RESOLUCIÓN N° 053/21

**VISTOS:**

Que, don ................... interpone reclamación ante esta Defensoría del Asegurado (DEFASEG) contra ..................., solicitando se le otorgue la cobertura del **SEGURO DE PROTECCIÓN DE TARJETA**.

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 no presentó sus descargos oportunamente.

Que, el 5 de abril de 2021 se realizó la audiencia de vista con la concurrencia de las partes, quienes sustentaron sus posiciones y absolvieron las preguntas formuladas por el órgano resolutorio unipersonal, conforme consta en la correspondiente acta;

Que, en síntesis, la posición del reclamante es la siguiente: (1) en la ciudad de Jaén el día 10 de enero del 2021 a horas 08:20 aproximadamente, se dirigió al Cajero ...................para retirar S/ 1,000.00 de su cuenta de ahorros, y luego de realizar el retiro, al momento de retirarse del lugar se acercó una persona desconocida de sexo masculino quien le dijo: “*No dejes la pantalla del cajero así, tienes que cerrar bien tu cuenta”* es cuando le quita la tarjeta para insertarla en el cajero, luego de unos segundos le devuelve la tarjeta, donde la recibió y sin mirarla la guardó en la billetera; (2) a las 11:50 de la noche del mismo día, decidió revisar su cuenta a través de la banca móvil desde su celular, dándose con la sorpresa que el mismo día a horas 08:38 habían retirado de mi cuenta de ahorros la suma de S/ 2,000.00**,** por lo que revisó la tarjeta de crédito dándose cuenta que dicha tarjeta no era suya; (3) también habían hecho una transferencia de S/ 3,400.00a la cuenta N°................... que se realizó a las 08:48 de la mañana, asimismo un retiro de S/ 800.00 a horas 10:33 del mismo día, otro retiro de S/ 800.00 a horas 10:34 y un último retiro de S/300.00 a las 10:35 del mismo día, siendo la suma total del dinero sustraído S/7,300.00; (4) llamó a la central de la banca móvil para bloquear su tarjeta de crédito, hechos que fueron denunciados ante la comisaria en su oportunidad; (5) fue víctima de retiro y sustracción de dinero de su tarjeta de débito de los cajeros automáticos del ................... de un monto de S/ 2,000.00, cobertura que si cubre dicho seguro, al igual que fue víctima de transferencia de terceros, quienes usaron indebidamente las claves de su cuenta de ahorros por realizar transferencias sin su autorización de S/ 3,400.00, siendo ésta otra cobertura que también cubre el seguro ..................., considera que fue víctima de uso indebido de su tarjeta y contraseña por sujetos desconocidos sin su autorización para la sustracción de dinero de su cuenta corriente.

Que, por su parte y en resumen la compañía de seguros sostiene que: (1) el siniestro no cuenta con cobertura puesto que la modalidad cambiazo no se ajusta a las modalidades de robo o hurto cubiertas por el seguro contratado; (2) el cambiazo es una modalidad de fraude que consiste en el cambio de la tarjeta de débito y/o crédito por una falsa; (3) considerando el cambio de tarjeta no es materia de cobertura bajo los términos y condiciones de la póliza, corresponde el rechazo del siniestro; (4) el siniestro reportado no guarda relación fáctica con el riesgo asegurado, puesto que el uso indebido de la tarjeta no se ha realizado por robo y/o secuestro y/o extravío y/o hurto en cajeros automáticos; (5) la causa del siniestro reportado (cambiazo), tampoco se ajusta a las modalidades de robo, hurto cubiertas por la póliza; (6) el “*cambiazo*” es una modalidad de fraude que consiste en el cambio de la tarjeta de débito y/o crédito por una tarjeta falsa, situación que se ha presentado en el caso materia de la reclamación, y que por ende no es materia de cobertura; (7) la cobertura de robo de dinero retirado de cajeros automáticos no corresponde como erradamente considera el asegurado, ya que para que opere esta, el robo de dinero debió hacerse al asegurado dentro de las 2 horas siguientes de haberse producido el retiro, situación que como ha narrado el reclamante, no se ha dado; (8) lo estipulado en las condiciones generales de la póliza es de obligatorio cumplimiento para las partes, circunscribiéndose el rechazo del presente siniestro, dentro de los parámetros regulados en la normatividad en materia de seguros.

**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 de uso indebido de la tarjeta de crédito y/o débito, debido a que la cobertura contratada sólo cubre cuando el uso es en “establecimientos comerciales” y no la modalidad de “cambiazo” materia del presente caso.

**SÉPTIMO:** En el certificado del Seguro de Protección de Tarjeta ................... se detallan las coberturas contratadas, así como las condiciones y/o deducibles, como las Suma Asegurada. Respecto del siniestro de USO INDEBIDO, se especifica el riesgo cubierto en los siguientes términos:



De dicho tenor se verifica que la modalidad de cambio de tarjeta (“cambiazo”) no forma parte del presupuesto de hecho descriptivo del riesgo cubierto por el Seguro de Protección de Tarjeta.

La cobertura contratada en cuanto al riesgo de Uso Indebido de la Tarjeta de Crédito y/o Débito, es únicamente cuando dicho uso se produce como consecuencia de una pérdida de la respectiva tarjeta producto de cualquiera de los siguientes eventos:

* Robo.
* Hurto.
* Secuestro.
* Extravío

Como puede apreciarse, de la descripción de la cobertura contratada, la póliza sólo asegura ante el riesgo de pérdida de la tarjeta como consecuencia de un robo y/o secuestro y/o extravío y/o hurto. Por tanto, 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”.

En el presente caso no ha mediado una sustracción de la tarjeta con o sin violencia (robo, secuestro, extravío o hurto) sino que la pérdida es producto de la entrega voluntaria de la tarjeta a un tercero como consecuencia de un engaño.

Tampoco se advierte que se haya materializado la cobertura de robo de dinero retirado de los cajeros automáticos, puesto que dicha cobertura presupone que sea el asegurado quien retire el dinero del cajero automático y luego sea materia de un robo del dinero retirado. Tal como se ha acreditado en autos, en el presente caso, se ha producido retiros y transferencias de dinero de las cuentas del reclamante, como consecuencia del uso de la tarjeta obtenida indebidamente por los delincuentes mediante la modalidad de cambiazo.

Obviamente, al restringirse el supuesto de hecho que describe el riesgo cubierto, no resultan bajo cobertura los usos indebidos de la tarjeta que sean consecuencia de causal que corresponden a una pérdida derivada de la entrega voluntaria de la tarjeta a un tercero, eventos que no forman parte del alcance de la cobertura, por lo que no son riesgos contratados.

**Consecuentemente, 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**, esto es, 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 DE PROTECCIÓN DE TARJETA**, quedando a salvo el derecho de la reclamante para recurrir ante las instancias que consideren pertinentes.

Lima, 03 de mayo 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**