

RESOLUCIÓN FINAL N° 0750-2015/CC1

DENUNCIANTE : **MARÍA YOLANDA LUIS MANRIQUE VIUDA DE RODRÍGUEZ (LA SEÑORA LUIS)**

DENUNCIADA : **EL PACÍFICO PERUANO SUIZA COMPAÑÍA DE SEGUROS Y REASEGUROS S.A. (PACÍFICO)¹**

MATERIAS : **PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
PRESCRIPCIÓN
INTERÉS PARA OBRAR
LEGITIMIDAD PARA OBRAR
IDONEIDAD DEL SERVICIO
MEDIDA CORRECTIVA
GRADUACIÓN DE LA SANCIÓN
COSTAS Y COSTOS**

ACTIVIDAD : **SEGUROS VEHICULARES**

SANCIÓN : **EL PACÍFICO PERUANO SUIZA COMPAÑÍA DE SEGUROS Y REASEGUROS S.A.: 32,6 UIT**

Lima, 20 de mayo de 2015

ANTECEDENTES

1. El 26 de diciembre de 2012, complementado por el escrito del 23 de agosto de 2013, la señora Luis denunció a Pacífico por presuntas infracciones a la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor² (en adelante el Código), señalando lo siguiente:³
 - (i) El 30 de julio de 2010, los señores Eddy Castellón Rodríguez (en adelante, el señor Castellón), Daniel Leoncio Rodríguez Luis (en adelante, el señor Daniel Rodríguez) y Leoncio Severio Rodríguez Chuquispuma (en adelante, el señor Leoncio Rodríguez), primo, hijo y cónyuge de la señora Luis, respectivamente, junto a ella, sufrieron un accidente de tránsito cuando ocupaban el vehículo de placa A2L-700, cuya propietaria era la Compañía Minera Milpo S.A.A. (en adelante, Minera Milpo).
 - (ii) En dicho accidente, el señor Castellón y ella sufrieron lesiones mientras que los señores Daniel Rodríguez y Leoncio Rodríguez fallecieron.

¹ Registro Único de Contribuyente:20100035392

² Publicada el 2 de setiembre de 2010 en el Diario Oficial El Peruano y vigente a partir del 2 de octubre de 2010.

³ Cabe señalar que mediante Resolución N° 1 del 9 de enero de 2013, la Secretaría Técnica requirió a la señora Luis que en un plazo de dos (2) días hábiles cumpliera con subsanar su denuncia, lo cual fue subsanado mediante escritos del 18, 23 y 29 de enero de 2013.

- (iii) Desde la ocurrencia del siniestro, solicitó a Pacífico que hiciera efectivo el pago de las correspondientes indemnizaciones; sin embargo, el 19 de enero de 2012, la compañía aseguradora le indicó que su caso estaba siendo evaluado por su área legal y el *bróker* de seguros de Minera Milpo, no obteniendo una respuesta final al respecto⁴.
2. En tal sentido, la señora Luis solicitó, en calidad de medida correctiva, que se ordene a Pacífico el pago de las indemnizaciones correspondientes a:
- (i) Responsabilidad civil de pasajeros;
 - (ii) responsabilidad civil global;
 - (iii) accidentes ocupantes (muerte);
 - (iv) accidentes ocupantes (invalidez permanente);
 - (v) accidentes ocupantes (gastos de curación); y,
 - (vi) accidentes ocupantes (gastos de sepelio).
3. Asimismo, la señora Luis solicitó el pago de las costas y costos del procedimiento.
4. Mediante Resolución N° 2 del 2 de octubre de 2013, la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor N° 1 (en adelante, la Secretaría Técnica) admitió a trámite la denuncia interpuesta por la señora Luis por lo siguiente:
- “(...) por presunta infracción de los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en la medida que:*
- (i) Pacífico habría negado injustificadamente el pago de la indemnización por conceptos de gastos médicos e invalidez por las lesiones sufridas por el primo de la señora Luis.*
 - (ii) Pacífico habría negado injustificadamente el pago de la indemnización por concepto de muerte del hijo y el esposo de la denunciante”.*
5. Pacífico presentó sus descargos, señalando lo siguiente:
- (i) En la medida que el accidente de tránsito habría ocurrido el 30 de julio de 2010, la señora Luis se encontraba en capacidad de acudir a la autoridad administrativa para exigir la prestación, por lo que habiendo presentado su denuncia el 26 de diciembre de 2012, ha trascurrido en exceso el plazo prescriptorio de dos (2) años.

⁴ Resulta importante precisar que la señora Luis indicó en su denuncia lo siguiente:
“Siniestro de Accidente de tránsito del 30 de julio de 2010
Asegurado: Compañía Minero Milpo S.A.A. Vehículo Placa: A2L-700
Asegurado por Pacífico Compañía de Seguros Póliza N° JURI – 2891617
Cobertura de Ocupantes lesionados: María Luis Manrique y Eddy Castellón Rodríguez
Cobertura de Ocupantes fallecidos: Daniel Leoncio Rodríguez Luis y Leoncio Severio Rodríguez Chuquispuma
PAGO DE INDEMNIZACIÓN POR LESIONES Y/O MUERTE.”

(Énfasis y subrayado nuestro)

- (ii) No existe relación contractual con la señora Luis en tanto no tiene calidad de contratante, asegurada ni beneficiaria de la póliza, precisando que el siniestro fue analizado y rechazado en su oportunidad a la Minera Milpo.
 - (iii) La solicitud de indemnización formulada por la señora Luis debe ventilarse en el Poder Judicial, pues se trata de responsabilidad civil frente a terceros, por lo que el Indecopi carece de competencia.
6. Mediante Resolución Final N° 1535-2013/CC1 del 27 de diciembre de 2013, la Comisión de Protección al Consumidor N° 1 (en adelante, la Comisión) resolvió lo siguiente:
- (i) Declaró infundada la excepción de prescripción planteada por Pacífico.
 - (ii) Declaró infundada la denuncia interpuesta por la señora Luis contra Pacífico por presunta infracción a los artículos 18° y 19° del Código, en la medida que no inició previamente un proceso judicial mediante el cual se determine la responsabilidad civil del asegurado y el *quantum* de los daños, respecto del fallecimiento de su cónyuge e hijo; así como de los gastos médicos e invalidez de su primo.
 - (iii) Denegó las medidas correctivas y pago de costas y costos formulados por la señora Luis.
7. El 14 de enero, la señora Luis interpuso un recurso de apelación contra la Resolución Final N° 1535-2013/CC1 señalando que con su denuncia buscaba que Pacífico cumpliera con otorgarle las indemnizaciones con motivo del accidente de tránsito sufrido, todos ellos comprendidos en la póliza de seguros como “Cobertura de Accidentes Personales”.
8. Mediante Resolución Final N° 2989-2014/SPC-INDECOPI del 8 de setiembre de 2014, la Sala Especializada en Protección al Consumidor (en adelante, la Sala) declaró la nulidad parcial de la Resolución Final N° 1535-2013/CC1, en la medida que la Comisión omitió pronunciarse sobre las coberturas reclamadas por la señora Luis referidas a: a) accidentes ocupantes (muerte); b) accidentes ocupantes (invalidez permanente); accidentes ocupantes (gastos de curación); y, c) accidentes ocupantes (gastos de sepelio).
9. En atención a lo ordenado por la Sala, por Resolución N° 7 del 12 de febrero de 2015, se amplió cargos contra Pacífico por lo siguiente:
- “(i) por la presunta infracción a los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto que no habría cumplido con otorgar la cobertura prevista en la Póliza JURI – 2891617 por concepto de “accidentes ocupantes (gastos de sepelio)” por el fallecimiento del cónyuge e hijo de la denunciante; y,*
 - (ii) por la presunta infracción a los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto que no habría cumplido con otorgar la cobertura*

prevista en la Póliza JURI – 2891617 por concepto de “accidentes ocupantes (invalidez permanente)” y “accidentes ocupantes (gastos de curación)” por las lesiones sufridas por la denunciante”.

