

RESOLUCIÓN FINAL N.º 007-2017/CC3

EXPEDIENTE : 94-2016/CC3
AUTORIDAD : COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR 3
(Comisión)
ADMINISTRADO : LA POSITIVA SEGUROS Y REASEGUROS S.A.¹ (LA
POSITIVA)
MATERIA : PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR
IDONEIDAD
ACTIVIDAD : SEGUROS GENERALES
SANCIÓN : 4.5 UIT (*Artículo 19 del Código de Protección y
Defensa del Consumidor*)
106.2 UIT (*Artículo 19 del Código de Protección y
Defensa del Consumidor*)

SUMILLA: Sancionar a LA POSITIVA SEGUROS Y REASEGUROS S.A. por haber incurrido en infracción a lo establecido en el artículo 19 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haberse acreditado durante el procedimiento que exigió requisitos adicionales a los previstos normativamente para atender el pago de indemnizaciones por incapacidad temporal derivadas del SOAT, solicitadas en favor de menores de edad.

Asimismo, sancionarla por haber incurrido en infracción a lo establecido en el artículo 19 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haberse acreditado durante el procedimiento que no pagó las indemnizaciones por incapacidad temporal derivadas del SOAT dentro del plazo legal de diez (10) días, en cincuenta y nueve (59) casos.

Finalmente, se archiva en el extremo por presunta infracción a lo establecido en el artículo 19 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, dado que la obligación legal de pagar los beneficios no disputados, reconocidos en sus dictámenes de autoría médica, para los casos en que se recurra ante la autoridad administrativa por discrepancias con el dictamen de incapacidad temporal del médico tratante, se encuentra subsumida en la obligación de la pagar las indemnizaciones dentro del plazo legal de diez (10) días .

Lima, 20 de enero de 2017

I. ANTECEDENTES

1. En el marco de las acciones de supervisión y fiscalización desarrolladas por la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor 3, mediante Memorándum 130-2015/CC3, se encargó a la Gerencia de Supervisión y Fiscalización (GSF) llevar a cabo acciones de supervisión a las compañías de

¹ Cabe señalar que LA POSITIVA SEGUROS Y REASEGUROS S.A. está registrado en la base de datos de la SUNAT con RUC N.º 20100210909 y domicilio fiscal en calle Francisco Masías N.º 370, San Isidro, debidamente inscrito en la partida electrónica N° 11193541 del Registro de Personas Jurídicas de la SUNARP – Sede Lima.

seguros, con la finalidad de verificar el cumplimiento del marco normativo de protección al consumidor, respecto al pago de las indemnizaciones provenientes del Seguro Obligatorio contra Accidentes de Tránsito (SOAT).

2. A fin de cumplir con dicho encargo, mediante carta 130-2015/INDECOPI-GSF la GSF puso en conocimiento a LA POSITIVA del inicio de la etapa de supervisión y requirió la siguiente información:
 - (i) Copia del procedimiento interno utilizado para la atención de solicitudes de pago de indemnizaciones por incapacidad temporal provenientes del SOAT, incluyendo los flujogramas pertinentes.
 - (ii) Relación de requisitos exigidos a los beneficiarios del SOAT para la atención de solicitudes de pago de indemnización por incapacidad temporal.
 - (iii) Precisar a través de qué medio informan a los usuarios los requisitos y procedimientos a seguir para la atención de solicitudes de pago de indemnizaciones y/o reembolsos derivados del SOAT.
 - (iv) Reporte de solicitudes de pago de indemnizaciones por incapacidad temporal presentados por los beneficiarios del SOAT en el periodo de julio a diciembre de 2015².
3. Luego de la revisión y evaluación de la información remitida, la GSF emitió el Informe 313-2016/GSF, cuyas conclusiones y recomendaciones se transcriben a continuación:

“IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

59. *Del análisis efectuado en la presente supervisión, se ha verificado que **LA POSITIVA**, habría infringido las disposiciones del Código por lo siguiente:*

- (i) ***LA POSITIVA** habría infringido lo establecido en el artículo 19 del Código, al verificarse que vendría exigiendo requisitos adicionales a los previstos normativamente, carentes de razonabilidad, para atender el pago de las indemnizaciones derivadas del SOAT en los casos de incapacidad temporal sufrida por un menor de edad.*
- (ii) ***LA POSITIVA** habría infringido lo establecido en el artículo 19 del Código, al verificarse que, en seis expedientes de solicitudes de indemnización por incapacidad temporal, no habría observado las exigencias previstas normativamente, relativas a la oportunidad (...) del pago (...)*
- (iii) ***LA POSITIVA** habría infringido lo establecido en el artículo 19 del Código, al verificarse que, en el caso de las solicitudes de*

² LA POSITIVA recibió un total de dos mil quinientos sesenta y cuatro (2564) solicitudes de indemnizaciones por incapacidad temporal, de los cuales cincuenta y seis (56) fueron recurridas a instancias administrativas y arbitrales. En tal sentido, se elaboró una muestra representativa de ciento veinticinco expedientes (125) sobre la base de las dos mil quinientos ochos (2508) solicitudes de indemnización por incapacidad temporal que fueron atendidas por parte de LA POSITIVA. Cabe resaltar que, si bien se requirió información hasta diciembre 2015, la administrada presentó información hasta el 05 de febrero de 2016, por lo cual, el periodo análisis corresponde hasta esa fecha.

indemnización por incapacidad temporal que fueron recurridas ante la autoridad administrativa por discrepancia al dictamen del médico tratante, la compañía de seguros no habría cumplido con la obligación legal de pagar los beneficios no disputados que fueron reconocidos en el informe de auditoría médica presente en cada uno de los expedientes.

60. *Atendiendo a lo señalado precedentemente, corresponde recomendar a la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor 3, el inicio de un procedimiento administrativo sancionador a **LA POSITIVA**, por la presunta infracción a lo dispuesto en el artículo 19 del Código.”*

4. En el artículo 27³ de la Ley de Organización y Funciones del Indecopi, aprobada por Decreto Legislativo 1033 (D. Leg. 1033), se establece que la Comisión de Protección al Consumidor tiene como función velar por el cumplimiento del Código Protección y Defensa del Consumidor, y de las leyes que, en general, protegen a los consumidores de la falta de idoneidad de los bienes y servicios, y de la discriminación en el consumo.
5. Asimismo, de conformidad con lo establecido en el inciso d) del artículo 44⁴ del D. Leg. 1033, es función de las Secretarías Técnicas del Área de Competencia, entre otros, imputar cargos e impulsar la tramitación de los procedimientos.
6. En ese sentido, mediante Resolución 1 del 18 de agosto de 2016, la Secretaría Técnica inició un procedimiento administrativo sancionador en contra de LA POSITIVA, en los siguientes términos:

*“**PRIMERO:** Iniciar procedimiento administrativo sancionador en contra de LA POSITIVA SEGUROS Y REASEGUROS S.A., a instancia de la Secretaría Técnica, con cargo a dar cuenta a la Comisión de Protección al Consumidor 3; en tanto habría incurrido en presunta infracción a lo establecido en el artículo 19 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto habría exigido requisitos adicionales a los previstos normativamente para atender el pago de indemnizaciones por incapacidad temporal derivadas del SOAT, solicitadas en favor de menores de edad.*

***SEGUNDO:** Iniciar procedimiento administrativo sancionador en contra de LA POSITIVA SEGUROS Y REASEGUROS S.A., a instancia de la Secretaría Técnica, con cargo a dar cuenta a la Comisión de Protección al Consumidor 3; en tanto habría incurrido en presunta infracción a lo*

³ **D. Leg. 1033**

Artículo 27.- De la Comisión de Protección al Consumidor.-

Corresponde a la Comisión de Protección al Consumidor velar por el cumplimiento de la Ley de Protección al Consumidor y de las leyes que, en general, protegen a los consumidores de la falta de idoneidad de los bienes y servicios en función de la información brindada, de las omisiones de información y de la discriminación en el consumo, así como de aquellas que complementen o sustituyan a las anteriores.

⁴ **D. Leg. 1033**

Artículo 44.- Funciones de las Secretarías Técnicas.- (...)

44.1 Son funciones de las Secretarías Técnicas del Área de Competencia: (...)

d) Por delegación de su Comisión, admitir a trámite los procedimientos, imputar cargos, impulsar la tramitación de los procedimientos, declarar rebelde a una parte del procedimiento, conceder recursos administrativos y declarar firme o consentida la resolución final que expida la Comisión, salvo régimen establecido en ley especial; (...)

establecido en el artículo 19 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto no habría pagado las indemnizaciones por incapacidad temporal derivadas del SOAT dentro del plazo legal de diez (10) días.

TERCERO: *Iniciar procedimiento administrativo sancionador en contra de LA POSITIVA SEGUROS Y REASEGUROS S.A., a instancia de la Secretaría Técnica, con cargo a dar cuenta a la Comisión de Protección al Consumidor 3; en tanto habría incurrido en presunta infracción a lo establecido en el artículo 19 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto no habría cumplido con la obligación legal de pagar los beneficios no disputados, reconocidos en su dictamen de auditoría médica, para los casos en que se recurra ante la autoridad administrativa por discrepancias con el dictámen de incapacidad temporal del médico tratante.(...)"*

7. Mediante escrito del 5 de octubre de 2016, LA POSITIVA presentó sus descargos señalando que:
- i) Con la partida de nacimiento del menor se valida que efectivamente quien realiza el trámite de pago de indemnización por incapacidad temporal o de cualquier cobertura del SOAT, sea el padre del menor agraviado.
 - ii) Si bien con el DNI de los menores de edad, se puede apreciar a la fecha el nombre de ambos padres, así como el número de DNI de estos, este documento recién fue exigible desde el año 2011 a nivel nacional y que aún en muchas provincias del interior del país, menores de edad no cuentan con este documento.
 - iii) En los casos en los que los padres de los menores de edad presenten el DNI de estos últimos, ya no se exige la copia de la partida de nacimiento.
 - iv) En los casos en que los padres no cuenten con el DNI del menor agraviado, se encuentra justificado la exigencia de la copia de la partida de nacimiento, a fin de acreditar la representación del menor, por lo que, no se estaría incurriendo en infracción al deber de idoneidad regulado en el artículo 19 del Código.
 - v) Respecto a los casos 1, 2 y 3 en efecto hubo un exceso en el plazo legal establecido referido al pago; sin embargo, se aprecia que dichos casos solo constituyen el 2.4 % de los 125 casos revisados.
 - vi) En ese sentido, se debe tener en cuenta el principio de razonabilidad recogido en la LPAG, si bien es cierto que la compañía se excedió del plazo legal establecido en tres (3) casos, se debe tomar en cuenta que cumplieron con el pago de las coberturas solicitadas por los beneficiarios del SOAT.
 - vii) Invocó que se aplique un factor atenuante, según lo establecido en la "Propuesta Metodológica para la determinación de multa en el INDECOP" – Documento de Trabajo N.º 01-2012/GEE, en atención de los siguientes puntos: i) la cooperación por parte de la compañía durante la investigación; ii) el auto-reporte, es decir la sumisión por parte de nuestra compañía en la responsabilidad atribuida al haber excedido el plazo legal establecido en los 3 casos; y iii) la subsanación por parte de la Compañía al cumplir con el pago de las coberturas solicitadas por los beneficiarios del SOAT, así como la disposición de optimizar medidas correctivas necesarias con la finalidad de solucionar la conducta ilícita en el futuro.

