RESOLUCIÓN DE RECURSO DE IMPUGNACIÓN N° 053/20

**VISTOS:**

El recurso de impugnación presentado por .................. respecto de la Resolución ORU Nro. 046/20, expedida por esta Defensoría del Asegurado (DEFASEG), conforme a la cual se declaró FUNDADA la reclamación interpuesta por .................. respecto al **SEGURO DE PROTECCIÓN DE TARJETA (**..................**)** **- PÓLIZA** ..................;

Que, el indicado recurso se sustenta resumidamente en lo siguiente: (1) la resolución impugnada se fundamenta en que la aseguradora no cumplió con informar al reclamante acerca de las condiciones de la póliza contratada; (2) mediante recurso de impugnación se acompaña el voucher de autorización para cobro de seguro remitido por el Banco de .................., donde se acredita con la firma y DNI de .................. la recepción conforme de la póliza contratada; (3) con el medio de prueba antes señalado, se puede concluir que ..................sí fue informado desde la fecha de contratación del seguro de adhesión de Protección de Tarjeta de Débito, acerca de las condiciones generales y especiales; por lo tanto, sí fue informado acerca de las coberturas del seguro contratado; (4) el Banco de .................., entrega copia de la póliza de seguro de Protección de Tarjeta de Débito (contrato de Adhesión) a todos los clientes que deseen adquirir dicha protección, acreditándose ello, con el voucher de entrega conforme antes expuesto, el mismo que se acompaña con la firma y DNI del asegurado.

Que, la reclamante absolvió el traslado del recurso interpuesto, indicando en síntesis lo siguiente: (1) los argumentos de la aseguradora están fuera de contexto, puesto que ignoran deliberadamente el procedimiento delincuencial definido como  "Phishing” que es utilizado para referirse a uno de los métodos más utilizados por delincuentes cibernéticos para estafar y obtener información confidencial de forma fraudulenta como puede ser una contraseña o información detallada sobre tarjetas de crédito u otra información bancaria de la víctima; (2) la aseguradora considera que este método solo es válido cuando es perpetrado a través de un Correo Electrónico y, si es por otro, ya no es válido o es que desde que la aseguradora incluyó en las coberturas desde el año 2013 a la fecha la informática y todos los medios en evidente y vertiginoso avance se han estancado como lo establecido en las coberturas de hace siete años.

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, al interponer el recurso de impugnación la aseguradora ha ejercido formalmente su derecho a contradecir lo resuelto por la Defensoría.

**SEGUNDO:** Que el recurso de impugnación presentado por la aseguradora se sustenta en nueva prueba instrumental para acreditar que sí cumplió con informar al asegurado de los alcances del seguro contratado.

De acuerdo a la resolución ORU impugnada, la reclamación fue amparada al asumir que en el presente caso, “..................*no ha probado que entregó oportunamente al asegurado no contratante el documento que ha presentado como cartilla (resumen) de la misma, que corresponde a un documento preimpreso, de manera que no está acreditado que el actual reclamante conoció desde un primer momento el contenido de la cobertura bajo análisis, conforme a lo cual sólo se cubren los fraudes electrónicos generados por correo electrónico (que remite a una página web fraudulenta) y no a través de otros medios electrónicos”.*

En esa medida la reclamación fue amparada, por cuanto al momento en que se emitió la resolución impugnada, la aseguradora no acreditó que había cumplido con presentar “*el medio probatorio idóneo que demuestre que el asegurado no contratante de la póliza fue informado 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 el actual reclamante*”.

Es así que, en vía de impugnación la aseguradora ha subsanado su omisión probatoria en primera instancia, con la presentación del nuevo medio probatorio aportado, esto es, la copia del voucher de autorización para cobro de seguro remitido por el Banco de .................., donde se acredita con la firma y DNI de .................. la recepción conforme de la póliza contratada:

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

Con esa nueva prueba se modifican los antecedentes fácticos del sustento de la resolución impugnada, que el órgano resolutorio unipersonal de la Defensoría no pudo valorar al momento de resolver, pues no fue presentada oportunamente por ...................

En efecto, con el referido documento se verifica que el asegurado acusa recibo de la Póliza Contratada dando su conformidad:

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

Siendo ello así, se comprueba que en el presente caso está acreditado que sí se cumplió con informar al asegurado sobre el contenido del Contrato de Seguro, al recibir la póliza, por lo que el reclamante estaba en posibilidad de informarse del contenido de la cobertura reclamada, conforme a lo cual sólo se cubren los fraudes electrónicos generados por correo electrónico (que remite a una página web fraudulenta) y no a través de otros medios electrónicos.

Cabe reiterar que, conforme se advierte en la resolución ORU impugnada, *“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. De acuerdo a múltiples y uniformes resoluciones de la DEFASEG, sobre la base de lo dispuesto en la ley de la materia, las exclusiones sólo son oponibles de haber sido de conocimiento oportuno, adecuado y suficiente por los asegurados, en especial tratándose de seguros grupales o globales. En cuanto las coberturas, la cuestión es objetiva, en el sentido que se está a lo pactado, no pudiéndose exigir el otorgamiento de una cobertura respecto de un riesgo que no fue representado ni asumido por la aseguradora”.*

En esa medida, se confirma que, “*en el presente caso, el riesgo aceptado en general por* .................. *fue el de <<fraude electrónico (phishing)>>, 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 el fraude electrónico debe haberse generado mediante**“… un correo electrónico fraudulento que contiene una dirección electrónica que intenta reproducir una página web de la entidad emisora de la tarjeta”, situación que no se presentaría en el presente caso”.*

Consecuentemente, dado que en el seguro contratado sólo se cubren los fraudes electrónicos generados por correo electrónico (que remite a una página web fraudulenta) y no a través de otros medios electrónicos, se constata que el rechazo de cobertura es legítimo.

**TERCERO:** En atención a las consideraciones precedentes, este Colegiado aprecia finalmente que se ha evidenciado la existencia de nueva prueba, por lo que existe mérito suficiente y razón objetiva para revocar la resolución recurrida.

**ATENDIENDO A LO EXPRESADO, CONFORME A SU REGLAMENTO, ESTE COLEGIADO RESUELVE:**

**DECLARAR FUNDADO** el recurso de impugnación interpuesto .................. y, por consiguiente, **REVOCAR** la Resolución ORU N° 046/20; en consecuencia, declarar **INFUNDADA** la reclamación interpuesta por .................. contra dicha aseguradora, en relación al **SEGURO DE PROTECCIÓN DE TARJETA (**..................**)** **- PÓLIZA** .................., y quedando a salvo el derecho del reclamante de recurrir ante las instancias que considere pertinentes.

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.***

**María Eugenia Valdez Fernández Baca – Vocal**

**Marco Antonio Ortega Piana – Vocal**

**Gonzalo Abad del Busto - Vocal**