10. En la medida que Pacifico no presentó sus descargos respecto de las referidas imputaciones, mediante Resolución N° 8 del 9 de abril de 2015, se declaró la rebeldía de la compañía aseguradora. Sin perjuicio de ello, el 17 de abril de 2015, la compañía aseguradora presentó un escrito señalando lo siguiente:
- (i) Reiteró que ha transcurrido en exceso el plazo prescriptorio de dos (2) años, precisando que el plazo debe computarse desde la ocurrencia del accidente y no desde la fecha en que la denunciante pueda o no haber recibido alguna comunicación.
 - (ii) La señora Luis no tiene la condición de consumidor al no tener relación contractual ni de consumo con la compañía aseguradora, por lo que no tiene obligación legal de dirigirse algún tipo de comunicación, en tanto el contratante y asegurado de la póliza es la Minera Milpo, por lo que la denuncia debía ser declarada improcedente.
 - (iii) En tanto no existe relación contractual con la señora Luis, esta carecería de falta de interés para obrar. Asimismo, agregó que la denunciante tampoco tendría legitimidad, pues no existe obligación alguna por parte de la compañía aseguradora para con ella.
 - (iv) Luego de que la Minera Milpo reportara el siniestro y de que se procediera con su evaluación, determinó que no tenía cobertura en aplicación del literal g) del artículo 6° del condicionado general de la póliza, debido a que el conductor del vehículo no contaba con licencia de conducir vigente al momento del accidente, lo cual fue comunicado al asegurado mediante Carta GSIN N° 13534/2010 del 10 de agosto de 2010.
11. El 14 de mayo de 2015, la señora Luis presentó un escrito adicional.

ANÁLISIS

Cuestiones previas

- (i) Sobre la sobre la prescripción para ejercer la potestad sancionadora de la autoridad administrativa

Marco teórico

12. La prescripción en materia administrativa consiste en la extinción de la responsabilidad por el transcurso del tiempo, que acarrea indefectiblemente la pérdida del *ius puniendi* del Estado, eliminando, por ende, la posibilidad de que la autoridad administrativa pueda

determinar la existencia de una conducta infractora y pueda imponer válidamente una sanción al responsable.

13. El artículo 121° del Código⁵ establece que las infracciones prescriben a los dos (2) años contados a partir del día en que se hubieran cometido o desde que cesaron, si se trata de una infracción continuada. Asimismo, se indica que el cómputo y suspensión del plazo prescriptorio se regirá por lo dispuesto en el artículo 233° de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General (en adelante, la LPAG).⁶
14. Sobre el particular, a criterio de la Comisión es a partir del conocimiento del hecho infractor que debe contarse el plazo para verificar si se ha configurado la prescripción, pues solo a partir de aquel momento el titular de un derecho de acción se encuentra en posibilidad de ejercerlo.
15. No obstante, al momento de analizar los alcances de la prescripción en los procedimientos de protección al consumidor, dicho aspecto se debe ponderar en función a otras normas del sistema de protección al consumidor y a los derechos de las partes involucrados en los procedimientos.
16. El artículo 23° de la Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, aprobado por Decreto Legislativo N° 807, (en adelante, la Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi), establece que el procedimiento administrativo en materia de protección al consumidor se inicia, a pedido de parte, mediante la presentación de una solicitud dirigida al Secretario Técnico, esto es, comienza con la presentación del escrito de denuncia.⁷
17. Si la prescripción se suspendiera con la notificación de la resolución de imputación de cargos al proveedor denunciado, el consumidor denunciante tendría que calcular el tiempo que le tomaría a la Comisión admitir a trámite la denuncia y notificar la resolución

⁵ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

Artículo 121°.- Plazo de prescripción de la infracción administrativa

Las infracciones al presente Código prescriben a los dos (2) años contados a partir del día en que la infracción se hubiera cometido o desde que cesó, si fuera una infracción continuada.

⁶ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

Artículo 233.- Prescripción

233.1 La facultad de la autoridad para determinar la existencia de infracciones administrativas prescribe en el plazo que establezcan las leyes especiales, sin perjuicio de los plazos para la prescripción de las demás responsabilidades que la infracción pudiera ameritar. En caso de no estar determinado, prescribirá en cinco años computados a partir de la fecha en que se cometió la infracción o desde que cesó, si fuera una acción continuada.

233.2 El plazo de prescripción sólo se interrumpe con la iniciación del procedimiento sancionador, reanudándose el plazo si el expediente se mantuviera paralizado durante más de un mes por causa no imputable al administrado.

233.3 Los administrados plantean la prescripción por vía de defensa y la autoridad debe resolverla sin más trámite que la constatación de los plazos, debiendo en caso de estimarla fundada, disponer el inicio de las acciones de responsabilidad para dilucidar las causas de la inacción administrativa.

⁷ **DECRETO LEGISLATIVO N° 807, LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DE INDECOPI**

Artículo 23°.- El procedimiento ante el órgano funcional correspondiente podrá iniciarse a pedido de parte o de oficio. El procedimiento se inicia de parte mediante la presentación de una solicitud dirigida al Secretario Técnico de la Comisión conteniendo los requisitos establecidos en el Texto Único de Procedimientos Administrativos del INDECOPI.

correspondiente al proveedor para presentar su denuncia antes del vencimiento del plazo de dos años establecido en la ley.

18. En el supuesto e hipotético caso negado que se considerara que existe una duda razonable sobre qué norma es la que debe aplicarse en este supuesto, en aplicación del principio in dubio pro consumidor recogido en el numeral 2 del artículo V del Título Preliminar del Código, lo dispuesto en el artículo 23° del Decreto Legislativo N° 807 debe prevalecer, pues, como se ha señalado, es lo que más beneficia a los consumidores al pretender hacer valer sus derechos ante la instancia administrativa.
19. En consecuencia, el cómputo del plazo de prescripción de dos (2) años previsto en el artículo 121° del Código, se calculará desde el día en que el interesado tomó conocimiento de la infracción o desde que cesó si fuera una acción continuada, y se suspenderá a partir del día en que el consumidor presenta su denuncia, en aplicación concordada del numeral 233.2 del artículo 233° de la LPAG y el artículo 23° de la Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi⁸.

Aplicación al caso

20. Pacífico señaló que en la medida que el accidente de tránsito ocurrió el 30 de julio de 2010, la señora Luis se encontraba en capacidad de acudir a la autoridad administrativa para exigir la prestación, por lo que habiendo presentado su denuncia el 26 de diciembre de 2012, ha trascurrido en exceso el plazo prescriptorio de dos (2) años, precisando que este debía computarse desde la ocurrencia del accidente y no desde la fecha en que la denunciante pudo o no haber recibido comunicación alguna.
21. De la revisión del expediente —y que no resulta ser un punto controvertido— se aprecia que la señora Luis manifestó en su denuncia haber presentado su solicitud de indemnización a Pacífico ni bien ocurrió el accidente, esto es, en julio de 2010, y que el 19 de enero de 2012, la compañía aseguradora le comunicó que su caso se encontraba

⁸

LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL

Artículo 233°.- Prescripción

233.1 La facultad de la autoridad para determinar la existencia de infracciones administrativas, prescribe en el plazo que establezcan las leyes especiales, sin perjuicio del cómputo de los plazos de prescripción respecto de las demás obligaciones que se deriven de los efectos de la comisión de la infracción. En caso ello no hubiera sido determinado, dicha facultad de la autoridad prescribirá a los cuatro (4) años.

233.2 El cómputo del plazo de prescripción de la facultad para determinar la existencia de infracciones comenzará a partir del día en que la infracción se hubiera cometido o desde que cesó, si fuera una acción continuada.

El cómputo del plazo de prescripción sólo se suspende con la iniciación del procedimiento sancionador a través de la notificación al administrado de los hechos constitutivos de infracción que les sean imputados a título de cargo, de acuerdo a lo establecido en el artículo 235, inciso 3 de esta Ley. Dicho cómputo deberá reanudarse inmediatamente si el trámite del procedimiento sancionador se mantuviera paralizado por más de veinticinco (25) días hábiles, por causa no imputable al administrado."

233.3 Los administrados plantean la prescripción por vía de defensa y la autoridad debe resolverla sin más trámite que la constatación de los plazos, debiendo en caso de estimarla fundada, disponer el inicio de las acciones de responsabilidad para dilucidar las causas de la inacción administrativa.

siendo evaluado con el *bróker* de seguros de la Minera Milpo; sin embargo, no se le brindó una respuesta final al respecto.

22. Es así que, a partir del momento en que Pacífico no cumplió con comunicar a la señora Luis su decisión sobre la solicitud efectuada es que se debe computar el plazo de prescripción. En efecto, si bien obra en el expediente una carta del 30 de agosto de 2010, dirigida a la Minera Milpo, mediante la cual Pacífico denegó la cobertura del seguro vehicular, la denunciante no conocía de dicha respuesta al momento de interponer la denuncia.
23. En consecuencia, la señora Luis se encontraba facultada a denunciar la presunta infracción dentro del plazo de dos (2) años, es decir, hasta enero de 2014; por lo que, al haberse interpuesto la denuncia el 26 de diciembre de 2012, no había transcurrido el plazo máximo legal establecido para que la autoridad administrativa ejerza su potestad sancionadora.
24. Por todo lo expuesto, la Comisión considera que corresponde desestimar la solicitud de improcedencia de la denuncia formulada por Pacífico, en la medida que no se ha configurado la prescripción del plazo para ejercer su competencia a fin de determinar la existencia de infracciones administrativas.