- viii) De acuerdo a lo establecido en el artículo 31 del Reglamento del SOAT, la competencia para dirimir la controversia suscitada en el cálculo de la incapacidad temporal e invalidez permanente recae en primera instancia en el INR y en segunda instancia en el Ceconar.
- ix) En ese sentido, agregó que la norma indica efectivamente que todos aquellos beneficios no disputados deben ser liquidados, pero en ningún caso señala que existan beneficios en disputa que deberán ser liquidados. En efecto, lo que la norma indica es que todo periodo de incapacidad temporal no disputado debe ser cancelado, precisamente porque durante un tratamiento médico existen varios periodos de incapacidad temporal, de hecho, son excepcionales los casos en que se presenta un solo periodo.
- x) Asimismo, añadió que la Compañía de seguros puede discrepar de un periodo de incapacidad temporal, pero no de los subsiguientes y en ese caso, la norma obliga a pagar aquellos periodos que no se encuentran en disputa, pero no es posible indicar que existen periodos de incapacidad temporal parcialmente en disputa, ello debido a que el Ceconar podría desestimar en segunda instancia todo lo actuado por el INR, la propia Sala Especializada en Protección al Consumidor lo ha señalado en su Resolución N° 2986-2015/SPC-INDECOPI del 23 de septiembre de 2015.
- xi) En esa línea, el propio Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor de la Oficina Regional de La Libertad, desestima denuncias que están en el INR, como es el caso del Expediente 312-2016/PS0-INDECOPI-LAL, donde a través de la Resolución Final 0622-2016/PS0-INDECOPI-LAL de fecha 9 de septiembre de 2016, se dispuso la improcedencia del inicio del procedimiento sancionador, sustentando en que el pronunciamiento del INR no es definitivo respecto del periodo de incapacidad temporal que le correspondería a los beneficiarios del SOAT, pudiendo ser revocada en su totalidad por el Ceconar.
- xii) Asimismo, el ORPS señaló en dicha resolución que:

“15. Al respecto, este órgano resolutivo considera que si el procedimiento establecido por una norma sectorial, con la finalidad de resolver una discrepancia de naturaleza administrativa, no ha alcanzado un pronunciamiento definitivo sobre el fondo de la controversia, no es posible determinar si el proveedor a cargo de la prestación ha cumplido o no con el deber de idoneidad establecido en el Código, en tanto subsiste la posibilidad que el nuevo pronunciamiento deje sin efecto o modifique el determinado por la instancia previa, en este caso el INR.”

8. Mediante Resolución 3 del 11 de noviembre de 2016, la Secretaría Técnica decidió ampliar los hechos imputados en los siguientes términos:

“PRIMERO: Se resuelve ampliar la imputación de hechos efectuados respecto al presente procedimiento administrativo sancionador iniciado en contra de LA POSITIVA SEGUROS Y REASEGUROS S.A., por la presunta infracción a lo establecido en el artículo 19 de la Ley 29571, del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto no habría pagado las indemnizaciones por incapacidad temporal derivadas del

SOAT dentro del plazo legal de diez (10) días, en cincuenta y seis (56) casos especificados en el Anexo 1 del Informe 313-2016/GSF (...)."

9. Mediante escrito del 12 de diciembre de 2016, LA POSITIVA presentó sus observaciones respecto a la ampliación de hechos, señalando que la interpretación de la Secretaría de lo dispuesto en el artículo 31 del Reglamento del SOAT, no es correcta y vulnera el principio de predictibilidad.

II. ANÁLISIS

A. APLICACIÓN A LOS CASOS

A.1 Respecto a los requisitos adicionales a los previstos normativamente para atender el pago de indemnizaciones por incapacidad temporal derivadas del SOAT, solicitadas en favor de menores de edad

10. En el artículo 19⁵ del Código, se establece la responsabilidad de los proveedores por la idoneidad y calidad de los productos y servicios que ofrecen en el mercado. Así, los proveedores tienen el deber de brindar los productos y servicios ofrecidos en las condiciones acordadas o en las condiciones que resulten previsibles, atendiendo a la naturaleza de los mismos y a la normatividad que rige su prestación.
11. En el artículo 33 del Reglamento Nacional de Responsabilidad Civil y Seguros Obligatorios por Accidentes de Tránsito (Reglamento del SOAT), aprobado por Decreto Supremo 049-2000-MTC, se establece que las indemnizaciones previstas por dicha norma se pagarán al beneficiario, dentro del plazo máximo de diez (10) días siguientes a la presentación de los siguientes documentos:

"Artículo 33.- Las indemnizaciones previstas en el presente Reglamento se pagarán al beneficiario, dentro del plazo máximo de diez (10) días siguientes a la presentación de los antecedentes que a continuación se indican:

a) Formato Registro de Accidentes de Tránsito en el que conste la ocurrencia del accidente de tránsito otorgado por la dependencia de la Policía Nacional del Perú de la jurisdicción en la que ocurrió el accidente.

b) En caso de muerte, certificado de defunción de la víctima, Documento Nacional de Identidad del familiar que invoca la condición de beneficiario del seguro y, de ser el caso, certificado de matrimonio, certificado de nacimiento o declaratoria de herederos u otros documentos que acrediten legalmente la calidad de beneficiario del seguro.

*c) **En caso de invalidez permanente o incapacidad temporal, certificado médico expedido por el médico tratante;** en caso de*

⁵ Código

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.

discrepancia, dictamen o resolución administrativa firme del Instituto Nacional de Rehabilitación o laudo arbitral que decida o resuelva en definitiva sobre la naturaleza y/o grado de la invalidez y/o incapacidad expedido por el Centro de Conciliación y Arbitraje de la Superintendencia de Entidades Prestadoras de Salud u otro centro de solución de controversias especializado en salud autorizado oficialmente, al que se sometan las partes en conflicto.

d) Comprobantes de pago con valor tributario y contable que acredite el valor o precio de los gastos médicos en que se haya incurrido para el tratamiento de la víctima como consecuencia de las lesiones sufridas y, de ser el caso, de los gastos de sepelio. (...)"

El subrayado es nuestro.

12. Se observa que, las empresas aseguradoras se encuentran obligadas, en el marco de su deber de idoneidad, a otorgar los reembolsos y/o indemnizaciones correspondientes dentro del plazo de diez (10) días posteriores a la presentación de los documentos indicados en el artículo 33 del Reglamento del SOAT. Es decir, previo cumplimiento de los requisitos señalados por la norma para cada siniestro.
13. En ese sentido, si las empresas aseguradoras exigen a los beneficiarios del SOAT, el cumplimiento de requisitos adicionales a los señalados por la normativa vigente, para atender sus solicitudes de pago de indemnizaciones y/o reembolsos, estarían, vulnerando su deber de idoneidad, toda vez que se estaría infringiendo la garantía legal dispuesta en el Reglamento del SOAT.
14. Tomando en consideración lo señalado en los numerales precedentes, la Secretaría Técnica inició un procedimiento administrativo sancionador, en tanto LA POSITIVA vendría exigiendo requisitos adicionales a los señalados por la norma vigente para atender las indemnizaciones derivadas del SOAT en los casos de incapacidad temporal a favor de las víctimas menores de edad.
15. Mediante carta S/N del 16 de febrero de 2016, LA POSITIVA precisó los requisitos exigidos para la atención de las solicitudes de indemnizaciones por incapacidad temporal en el caso del SOAT, conforme se detalla a continuación:

" (...)

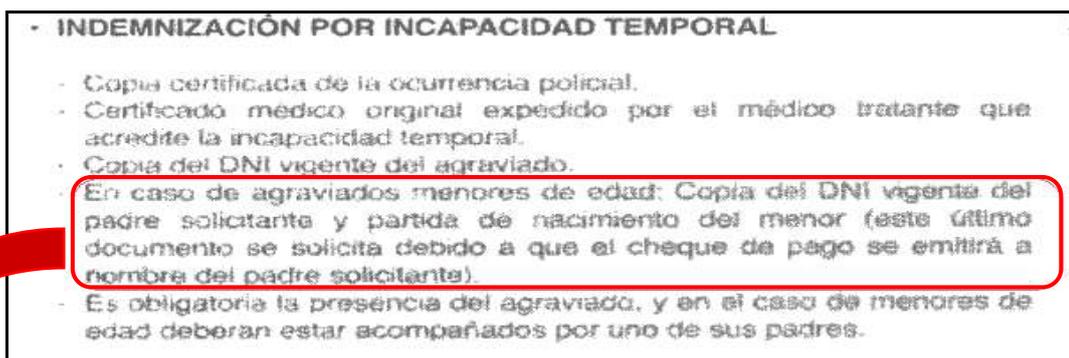
- *Copia certificada de la Ocurrencia Policial.*
- *Certificado médico original expedido por el médico tratante que acredite la incapacidad temporal.*
- *Copia del Documento Nacional de Identidad (DNI) vigente del agraviado.*
- *En caso de agraviado menores de edad: Copia del DNI vigente del padre solicitante y partida de nacimiento del menor (este último documento se solicita debido a que el cheque de pago se emitirá a nombre del padre solicitante). (resaltado agregado)*
- *Presencia del agraviado y en el caso de menores de edad deberán estar acompañados por uno de sus padres. (...)"*

16. Complementariamente, LA POSITIVA señaló que dicha información se comunica a los beneficiarios del SOAT a través de los trípticos que entregan en sus

oficinas, así como en sus módulos de atención y su página web (www.lapositiva.com.pe). El detalle de los requisitos, presentes en el tríptico, se muestra a continuación:

IMAGEN N.° 1

Extracto del Tríptico



En caso de agraviados menores de edad: Copia del DNI vigente del padre solicitante y partida de nacimiento del menor (este último documento se solicita debido a que el cheque de pago se emitirá a nombre del padre solicitante)

17. En ese sentido, se advierte que, además de los requisitos obligatorios previstos en el Reglamento de SOAT para el pago de la indemnización por incapacidad temporal, LA POSITIVA exige la presentación de copia del DNI de la víctima, y si es menor de edad, copia del DNI vigente del padre solicitante y partida de nacimiento del menor.
18. Al respecto, debe precisarse que, el requerimiento de la copia del DNI justifica su razonabilidad, en la exigencia establecida en el artículo 26⁶ de la Ley Orgánica del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil – Ley N.° 26497, toda vez que se trata del documento que permitiría acreditar la identidad de la víctima.
19. De otro lado, respecto al requisito referido a la copia del DNI vigente del Padre y el original de la partida de nacimiento del menor, en caso el agraviado sea menor de edad, debe indicarse que en el artículo 35 del Reglamento SOAT, se establece que el pago de indemnización por lesiones se efectuará directamente a la víctima y, en caso de imposibilidad de ésta, a quien la represente.
20. En ese sentido, la identificación del padre se considera un dato necesario para efectuar el pago, toda vez que ello permitiría validar la vinculación del parentesco

⁶ LEY ORGÁNICA DEL REGISTRO NACIONAL DE IDENTIFICACIÓN Y ESTADO CIVIL - LEY N.° 26497 DOCUMENTO NACIONAL DE IDENTIDAD (DNI).

Artículo 26.- El Documento Nacional de Identidad (DNI) es un documento público, personal e intransferible. Constituye la única cédula de Identidad Personal para todos los actos civiles, comerciales, administrativos, judiciales y, en general, para todos aquellos casos en que, por mandato legal, deba ser presentado. Constituye también el único título de derecho al sufragio de la persona a cuyo favor ha sido otorgado.

por consanguinidad y por lo tanto su representación⁷. No obstante, la exigencia de la partida de nacimiento no guarda la misma razonabilidad.

