RESOLUCIÓN N° 034/21

**VISTOS:**

Que, doña .................. interpone reclamación ante esta Defensoría del Asegurado (DEFASEG) contra .................., solicitando se le otorgue la cobertura del **SEGURO MI COMPRA PROTEGIDA FALABELLA - PÓLIZA No** ...................

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, habiéndosele corrido traslado de la respectiva reclamación, la aseguradora presentó sus descargos y la documentación solicitada.

Que, conforme al Reglamento de la DEFASEG, atendiendo a la cuantía de la reclamación interpuesta, la misma que no supera el importe de US$ 3,000 (o su equivalente en moneda nacional), aquélla pueda ser resuelta por un órgano resolutivo unipersonal, en el presente caso, a cargo del vocal que suscribe;

Que, el 22 de abril de 2021 se realizó la audiencia de vista con la asistencia de las partes, quienes sustentaron sus posiciones, absolviendo las preguntas formuladas por el órgano resolutivo unipersonal, conforme consta en la correspondiente acta;

Que, en síntesis, la posición del reclamante es la siguiente: (1) el 22 de julio de 2018 adquirió un seguro de compra protegida al realizar la compra de un equipo celular en una tienda Saga Falabella; (2) el asesor de ventas le explicó que se aplicará un descuento automático mensual sobre su tarjeta de crédito a nombre de la póliza adquirida; (3) el asesor también le comentó que la cobertura del seguro funcionaba de manera inmediata al ocurrir algún desperfecto, daño o robo del equipo adquirido. Así mismo le aseguró que con sólo presentar evidencias del daño, sea fotos, videos o denuncia, según sea el caso, la póliza se activa de manera inmediata procediendo al cambio del equipo celular o de no poseerlo en físico, se procedería a la devolución del monto de compra en soles del costo del equipo celular; (4) el 2 de enero 2021 su equipo sufrió una caída (forcejeo por intento de robo), por lo que procedió a solicitar se active el seguro que venía pagando desde el día 22/07/2018 de manera puntual; (5) Falabella Seguros le informó que la compañía responsable del caso es .................. por lo que contactó a esa aseguradora y le envió documentos como boleta, evidencia de lo sucedido y solicitud formal vía email de lo ofrecido; (6) se rechazó la cobertura por considerar la aseguradora a que la póliza funciona de una manera completamente distinta a la ofrecida; (7) solicita que cumplan con lo ofrecido, que fue la devolución del monto pagado al momento de la adquisición del producto. En el peor de los casos, deberían devolver todos los aportes hechos a dicha empresa aseguradora incluyendo el interés que generaron los aportes, así como el impuesto deducido sobre el mismo.

Que, por su parte y en resumen la compañía de seguros sostiene que: (1) se rechazó la cobertura por cuanto el siniestro se encuentra fuera de plazo de la cobertura del seguro contratado; (2) de acuerdo a lo constatado en la documentación que le fue adjuntada con la solicitud de cobertura, se verifica que, la fecha de adquisición del seguro fue el 22 de julio de 2018, por lo que el siniestro se encuentra fuera de plazo de la cobertura del seguro contratado, dado que, el acontecimiento ocurrió el 02 de enero de 2021, y la presente póliza ampara la cobertura por daño accidental, hasta 120 (ciento veinte) días después de realizada la compra del artículo; (3) en la Solicitud – Certificado del Seguro contratado, se aprecia en el ítem *¿Qué me cubre?* lo siguiente: *“¿QUÉ ME CUBRE? Todos los productos –en adelante El Bien- comprados con cualquier tarjeta débito o crédito del Asegurado, con un valor de adquisición unitario mayor a S/. 50.00 (Cincuenta y 00/100 soles) están protegidos en caso de daño accidental por 120(ciento veinte) días después de realizada la compra; o robo con fuerza o violencia hasta por 24 horas después de realizada la compra. No están protegidos los bienes adquiridos con efectivo o compras realizadas con factura”*; (4) el daño se produjo con posterioridad a los 120 (ciento veinte) días de la compra; (5) conforme lo establece la póliza, se cubren los bienes adquiridos con las tarjetas del Asegurado en caso de daño accidental hasta por 120 días después de realizada la compra.

**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.

En efecto, la aseguradora sustenta su rechazo en la improcedencia de la cobertura compra protegida, debido a que el siniestro ocurrió fuera del plazo temporal de vigencia de la cobertura para daño accidental, esto es, fuera de los 120 días de realizada la compra.

**SÉPTIMO:** En autos obra copia de la Solicitud – Certificado N° .................. del Seguro Compra Protegida firmada por la reclamante.

..................

..................

En dicho documento expresamente se detalla la cobertura contratada y el límite temporal a que están sujetos los riesgos bajo cobertura:



Por todo lo anterior, el órgano resolutivo unipersonal es de la convicción que, al momento de la contratación del seguro, la asegurada fue debidamente informada de los alcances del seguro contratado, en especial, que los riesgos de daño accidental de las compras de bienes realizadas en Saga Falabella están cubiertos hasta por 120 (ciento veinte) días después de realizada la compra.

En tal sentido, los daños accidentales (siniestros) de bienes o productos comprados en Saga Falabella que ocurran después de transcurridas 120 días de realizada la compra no están cubiertos por el seguro contratado.

**OCTAVO**: En el presente caso, **el vocal que suscribe la presente resolución, ha verificado que, tal como consta en la Boleta de Venta,** el 22 de julio de 2018 la reclamante adquirió un seguro de compra protegida al realizar la compra de un equipo celular en una tienda Saga Falabella



**De acuerdo con la denuncia de la reclamante, el daño a su equipo celular se produjo el 2 de enero de 2021, esto es, más de dos años de realizada la compra.**

..................

**En esa medida, es evidente que siniestro reclamado carece de cobertura pues su ocurrencia ha sido fuera del límite temporal de cobertura previsto en la póliza, esto es,** después de haber transcurrido más de 120 días de realizada la compra**.**

**Por ende, no se ha demostrado la existencia de un siniestro que deba ser indemnizado bajo el Seguro contratado.**

**ATENDIENDO A LO EXPRESADO, ESTE ÓRGANO RESOLUTIVO UNIPERSONAL 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 MI COMPRA PROTEGIDA FALABELLA - PÓLIZA No** .................., quedando a salvo el derecho de la reclamante para recurrir ante las instancias que consideren pertinentes.

Lima, 05 de abril de 2021

***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**