(ii) Sobre el interés para obrar de la denunciante

25. El interés para obrar del consumidor denunciante no se encuentra vinculado a la sanción que la autoridad administrativa podría imponer al proveedor denunciado, sino a las medidas correctivas reparadoras que podría obtener el consumidor a su favor. Así, si resulta que el consumidor no va a obtener medida correctiva alguna debido a que el proveedor ha satisfecho todas sus expectativas amparables, es correcto afirmar que aquel carece de interés para obrar. En este escenario, procede declarar improcedente su denuncia, sin perjuicio de que la autoridad administrativa competente evalúe la pertinencia de iniciar un procedimiento sancionador de oficio si advierte la presunta afectación del interés público que dicha autoridad debe tutelar.
26. En ese sentido, de comprobarse que se ha corregido o mitigado la conducta infractora luego de la presentación de la denuncia pero con anterioridad a la notificación de la imputación de cargos se aplicarán las circunstancias atenuantes previstas en el Código.
27. Pacífico manifestó que la señora Luis no tiene la condición de consumidor al no tener relación contractual ni de consumo con la compañía aseguradora, por lo que esta carecería de falta de interés para obrar.
28. Sin embargo, de acuerdo con lo anteriormente señalado, el interés para obrar de la señora Luis no corresponde ser analizado en función de la relación de consumo que pueda existir entre esta y Pacífico, sino en función de si se ha satisfecho todas sus expectativas amparables.

29. Al respecto, se aprecia que la señora Luis denunció el hecho de que Pacífico no cumplió con otorgarle las coberturas previstas en la póliza del vehículo involucrado en el accidente de tránsito que sufrió junto con otros familiares, siendo que al no haberse demostrado que la compañía aseguradora corrigió o mitigó la presunta conducta infractora, la denunciante mantiene un interés para obrar en el presente procedimiento.
30. Por tanto, corresponde desestimar la excepción formulada por Pacífico referida a la presunta falta de interés para obrar de la señora Luis.

(iii) Sobre la legitimidad para obrar de la denunciante

31. La Primera Disposición Final del Texto Único Ordenado del Código Procesal Civil establece que las disposiciones de esta norma se aplican de manera supletoria a los demás ordenamientos procesales, siempre que sean compatibles con su naturaleza.⁹
32. Al respecto, debe considerarse que la legitimidad para obrar es una condición de la acción, definida como la idoneidad de una persona para actuar en el proceso, debido a su posición y, más exactamente, a su interés o a su oficio. Siendo esto así, la legitimidad se constituye en la correspondencia existente entre los sujetos que forman parte de una relación material, como es el caso de la relación de consumo, y una relación procesal, la misma que se encuentra constituida por el procedimiento, lo que es lo mismo a decir que el consumidor, y no otro, tendría que ser el denunciante y el proveedor, y no otro, tendría que ser el denunciado.¹⁰
33. De esta manera, a efectos de analizar la posible existencia de una infracción, la Comisión deberá determinar previamente si el administrado denunciado posee legitimidad para obrar activa respecto de los hechos materia de controversia. De no verificarse dicho supuesto, la denuncia deberá ser declarada improcedente.
34. En el presente caso, Pacífico señaló que la señora Luis no tendría legitimidad para obrar, pues no existe obligación alguna por parte de la compañía aseguradora para con ella en tanto no existe una relación de consumo entre las partes.
35. De la revisión de los medios probatorios que obran en el expediente, se aprecia que en la póliza del seguro vehicular del vehículo involucrado en el accidente de tránsito sufrido por la señora Luis y sus familiares (Póliza JURI-2891617), se consignan, entre otras coberturas, la de “accidentes personales”, la cual contiene a su vez los siguientes conceptos: (i) accidentes ocupantes (muerte), (ii) accidentes ocupantes (invalidez

⁹ **CÓDIGO PROCESAL CIVIL
DISPOSICIONES FINALES**
PRIMERA.- Las disposiciones de este Código se aplican supletoriamente a los demás ordenamientos procesales, siempre que sean compatibles con su naturaleza.

¹⁰ MORALES GODO, Juan. Instituciones de Derecho Procesal. Lima. Palestra editores. 2005. p.155.

permanente), (iii) accidentes ocupantes (gastos de curación) y (iv) accidentes ocupantes (gastos de sepelio)¹¹.

36. Sobre el particular, el Código señala que son consumidores las personas naturales o jurídicas que adquieren, utilizan o disfrutan como destinatarios finales productos o servicios materiales e inmateriales, en beneficio propio o de su grupo familiar o social, actuando así en un ámbito ajeno a una actividad empresarial o profesional¹².
37. En consecuencia, aun cuando la señora Luis y sus familiares no figuraran como asegurados del seguro vehicular contratado por la Minera Milpo, lo cierto es que al tener calidad de ocupantes al momento de ocurrir el siniestro, se convierten en beneficiarios de la póliza en la medida que las indemnizaciones previstas se otorgan en función de las lesiones y/o muerte sufridos por los pasajeros del vehículo, razón por la cual la denunciante se encuentra legitimada a efectuar reclamos que tengan por finalidad hacer efectivas las coberturas del seguro.
38. Por tanto, corresponde desestimar la excepción de falta de legitimidad para obrar activa planteada por Pacífico y, en consecuencia, la Comisión emitirá un pronunciamiento sobre el fondo de la controversia.

Sobre la presunta infracción al deber de idoneidad

39. En la medida que todo proveedor ofrece una garantía implícita respecto de la idoneidad de los bienes y servicios que ofrece en el mercado en función de la información transmitida expresa o tácitamente, a efectos de acreditar la infracción el consumidor o la autoridad administrativa debe probar la existencia del defecto, siendo el proveedor el que tendrá que demostrar que dicho defecto no le es imputable para ser eximido de responsabilidad. La acreditación del defecto origina la presunción de responsabilidad (culpabilidad) del proveedor, pero esta presunción puede ser desvirtuada por el propio proveedor¹³.

¹¹ Ver la foja 86 del expediente.

¹² **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**
TÍTULO PRELIMINAR

Artículo IV.- Definiciones

Para los efectos del presente Código, se entiende por:

1. Consumidores o usuarios

1.1 Las personas naturales o jurídicas que adquieren, utilizan o disfrutan como destinatarios finales productos o servicios materiales e inmateriales, en beneficio propio o de su grupo familiar o social, actuando así en un ámbito ajeno a una actividad empresarial o profesional. No se considera consumidor para efectos de este Código a quien adquiere, utiliza o disfruta de un producto o servicio normalmente destinado para los fines de su actividad como proveedor.
(...)

¹³ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**
Artículo 18°.- Idoneidad

Se entiende por idoneidad la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida, las condiciones y circunstancias de la transacción, las características y naturaleza del producto o servicio, el precio, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso.

40. En efecto, una vez que se ha probado el defecto, sea con los medios probatorios presentados u ofrecidos por el consumidor o por los aportados de oficio por la Secretaría Técnica, si el proveedor pretende ser eximido de responsabilidad, deberá aportar pruebas que acrediten la fractura del nexo causal o que actuó con la diligencia requerida.
41. La señora Luis señaló que el 30 de julio de 2010, su primo, hijo y cónyuge, junto con ella sufrieron un accidente de tránsito cuando ocupaban el vehículo de propiedad de la Minera Milpo. En dicho accidente, la denunciante y su primo sufrieron lesiones, mientras que su cónyuge y su hijo fallecieron.
42. Por tal motivo, la señora Luis denunció el hecho de que Pacífico no cumplió con realizar el pago de las indemnizaciones correspondientes a la cobertura de accidentes ocupantes por los siguientes conceptos: (i) muerte, (ii) invalidez permanente, (iii) gastos de curación, y (iv) gastos de sepelio.
43. Por su parte, Pacífico manifestó que luego de que la Minera Milpo reportara el siniestro y se procediera con su evaluación, determinó que no tenía cobertura en aplicación del literal g) del artículo 6° del condicionado general de la póliza, debido a que el conductor del vehículo no contaba con licencia de conducir vigente al momento del accidente, lo cual fue comunicado a la Minera Milpo mediante Carta GSIN N° 13534/2010 del 10 de agosto de 2010.

La idoneidad es evaluada en función a la propia naturaleza del producto o servicio y a su aptitud para satisfacer la finalidad para lo cual ha sido puesto en el mercado.

Las autorizaciones por parte de los organismos del Estado para la fabricación de un producto o la prestación de un servicio, en los casos que sea necesario, no eximen de responsabilidad al proveedor frente al consumidor.