21. En efecto, si bien la entrega de la Partida o Acta de Nacimiento permitiría identificar al padre del menor; el DNI del menor de edad, exigido como requisito para solicitar la cobertura del SOAT, también permitiría acreditar, indubitadamente, el parentesco por consanguinidad del padre de la víctima menor de edad.
22. Conforme se establece en el artículo cuarto de la Resolución Jefatural N° 356-2005-JEF-RENEC⁸, al reverso del DNI del menor de edad se indica información relativa a los prenombrados y apellidos de los padres del menor, acompañados de sus respectivos DNI.
23. En ese orden de ideas, la exigencia de la Partida de Nacimiento dispuesta por LA POSITIVA solo guardaría razonabilidad en la medida que el DNI del menor no registre los datos relativos a sus padres u otro caso excepcional, no siendo justificable su exigencia a la generalidad de afectados menores de edad, toda vez que provocaría que la víctima incurra en costos innecesarios⁹ y no previstos, para recibir la atención que por ley le corresponde.
24. En consecuencia, esta conducta significaría el incumplimiento de la garantía legal recogida en el literal c) del artículo 33 del Reglamento SOAT, por parte de LA POSITIVA, lo que a su vez configura una infracción al deber de idoneidad que le corresponde como proveedor.
25. En ese sentido, se imputó a LA POSITIVA el hecho que vendría exigiendo requisitos adicionales a los señalados por la norma vigente para atender las indemnizaciones derivadas del SOAT en los casos de incapacidad temporal solicitadas en favor de menores de edad.
26. Ante ello, LA POSITIVA señaló en sus descargos que con la partida de nacimiento del menor se valida que efectivamente quien realice el trámite de

⁷ El artículo 422 del Código Civil, le otorga a los Padres que ejercen la patria potestad la labor de representación de su menor hijo.

⁸ **RESOLUCIÓN JEFATURAL N.º 356-2005-JEF-RENEC**
Artículo Cuarto. - El formato estándar ISO-ID-1 según la norma ISO/IEC 7810 para las personas menores a 17 años, contendrá lo siguiente:
(...)
En el Reverso
16. Prenombre del padre del menor
17. Primer apellido del padre del menor
18. Segundo apellido del padre del menor
19. Documento de identificación del padre del menor (tipo y número)
20. Prenombre de la madre del menor
21. Primer apellido de la madre del menor
22. Segundo apellido de la madre del menor
23. Documento de identificación de la madre del menor (tipo y número)
(...)

⁹ Cabe precisar que, de acuerdo a lo establecido en el Tarifario del Banco de la Nación fijado para trámites RENIEC, el costo de la copia certificada del acta de nacimiento, obrante en la Base de Datos del RENIEC, asciende a diez (10) soles. Visto el 23 de mayo de 2016, en el siguiente enlace web: <http://www.bn.com.pe/tramites-entidades-publicas/tupa/registro-nacional-identificacion-estado-civil.pdf> .

pago de indemnización por incapacidad temporal o de cualquier cobertura del SOAT, sea el padre del menor agraviado.

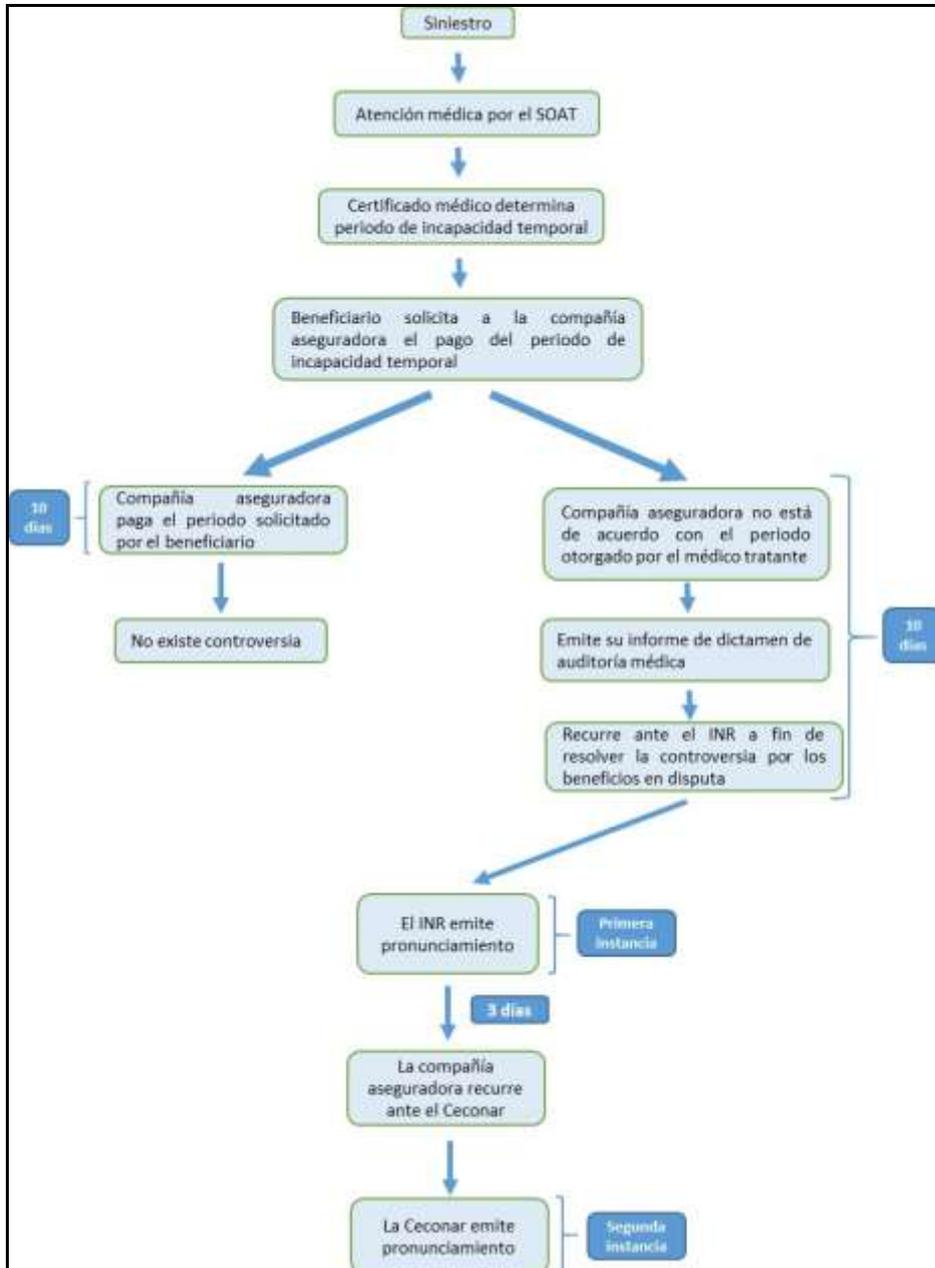
27. Al respecto, cabe señalar a la administrada que no es una justificación válida la verificación de la partida de nacimiento para conocer la titularidad del padre del menor, dado que del DNI del menor se puede conocer la información relativa a los prenombrados y apellidos de los padres.
28. En ese sentido, exigir requisitos adicionales a los señalados por ley, traería como consecuencia que los beneficiarios incurran en gastos adicionales, afectando así sus intereses económicos y defraudando las expectativas de los consumidores respecto al deber de idoneidad que le corresponde a La POSITIVA en su calidad de proveedor.
29. Asimismo, LA POSITIVA agregó que si bien con el DNI de los menores de edad, se puede apreciar a la fecha el nombre de ambos padres, así como el número de DNI de estos, este documento recién fue exigible desde el año 2011 a nivel nacional y que aún en muchas provincias del interior del país, menores de edad no cuentan con este documento.
30. Al respecto, debe indicarse que el artículo cuarto de la Resolución Jefatural 356-2005-JEF-RENIEC del 15 de marzo de 2005, la Reniec estableció que en el reverso del formato estándar ISO-ID-1 según norma ISO/IEC 7810 (DNI para menores), debía contener los nombres de los padres y el número del documento de identidad del declarante. En ese sentido, dicho documento permite acreditar indubitablemente el parentesco por consanguinidad de los padres.
31. Sin perjuicio de lo expuesto, cabe resaltar que el periodo de análisis en la etapa de supervisión comprendió de julio a diciembre de 2015, por ende, en vista que la normativa ya se encontraba vigente dicho documento podía ser utilizado como una herramienta válida a fin de acreditar al parentesco de los padres y el menor de edad, por lo cual, LA POSITIVA debió adoptar las medidas pertinentes a fin de no requerir el original de la partida de nacimiento en los casos de indemnizaciones por incapacidad temporal de menores de edad.
32. De otro lado, LA POSITIVA señaló que en los casos en los que los padres de los menores de edad nos presenten el DNI de estos últimos, ya no se exige la copia de la partida de nacimiento.
33. Ante este punto, debe indicarse que la administrada no ha presentado ningún medio probatorio que permita verificar que en la actualidad haya corregido su conducta.
34. Finalmente, LA POSITIVA manifestó que en los casos en que los padres no cuenten con el DNI del menor agraviado, se encuentra justificado la exigencia de la copia de la partida de nacimiento, a fin de acreditar la representación del menor, por lo que, no se estaría incurriendo en infracción al deber de idoneidad regulado en el artículo 19 del Código.

35. Sobre el particular, debe indicarse que solo en dichos casos sería razonable exigir otro documento equivalente al DNI de los menores, como en este caso la partida de nacimiento; no obstante, durante la etapa de supervisión se verificó que LA POSITIVA no hizo ninguna distinción o diferencia al momento de exigir como requisito para atender las indemnizaciones derivadas del SOAT en los casos de incapacidad temporal solicitadas en favor de menores de edad, la partida de nacimiento, por lo cual, los argumentos esgrimidos por la administrada no han desvirtuado la infracción imputada.
36. Por tanto, ha quedado acreditado que LA POSITIVA exigió requisitos adicionales a los señalados por la norma vigente para atender las indemnizaciones derivadas del SOAT en los casos de incapacidad temporal solicitadas en favor de menores de edad, por lo que, corresponde sancionarla por infracción a lo establecido en el artículo 19 del Código.

A.2 Sobre las indemnizaciones pagadas por incapacidad temporal derivadas del SOAT fuera del plazo legal de diez días y los beneficios no disputados en los casos recurridos ante instancias administrativas

37. De manera previa al análisis de las imputaciones efectuadas en este extremo, cabe resaltar que la imputación referida al pago de los beneficios no disputados, reconocidos en los dictámenes de auditoría médica de la compañía asegurada, para los casos en que se recurra ante la autoridad administrativa por discrepancias con el certificado del médico tratante, se encuentra subsumida en la imputación referida al pago de las indemnizaciones derivadas del SOAT dentro del plazo legal de diez (10) días.
38. Ello en función, a que en caso la compañía de seguros opte por recurrir al INR, ante la existencia de discrepancias en el dictamen del médico tratante, debería de pagar a la víctima el monto de los beneficios no disputados que se reconocen en su informe de auditoría médica, dentro del plazo de diez (10) días calendarios. Para mayor comprensión se puede apreciar en el siguiente esquema el procedimiento para el pago de los casos por incapacidad temporal de indemnizaciones derivadas del SOAT:

Procedimiento para el pago de solicitudes de indemnización por incapacidad temporal recurridas por LA POSITIVA



Fuente: Secretaría Técnica de la CC3.

39. Tal como se aprecia, el pago de los beneficios no disputados, debe realizarse dentro del plazo legal de diez (10) días calendarios, por lo cual, si bien son dos hechos diferentes están ligados en un mismo procedimiento (pago de las indemnizaciones por incapacidad temporal). En ese sentido, dado que son obligaciones que se deben cumplir de manera conjunta se analizarán en el marco de una sola imputación (pago oportuno), por lo que, debe archivar la imputación referida al pago de los beneficios no disputados.

