

RESOLUCIÓN FINAL N° 0185-2014/CC1

DENUNCIANTE : SHERLEY VERÓNICA ZÁRATE BOYER
(LA SEÑORA ZARATE)
DENUNCIADA : MAPFRE PERÚ VIDA COMPAÑÍA DE SEGUROS Y
REASEGUROS S. A. (MAPFRE)
MATERIA : DESISTIMIENTO DE LA PRETENSIÓN
ACTIVIDAD : PLANES DE SEGUROS DE VIDA

Lima, 26 de febrero de 2014

ANTECEDENTES

1. El 27 de diciembre de 2013, la señora Zarate denunció a Mapfre por presunta infracción a la Ley N° 29571 - Código de Protección y Defensa del Consumidor¹ (en adelante, el Código), señalando lo siguiente:
 - (i) Su cónyuge, el señor Farley Douglas Milla Aquije (en adelante, el señor Milla), contaba con un Seguro de Accidentes Personales N° 1011312000013 brindado por Mapfre, el cual otorgaba una indemnización en caso de fallecimiento ascendente a US\$ 20 000,00.
 - (ii) El 2 de junio de 2013, el señor Milla falleció víctima de un homicidio, mientras cumplía su jornada laboral como supervisor de seguridad de la empresa Force Seals Security S.A.C.
 - (iii) El 24 de setiembre de 2013, la señora Zarate presentó un reclamo ante Mapfre solicitando el pago de la indemnización prevista en la Póliza por el fallecimiento de su cónyuge; sin embargo, no obtuvo respuesta alguna.
 - (iv) El 4 de octubre de 2013 se apersonó a la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS), con la finalidad de solicitar asesoría para obtener algún pronunciamiento de Mapfre.
 - (v) Mediante el Oficio N° 44628-2013-SBS del 11 de noviembre de 2013, la SBS le señaló que según la Carta N° US/AP 2013-0011 del 17 de octubre de 2013, Mapfre no le otorgaría la indemnización solicitada, pues su cónyuge dio positivo en la prueba de dosaje etílico con 0,91 g/l —siendo 0,25 g/l el límite permitido—, encontrándose inmerso en una causal de exclusión de cobertura y, por tanto, del otorgamiento de la indemnización prevista en la Póliza.
 - (vi) El Informe Final N° 089/2013 elaborado por la empresa Osberk Ajustadores de Seguros S.A. / Miller International —quienes por encargo de Mapfre investigaron el siniestro—, confirmó que las causales del fallecimiento del señor Milla fueron shock hipovolémico, traumatismo abdominal abierto y hemorragia digestiva por proyectil de arma de fuego, descartando que el origen de la muerte haya ocurrido por la ingesta de alcohol.

¹ Publicada el 2 de setiembre de 2010 en el diario oficial El Peruano y vigente a partir del 2 de octubre de 2010.

2. En tal sentido, la señora Zarate solicitó que se ordene a Mapfre lo siguiente:
- (i) El otorgamiento de la indemnización por muerte correspondiente al fallecimiento de su esposo.
 - (ii) La entrega de una copia de la Póliza del Seguro de Accidentes Personales N° 1011312000013.
 - (iii) El pago de intereses moratorios por daños y perjuicios.
 - (iv) La imposición de una sanción ejemplar.
 - (v) El pago de las costas y costos del presente procedimiento.
3. Mediante Resolución N° 1 del 16 de enero de 2014, la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor (en adelante, la Comisión) admitió a trámite la denuncia conforme a lo siguiente:
- “PRIMERO: admitir a trámite la denuncia del 27 de diciembre de 2013 presentada por la señora Sherley Verónica Zárata Boyer contra Mapfre Perú Vida Compañía de Seguros y Reaseguros S.A. por:*
- (i) *presunta infracción de los artículos 18º y 19º de la Ley N° 29571 - Código de Protección y Defensa del Consumidor, en la medida que se habría negado injustificadamente a otorgarle la indemnización prevista en la Póliza del Seguro de Accidentes Personales N° 1011312000013 por el fallecimiento de su cónyuge, el señor Farley Douglas Milla Aquije.*
 - (ii) *presunta infracción al artículo 24º de la Ley N° 29571 - Código de Protección y Defensa del Consumidor, toda vez que no habría cumplido con responder el reclamo presentado el 24 de setiembre de 2013 por el denunciante.”*
4. Mediante escrito del 4 de febrero 2014, la señora Zarate informó que se desistía de la denuncia iniciada así como de las pretensiones contenidas en ella.