Artículo 19°.- Obligación de los proveedores

El proveedor responde por la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos; por la autenticidad de las marcas y leyendas que exhiben sus productos o del signo que respalda al prestador del servicio, por la falta de conformidad entre la publicidad comercial de los productos y servicios y éstos, así como por el contenido y la vida útil del producto indicado en el envase, en lo que corresponda.

A criterio de la Comisión, las normas reseñadas establecen un supuesto de responsabilidad administrativa, conforme al cual los proveedores son responsables por la calidad e idoneidad de los servicios que ofrecen en el mercado. Ello no impone al proveedor el deber de brindar una determinada calidad de producto a los consumidores, sino simplemente el deber de entregarlos en las condiciones ofrecidas y acordadas, expresa o implícitamente.

Ante la denuncia de un consumidor insatisfecho que pruebe el defecto de un producto o servicio, se presume iuris tantum que el proveedor es responsable por la falta de idoneidad y calidad del producto o servicio que pone en circulación en el mercado. Sin embargo, el proveedor podrá demostrar su falta de responsabilidad desvirtuando dicha presunción, es decir, acreditando que empleó la diligencia requerida en el caso concreto (y que actuó cumpliendo con las normas pertinentes) o probando la ruptura del nexo causal por caso fortuito, fuerza mayor, hecho determinante de un tercero o negligencia del propio consumidor afectado.

Lo anterior implica que la responsabilidad administrativa por infracción a las normas de protección al consumidor no consiste, en rigor, en una responsabilidad objetiva (propia de la responsabilidad civil), sino que, conservando la presencia de un factor subjetivo de responsabilidad (culpabilidad), opera a través de un proceso de inversión de la carga de la prueba respecto de la idoneidad de los bienes y servicios que se transan en el mercado, sin que ello signifique una infracción al principio de licitud.

(i) Sobre la cobertura de accidentes ocupantes (muerte)

44. En primer lugar, corresponde señalar que no resulta ser un hecho controvertido el fallecimiento del cónyuge e hijo de la señora Luis como causa del accidente de tránsito sufrido el 30 de julio de 2010.
45. En segundo lugar, se observa que el contrato de seguro vehicular del vehículo involucrado en el accidente de tránsito (Póliza JURI-2891617) establece en su condicionado general que entre los riesgos cubiertos se encuentra el de “accidentes personales” como consecuencia de un accidente de tránsito sufrido por los ocupantes, que otorga, entre otros beneficios, una indemnización por muerte¹⁴. En efecto, el artículo 4° de dicho condicionado general prevé lo siguiente¹⁵:

“RIESGOS CUBIERTOS – COBERTURAS

Artículo 4°

“LA COMPAÑÍA garantiza al “ASEGURADO” hasta por las sumas fijadas como límites en el Sumario de esta Póliza, la indemnización y/o reposición, y/o reparación de los daños y pérdidas que sufra “LA UNIDAD ASEGURADA” como consecuencia de su uso y/o circulación en vías o lugares autorizados con respecto a:

(...)

C. Accidentes personales a consecuencia de una accidente de tránsito para los ocupantes; indemnización por muerte, invalidez, incluidos gastos de curación.

(...)

C. ACCIDENTES PERSONALES (POR ACCIDENTE DE TRÁNSITO) PARA OCUPANTES DE AUTOMÓVILES

La responsabilidad máxima de “LA COMPAÑÍA” respecto de cada pasajero será el valor que resulte dividir el límite máximo asegurado entre el número de pasajeros presentes al momento del accidente, aunque el número de ocupantes del vehículo siniestrado hubiere sido mayor al número de ocupantes asegurados.

C.1. Muerte: “LA COMPAÑÍA” pagará la suma asegurada a los herederos legales del ocupante. Cuando se trate de pasajeros menores de 15 años de edad, a suma asegurada para el caso de muerte quedará reducida a la mitad.

(...).”

(Énfasis y subrayado agregado)

46. De acuerdo con lo expuesto, correspondería el otorgamiento de la indemnización prevista en la póliza por el fallecimiento de los señores Leoncio Rodríguez y Daniel Rodríguez en tanto se encontraban como ocupantes al momento de ocurrir el siniestro.

¹⁴ Ver foja 123 del expediente.

¹⁵ Ver foja 125 del expediente.

47. Sin embargo, se observa que Pacífico rechazó la cobertura alegando que se había configurado el supuesto de exclusión recogido en el literal g) del artículo 6° del condicionado general de la póliza, referido al hecho de que el conductor no contaba con la licencia de conducir vigente al momento del siniestro, tal como lo señaló expresamente en su Carta N° GSIN-13534/2010 del 10 de agosto de 2010 que se muestra a continuación¹⁶:

Gráfico 1: Carta N° GSIN-13534/2010 del 10 de agosto de 2010

COMPañIA MINERA MILPO SAA

GSIN-13534/2010 AV SAN BORJA NORTE 523

L41

0057039500011
CAG SIN 24
GSIN-13534/2010
13/08/2010 18/08/2010

PACIFICO

Lima, 10 de Agosto del 2010

Señores

Compañía Minera Milpo Saa
Av San Borja Norte Nro 523
San Borja

**CARGO
SINIESTROS AUTOS**

Referencia : Atención del siniestro N° 7500831 del 30 de Julio de 2010

Estimados señores:

Hemos revisado el siniestro ocurrido el 30 de Julio de 2010 con su vehículo marca Toyota, placa de rodaje N° A2L700 asegurado con nosotros mediante Póliza de Seguro de Automóviles N° 2891617, en la cual, las Condiciones Generales / Condiciones Técnicas / Riesgos No Cubiertos y Exclusiones, artículo 6°, inciso G, indican lo siguiente:

Artículo 6°
"LA COMPañIA" no cubre lo siguiente:
G. Cuando el conductor:
- Carezca de licencia oficial vigente para manejar y/o cuando teniendo licencia para manejar ésta no faculte la conducción de "LA UNIDAD ASEGURADA", según reglamento de licencias para conducir.


La evaluación del caso ha comprobado que el conductor de la unidad asegurada, Sr. Eddy Castillon Rodríguez, no contaba con la licencia de conducir vigente al momento del siniestro, según el registro del Ministerio de Transportes y Comunicaciones.


Por dicho motivo, sentimos comunicarle que el siniestro de la referencia no será cubierto por Pacífico Seguros.

En caso de contar con información adicional que nos permita reconsiderar esta decisión, usted podrá solicitárnoslo por escrito, sustentando adecuadamente los motivos al Área de Reclamos de nuestra Compañía, a través de nuestra web www.pacificoseguros.com.

Adicionalmente, de no estar conforme con el rechazo del siniestro, usted cuenta con otras instancias a las que puede recurrir como la Plataforma de Atención al Usuario de la Superintendencia de Banca y Seguros (teléfono 428-0555), la Defensoría del Asegurado (teléfono 446-9158) e INDECOPI (teléfono 224-7777).

Atentamente,


Luciano Berdoya Corazzo
Gerente
División De Planeamiento Procesos y Tecnología


Jaime Bravo Xavier
Gerente
Atención de Siniestros Vehiculares

CIA. MINERA MILPO S.A.A.
16 AGO 2010
RECIBIDO
MESA DE PARTES

cc.: Rehder y Asociados SA

¹⁶ Ver foja 69 del expediente.

48. No obstante, la Comisión advierte que Pacífico, en sus descargos, se ha limitado a indicar que comunicó a la Minero Milpo la razón del rechazo de cobertura del siniestro sin sustentar con medios probatorios adicionales que la causal de exclusión señalada—esto es, que el conductor del vehículo asegurado no contaba con la licencia vigente al momento del siniestro— efectivamente se configuró.
49. Sobre el particular, se debe tener en consideración la Circular N° S-610-2004—aplicable al presente caso—, emitida por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, la cual versa sobre la fundamentación del rechazo de siniestros a la que las compañías aseguradoras se encuentran obligadas, conforme con lo siguiente:

“2. Necesidad de fundamentar el rechazo de siniestros

2.1 El rechazo de un siniestro debe ser necesariamente fundamentado por las empresas, debiendo basarse en pruebas que acrediten de manera fehaciente el motivo que origina el rechazo.

2.2 Las empresas deberán informar detalladamente, mediante comunicación escrita cursada al asegurado o beneficiario, los motivos que sustentan el rechazo del siniestro, adjuntando, de ser el caso, copia de las pruebas tomadas en cuenta para fundamentar su decisión, especialmente, cuando el rechazo tenga como origen una exclusión prevista en la póliza.