40. Con relación a la oportunidad del pago de indemnizaciones en el marco de un Seguro Obligatorio por accidente de tránsito la lectura concordada de los artículos 31 y 33 del Reglamento del SOAT, nos permite concluir que una vez presentada la solicitud de indemnización por incapacidad temporal, conjuntamente con los requisitos exigidos por ley, la Compañía de Seguro deberá de pagar el monto que corresponde a la indemnización resultante de los días de incapacidad señalada por el certificado médico, dentro del término de diez (10) días.
41. Ahora bien, respecto al plazo antes descrito se computa en días naturales, atendiendo lo previsto en el numeral 1) del artículo 183 y lo señalado en el artículo 184 del Código Civil¹⁰. Dicha consideración guarda congruencia con el carácter inmediato que reviste el SOAT, en favor de sus beneficiarios¹¹.
42. En ese sentido, si transcurrido dicho plazo no se cumple con pagar la indemnización solicitada, la Compañía de Seguro no estaría brindando un servicio idóneo y, por tanto, infringiendo el deber de idoneidad recogido en el artículo 19 del Código.
- a) Respecto a las indemnizaciones pagadas por incapacidad temporal derivadas del SOAT fuera del plazo legal de diez días (Casos 1, 2 y 3)**
43. Del análisis de la documentación que obra en el expediente, se verificó que LA POSITIVA remitió un reporte de las solicitudes de indemnización por incapacidad temporal tramitadas desde el 01 de julio de 2015 al 05 de febrero de 2016. En dicho periodo, LA POSITIVA recibió un total de dos mil quinientos sesenta y cuatro (2564) solicitudes de indemnización por incapacidad temporal, de los cuales cincuenta y seis (56) fueron recurridas a instancias administrativas y arbitrales.

¹⁰ **CODIGO CIVIL. Reglas para cómputo del plazo**

Artículo 183º.- El plazo se computa de acuerdo al calendario gregoriano, conforme a las siguientes reglas:

- 1.- El plazo señalado por días se computa por días naturales, salvo que la ley o el acto jurídico establezcan que se haga por días hábiles.
- 2.- El plazo señalado por meses se cumple en el mes del vencimiento y en el día de éste correspondiente a la fecha del mes inicial. Si en el mes de vencimiento falta tal día, el plazo se cumple el último día de dicho mes.
- 3.- El plazo señalado por años se rige por las reglas que establece el inciso 2.
- 4.- El plazo excluye el día inicial e incluye el día del vencimiento.
- 5.- El plazo cuyo último día sea inhábil, vence el primer día hábil siguiente.

Reglas extensivas al plazo legal o convencional

Artículo 184º.- Las reglas del Artículo 183º son aplicables a todos los plazos legales o convencionales, salvo disposición o acuerdo diferente. (subrayado nuestro)

¹¹ **LEY GENERAL DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE TERRESTRE- LEY 27181**

Artículo 30.- Del Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito

(...) 30.4 El Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito y los certificados contra accidentes de tránsito señalados en el numeral 30.1 tienen las siguientes características:

- a) Incondicionalidad.
- b) Inmediatez.
- c) Cobertura ilimitada, en razón del número de los siniestros.
- d) Efectividad durante toda su vigencia.
- e) Cobertura a nivel nacional en el caso del SOAT, y regional o provincial en el caso del AFOCAT; con periodicidad anual.
- f) Insustituible.

44. En tal sentido, se elaboró una muestra representativa¹² de ciento veinticinco (125) expedientes sobre la base de las dos mil quinientas ocho (2508) solicitudes de indemnización por incapacidad temporal que fueron atendidas por parte de LA POSITIVA.
45. De la revisión de la muestra representativa se identificó un total de tres (3) casos en los que se verificó que LA POSITIVA no efectuó un pago oportuno de la indemnización por incapacidad temporal derivada del SOAT, según el siguiente detalle:

Cuadro N.º 1
Pagos no oportunos

N.º	SINIESTRO	FECHA DE SOLICITUD	FECHA DE ATENCIÓN	PLAZO DE ATENCIÓN (en días)
1	33565136	17/09/2015	02/10/2015	15
2	33564614	28/08/2015	08/09/2015	11
3	33678285	14/01/2016	27/01/2016	13

Cuadro elaborado por la Secretaría Técnica de la CC3.

46. En consecuencia, esta conducta significaría el incumplimiento de la garantía legal recogida en el artículo 33 del Reglamento SOAT, por parte de LA POSITIVA, lo que a su vez configura una infracción al deber de idoneidad que le corresponde como proveedor.
47. En ese sentido, se imputó a LA POSITIVA el hecho que no habría pagado las indemnizaciones por incapacidad temporal derivadas del SOAT dentro del plazo legal de diez (10) días.
48. Ante ello, LA POSITIVA señaló en sus descargos que respecto a los casos 1, 2 y 3 en efecto hubo un exceso en el plazo legal establecido referido al pago; sin embargo, se aprecia que dichos casos sólo constituyen el 2.4 % de los 125 casos revisados.
49. En ese sentido, la administrada agregó que se debe tener en cuenta el principio de razonabilidad recogido en el numeral 3 del artículo 230 de la Ley del Procedimiento Administrativo General – Ley 27444 (LPAG), si bien es cierto que la compañía se excedió del plazo legal establecido en tres (3) casos, se debe tomar en cuenta que cumplieron con el pago de las coberturas solicitadas por los beneficiarios del SOAT.
50. Al respecto, cabe mencionar que mediante el uso de muestras representativas se establecen ciertas características o atributos, con la consecuente inferencia en la cantidad total de casos.
51. En el presente caso, se identificaron tres (3) casos de la muestra seleccionada, por lo cual, se puede asumir que, realizando inferencia estadística,

¹² La muestra se elaboró de acuerdo a la metodología contenida en la Norma Técnica Peruana (NTP) ISO 2859-1, "Procedimiento de muestreo para inspección por atributos".

utilizando la ratio de incumplimiento hallada, el número de posibles casos de incumplimiento en la población sería mayor a los casos detectados.

52. A ello, cabe agregar que en el Código no se ha establecido un mínimo de casos de afectación permitida. En ese sentido, es deber de este Colegiado promover acciones para tutelar el interés de los consumidores afectados por LA POSITIVA, siendo esta la finalidad del presente procedimiento administrativo sancionador, por lo cual, el argumento de minimizar los casos afectados queda desvirtuado.
53. Ahora bien, respecto a que se debe tomar en cuenta que se pagaron las coberturas del SOAT, debe indicarse, que el presente procedimiento administrativo sancionador no está cuestionando dicho hecho, sino que las indemnizaciones no se pagaron en el plazo establecido.
54. Cabe resaltar que, el efecto de la demora en el pago generó en los consumidores un perjuicio por el tiempo en exceso que tuvieron que esperar, el cual se materializó en visitas y llamadas para saber si sus indemnizaciones se encontraban expeditas, en su defecto en algunos casos los beneficiarios tuvieron que asumir los gastos económicos producto de dicha afectación. En esa línea, es menester precisar que no es una prerrogativa de LA POSITIVA pagar las indemnizaciones derivadas del SOAT, sino su obligación conforme a ley.
55. De otro lado, debe indicarse que la Comisión entre otros parámetros, deberá graduar la sanción bajo lo dispuesto por el Principio de Razonabilidad, el mismo que se encuentra recogido en el numeral 3 del artículo 230 de la LPAG de la siguiente forma:

“(...) 3. Razonabilidad.- Las autoridades deben prever que la comisión de la conducta sancionable no resulte más ventajosa para el infractor que cumplir las normas infringidas o asumir la sanción. Sin embargo, las sanciones a ser aplicadas deben ser proporcionales al incumplimiento calificado como infracción, observando los siguientes criterios que se señalan a efectos de su graduación: (...)”

56. En ese sentido, la Comisión luego de una evaluación respecto al grado de incumplimiento por la infracción cometida, graduará la sanción a imponer en el presente caso, pudiendo ser desde una Amonestación hasta una multa máxima de cuatrocientos cincuenta (450) Unidades Impositivas Tributarias, según lo dispuesto en el artículo 110¹³ del Código.

¹³ **Código**

Artículo 110.- Sanciones administrativas

El Indecopi puede sancionar las infracciones administrativas a que se refiere el artículo 108 con amonestación y multas de hasta cuatrocientos cincuenta (450) Unidades Impositivas Tributarias (UIT), las cuales son calificadas de la siguiente manera:

- a. Infracciones leves, con una amonestación o con una multa de hasta cincuenta (50) UIT.
- b. Infracciones graves, con una multa de hasta ciento cincuenta (150) UIT.
- c. Infracciones muy graves, con una multa de hasta cuatrocientos cincuenta (450) UIT.

En el caso de las microempresas, la multa no puede superar el diez por ciento (10%) de las ventas o ingresos brutos percibidos por el infractor, relativos a todas sus actividades económicas, correspondientes al ejercicio inmediato anterior al de la expedición de la resolución de primera instancia, siempre que se haya acreditado dichos ingresos, no se encuentre en una situación de reincidencia y el caso no verse sobre la vida, salud o integridad de los consumidores. Para el caso de las pequeñas empresas, la multa no puede superar el veinte por ciento (20%) de las ventas o ingresos brutos percibidos por el infractor, conforme a los requisitos señalados

57. Adicionalmente, LA POSITIVA invocó que se aplique un factor atenuante, según lo establecido en la “Propuesta Metodológica para la determinación de multa en el INDECOPÍ” – Documento de Trabajo N.º 01-2012/GEE, en atención de los siguientes puntos:

- i) La cooperación por parte de la compañía durante la investigación;
- ii) el auto-reporte, es decir la sumisión por parte de nuestra compañía en la responsabilidad atribuida al haber excedido el plazo legal establecido en los 3 casos; y
- iii) la subsanación por parte de la Compañía al cumplir con el pago de las coberturas solicitadas por los beneficiarios del SOAT, así como la disposición de optimizar medidas correctivas necesarias con la finalidad de solucionar la conducta ilícita en el futuro.

58. En relación a este punto, debe indicarse a la administrada que el documento invocado, si bien contiene criterios internos a fin de interpretar y aplicar atenuantes y agravantes para los cálculos de multa dentro del Indecopi, “(...) Los hechos arriba listados son solo sugerencias de posibles (...) atenuantes, mas no constituyen una lista exhaustiva de los hechos que deben ser considerados por los órganos resolutivos (...)”¹⁴.

59. En ese sentido, este Colegiado considera que en la parte de graduación de la sanción de la presente resolución se aplicarán de manera preferente los criterios previstos en el Código y de manera supletoria los contemplados en la LPAG, así como lo dispuesto en el Decreto Supremo N° 006-2014-PCM, por lo que, de corresponder la aplicación de un atenuante será tomada en cuenta en función a dichos marcos normativos.

60. Sin perjuicio de lo señalado, cabe resaltar el hecho que la administrada no ha presentado ningún medio probatorio o documento, que permita acreditar que adoptó alguna medida correctiva con la finalidad de solucionar su conducta ilícita en el futuro, respecto a las otras atenuantes invocadas esta Colegiado considera que no son de aplicación al presente caso.

b) Respecto al pago de los beneficios no disputados en el caso de recursos interpuestos ante instancias administrativas, en el plazo legal de diez (10) días (Casos 4 al 59)

61. Mediante Resolución 3 la Secretaría Técnica decidió ampliar los hechos imputados en este extremo y agregó cincuenta y seis (56) casos, donde LA POSITIVA no habría pagado las indemnizaciones por incapacidad temporal

anteriormente.

La cuantía de las multas por las infracciones previstas en el Decreto Legislativo núm. 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, se rige por lo establecido en dicha norma, salvo disposición distinta del presente Código.

Las sanciones administrativas son impuestas sin perjuicio de las medidas correctivas que ordene el Indecopi y de la responsabilidad civil o penal que pueda corresponder.

