**RESOLUCIÓN DE RECURSO IMPUGNATIVO N° 059/20**

**Vistos:**

El recurso de impugnación presentado el 28 de octubre de 2020 por .................. respecto de la Resolución Nro. 093/20, del 19 de octubre de 2020, emitida por esta Defensoría del Asegurado (DEFASEG), que declaró FUNDADA la reclamación interpuesta por .................., sobre otorgamiento de cobertura al siniestro sucedido el 25 de enero de 2020 y que corresponde al uso indebido de sus tarjetas (i) de crédito .................. por S/. 2,620, (ii) de crédito .................. por S/. 7,800 y, (iii) de débito .................. por S/. 5,181, lo que arroja un total de S/. 15,601, conforme al Seguro de Protección de Tarjeta, póliza Nro. .................., certificado Nro. ..................;

Que, a través del señalado recurso, .................. impugna lo resuelto por la DEFASEG, solicitando que se revoque la resolución recurrida y se declare infundada la reclamación, atendiendo fundamental y resumidamente a lo siguiente: a) El colegiado, más allá de verificar si la póliza fue entregada o no al asegurado, debe tener presente que conforme a los usos y costumbres de la industria aseguradora, el incumplimiento de cargas y obligaciones conlleva la pérdida de los derechos indemnizatorios, b) Conforme al artículo 21, numeral 21.2, de la Ley Nro. 29946 – Ley del Contrato de Seguro, en el sentido que de no existir elementos de prueba sobre lo que las partes acordaron en un contrato de seguro, se acude a los usos y costumbres comerciales, y c) En ello radica precisamente el error incurrido al momento de resolver, ya que el colegiado no ha tenido en cuenta los usos y costumbres, limitándose únicamente al sustento de la falta de entrega de os términos y condiciones del seguro, y sobre la falta de información que el bloqueo de las tarjetas debía hacerse dentro de las seis (6) horas siguientes de ocurrido el siniestro, por lo que corresponde revocarse lo resuelto;

Que, el señalado recurso impugnativo fue objeto de traslado al reclamante, quien lo absolvió el 6 de noviembre de 2020, destacando resumidamente que, a pesar de no haberse considerado las pruebas que presentó, conforme le fuese requerido, está de acuerdo con lo resuelto porque lo cierto es que .................. nunca le informó sobre las condiciones contractuales, por lo que no ha podido acreditar que le haya remitido física o electrónicamente el respectivo certificado, violando con ello la transparencia de la información que debe ser proporcionada a los consumidores, a los asegurados. Por consiguiente, solicita que se ratifique la resolución recurrida, declarándose fundada su reclamación;

Que, con fecha 18 de noviembre de 2020, .................. presentó un escrito complementario, en línea a lo ya expresado en el recurso impugnatorio interpuesto;

Que, ambas partes han tenido la oportunidad para ejercer su derecho de defensa con relación a la impugnación de la resolución recurrida, siendo que este colegiado estima que está suficientemente informado para resolver de manera definitiva;

**Considerando:**

**Primero:** El Reglamento de la DEFASEG (http://www.defaseg.com.pe/reglamento), en su artículo 10, establece que la parte que no se encuentre de acuerdo con lo resuelto en su oportunidad podrá impugnarlo, interponiendo el correspondiente recurso. De manera complementaria, el artículo 11 del indicado reglamento dispone que, el usuario de seguro recurre en forma voluntaria a la Defensoría, siendo que la presentación de una reclamación no limita su derecho a recurrir posteriormente ante el órgano administrativo o jurisdiccional que considere pertinente. Conforme a lo anterior, si el asegurado no se encuentra conforme con lo que sea finalmente resuelto, la respectiva resolución no lo compromete ni le restringe la posibilidad de poder recurrir a las instancias correspondientes, a diferencia de la aseguradora que sí queda comprometida con lo resuelto por la DEFASEG.

**Segundo:** Que, de la fundamentación del recurso impugnativo interpuesto se aprecia que .................. manifiesta su desacuerdo con lo analizado y resuelto por este colegiado, invocando un nuevo argumento, el mismo que radica en que este colegiado debió aplicar supletoriamente los usos y costumbres comerciales, conforme a los cuales, es aceptado que la inobservancia de cargas deriva en la pérdida del derecho indemnizatorio, y que en materia de protección de tarjeta, es aceptado que se debe bloquear la tarjeta dentro de cierto plazo (6 horas), carga que de ser inobservada deriva en la pérdida del derecho indemnizatorio.

Este colegiado debe expresar su sorpresa ante tan curioso argumento que prescinde absolutamente de la aplicación de las normas expresas, inderogables, de la Ley del Contrato de Seguro que disponen, de un lado, que las partes pueden pactar la caducidad de los derechos indemnizatorios ante la inobservancia de cargas, lo cual debe así señalarse y, de otro lado, que no son oponibles al asegurado las condiciones contractuales que no le hayan sido informadas, puestas en su conocimiento, a través de la entrega del certificado de seguro tratándose de las póliza grupales, o de cualquier otro medio que permita probar que el asegurado conoció ciertamente el contenido contractual. Y ello, sin perjuicio que, en términos procesales, no basta invocar los pretendidos usos y costumbres, sino que deben probarse.

Llama poderosamente la atención, y genera una razonable preocupación que, mediante la señalada curiosa argumentación, .................. pretenda desconocer finalmente las exigencias legales que rigen sus actividades y, en particular sus deberes de transparencia e información frente a sus clientes, frente a los asegurados, agravando la asimetría informativa ya existente.

En consecuencia, el recurso impugnativo interpuesto no aporta argumento legal o fáctico relevante, o medio probatorio alguno, que permita a este colegiado apreciar objetivamente que habría incurrido de manera efectiva en un error o vicio al momento de resolver.

En atención a las consideraciones precedentes, este colegiado no aprecia mérito ni razón alguna para revocar la resolución recurrida; por lo tanto,

**Atendiendo a lo expresado, conforme a su Reglamento, este colegiado resuelve:**

**Declarar INFUNDADO el recurso impugnativo** interpuesto por .................. y, por consiguiente, confirmar la Resolución Nro. 093/20, del 19 de octubre de 2020.

Lima, 15 de diciembre 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**