(Subrayado agregado)

50. Es así que, en la medida que Pacífico no ha cumplido con sustentar fehacientemente el motivo del rechazo de la cobertura del seguro vehicular por el fallecimiento de los señores Leoncio Rodríguez y Daniel Rodríguez, no resulta oponible a la señora Luis la referida negativa al otorgamiento de las respectivas indemnizaciones.
51. Por tanto, corresponde declarar fundada la denuncia interpuesta por la señora Luis contra Pacífico en este extremo, por la infracción a los artículos 18° y 19° del Código, en la medida que ha quedado acreditado que la compañía aseguradora no cumplió con otorgar a la denunciante la indemnización prevista en la Póliza JURI-2891617, por concepto de “accidentes ocupantes (muerte)” por el fallecimiento de su cónyuge e hijo.
- (ii) Sobre la cobertura de accidentes ocupantes (gastos de sepelio)
52. La señora Luis señaló que correspondía que le fuera otorgado la cobertura prevista en la póliza por los gastos de sepelio por el fallecimiento de su cónyuge e hijo.
53. Respecto de esta cobertura, la póliza establece en su condicionado particular, entre otros riesgos cubiertos, el de accidentes personales (gastos de sepelio)¹⁷.

¹⁷ Ver foja 86 del expediente.

54. El numeral 162.2 del artículo 162° de la LPAG precisa que corresponde a los administrados aportar las pruebas que consideren pertinentes a efectos de sustentar sus alegaciones, por lo que la actuación de los partes debe ceñirse a la norma que regula la carga de la prueba, donde se distinguen dos etapas de análisis al momento de verificar la ocurrencia de una infracción al Código¹⁸:

- *Primera etapa:*
Acreditación del defecto.- El consumidor debe acreditar la existencia del defecto en el bien o servicio materia de la relación de consumo en la que se produjo; y,
- *Segunda etapa:*
Atribución del defecto.- Una vez acreditado el defecto, se invierte la carga de la prueba y corresponde al proveedor demostrar que el mismo no le es imputable.

55. Por su parte, el artículo 196° del Código Procesal Civil, aplicable de manera supletoria a los procedimientos administrativos, establece que la carga de probar corresponde a quien afirma los hechos que configuran su pretensión o a quien los contradice, por lo cual en el presente caso constituye deber de la señora Luis acreditar los gastos de sepelio en los que habría incurrido a fin de hacer efectiva la cobertura por este concepto¹⁹. No obstante, la Comisión advierte que no obra en el expediente medio probatorio alguno que sustente dichos gastos.

56. En consecuencia, en la medida que no se ha acreditado el defecto en el servicio alegado, esto es, los gastos de sepelio que debieran ser cubiertos por Pacífico, corresponde declarar infundada la denuncia en este extremo por la presunta infracción a los artículos 18° y 19° del Código.

(iii) Sobre la cobertura de accidentes ocupantes (invalidez permanente)

57. La señora Luis señaló que correspondía que le fuera otorgado la indemnización prevista en la póliza por invalidez en atención a las lesiones sufridas por su primo y ella.

58. Respecto de esta cobertura, la póliza establece en su condicionado general lo siguiente²⁰:

“RIESGOS CUBIERTOS – COBERTURAS

¹⁸ **LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL**
Artículo 162°.- Carga de la prueba

(...)

162.2 Corresponde a los administrados aportar pruebas mediante la presentación de documentos e informes, proponer pericias, testimonios, inspecciones y demás diligencias permitidas, o aducir alegaciones.

¹⁹ **CÓDIGO PROCESAL CIVIL**

Artículo 196°.- Salvo disposición legal diferente, la carga de probar corresponde a quien afirma hechos que configuran su pretensión, o a quien los contradice alegando nuevos hechos.

²⁰ Ver foja 125 del expediente.

Artículo 4°

(...)

C. ACCIDENTES PERSONALES (POR ACCIDENTE DE TRÁNSITO) PARA OCUPANTES DE AUTOMÓVILES

La responsabilidad máxima de “LA COMPAÑÍA” respecto de cada pasajero será el valor que resulte dividir el límite máximo asegurado entre el número de pasajeros presentes al momento del accidente, aunque el número de ocupantes del vehículo siniestrado hubiere sido mayor al número de ocupantes asegurados.

(...)

C.2. Invalidez permanente: “LA COMPAÑÍA” pagará la suma correspondiente por invalidez permanente de acuerdo al grado que determinen los médicos auditores de “LA COMPAÑÍA”, en función a la inhabilitación permanente del ocupante.

El grado de invalidez permanente, ya sea total o parcial, será calculado tomando como base las tablas del “Manual de Evaluación y Calificación del Grado de Invalidez” de la Superintendencia de Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones vigentes en el momento del accidente, o el documento que lo reemplace. Asimismo, de presentarse algún caso que no estuviese contemplado en las tablas mencionadas y que pudiese generar alguna controversia, este será sometido a la opinión del Instituto Nacional de Rehabilitación del Ministerio de Salud.

Un mismo accidente no dará derecho a indemnizaciones acumulativas por muerte o invalidez permanente. Por consiguiente, si la muerte ocurriera a consecuencia de un accidente y “EL ASEGURADO” fuera indemnizado por invalidez permanente, “LA COMPAÑÍA” deducirá de la suma asegurada por muerte la indemnización pagada por invalidez permanente.

(...)

(Subrayado agregado)

59. Sobre el particular, tal como se ha señalado anteriormente (ver *supra* 53 y 54), la LPAG y el Código Procesal Civil, aplicado supletoriamente a los procedimientos administrativos, establecen que corresponde a los administrados aportar las pruebas que consideren pertinentes a efectos de sustentar sus alegaciones, por lo que la actuación de las partes debe ceñirse a la norma que regula la carga de la prueba.
60. De la revisión de los documentos que obran en el expediente, se observa que la señora Luis no ha presentado medio probatorio alguno que acredite que las lesiones sufridas por su primo y ella en el siniestro del 30 de julio de 2010, les hayan ocasionado una invalidez total y/o parcial permanente que sustente el otorgamiento de la cobertura por dicho concepto.
61. En este punto, cabe precisar que la señora Luis ni su primo han acreditado haber cumplido con el procedimiento establecido en la póliza —evaluación de los médicos auditores de la compañía aseguradora— para que sea exigible a Pacífico el otorgamiento de la cobertura por invalidez permanente. Asimismo, tampoco obra documento similar que sustente el grado y la naturaleza de la invalidez que presuntamente padecen que permita generar convicción en este órgano colegiado de que ello efectivamente ha sucedido.

62. Por tales motivos, la Comisión considera que corresponde declarar infundado este extremo de la denuncia interpuesta por la señora Luis contra Pacífico, por presunta infracción a los artículos 18° y 19° del Código, en la medida que no ha quedado acreditado que la denunciante ni su primo padecen de invalidez permanente por la cual deba hacerse efectiva la cobertura de seguro vehicular.

(iv) Sobre la cobertura de accidentes ocupantes (gastos de curación)

63. La señora Luis señaló que correspondía que le fuera otorgado la cobertura prevista en la póliza por los gastos de curación en atención a las lesiones sufridas por ella y su primo.

64. Respecto de esta cobertura, la póliza establece en su condicionado general lo siguiente²¹.

“RIESGOS CUBIERTOS – COBERTURAS

Artículo 4°

(...)

C. ACCIDENTES PERSONALES (POR ACCIDENTE DE TRÁNSITO) PARA OCUPANTES DE AUTOMÓVILES

La responsabilidad máxima de “LA COMPAÑÍA” respecto de cada pasajero será el valor que resulte dividir el límite máximo asegurado entre el número de pasajeros presentes al momento del accidente, aunque el número de ocupantes del vehículo siniestrado hubiere sido mayor al número de ocupantes asegurados.

(...)

C.2. Gastos de curación: “LA COMPAÑÍA” pagará o reembolsará los honorarios médicos, así como los gastos farmacéuticos, hospitalarios, quirúrgicos y prótesis dentales que fueren necesarios, no así aparatos ortopédicos, teniendo libertad “LA COMPAÑÍA” de designar el facultativo y hospital o clínica que considere conveniente.

(...).”

(Subrayado agregado)

65. Al respecto, de la revisión de los documentos que obran en el expediente, se observa que la señora Luis no ha presentado medio probatorio alguno que sustenten los gastos médicos incurridos en la curación de sus lesiones o las respectivas órdenes y/o recetas médicas, cuyos montos Pacífico debiera asumir.

66. En consecuencia, corresponde declarar infundado este extremo de la denuncia interpuesta por la señora Luis contra Pacífico por presunta infracción a los artículos 18°

²¹ Ver foja 125 del expediente.

y 19° del Código, en la medida que no ha quedado acreditado que la denunciante haya efectuado gastos médicos en ella ni en su primo a fin de hacerse efectiva la cobertura de seguro vehicular.