ANÁLISIS

5. El artículo 189º de la Ley N° 27444² - Ley del Procedimiento Administrativo General, establece que el desistimiento de la pretensión impedirá promover otro procedimiento por el mismo objeto y causa. Asimismo, señala que, si no se precisa si se trata de un desistimiento al procedimiento o a la pretensión, se considerará referido al procedimiento.

²

LEY N° 27444 - LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL.-

Artículo 189º.- Desistimiento del procedimiento o de la pretensión.

1. El desistimiento del procedimiento importará la culminación del mismo, pero no impedirá que posteriormente vuelva a plantearse igual pretensión en otro procedimiento.
2. El desistimiento de la pretensión impedirá promover otro procedimiento por el mismo objeto y causa.
3. El desistimiento sólo afectará a quienes lo hubieren formulado.
4. El desistimiento podrá hacerse por cualquier medio que permita su constancia y señalando su contenido y alcance. Debe señalarse expresamente si se trata de un desistimiento de la pretensión o del procedimiento. Si no se precisa, se considera que se trata de un desistimiento del procedimiento.
5. El desistimiento se podrá realizar en cualquier momento antes de que se notifique la resolución final en la instancia.
6. La autoridad aceptará de plano el desistimiento y declarará concluido el procedimiento, salvo que, habiéndose apersonado en el mismo terceros interesados, instasen éstos su continuación en el plazo de diez días desde que fueron notificados del desistimiento.
7. La autoridad podrá continuar de oficio el procedimiento si del análisis de los hechos considera que podría estarse afectando intereses de terceros o la acción suscitada por la iniciación del procedimiento extrañase interés general. En ese caso, la autoridad podrá limitar los efectos del desistimiento al interesado y continuará el procedimiento.

6. Si bien el desistimiento pone fin al conflicto de intereses privados surgido entre las partes, el objetivo del Código es la tutela del interés general de los consumidores. Ello legitima a la Comisión para pronunciarse sobre el fondo de la materia discutida en un procedimiento, a pesar de mediar la voluntad expresa de desistimiento del denunciante, en los casos en los que el hecho materia de denuncia pueda estar afectando intereses de terceros consumidores.
7. Los intereses de terceros pueden referirse tanto a intereses difusos como a intereses colectivos. En este contexto, la Comisión se encontrará facultada para continuar o iniciar un procedimiento de oficio en contra del proveedor denunciado si se presenta alguno de los supuestos antes detallados; esto es, cuando una generalidad de consumidores se encuentre afectada por los hechos denunciados.
8. En el presente caso, la Comisión considera que no existen indicios de vulneración de intereses de terceros que amerite ejercer la facultad antes descrita, debido a que las presuntas infracciones cometidas por Mapfre se encuentran referidas a que esta: (i) se habría negado injustificadamente a otorgarle a la señora Zárate la indemnización prevista en la Póliza del Seguro de Accidentes Personales N° 1011312000013 por el fallecimiento de su cónyuge, el señor Farley Douglas Milla Aquije; y, (ii) no habría cumplido con responder el reclamo presentado el 24 de setiembre de 2013 por la denunciante.
9. De los hechos denunciados, no se evidencia la existencia de otros consumidores afectados por tales hechos, por lo que se trataría de una afectación directa.
10. Conforme se desprende del escrito del 4 de febrero de 2014, la señora Zárate se desistió de la denuncia iniciada así como de las pretensiones en ella contenidas; correspondiendo aceptar su desistimiento de la pretensión, conforme a lo establecido por el numeral 2 del artículo 189° de la Ley N° 27444; dar por concluido el procedimiento y ordenar el archivo del expediente.

RESUELVE: aceptar el desistimiento de las pretensiones presentadas por la señora Sherley Verónica Zarate Boyer en contra Mapfre Perú Vida Compañía de Seguros y Reaseguros S.A., declarar concluido el procedimiento y ordenar el archivo del expediente.

Con la intervención de los señores Comisionados: María del Rocío Vesga Gatti, Hugo Ramiro Gómez Apac, Carmen Jacqueline Gavelán Díaz y José Ricardo Wenzel Ferradas.

MARÍA DEL ROCÍO VESGA GATTI
Presidenta