resumidamente en lo siguiente: (1) por honradez y transparencia el asegurado desde el principio narró detalles innecesarios, pues lo que sí ocurrió fue un hurto sin violencia, ya que el desconocido tomó su tarjeta mientras el asegurado estuvo segundos frente al cajero, desapareciendo de inmediato llevándose su tarjeta; (2) se cometió un hurto en agravio del asegurado; (3) no se ha realizado una exhaustiva investigación para determinar el hurto que fue realmente lo sucedido.

Que, la aseguradora no absolvió el traslado del recurso impugnatorio.

Que, atendiendo a lo expuesto, esta Defensoría resuelve finalmente lo siguiente:

**PRIMERO:** El artículo 10 (Procedimiento) del Reglamento de la DEFASEG (http://www.defaseg.com.pe/reglamento) establece que cualquiera de las partes que no se encuentre de acuerdo con la decisión adoptada por el colegiado sobre la materia reclamada, podrá impugnarla, interponiendo el correspondiente recurso de impugnación.

Conforme a ello, en el caso concreto, el reclamante sustenta su impugnación al considerar que la resolución impugnada contiene un error al apreciar los hechos materia del siniestro.

En efecto, el recurrente sostiene que en realidad fue víctima de un hurto.

**SEGUNDO:** Que, conforme al octavo considerando de la resolución impugnada, el Órgano Resolutivo Unipersonal verificó que no forma parte de las coberturas de dicho seguro el uso indebido que sea consecuencia de una entrega voluntaria de la respectiva tarjeta producto de una estafa o engaño, como la que ocurre en la modalidad de “cambiazo”.

Asimismo, el Órgano Resolutivo Unipersonal que expidió la Resolución N° 146/129 materia de impugnación, apreció que en el presente caso no ha mediado una sustracción de la tarjeta con o sin violencia (robo o hurto), sino que la pérdida es producto de la entrega voluntaria de la tarjeta a un tercero.

En efecto, el Colegiado verifica que la evaluación fáctica del caso se sustenta en la declaración espontánea formulada por el reclamante ante la Policía Nacional del Perú, según la cual, conforme al propio relato del asegurado, se acredita que este fue víctima de un engaño que motivó la entrega voluntaria de su tarjeta a un tercero. Es así que en la Denuncia Policial de fecha 06 de julio de 2019 se registran los hechos ocurridos en los siguientes términos:

*“Siendo la hora y fecha anotadas, se presentó el denunciante, manifestando haber sido víctima de hurto de dinero, hecho ocurrido en circunstancias que el recurrente ingresó al cajero del Banco* ..................  *ubicado en la Av. Emancipación con el Jr. Camaná del Cercado de Lima, con la finalidad de retirar dinero, haciendo su cola para retirar dinero del cajero circunstancia, que al llegar su turno ingresa su tarjeta al cajero para retirar dinero marca su clave y no sale nada de dinero, y un sujeto que se encontraba a su espalda le manifiesta que prueba con su tarjeta y le da su tarjeta, entregándole su tarjeta al sujeto, e intenta nuevamente sin resultado alguno, siendo así que el sujeto se retira sin que se percate el recurrente, y luego se da cuenta que le realizaron el cambiazo de tarjeta, bloqueando su tarjeta inmediatamente llegándoles un mensaje a su celular de su caso ha sido registrado con el número de reclamo* ..................*, motivo por el cual denuncia ante la PNP para los fines del caso”.*

De la propia declaración del reclamante, se evidencia que el asegurado no fue víctima de hurto ni de robo de su tarjeta, sino de una pérdida por entrega bajo un engaño que materializó el cambio de tarjeta.

En esa medida, para el Colegiado conforme se concluye en la resolución impugnada, en el presente caso no se ha probado el supuesto de hecho que materializa la cobertura de “Uso Indebido de la Tarjeta de Crédito y/o Débito por Robo y/o Secuestro y/o Extravío y/o Hurto en cajeros automáticos y/o casas comerciales”. Es decir, no se ha demostrado la existencia de un siniestro que deba ser indemnizado bajo el seguro contratado.

Atendiendo a lo anterior, se concluye que no existe error ni nueva prueba que contradiga el sustento fáctico de la decisión adoptada por el Órgano Resolutivo Unipersonal que expidió la Resolución N° 146/129.

En ese sentido, el colegiado reitera su convicción que, de los antecedentes fácticos del caso, se verifican pruebas razonables en el sentido que existen razones fundadas para estimar que el rechazo de cobertura es legítimo.

**TERCERO:** En atención a las consideraciones precedentes, este colegiado aprecia finalmente que no se ha evidenciado nueva prueba ni error ni falta de motivación, por lo que no existe mérito suficiente ni razón objetiva para revocar la resolución recurrida.

**RESUELVE:**

**Declarar INFUNDADO el recurso de impugnación interpuesto y, por consiguiente, CONFIRMAR la Resolución Nro. 146/19**.

Lima, 11 de febrero de 2020

María Eugenia Valdez Fernández Baca Marco Antonio Ortega Piana Presidente Vocal

Gonzalo Abad del Busto

Vocal