¹⁴ Documento de Trabajo N° 01-2012/GEE Propuesta metodológica para la determinación de multas en el Indecopi Gerencia de Estudios Económicos Versión actualizada abril, 2013, pág. 24.

derivadas del SOAT en casos de beneficios no disputados, dentro de plazo legal de diez (10) días, a continuación, el detalle:

Cuadro N.º 2
Pagos no oportunos de beneficios no disputados

N.º	SINIESTRO	FECHA DE SOLICITUD	FECHA DE CORTE (*)- ACUERDO LIQUIDATARIO (**)	PLAZO DE ATENCIÓN (en días) (***)
4	33227858	06/07/2015	24/09/2015	80
5	33455842	07/07/2015	08/04/2016	276
6	33461776	07/07/2015	08/04/2016	276
7	33434321	08/07/2015	08/04/2016	275
8	33437815	08/07/2015	08/04/2016	275
9	33392365	08/07/2015	08/04/2016	275
10	33351611	13/07/2015	08/04/2016	270
11	33439552	21/07/2015	08/04/2016	262
12	33335929	21/07/2015	08/04/2016	262
13	33446853	31/07/2015	08/04/2016	252
14	33434832	31/07/2015	08/04/2016	252
15	33256890	03/08/2015	01/03/2016	211
16	33384879	04/08/2015	08/04/2016	248
17	33468779	10/08/2015	08/04/2016	242
18	33456891	11/08/2015	08/04/2016	241
19	33453074	14/08/2015	02/11/2015	80
20	33370113	14/08/2015	08/04/2016	238
21	33518782	17/08/2015	08/04/2016	235
22	33515585	18/08/2015	16/03/2016	211
23	33504033	19/08/2015	08/04/2016	233
24	33590945	25/08/2015	08/04/2016	227
25	33509377	27/08/2015	08/04/2016	225
26	33515106	27/08/2015	08/04/2016	225
27	33440032	27/08/2015	08/04/2016	225
28	33489373	28/08/2015	08/04/2016	224
29	33541499	28/08/2015	16/03/2016	201
30	33294091	28/08/2015	08/04/2016	224
31	33372156	24/03/2015	08/04/2016	381
32	32812004	31/08/2015	08/04/2016	221
33	33499971	01/09/2015	08/04/2016	220
34	33529291	22/09/2015	05/04/2016	196
35	33483555	30/09/2015	08/04/2016	191
36	33372190	06/10/2015	08/04/2016	185
37	33439636	07/10/2015	08/04/2016	184
38	33447335	12/10/2015	04/12/2015	53
39	33492606	27/10/2015	08/04/2016	164
40	33090840	27/10/2015	08/04/2016	164
41	33643341	27/10/2015	08/04/2016	164
42	33556124	04/11/2015	08/04/2016	156
43	33413564	04/11/2015	08/04/2016	156
44	33526375	10/11/2015	08/04/2016	150
45	33562116	17/11/2015	14/01/2016	58
46	33365448	27/11/2015	08/04/2016	48
47	33511462	03/12/2015	08/04/2016	127
48	33542053	10/12/2015	08/04/2016	120
49	33542960	11/12/2015	08/04/2016	119
50	33167605	11/12/2015	08/04/2016	119
51	33549171	14/12/2015	08/04/2016	116
52	33581068	14/12/2015	08/04/2016	116
53	33581073	14/12/2015	08/04/2016	116
54	33499791	16/12/2015	08/04/2016	114
55	33541425	17/12/2015	08/04/2016	113
56	33457333	22/12/2015	08/04/2016	108
57	33560488	23/12/2015	08/04/2016	107
58	33228192	28/12/2015	08/04/2016	102
59	33448205	28/12/2015	08/04/2016	102

(*) Cabe señalar, que la fecha de corte está referida a la acción de supervisión donde se recabó la información referida a los cincuenta y seis expedientes.

(**) En los casos 4, 16, 20, 23, 30, 35, 39 y 46 se verificó que existieron acuerdos liquidatarios con los beneficiarios, por ende, se tomó dicha fecha como el pago efectivo.

(***) Se entiende como plazo de atención, tanto la fecha de corte como los acuerdos liquidatarios.
Cuadro elaborado por la Secretaría Técnica de la CC3.

62. En el artículo 31 del Reglamento de SOAT, se establece que en caso la Compañía Aseguradora manifieste su disconformidad a lo establecido en el dictamen del médico tratante obrante en el certificado médico presentado por el beneficiario, deberá recurrir en el término improrrogable de diez (10) días naturales ante el Instituto Nacional de Rehabilitación (INR), como única instancia administrativa.
63. Asimismo, cabe resaltar que en la citada norma se señala que *“en cualquier caso la Compañía Aseguradora se encuentra obligada al pago de los beneficios no disputados”*.
64. Al respecto, cabe señalar que se pueden presentar las siguientes situaciones:
- i) Un beneficiario reclama ser indemnizado bajo la cobertura de incapacidad temporal y cobertura de invalidez en un mismo acto. La compañía de seguros sólo cuestiona la incapacidad temporal ante el INR y, en consecuencia, paga la cobertura de invalidez por no estar en disputa.
 - ii) Un beneficiario reclama varios periodos de incapacidad temporal con los siguientes certificados: (i) certificado de Incapacidad (IC) por 30 días post operatorio, (ii) certificado de IC por 60 días de rehabilitación, y (iii) certificado de IC por 45 días de descanso médico. La compañía de seguros solo no se encuentra de acuerdo con los días de incapacidad temporal determinada para el post operatorio, por lo tanto, envía este periodo de tiempo al INR y paga los periodos (ii) y (iii).
65. Sobre el particular, debe indicarse que, si bien la referencia al pago de beneficios no disputados hace alusión a los supuestos antes indicados, su alcance no se restringe exclusivamente a estos, por el contrario, permite la inclusión de otro supuesto relacionado a los casos en que se establezca en el Dictamen del Médico Auditor de la Compañía Aseguradora, los días que reconoce por el supuesto de incapacidad temporal de la víctima, a modo de ejemplo también se podría presentar la siguiente situación:
- iii) Un beneficiario reclama un periodo de incapacidad temporal con un certificado de IC por 100 días. La compañía de seguros no se encuentra de acuerdo con los días asignados y considera que solo deben ser 50 días de incapacidad, por lo cual, recurre ante la INR; no obstante, la compañía de seguros deberá pagar la cobertura de los días no disputados (50 días).
66. En ese sentido, en el informe de auditoría médica que presente la Compañía de Seguros, como sustento de su recurso ante el INR, se clarifica expresamente cual es el monto de los beneficios reconocidos por esta, distinguiéndola de aquella porción de los beneficios que solicita la víctima, sobre el cual mantiene su disconformidad.

67. Por ello, en observancia del carácter inmediato y efectivo que reviste el SOAT¹⁵, el pago respecto a parte del periodo de incapacidad que en su caso reconocería la Compañía Aseguradora, debería cancelarse dentro del plazo de diez (10) días naturales que se señala en el Reglamento del SOAT, tal como se indicó en los párrafos precedentes.
68. De otro lado, si bien el sometimiento del certificado médico a la competencia del INR conlleva a que la autoridad administrativa deba pronunciarse sobre el periodo de incapacidad temporal señalado en el referido certificado, ello no justifica la inobservancia a la obligación del pago de los beneficios no disputados fijados en el informe de auditoría médica de la propia Compañía de Seguros.
69. En efecto, el pago de los beneficios no disputados para el caso materia de análisis, no conlleva a un agravamiento o afectación de la situación jurídica de LA POSITIVA en el procedimiento administrativo iniciado en mérito a su recurso, tampoco impide que el INR emita un pronunciamiento respecto al periodo de incapacidad impugnado; toda vez que dicha autoridad, en observancia del principio de congruencia que rige la producción de un acto administrativo¹⁶, no podría resolver más allá de lo requerido en el recurso, ni tampoco omitir lo expresamente pretendido¹⁷. A mayor abundamiento, el Tribunal Constitucional¹⁸ ha señalado que, por el referido principio, se exige que, al momento de pronunciarse sobre una causa determinada, no se debe omitir, alterar o exceder las peticiones formuladas.
70. Siguiendo el referido principio, el INR no podría emitir un pronunciamiento en el que se inobserve lo pretendido por LA POSITIVA, en relación a los días de descanso médico señalados en su informe de auditoría médica, fijando un periodo de incapacidad menor al pretendido.

¹⁵ **LEY GENERAL DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE TERRESTRE- LEY 27181**

Artículo 30.- Del Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito

(...) 30.4 El Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito y los certificados contra accidentes de tránsito señalados en el numeral 30.1 tienen las siguientes características:

- a) Incondicionalidad.
- b) Inmediatez.
- c) Cobertura ilimitada, en razón del número de los siniestros.
- d) Efectividad durante toda su vigencia.
- e) Cobertura a nivel nacional en el caso del SOAT, y regional o provincial en el caso del AFOCAT; con periodicidad anual.
- f) Insustituible.

¹⁶ El Principio de Congruencia se sustenta en el deber de la administración de emitir pronunciamiento respecto de todos los planteamientos formulados por los administrados, sea para acogerlos o desestimarlos, de modo tal que mediante la resolución que decida sobre dicha pretensión la administración emita íntegramente opinión sobre la petición concreta de los administrados.

¹⁷ **Texto Único Ordenado del Código Procesal Civil**

Título Preliminar

Juez y Derecho.-

Artículo VII.- El Juez debe aplicar el derecho que corresponda al proceso, aunque no haya sido invocado por las partes o lo haya sido erróneamente. Sin embargo, no puede ir más allá del petitorio ni fundar su decisión en hechos diversos de los que han sido alegados por las partes.

¹⁸ El referido principio ha sido desarrollado por el Tribunal Constitucional en el numeral e) del fundamento 7 de la Sentencia recaída en el Expediente 0896-2009-PHC/TC.

71. Esto ha sido confirmado por el Presidente del Comité Calificador de Grado de Invalidez del INR¹⁹, conforme consta en el Acta de Supervisión de fecha 30 de marzo de 2016, quien precisó lo siguiente:

“(...) ante la discrepancia señalada en el recurso interpuesto por la compañía aseguradora ante el INR hay tres posibilidades, (i) lo que dice el dictamen es correcto, (ii) lo que dice el petitorio (según lo señalado por el médico auditor) es correcto, o (iii) un monto de días distinto cuando este sea mayor a lo reconocido por la aseguradora.

De otro lado, el presidente del CCGI precisó que no han tenido un caso en el que el número de días de descanso médico determinados en el dictamen emitido por el INR sea menor al peticionado por el medico auditor de la Compañía Aseguradora (...).”