Sobre la medida correctiva

67. El artículo 114° del Código establece que sin perjuicio de la sanción administrativa que corresponda al proveedor por una infracción a las normas del Código, el Indecopi puede dictar, en calidad de mandatos, medidas correctivas reparadoras y complementarias.²²
68. Las medidas correctivas reparadoras tienen el objeto de resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior. Las medidas correctivas complementarias tienen el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que se produzca nuevamente en el futuro²³.

²² **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

Artículo 114°.- Medidas correctivas

Sin perjuicio de la sanción administrativa que corresponda al proveedor por una infracción al presente Código, el Indecopi puede dictar, en calidad de mandatos, medidas correctivas reparadoras y complementarias.

Las medidas correctivas reparadoras pueden dictarse a pedido de parte o de oficio, siempre y cuando sean expresamente informadas sobre esa posibilidad en la notificación de cargo al proveedor por la autoridad encargada del procedimiento. Las medidas correctivas complementarias pueden dictarse de oficio o a pedido de parte.

²³ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

Artículo 115°.- Medidas correctivas reparadoras

115.1 Las medidas correctivas reparadoras tienen el objeto de resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior y pueden consistir en ordenar al proveedor infractor lo siguiente:

- a. Reparar productos.
- b. Cambiar productos por otros de idénticas o similares características, cuando la reparación no sea posible o no resulte razonable según las circunstancias.
- c. Entregar un producto de idénticas características o, cuando esto no resulte posible, de similares características, en los supuestos de pérdida o deterioro atribuible al proveedor y siempre que exista interés del consumidor.
- d. Cumplir con ejecutar la prestación u obligación asumida; y si esto no resulte posible o no sea razonable, otra de efectos equivalentes, incluyendo prestaciones dinerarias.
- e. Cumplir con ejecutar otras prestaciones u obligaciones legales o convencionales a su cargo.
- f. Devolver la contraprestación pagada por el consumidor, más los intereses legales correspondientes, cuando la reparación, reposición, o cumplimiento de la prestación u obligación, según sea el caso, no resulte posible o no sea razonable según las circunstancias.
- g. En los supuestos de pagos indebidos o en exceso, devolver estos montos, más los intereses correspondientes.
- h. Pagar los gastos incurridos por el consumidor para mitigar las consecuencias de la infracción administrativa.
- i. Otras medidas reparadoras análogas de efectos equivalentes a las anteriores.

115.2 Las medidas correctivas reparadoras no pueden ser solicitadas de manera acumulativa conjunta, pudiendo plantearse de manera alternativa o subsidiaria, con excepción de la medida correctiva señalada en el literal h) que puede solicitarse conjuntamente con otra medida correctiva. Cuando los órganos competentes del Indecopi se pronuncian respecto de una medida correctiva reparadora, aplican el principio de congruencia procesal.

115.3 Las medidas correctivas reparadoras pueden solicitarse en cualquier momento hasta antes de la notificación de cargo al proveedor, sin perjuicio de la facultad de secretaría técnica de la comisión de requerir al consumidor que precise la medida correctiva materia de solicitud. El consumidor puede variar su solicitud de medida correctiva hasta antes de la decisión de primera instancia, en cuyo caso se confiere traslado al proveedor para que formule su descargo.

115.4 Corresponde al consumidor que solicita el dictado de la medida correctiva reparadora probar las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas causadas por la comisión de la infracción administrativa.

69. En su denuncia, la señora Luis solicitó, en calidad de medida correctiva, que se ordene a Pacífico el pago de las indemnizaciones correspondientes a:
- (i) Accidentes ocupantes (muerte);
 - (ii) accidentes ocupantes (invalidez permanente);
 - (iii) accidentes ocupantes (gastos de curación); y,
 - (iv) accidentes ocupantes (gastos de sepelio).
70. Sobre el particular, se aprecia que en la medida que solo ha quedado acreditada la infracción al deber de idoneidad por parte de Pacífico, al no cumplir con otorgar a la señora Luis la indemnización prevista en el seguro vehicular por el fallecimiento de su cónyuge e hijo, corresponde ordenar una medida correctiva a fin de revertir los efectos de la referida conducta infractora.
71. Sobre el particular, se establece en el condicionado particular de la Póliza JURI-2891617 que la suma asegurada por concepto de accidentes ocupantes (muerte) asciende a US\$ 40 000,00²⁴.

115.5 Los bienes o montos objeto de medidas correctivas reparadoras son entregados por el proveedor directamente al consumidor que los reclama, salvo mandato distinto contenido en la resolución. Aquellos bienes o montos materia de una medida correctiva reparadora, que por algún motivo se encuentran en posesión del Indecopi y deban ser entregados a los consumidores beneficiados, son puestos a disposición de estos.

115.6 El extremo de la resolución final que ordena el cumplimiento de una medida correctiva reparadora a favor del consumidor constituye título ejecutivo conforme con lo dispuesto en el artículo 688° del Código Procesal Civil, una vez que quedan consentidas o causan estado en la vía administrativa. La legitimidad para obrar en los procesos civiles de ejecución corresponde a los consumidores beneficiados con la medida correctiva reparadora.

115.7 Las medidas correctivas reparadoras como mandatos dirigidos a resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas originadas por la infracción buscan corregir la conducta infractora y no tienen naturaleza indemnizatoria; son dictadas sin perjuicio de la indemnización por los daños y perjuicios que el consumidor puede solicitar en la vía judicial o arbitral correspondiente. No obstante se descuenta de la indemnización patrimonial aquella satisfacción patrimonial deducible que el consumidor haya recibido a consecuencia del dictado de una medida correctiva reparadora en sede administrativa.

Artículo 116°.- Medidas correctivas complementarias

Las medidas correctivas complementarias tienen el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro y pueden ser, entre otras, las siguientes:

- a. Que el proveedor cumpla con atender la solicitud de información requerida por el consumidor, siempre que dicho requerimiento guarde relación con el producto adquirido o servicio contratado.
- b. Declarar inexigibles las cláusulas que han sido identificadas como abusivas en el procedimiento.
- c. El decomiso y destrucción de la mercadería, envases, envolturas o etiquetas.
- d. En caso de infracciones muy graves y de reincidencia o reiterancia:
 - (i) Solicitar a la autoridad correspondiente la clausura temporal del establecimiento industrial, comercial o de servicios por un plazo máximo de seis (6) meses.
 - (ii) Solicitar a la autoridad competente la inhabilitación, temporal o permanente, del proveedor en función de los alcances de la infracción sancionada.
- e. Publicación de avisos rectificatorios o informativos en la forma que determine el Indecopi, tomando en consideración los medios que resulten idóneos para revertir los efectos que el acto objeto de sanción ha ocasionado.
- f. Cualquier otra medida correctiva que tenga el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro.

El Indecopi está facultado para solicitar a la autoridad municipal y policial el apoyo respectivo para la ejecución de las medidas correctivas complementarias correspondientes.

²⁴ Ver foja 86 del expediente.

72. En este punto, cabe señalar que la cláusula adicional de accidentes personales de ocupantes dispone que la indemnización de los riesgos cubiertos se otorgará de acuerdo con las siguientes condiciones²⁵:

“INDEMNIZACIÓN DE LOS RIESGOS CUBIERTOS

a) MUERTE: “LA COMPAÑÍA” pagará la suma convenida en las condiciones especiales a los herederos legalmente declarados de la persona o personas que se hubiesen encontrado como ocupantes al momento del accidente de “LA UNIDAD ASEGURADA” previa presentación del testamento o de la resolución judicial o acta de sucesión intestada.

(...)”

(Subrayado agregado)

73. En atención a ello, la Comisión considera que con el fin de revertir los efectos generados por la conducta infractora antes referida, corresponde ordenar a Pacífico, en calidad de medida correctiva, que en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles contado a partir del día siguiente de la notificación de la presente resolución, cumpla con otorgar a la señora Luis la cobertura prevista en la Póliza JURI-2891617 por concepto de “accidentes ocupantes (muerte)” por el fallecimiento de su cónyuge e hijo —lo que asciende a US\$ 40 000,00 en total—, debiéndose tener en cuenta que ello deberá hacerse efectivo a partir de la fecha en que la denunciante cumpla presentar los documentos requeridos en la referida póliza.
74. De incumplirse la medida correctiva ordenada por la Comisión, la señora Luis deberá remitir un escrito al Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 1 del Indecopi (en adelante, el OPS N°1) comunicando el hecho, conforme con lo dispuesto en el artículo 125° del Código. Si el OPS N° 1 verifica el incumplimiento podrá imponer a Pacífico una sanción.
75. Cabe precisar que no constituye una facultad del Indecopi ejecutar la medida correctiva a favor del consumidor, pues el Estado ha reservado esta potestad únicamente al consumidor mediante la vía judicial. Por estas razones, el numeral 115.6 del artículo 115° del Código establece que las resoluciones finales que ordenen medidas correctivas reparadoras constituyen Títulos de Ejecución conforme a lo dispuesto en el artículo 688° del Código Procesal Civil.

Sobre la graduación de la sanción

76. Habiéndose verificado la existencia de una infracción administrativa por parte de Pacífico, corresponde determinar a continuación la sanción a imponer. Para proceder a su graduación, deben aplicarse de manera preferente los criterios previstos en el Código, y de manera supletoria los criterios establecidas en la LPAG.

²⁵ Ver foja 140 del expediente.

77. El artículo 112° del Código establece que para determinar la sanción a imponer, la autoridad administrativa podrá tomar en consideración diversos criterios tales como: (i) el beneficio ilícito esperado u obtenido por la realización de la infracción, (ii) la probabilidad de detección de la infracción, (iii) el daño resultante de la infracción, (iv) los efectos que la conducta infractora pueda haber generado en el mercado, (v) la naturaleza del perjuicio causado o grado de afectación a la vida, salud, integridad o patrimonio de los consumidores y (vi) otros criterios que, dependiendo del caso particular, se considere adecuado adoptar.²⁶
78. Al respecto, en la Resolución Final N° 1283-2010/CPC del 31 de mayo de 2010 la Comisión estableció la metodología a emplear a efectos de determinar la sanción final a imponer.²⁷

²⁶

CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Artículo 112°.- Criterios de graduación de las sanciones administrativas

Al graduar la sanción, el Indecopi puede tener en consideración los siguientes criterios:

1. El beneficio ilícito esperado u obtenido por la realización de la infracción;
2. La probabilidad de detección de la infracción;
3. El daño resultante de la infracción;
4. Los efectos que se pudiesen ocasionar en el mercado;
5. La naturaleza del perjuicio causado o grado de afectación a la vida, salud, integridad o patrimonio de los consumidores;
6. Otros criterios que, dependiendo del caso particular, considere adecuado adoptar la Comisión.

²⁷

Al respecto, la citada resolución señaló lo siguiente:

“El beneficio ilícito es el beneficio real o potencial producto de la infracción administrativa. Es lo que percibe, percibiría o pensaba percibir el administrado cometiendo la infracción menos lo que percibiría si no la hubiera cometido. Así, por ejemplo, si un proveedor hubiera percibido 100 unidades respetando la ley, pero percibe (o percibiría o cree que va a percibir) 150 unidades al cometer la infracción, el beneficio ilícito es de 50 unidades. El beneficio ilícito también es lo que el infractor ahorra, ahorraría o pensaba ahorrar, al cometer la infracción. El beneficio ilícito, resulta pertinente precisarlo, no es utilidad ni ganancia en sentido contable o financiero.

La probabilidad de detección, por su parte, es la posibilidad, medida en términos porcentuales, de que la comisión de una infracción sea detectada por la autoridad administrativa. Si una infracción es muy difícil de detectar, le corresponderá un porcentaje bajo de probabilidad, como sería 10%, lo que significa que de cada 10 infracciones, una sería detectada por la autoridad; mientras que si es de mediana o fácil detección le corresponderá un porcentaje mayor, como por ejemplo, 50% (si de cada 2 infracciones, una sería detectada por la autoridad), 75% (si de cada 4 infracciones, 3 serían detectadas) ó 100% (todas las infracciones serían detectadas).

En tanto la propia norma establece que la sanción debe ser disuasoria, el criterio del beneficio ilícito es especialmente importante, pues permite analizar cuál fue el beneficio esperado por el infractor que le llevó a cometer la conducta sancionada pese a su prohibición. Este criterio está estrechamente vinculado a la expectativa de detección, que influirá decisivamente al hacer el análisis costo/beneficio al momento de cometer la infracción. Adicionalmente, se trata de factores todos ellos susceptibles de cierta objetivación, lo que permite una mayor claridad en la motivación de la sanción, facilitando su comprensión y posterior control, tanto en sede administrativa como en sede judicial.

Sin embargo, no debe olvidarse que en materia sancionadora no se castiga únicamente por el beneficio ilícito del infractor, sino también por el daño potencial o causado como consecuencia de la infracción. Por tanto, los criterios indicados en el párrafo anterior no son los únicos que deben tomarse en cuenta para establecer una sanción, que puede verse agravada o atenuada en aplicación del resto de criterios establecidos en la normativa vigente; esto es, los efectos sobre el mercado, la naturaleza del bien jurídico lesionado, la conducta del infractor y la reincidencia o incumplimiento reiterado, entre otros.

Además, debe resaltarse que en caso el beneficio ilícito sea difícil de cuantificar o no exista, la Comisión podrá considerar los demás criterios establecidos en el artículo 41°-A de la Ley de Protección al Consumidor con la finalidad

(i) Beneficio ilícito

79. En el presente caso, ha quedado acreditado que la infracción cometida por Pacífico consistió en no haber cumplido con otorgar a la señora Luis la indemnización prevista en la póliza del seguro vehicular contratado por la Minera Milpo por concepto de “accidentes ocupantes (muerte)”, por el fallecimiento de su cónyuge e hijo en el siniestro ocurrido el 30 de julio de 2010. En ese sentido, el beneficio ilícito esperado por Pacífico consiste en no haber desembolsado la suma correspondiente a la indemnización solicitada que asciende a US\$ 40 000,00, por lo que dicha suma equivale a 32,6 Unidades Impositivas Tributarias (en adelante, UIT)²⁸.

(ii) Probabilidad de detección

80. La probabilidad de detección es alta, pues todos los consumidores estarían dispuestos a denunciar estos hechos ante la autoridad administrativa en tanto subsista la necesidad del otorgamiento de la respectiva indemnización contenida en la póliza del seguro contratado. Por tanto, la probabilidad de detección de la infracción es de 100% (equivalente a un factor de 1).

(iii) Multa Base

81. La multa base se obtiene dividiendo el beneficio ilícito entre la probabilidad de detección. Es evidente que la sanción a imponer debe ser por lo menos igual a dicho monto, salvo que existan circunstancias atenuantes, de lo contrario el infractor encontraría rentable cometer la infracción en lugar de respetar las normas del ordenamiento jurídico, que es lo que busca evitar el principio de razonabilidad.

82. Considerando los datos obtenidos, la multa base resulta de la aplicación de la siguiente fórmula:

Beneficio ilícito esperado	/	Probabilidad de detección	=	Multa base
----------------------------	---	---------------------------	---	------------

de determinar la sanción que considere pertinente a cada caso concreto, aplicando además los agravantes y atenuantes que correspondan.

En consecuencia, la metodología empleada por esta Comisión parte de la determinación, siempre que sea posible, del beneficio ilícito esperado por el infractor, determinándose además la probabilidad de detección. A partir de estos criterios se determina lo que denominamos «multa base», lo que permite tener una base para la sanción, para cuya determinación final deberán aplicarse, cuando sea pertinente, los demás criterios establecidos en el artículo 41°-A de la Ley del Sistema de Protección al Consumidor, así como los que, supletoriamente, se encuentran establecidos en el numeral 3 del artículo 230° de la Ley del Procedimiento Administrativo General. Por su parte, en aquellos supuestos en donde sea imposible o muy difícil establecer el beneficio ilícito, los demás criterios serán igualmente aplicables, para así determinar la sanción a imponer”.

²⁸ Dicho resultado obedece al cálculo realizado de la suma de US\$ 40 000,00 por el tipo de cambio del día establecido por el Banco Central de Reserva del Perú (3,1458), que arroja el monto de S/. 125 832,00. Dicho resultado, a su vez, se dividió entre el monto de una (1) UIT (S/. 3 850,00).

32,6 UIT	/	1	=	32,6 UIT
----------	---	---	---	----------

83. En consecuencia, la Comisión estima imponer una multa base total ascendente a 32,6 UIT. Así, al no presentarse circunstancias agravantes o atenuantes que modifiquen la multa base impuesta; y, considerando que la potestad sancionadora otorgada a la autoridad administrativa debe ser ejercida dentro de los parámetros fijados por el ordenamiento, conforme a los principios que inspiran el ejercicio del poder punitivo del Estado, la Comisión considera que corresponde sancionar a Pacífico con una multa de 32,6 UIT.