72. En ese orden de ideas, en caso LA POSITIVA opte por recurrir al INR, ante la existencia de discrepancias respecto al dictamen del médico tratante, deberá de pagar a la víctima el monto de los beneficios no disputados que se reconocen en su informe de auditoría médica dentro del plazo de diez (10) días calendario. La inobservancia de dicha garantía legal tipificaría como una infracción al deber de idoneidad que le corresponde como proveedor.
73. Atendiendo a lo expuesto, obra en el expediente copia de cincuenta y seis (56) expedientes de solicitud de pago de indemnización que fueron recurridos ante instancias administrativas y arbitrales durante el periodo de julio a diciembre de 2015. Ahora bien, de dichos documentos se verifica que LA POSITIVA no habría pagado los beneficios no disputados, reconocidos expresamente en los informes de auditoría médica y las cartas de recursos presentadas ante la INR, conforme se detalla en el siguiente cuadro:

Cuadro N.º 3
Beneficios no disputados

N.º	N.º de Siniestro	Fecha de ocurrencia	Fecha de Solicitud	Fecha de impugnación al INR	Plazo de atención del recurso	Periodo de descanso médico solicitado en Certificado Médico	Días fijados por dictamen de Auditoría Médica (Beneficios no disputados)
4	33227858	10/05/2014	06/07/2015	10/07/2015	4	405	80
5	33455842	21/02/2015	07/07/2015	17/07/2015	10	137	80
6	33461776	11/02/2015	07/07/2015	17/07/2015	10	132	80
7	33434321	23/01/2015	08/07/2015	13/07/2015	5	159	90
8	33437815	29/01/2015	08/07/2015	14/07/2015	6	180	60
9	33392365	24/11/2014	08/07/2015	17/07/2015	9	212	60
10	33351611	09/10/2014	13/07/2015	23/07/2015	10	220	60
11	33439552	31/01/2015	21/07/2015	24/07/2015	3	123	60
12	33335929	14/09/2014	21/07/2015	30/07/2015	9	255	30
13	33446853	07/02/2015	31/07/2015	10/08/2015	10	149	60
14	33434832	24/01/2015	31/07/2015	10/08/2015	10	127	73
15	33256890	15/06/2014	03/08/2015	13/08/2015	10	325	45
16	33384879	17/11/2014	04/08/2015	13/08/2015	9	223	90
17	33468779	11/03/2015	10/08/2015	14/08/2015	4	118	30

¹⁹ El Comité Calificador del INR constituye un órgano colegiado del INR que emite el dictamen de grado de incapacidad en marco del procedimiento que señala el art. 31 del Reglamento de SOAT. El trámite previsto para dicho procedimiento ha sido reglado por la Resolución Directoral N.º 240-2011-SA-DG-INR.

N.º	N.º de Siniestro	Fecha de ocurrencia	Fecha de Solicitud	Fecha de impugnación al INR	Plazo de atención del recurso	Periodo de descanso médico solicitado en Certificado Médico	Días fijados por dictamen de Auditoría Médica (Beneficios no disputados)
18	33456891	23/02/2015	11/08/2015	17/08/2015	6	166	90
19	33453074	18/02/2015	14/08/2015	21/08/2015	7	152	45
20	33370113	30/10/2014	14/08/2015	24/08/2015	10	213	20
21	33518782	15/05/2015	17/08/2015	27/08/2015	10	92	30
22	33515585	11/05/2015	18/08/2015	28/08/2015	10	154	20
23	33504033	24/04/2015	19/08/2015	28/08/2015	9	101	20
24	33590945	29/04/2015	25/08/2015	04/09/2015	10	124	60
25	33509377	04/05/2015	27/08/2015	04/09/2015	8	99	40
26	33515106	12/05/2015	27/08/2015	04/09/2015	8	108	25
27	33440032	31/01/2015	27/08/2015	04/09/2015	8	180	80
28	33489373	07/04/2015	28/08/2015	04/09/2015	7	126	45
29	33541499	15/06/2015	28/08/2015	04/09/2015	7	150	60
30	33294091	28/07/2014	28/08/2015	04/09/2015	7	300	60
31	33372156	02/11/2014	24/03/2015	01/04/2015	8	123	80
32	32812004	02/03/2013	31/08/2015	07/09/2015	7	898	30
33	33499971	19/04/2015	01/09/2015	11/09/2015	10	125	60
34	33529291	28/05/2015	22/09/2015	01/10/2015	9	124	30
35	33483555	30/03/2015	30/09/2015	07/10/2015	7	150	30
36	33372190	31/10/2014	06/10/2015	16/10/2015	10	170	30
37	33439636	02/02/2015	07/10/2015	15/10/2015	8	215	45
38	33447335	06/02/2015	12/10/2015	16/10/2015	4	237	90
39	33492606	12/04/2015	27/10/2015	04/11/2015	8	148	70
40	33090840	26/11/2013	27/10/2015	04/11/2015	8	156	30
41	33643341	30/05/2015	27/10/2015	06/11/2015	10	153	45
42	33556124	03/07/2015	04/11/2015	12/11/2015	8	89	20
43	33413564	22/12/2014	04/11/2015	12/11/2015	8	276	60
44	33526375	23/05/2015	10/11/2015	19/11/2015	9	146	60
45	33562116	06/07/2015	17/11/2015	23/11/2015	6	112	60
46	33365448	25/10/2014	27/11/2015	04/12/2015	7	318	30
47	33511462	30/04/2015	03/12/2015	09/12/2015	6	215	45
48	33542053	16/06/2015	10/12/2015	17/12/2015	7	154	90
49	33542960	17/06/2015	11/12/2015	17/12/2015	6	145	60
50	33167605	24/02/2014	11/12/2015	17/12/2015	6	240	90
51	33549171	25/06/2015	14/12/2015	23/12/2015	9	145	30
52	33581068	09/08/2015	14/12/2015	21/12/2015	7	125	60
53	33581073	09/08/2015	14/12/2015	21/12/2015	7	125	50
54	33499791	19/04/2015	16/12/2015	23/12/2015	7	184	60
55	33541425	15/06/2015	17/12/2015	23/12/2015	6	0	30
56	33457333	24/02/2015	22/12/2015	30/12/2015	8	240	60
57	33560488	10/07/2015	23/12/2015	30/12/2015	7	123	30
58	33228192	11/05/2014	28/12/2015	06/01/2016	9	154	60
59	33448205	10/02/2015	28/12/2015	06/01/2016	9	130	60

Fuente: Secretaría Técnica de la CC3

74. En ese sentido, debe tenerse en cuenta que los pagos de los beneficios no disputados deberán realizarse dentro del plazo legal de diez (10) días. El incumplimiento de dicha obligación significaría la vulneración de la garantía legal recogida en el artículo 33 del Reglamento SOAT, por parte de LA POSITIVA, lo que a su vez configura una infracción al deber de idoneidad que le corresponde como proveedor.
75. Ahora bien, en sus descargos LA POSITIVA señaló que de acuerdo a lo establecido en el artículo 31 del Reglamento del SOAT, la competencia para dirimir la controversia suscitada en el cálculo de la incapacidad temporal e invalidez permanente recae en primera instancia en el INR y en segunda instancia en el Centro de Conciliación y Arbitraje (Ceconar) de la Superintendencia Nacional de Salud (Susalud).

76. En ese sentido, agregó que: *“la norma (...) indica que todos aquellos beneficios no disputados deben ser liquidados, pero en ningún caso señala que existan beneficios en disputa que deban ser liquidados. En efecto, lo que la norma indica es que todo periodo de incapacidad temporal no disputado debe ser cancelado, precisamente porque durante un tratamiento médico existen varios periodos de incapacidad temporal, de hecho, son excepcionales los casos en que se presenta un solo periodo”*.
77. Asimismo, LA POSITIVA añadió que la Compañía de seguros puede discrepar de un periodo de incapacidad temporal, pero no de los subsiguientes periodos y en ese caso, la norma obliga a pagar aquellos periodos que no se encuentran en disputa, pero no es posible indicar que existen periodos de incapacidad temporal parcialmente en disputa, ello debido a que el Ceconar podría desestimar en segunda instancia todo lo actuado por el INR, la propia Sala Especializada en Protección al Consumidor lo ha señalado en su Resolución N.º 2986-2015/SPC-INDECOPI del 23 de septiembre de 2015.
78. En esa línea, el propio Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor de la Oficina Regional de La Libertad, desestima denuncias que están en el INR, como es el caso del Expediente 312-2016/PS0-INDECOPI-LAL, donde a través de la Resolución Final 0622-2016/PS0-INDECOPI-LAL de fecha 9 de septiembre de 2016, se dispuso la improcedencia del inicio del procedimiento sancionador, sustentando en que el pronunciamiento del INR no es definitivo respecto del periodo de incapacidad temporal que le correspondería a los beneficiarios del SOAT, pudiendo ser revocada en su totalidad por el Ceconar.
79. Asimismo, el ORP señaló en dicha resolución que:
- “15. Al respecto, este órgano resolutivo considera que si el procedimiento establecido por una norma sectorial, con la finalidad de resolver una discrepancia de naturaleza administrativa, no ha alcanzado un pronunciamiento definitivo sobre el fondo de la controversia, no es posible determinar si el proveedor a cargo de la prestación ha cumplido o no con el deber de idoneidad establecido en el Código, en tanto subsiste la posibilidad que el nuevo pronunciamiento deje sin efecto o modifique el determinado por la instancia previa, en este caso el INR.”*
80. Al respecto, debe indicarse que, de la revisión a los casos imputados se aprecia que los beneficiarios exigieron el pago por un periodo de incapacidad temporal con un certificado o informe expedido por su médico tratante; no obstante, LA POSITIVA considero que los periodos solicitados no eran congruentes con el grado de afectación solicitado por los beneficiarios, por lo cual emitió dictámenes de autoría médica y recurrió ante el INR a fin de resolver dichas controversias.
81. A mayor claridad, debe destacarse el hecho que la POSITIVA en los cincuenta y seis (56) casos imputados, fijó en los dictámenes de autoría médica un periodo de días no disputados, por lo cual, era su obligación pagar dichas indemnizaciones por dichos beneficios.

82. Ahora bien, respecto a que no es posible indicar que existen periodos de incapacidad temporal parcialmente en disputa, cabe señalar que dicha afirmación no es cierta, dado que si es posible y se desprende de los propios dictámenes de autoría médica expedidos por LA POSITIVA, ello se condice de las cartas cursadas a los beneficiarios del SOAT y al INR, donde se informa que la aseguradora no está conforme con el periodo solicitado por el beneficiario y que recurrirá a la instancia administrativa a fin de resolver la discrepancia suscritas en torno a la indemnización, a modo de ejemplo podemos observar los extractos de las cartas del caso 12:

Extracto de la Carta al beneficiario

De nuestra mayor consideración:

Por medio de la presente damos respuesta a su comunicación recibida el 04 de agosto de 2015, en la que nos solicita el pago de 325 días de descanso médico como indemnización por la cobertura de Incapacidad Temporal, a consecuencia de las lesiones sufridas en el accidente de tránsito ocurrido el día 15 de junio de 2014, donde intervino el vehículo identificado con placa de rodaje Nº T1W-733.

Ante tal pedido, nuestra Compañía manifiesta no estar de acuerdo con el informe médico emitido por el Dr. Benzo Chávez, quien establece que por el diagnóstico de lumbalgia post traumática, le corresponde descanso médico de 325 días.

Al respecto, es necesario tener en cuenta lo dispuesto por el artículo 31º del Reglamento de Responsabilidad Civil y Seguros Obligatorios por Accidentes de Tránsito aprobado mediante Decreto Supremo Nº 024-2002-MTC, y sus normas modificatorias, que establece que las discrepancias sobre el Tiempo de Incapacidad Temporal serán resueltas por el INSTITUTO NACIONAL DE REHABILITACIÓN.

En consecuencia, debemos comunicarle que en cumplimiento con lo dispuesto por el citado artículo 31º, hemos enviado con fecha 12 de agosto del 2015, su expediente al INSTITUTO NACIONAL DE REHABILITACIÓN a fin de que se sirvan resolver la discrepancia por indemnización de Incapacidad Temporal suscitada entre Usted y nuestra Compañía, por lo que, toda actuación de nuestra Compañía se encuentra sujeta a lo que disponga el INR en su respectivo dictamen.

Extracto de la Carta a la INR



Por medio de la presente solicitamos se sirvan resolver la discrepancia suscitada entre nuestra Compañía y el señor VICTOR SAUL IARA RODRIGUEZ con domicilio en Calle La Anémomas N° 917 Urbanización Las Flores, San Juan de Lurigancho, Lima, con teléfono (01) 286-5424/ 981363113, quien manifiesta que le corresponde el pago de 325 días de indemnización por incapacidad temporal, por las lesiones sufridas como consecuencia del accidente de tránsito ocurrido el día 15 de junio del 2014, en el que intervino el vehículo identificado con placa de rodaje Nº T1W-733, sin embargo, nuestra Compañía manifiesta no estar de acuerdo con tal afirmación, por lo tanto mediante informe de Auditoría Médica, comunicamos que al señor VICTOR SAUL IARA RODRIGUEZ le corresponde el pago de 45 días de indemnización por incapacidad temporal.

Tal como se desprende el beneficiario solicitó 325 días de descanso médico; no obstante, LA POSITIVA señaló que según su informe de autoría médica solo le corresponde 45 días.

En ese sentido, tenemos un periodo de beneficios no disputados de 45 días reconocidos por LA POSITIVA.

83. Respecto a que la Ceconar podría desestimar en segunda instancia todo lo actuado por el INR, debe indicarse, que dicha instancia solo podrá pronunciarse respecto a lo solicitado por las partes, por lo cual, no podría conocer más allá de la controversia suscitada.
84. Ahora bien, de la revisión a la Resolución N.º 2986-2015/SPC-INDECOPI del 23 de septiembre de 2015, emitida por la Sala Especializada en Protección al Consumidor, cabe señalar que en ningún punto se ha establecido que la segunda instancia pueda desestimar todo lo actuado por el INR, únicamente hizo mención al siguiente texto:

“33. En este punto, cabe indicar que, si bien en la carta de garantía del 3 de enero de 2013, emitida por Interseguro para el Instituto Nacional de Rehabilitación, se apreciaba como diagnóstico “traumatismo superior del tórax”, dicha carta se generó para cubrir “los gastos por conceptos de dictamen y exámenes auxiliares realizados al paciente”, sin apreciarse la indicación de un examen específico que debía realizarse al tórax. A ello debe agregarse que, el denunciante no ha acreditado que el dictamen del Instituto Nacional de Rehabilitación ha sido revocado por el Centro de Conciliación y Arbitraje de la Superintendencia Nacional de Salud, donde mantenía un proceso arbitral con la denunciada, conforme a lo señalado por esta en su escrito del 1 de julio de 2015 (...)”.

El subrayado es nuestro.

85. Tal como se aprecia, la Sala Especializada en Protección al Consumidor únicamente hizo mención a que el denunciante no presentó lo resuelto por la Ceconar, más no estableció ningún criterio.
86. Ahora bien, respecto a lo resuelto por el ORPS de La Libertad en el marco del Expediente 312-2016/PS0-INDECOPI-LAL, debe indicarse que, si bien resolvió declarar improcedente el inicio del procedimiento administrativo sancionador, por no existir aún el pronunciamiento definitivo sobre el fondo de la controversia (pronunciamiento de la Ceconar), esto no significa que el presente procedimiento deba seguir el mismo camino, dado que el fondo de los procedimientos tiene una naturaleza distinta.
87. El procedimiento invocado por la administrada, está referido a la supuesta negativa de otorgamiento del pago de indemnización por incapacidad temporal correspondiente a los doscientos setenta (270) días de descanso otorgados por el médico del beneficiario, es decir la totalidad del periodo de incapacidad temporal.
88. En ese sentido, si bien la empresa aseguradora a través de su junta médica determinó que solo correspondían ochenta (80) días de descanso, el denunciante no reclamó el pago por los beneficios no disputados (80 días), sino la totalidad del periodo otorgado por su médico tratante (270 días).
89. En síntesis, no se puede comparar dicho caso al presente procedimiento administrativo sancionador, dado que la única controversia en este punto está referida a que LA POSITIVA no habría cumplido con su obligación de pagar los beneficios no disputados, reconocidos en sus dictámenes de autoría médica, en los cincuenta y seis (56) casos detallados en el Cuadro N° 3 de la presente Resolución.
90. Sin perjuicio de lo señalado, cabe resaltar que las resoluciones invocadas no constituyen precedentes vinculantes, por ende, sus contenidos y criterios expuestos, no revisten un cumplimiento obligatorio, por parte de algún órgano resolutorio del Indecopi.
91. Finalmente, LA POSITIVA señaló que la interpretación de la Secretaría Técnica de lo dispuesto en el artículo 31 del Reglamento del SOAT, no es correcta y vulnera el principio de predictibilidad.

92. Al respecto, debe indicarse que en el numeral 1.15.²⁰ del artículo IV del Título Preliminar de la LPAG se recoge al Principio de Predictibilidad el cual dispone que la autoridad administrativa deberá brindar a los administrados o sus representantes información veraz, completa y confiable sobre cada trámite, de modo tal que, a su inicio, el administrado pueda tener una conciencia bastante certera de cuál será el resultado final que se obtendrá.
93. En ese sentido, el Profesor Juan Carlos Morón²¹ señala que “(...) *El objeto del principio es que los administrados a partir de la información disponible puedan saber a qué atenerse (...)*”.
94. Tal como se indicó, el Principio de Predictibilidad busca en los administrados una seguridad jurídica, a fin que sepan a qué atenerse con las decisiones de la autoridad administrativa.
95. En el presente caso, LA POSITIVA alegó que se está vulnerando dicho principio, dado que invocó dos pronunciamientos del Indecopi; no obstante, tal como se desarrolló en los párrafos precedentes, dichos pronunciamientos no están vinculados directamente a los hechos imputados, por lo cual, son supuestos diferentes. En ese sentido, no se puede asimilar los criterios esbozados en dichos pronunciamientos, por ende, no se vulnera el Principio de Predictibilidad.
96. En consecuencia, ha quedado acreditado que LA POSITIVA no pagó las indemnizaciones por incapacidad temporal derivadas del SOAT en cincuenta y nueve (59) casos, dentro del plazo legal de diez (10) días, por lo que, corresponde sancionarla por infracción a lo establecido en el artículo 19 del Código.

B. Medida Correctiva

97. En el artículo 105 del Código se establece la facultad de la Comisión para adoptar las medidas que reviertan los efectos que la conducta infractora hubiera ocasionado o evitar que esta se repita²².

²⁰ LPAG

Artículo IV.- Principios del procedimiento administrativo

1.15. Principio de predictibilidad.- La autoridad administrativa deberá brindar a los administrados o sus representantes información veraz, completa y confiable sobre cada trámite, de modo tal que a su inicio, el administrado pueda tener una conciencia bastante certera de cuál será el resultado final que se obtendrá.

²¹ Juan Carlos Morón Urbina, “Comentarios a la Ley del Procedimiento Administrativo General”, 11ª edición, 2015, Gaceta Jurídica, Lima, pág. 96.

²² Código

Artículo 105.- Autoridad competente.

El Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi) es la autoridad con competencia primaria y de alcance nacional para conocer las presuntas infracciones a las disposiciones contenidas en el presente Código, así como para imponer las sanciones y medidas correctivas establecidas en el presente capítulo, conforme al Decreto Legislativo N° 1033, Ley de Organización y Funciones del Indecopi. Dicha competencia solo puede ser negada cuando ella haya sido asignada o se asigne a favor de otro organismo por norma expresa con rango de ley.

Para la cobertura a nivel nacional el Indecopi, previo acuerdo de su Consejo Directivo, puede constituir órganos resolutorios de procesos sumarísimos de protección al consumidor o desconcentrar la competencia de la Comisión de Protección al Consumidor en las comisiones de las oficinas regionales que constituya para tal efecto; crear comisiones adicionales o desactivarlas conforme lo justifique el aumento o disminución de la carga

98. En el presente caso, si bien se acreditó que LA POSITIVA no pagó las indemnizaciones dentro del plazo legal de diez (10) días de presentada las solicitudes por incapacidad temporal derivadas del SOAT en cincuenta y nueve (59) casos, a la fecha se ha verificado que en cuarenta y ocho (48) casos aún no ha cumplido con el pago de las solicitudes antes señaladas, tal como se detalla a continuación:

Cuadro N.º 4

N.º	N.º de Sinistro	Fecha de ocurrencia	Fecha de Solicitud	Fecha de impugnación al INR	Plazo de atención del recurso	Periodo de descanso médico solicitado en Certificado Médico	Días fijados por dictamen de Auditoría Médica (Beneficios no disputados)
5	33455842	21/02/2015	07/07/2015	17/07/2015	10	137	80
6	33461776	11/02/2015	07/07/2015	17/07/2015	10	132	80
7	33434321	23/01/2015	08/07/2015	13/07/2015	5	159	90
8	33437815	29/01/2015	08/07/2015	14/07/2015	6	180	60
9	33392365	24/11/2014	08/07/2015	17/07/2015	9	212	60
10	33351611	09/10/2014	13/07/2015	23/07/2015	10	220	60
11	33439552	31/01/2015	21/07/2015	24/07/2015	3	123	60
12	33335929	14/09/2014	21/07/2015	30/07/2015	9	255	30
13	33446853	07/02/2015	31/07/2015	10/08/2015	10	149	60
14	33434832	24/01/2015	31/07/2015	10/08/2015	10	127	73
15	33256890	15/06/2014	03/08/2015	13/08/2015	10	325	45
17	33468779	11/03/2015	10/08/2015	14/08/2015	4	118	30
18	33456891	23/02/2015	11/08/2015	17/08/2015	6	166	90
19	33453074	18/02/2015	14/08/2015	21/08/2015	7	152	45
21	33518782	15/05/2015	17/08/2015	27/08/2015	10	92	30
22	33515585	11/05/2015	18/08/2015	28/08/2015	10	154	20
24	33590945	29/04/2015	25/08/2015	04/09/2015	10	124	60
25	33509377	04/05/2015	27/08/2015	04/09/2015	8	99	40
26	33515106	12/05/2015	27/08/2015	04/09/2015	8	108	25
27	33440032	31/01/2015	27/08/2015	04/09/2015	8	180	80
28	33489373	07/04/2015	28/08/2015	04/09/2015	7	126	45
29	33541499	15/06/2015	28/08/2015	04/09/2015	7	150	60
31	33372156	02/11/2014	24/03/2015	01/04/2015	8	123	80
32	32812004	02/03/2013	31/08/2015	07/09/2015	7	898	30
33	33499971	19/04/2015	01/09/2015	11/09/2015	10	125	60
34	33529291	28/05/2015	22/09/2015	01/10/2015	9	124	30
36	33372190	31/10/2014	06/10/2015	16/10/2015	10	170	30
37	33439636	02/02/2015	07/10/2015	15/10/2015	8	215	45
38	33447335	06/02/2015	12/10/2015	16/10/2015	4	237	90
40	33090840	26/11/2013	27/10/2015	04/11/2015	8	156	30
41	33643341	30/05/2015	27/10/2015	06/11/2015	10	153	45
42	33556124	03/07/2015	04/11/2015	12/11/2015	8	89	20
43	33413564	22/12/2014	04/11/2015	12/11/2015	8	276	60
44	33526375	23/05/2015	10/11/2015	19/11/2015	9	146	60
45	33562116	06/07/2015	17/11/2015	23/11/2015	6	112	60
47	33511462	30/04/2015	03/12/2015	09/12/2015	6	215	45
48	33542053	16/06/2015	10/12/2015	17/12/2015	7	154	90
49	33542960	17/06/2015	11/12/2015	17/12/2015	6	145	60
50	33167605	24/02/2014	11/12/2015	17/12/2015	6	240	90
51	33549171	25/06/2015	14/12/2015	23/12/2015	9	145	30
52	33581068	09/08/2015	14/12/2015	21/12/2015	7	125	60

procesal, o las necesidades de gestión requeridas para la mejor tramitación de los procedimientos a su cargo; o celebrar convenios con instituciones públicas o privadas debidamente reconocidas para, de acuerdo a sus capacidades, delegarle facultades o las de secretaría técnica. La delegación está sujeta a las capacidades de gestión requeridas para ello, la coparticipación en el desarrollo de las mismas, la factibilidad de la mejora en la atención y otros criterios relevantes que sobre el particular se establezca por directiva que emita el Consejo Directivo del Indecopi.