Sobre el pago de las costas y costos

84. El artículo 7° del Decreto Legislativo N° 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi,²⁹ dispone que es potestad de la Comisión ordenar el pago de los costos y costas en que hubiera incurrido la denunciante o el Indecopi.
85. En el presente caso, ha quedado acreditada la infracción cometida por Pacífico, por lo que esta Comisión considera que se debe ordenar al denunciado el pago de las costas y costos del procedimiento. En consecuencia, Pacífico deberá cumplir con pagar a la señora Luis las costas del procedimiento que ascienden a la suma de S/.36,00, en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución.³⁰
86. Sin perjuicio de ello y, de considerarlo pertinente, una vez que se ponga fin a la instancia administrativa, la señora Luis podrá solicitar el reembolso de los montos adicionales en que hubiese incurrido para la tramitación del presente procedimiento, para lo cual deberá presentar una solicitud de liquidación de costas y costos ante el OPS N° 1.

RESUELVE:

PRIMERO: desestimar la excepción de prescripción de la denuncia formulada por El Pacífico Peruano Suiza Compañía de Seguros y Reaseguros S.A.

²⁹ **DECRETO LEGISLATIVO N° 807, LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI**
Artículo 7°.- En cualquier procedimiento contencioso seguido ante el Indecopi, la Comisión u Oficina competente, además de imponer la sanción que corresponda, podrá ordenar que el infractor asuma el pago de las costas y costos del proceso en que haya incurrido el denunciante o el Indecopi. En caso de incumplimiento de la orden de pago de costas y costos del proceso, cualquier Comisión u Oficina del Indecopi podrá aplicar las multas previstas en el inciso b) del artículo 38 del Decreto Legislativo N° 716.

³⁰ Tasa correspondiente al derecho de presentación de la denuncia.

SEGUNDO: desestimar la excepción de falta de interés para obrar de la señora María Yolanda Luis Manrique Viuda de Rodríguez, formulada por El Pacífico Peruano Suiza Compañía de Seguros y Reaseguros S.A.

TERCERO: desestimar la excepción de falta de legitimidad para obrar de la señora María Yolanda Luis Manrique Viuda de Rodríguez, formulada por El Pacífico Peruano Suiza Compañía de Seguros y Reaseguros S.A.

CUARTO: declarar fundada la denuncia presentada por la señora María Yolanda Luis Manrique Viuda de Rodríguez contra El Pacífico Peruano Suiza Compañía de Seguros y Reaseguros S.A. por la infracción a los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en la medida que ha quedado acreditado que no cumplió con otorgar a la denunciante la indemnización prevista en la Póliza JURI-2891617 por concepto de “accidentes ocupantes (muerte)”, por el fallecimiento de los señores Leoncio Severio Rodríguez Chuquispuma y Daniel Leoncio Rodríguez Luis.

QUINTO: declarar infundada la denuncia presentada por la señora María Yolanda Luis Manrique Viuda de Rodríguez contra El Pacífico Peruano Suiza Compañía de Seguros y Reaseguros S.A. por presunta infracción a los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en la medida que no ha quedado acreditado que la denunciante haya incurrido en gastos de sepelio por el fallecimiento de los señores Leoncio Severio Rodríguez Chuquispuma y Daniel Leoncio Rodríguez Luis.

SEXTO: declarar infundada la denuncia presentada por la señora María Yolanda Luis Manrique Viuda de Rodríguez contra El Pacífico Peruano Suiza Compañía de Seguros y Reaseguros S.A. por presunta infracción a los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en la medida que no ha quedado acreditado que la denunciante ni el señor Eddy Castellón Rodríguez padecen de invalidez permanente a fin de hacerse efectiva la cobertura de seguro vehicular.

SÉTIMO: declarar infundada la denuncia presentada por la señora María Yolanda Luis Manrique Viuda de Rodríguez contra El Pacífico Peruano Suiza Compañía de Seguros y Reaseguros S.A. por presunta infracción a los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en la medida que no ha quedado acreditado que la denunciante haya incurrido en gastos médicos en ella ni en el señor Eddy Castellón Rodríguez a fin de hacerse efectiva la cobertura de seguro vehicular.

OCTAVO: ordenar a El Pacífico Peruano Suiza Compañía de Seguros y Reaseguros S.A., en calidad de medida correctiva, que en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles contado a partir del día siguiente de la notificación de la presente resolución, cumpla con otorgar a la señora María Yolanda Luis Manrique Viuda de Rodríguez la cobertura prevista en la Póliza JURI-2891617 por concepto de “accidentes ocupantes (muerte)” por el fallecimiento de los señores Leoncio Severio Rodríguez Chuquispuma y Daniel Leoncio Rodríguez Luis —lo que asciende a US\$ 40 000,00 en total—, debiéndose tener en cuenta que ello deberá hacerse

efectivo a partir de la fecha en que la denunciante cumpla presentar los documentos requeridos en la referida póliza.

NOVENO: sancionar a El Pacífico Peruano Suiza Compañía de Seguros y Reaseguros S.A., con una multa ascendente a 32,6 Unidades Impositivas Tributarias por la infracción referida al incumplimiento de otorgar la señora María Yolanda Luis Manrique Viuda de Rodríguez la indemnización correspondiente por el fallecimiento de los señores Leoncio Severio Rodríguez Chuquispuma y Daniel Leoncio Rodríguez Luis,³¹ la cual será rebajada en 25% si consiente la presente resolución y procede a cancelarla en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles contados a partir del día siguiente de la notificación de la presente resolución, conforme a lo establecido en el artículo 113° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

DÉCIMO: ordenar a El Pacífico Peruano Suiza Compañía de Seguros y Reaseguros S.A., que en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles contado a partir del día siguiente de la notificación de la presente resolución, cumpla con pagar a la señora María Yolanda Luis Manrique Viuda de Rodríguez las costas del procedimiento, que a la fecha ascienden a la suma de S/. 36,00; sin perjuicio de ello, y de considerarlo pertinente, una vez que se ponga fin a la instancia administrativa, la denunciante podrá solicitar el reembolso de los montos adicionales en que hubiese incurrido para la tramitación del presente procedimiento, para lo cual deberá presentar una solicitud de liquidación de costas y costos ante el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 1.

UNDÉCIMO: informar a las partes que la presente resolución tiene vigencia desde el día de su notificación y no agota la vía administrativa. En tal sentido, se informa que de conformidad con lo dispuesto por el artículo 38° del Decreto Legislativo N° 807, modificado por la Primera Disposición Complementaria Modificatoria del Código de Protección y Defensa del Consumidor, el único recurso impugnativo que puede interponerse contra lo dispuesto por este colegiado es el de apelación³². Cabe señalar que dicho recurso deberá ser presentado ante la Comisión en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles contado a partir del día siguiente de su notificación, caso contrario, la resolución quedará consentida³³.

³¹ Dicha cantidad deberá ser abonada en la Tesorería del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de Protección de la Propiedad Intelectual - INDECOPI - sito en Calle La Prosa 104, San Borja.

³² **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR
DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS MODIFICATORIAS
PRIMERA.- Modificación del artículo 38° del Decreto Legislativo N° 807**
Modifícase el artículo 38° del Decreto Legislativo N° 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, con el siguiente texto:
“Artículo 38°.- El único recurso impugnativo que puede interponerse durante la tramitación del procedimiento es el de apelación, que procede únicamente contra la resolución que pone fin a la instancia, contra la resolución que impone multas y contra la resolución que dicta una medida cautelar. El plazo para interponer dicho recurso es de cinco (5) días hábiles. La apelación de resoluciones que pone fin a la instancia se concede con efecto suspensivo. La apelación de multas se concede con efecto suspensivo, pero es tramitada en cuaderno separado. La apelación de medidas cautelares se concede sin efecto suspensivo, tramitándose también en cuaderno separado”.

³³ **LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL
Artículo 212°.- Acto firme**

DUODÉCIMO: disponer la inscripción de El Pacífico Peruano Suiza Compañía de Seguros y Reaseguros S.A. en el Registro de infracciones y sanciones del Indecopi, una vez que la resolución quede firme en sede administrativa, conforme a lo establecido en el artículo 119° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor³⁴.

Con la intervención de los señores Comisionados: Juan Carlos Zevillanos Garnica, José Ricardo Wenzel Ferradas, Erika Claudia Bedoya Chirinos y María Luz Beingolea Robles.

JUAN CARLOS ZEVILLANOS GARNICA
Presidente

Una vez vencidos los plazos para interponer los recursos administrativos se perderá el derecho a articularlos quedando firme el acto.

³⁴

LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Artículo 119°.- Registro de infracciones y sanciones

El Indecopi lleva un registro de infracciones y sanciones a las disposiciones del presente Código con la finalidad de contribuir a la transparencia de las transacciones entre proveedores y consumidores y orientar a estos en la toma de sus decisiones de consumo. Los proveedores que sean sancionados mediante resolución firme en sede administrativa quedan automáticamente registrados por el lapso de cuatro (4) años contados a partir de la fecha de dicha resolución. La información del registro es de acceso público y gratuito.