Asimismo, el Consejo Directivo emite las disposiciones para la gestión más eficiente de los procedimientos a cargo del Indecopi.

N.º	N.º de Sinistro	Fecha de ocurrencia	Fecha de Solicitud	Fecha de impugnación al INR	Plazo de atención del recurso	Periodo de descanso médico solicitado en Certificado Médico	Días fijados por dictamen de Auditoría Médica (Beneficios no disputados)
53	33581073	09/08/2015	14/12/2015	21/12/2015	7	125	50
54	33499791	19/04/2015	16/12/2015	23/12/2015	7	184	60
55	33541425	15/06/2015	17/12/2015	23/12/2015	6	0	30
56	33457333	24/02/2015	22/12/2015	30/12/2015	8	240	60
57	33560488	10/07/2015	23/12/2015	30/12/2015	7	123	30
58	33228192	11/05/2014	28/12/2015	06/01/2016	9	154	60
59	33448205	10/02/2015	28/12/2015	06/01/2016	9	130	60

99. En ese sentido, esta Comisión considera que corresponde imponer como medida correctiva que, en un plazo de 20 días hábiles, contados a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, cumpla con pagar a los beneficiarios correspondientes a los siniestros detallados en el cuadro precedente de la presente Resolución, los beneficios no disputados.
100. Adicionalmente, el administrado deberá acreditar el cumplimiento de la medida correctiva, ante la Comisión, en el plazo máximo de 10 días hábiles, contados a partir del vencimiento del plazo otorgado en el párrafo precedente.
101. En caso no cumpla con acreditar el cumplimiento de la medida correctiva ante la Comisión, será pasible de imponerse una multa coercitiva en su contra, de conformidad con lo establecido en el artículo 117²³ del Código.

C. Graduación de la sanción

102. Corresponde determinar la sanción a imponer, aplicando de manera preferente los criterios previstos en el Código y de manera supletoria los criterios contemplados en la LPAG, así como lo dispuesto en el Decreto Supremo 006-2014-PCM.
103. El Principio de Razonabilidad²⁴ establece que las decisiones de la autoridad deben adoptarse dentro de los límites de sus facultades y manteniendo la proporción entre los medios a emplear y los fines públicos que deba tutelar.

²³

Código

Artículo 117.- Multas coercitivas por incumplimiento de mandatos

Si el obligado a cumplir con un mandato del Indecopi respecto a una medida correctiva o a una medida cautelar no lo hace, se le impone una multa coercitiva no menor de una (1) Unidad Impositiva Tributaria, tratándose de una microempresa; en todos los otros supuestos se impone una multa no menor de tres (3) Unidades Impositivas Tributarias (UIT).

En caso de persistir el incumplimiento de cualquiera de los mandatos a que se refiere el primer párrafo, el órgano resolutorio puede imponer una nueva multa, duplicando sucesivamente el monto de la última multa impuesta hasta el límite de doscientas (200) Unidades Impositivas Tributarias (UIT). La multa que corresponda debe ser pagada dentro del plazo de cinco (5) días hábiles, vencido el cual se ordena su cobranza coactiva.

No cabe la impugnación de las multas coercitivas previstas en el presente artículo

²⁴

LPAG

Artículo 230.- Principios de la potestad sancionadora administrativa

La potestad sancionadora de todas las entidades está regida adicionalmente por los siguientes principios especiales: (...)

3. **Razonabilidad.** - Las autoridades deben prever que la comisión de la conducta sancionable no resulte más ventajosa para el infractor que cumplir las normas infringidas o asumir la sanción. Sin embargo, las

104. Los criterios previstos en los artículos 110 y 112 del Código disponen que el órgano resolutorio debe atender a la gravedad de la infracción, el beneficio ilícito esperado, la probabilidad de detección, el daño, los efectos que puedan ocasionarse, la naturaleza del perjuicio causado o grado de afectación y los atenuantes o agravantes en cada caso²⁵.

sanciones a ser aplicadas deben ser proporcionales al incumplimiento calificado como infracción, observando los siguientes criterios que se señalan a efectos de su graduación:

- a. El beneficio ilícito resultante por la comisión de la infracción;
- b. La probabilidad de detección de la infracción;
- c. La gravedad del daño al interés público y/o bien jurídico protegido;
- d. El perjuicio económico causado;
- e. La reincidencia, por la comisión de la misma infracción dentro del plazo de un (1) año desde quedó firme la resolución que sancionó la primera infracción.
- f. Las circunstancias de la comisión de la infracción; y
- g. La existencia o no de intencionalidad en la conducta del infractor.

²⁵

Código

Artículo 110.- Sanciones administrativas

El órgano resolutorio puede sancionar las infracciones administrativas a que se refiere el artículo 108 con amonestación y multas de hasta cuatrocientos cincuenta (450) Unidades Impositivas Tributarias (UIT), las cuales son calificadas de la siguiente manera:

- a. Infracciones leves, con una amonestación o con una multa de hasta cincuenta (50) UIT.
- b. Infracciones graves, con una multa de hasta ciento cincuenta (150) UIT.
- c. Infracciones muy graves, con una multa de hasta cuatrocientos cincuenta (450) UIT.

En el caso de las microempresas, la multa no puede superar el diez por ciento (10%) de las ventas o ingresos brutos percibidos por el infractor, relativos a todas sus actividades económicas, correspondientes al ejercicio inmediato anterior al de la expedición de la resolución de primera instancia, siempre que se haya acreditado dichos ingresos, no se encuentre en una situación de reincidencia y el caso no verse sobre la vida, salud o integridad de los consumidores. Para el caso de las pequeñas empresas, la multa no puede superar el veinte por ciento (20%) de las ventas o ingresos brutos percibidos por el infractor, conforme a los requisitos señalados anteriormente.

La cuantía de las multas por las infracciones previstas en el Decreto Legislativo núm. 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, se rige por lo establecido en dicha norma, salvo disposición distinta del presente Código.

En caso que el proveedor incumpla un acuerdo conciliatorio o cualquier otro acuerdo que de forma indubitable deje constancia de la manifestación de voluntad expresa de las partes de dar por culminada la controversia, o un laudo arbitral, el órgano resolutorio puede sancionar con una multa entre una (1) Unidad Impositiva Tributaria y doscientos (200) Unidades Impositivas Tributarias. Para la graduación se observan los criterios establecidos en el presente Código y supletoriamente, los criterios que establece la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General o la norma que lo sustituya o complemente.

Las sanciones administrativas son impuestas sin perjuicio de las medidas correctivas que ordene el órgano resolutorio y de la responsabilidad civil o penal que correspondan.

Artículo 112.- Criterios de graduación de las sanciones administrativas

Al graduar la sanción, el órgano resolutorio 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 la conducta infractora pueda haber generado 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, se considere adecuado adoptar.

Se consideran circunstancias agravantes especiales, las siguientes:

1. La reincidencia o incumplimiento reiterado, según sea el caso.
2. La conducta del infractor a lo largo del procedimiento que contravenga el principio de conducta procedimental.
3. Cuando la conducta infractora haya puesto en riesgo u ocasionado daño a la salud, la vida o la seguridad del consumidor.
4. Cuando el proveedor, teniendo conocimiento de la conducta infractora, deja de adoptar las medidas necesarias para evitar o mitigar sus consecuencias.
5. Cuando la conducta infractora haya afectado el interés colectivo o difuso de los consumidores.
6. Otras circunstancias de características o efectos equivalentes a las anteriormente mencionadas, dependiendo de cada caso particular.

Se consideran circunstancias atenuantes especiales, las siguientes:

1. La presentación por el proveedor de una propuesta conciliatoria dentro del procedimiento administrativo que

105. Estos criterios sirven como parámetro de juicio para una mayor objetividad de la gravedad de la infracción y la imposición de la sanción, en garantía de los derechos del infractor.
106. En la Única Disposición Complementaria Final del Decreto Supremo 006-2014-PCM, publicada el 23 de enero de 2014 y vigente a partir del 23 de abril de 2014, se establece que los factores necesarios para la determinación de la multa a imponer por los órganos resolutivos del Indecopi son: el beneficio ilícito (o, en forma alternativa, el daño) dividido entre la probabilidad de detección y el resultado multiplicado por los factores atenuantes y agravantes.
107. De manera previa, a la elaboración y sustento de las graduaciones de las sanciones correspondientes, es preciso resaltar que el administrado no ha presentado ningún medio probatorio o documento que acredite que haya subsanado su conducta o haya adoptado alguna medida correctiva con la finalidad de solucionar su conducta en el futuro, por lo que no corresponde la aplicación de atenuantes, considerando además que las imputaciones están relacionadas a exigir requisitos adicionales y no pagar indemnizaciones dentro del plazo establecido por la norma correspondiente.
108. En ese sentido, teniendo en cuenta los criterios señalados, la Comisión ha graduado la sanción de la siguiente manera para las siguientes infracciones:

C.1 Respecto a los requisitos adicionales a para atender el pago de indemnizaciones por incapacidad temporal derivadas del SOAT, solicitadas en favor de menores de edad

109. El daño se valora según los efectos negativos generados a los consumidores de exigir requisitos adicionales a los previstos normativamente: la partida de

coincida con la medida correctiva ordenada por el órgano resolutivo.

2. Cuando el proveedor acredite haber concluido con la conducta ilegal tan pronto tuvo conocimiento de la misma y haber iniciado las acciones necesarias para remediar los efectos adversos de la misma.
3. En los procedimientos de oficio, promovidos por una denuncia de parte, cuando el proveedor se allana a la denuncia presentada o reconoce las pretensiones en ella contenidas, se da por concluido el procedimiento liminarmente, pudiendo imponerse una amonestación si el allanamiento o reconocimiento se realiza con la presentación de los descargos; caso contrario la sanción a imponer será pecuniaria. En aquellos casos en que el allanamiento o reconocimiento verse sobre controversias referidas a actos de discriminación, actos contrarios a la vida y a la salud y a sustancias peligrosas, se considera como un atenuante pero la sanción a imponer será pecuniaria. En todos los supuestos de allanamiento y reconocimiento formulados con la presentación de los descargos, se exonera al denunciado del pago de los costos del procedimiento, pero no de las costas.
4. Cuando el proveedor acredite que cuenta con un programa efectivo para el cumplimiento de la regulación contenida en el presente Código, para lo cual se toma en cuenta lo siguiente:
 - a. El involucramiento y respaldo de parte de los principales directivos de la empresa a dicho programa.
 - b. Que el programa cuenta con una política y procedimientos destinados al cumplimiento de las estipulaciones contenidas en el Código.
 - c. Que existen mecanismos internos para el entrenamiento y educación de su personal en el cumplimiento del Código.
 - d. Que el programa cuenta con mecanismos para su monitoreo, auditoría y para el reporte de eventuales incumplimientos.
 - e. Que cuenta con mecanismos para disciplinar internamente los eventuales incumplimientos al Código.
 - f. Que los eventuales incumplimientos son aislados y no obedecen a una conducta reiterada.
5. Otras circunstancias de características o efectos equivalentes a las anteriormente mencionadas dependiendo de cada caso particular.

nacimiento, cuyo trámite genera costos adicionales no previstos. Para valorar el daño se tendrá en consideración los siguientes efectos:

- La afectación resultante por el valor del costo de presentar la partida de nacimiento del menor.
 - La afectación resultante por el valor del tiempo empleado por los consumidores debido a que tuvieron que hacer las gestiones necesarias a fin de presentar la partida de nacimiento solicitada.
110. La afectación resultante por el valor del costo de presentar la partida de nacimiento solicitado se estima teniendo en cuenta el valor monetario de adquirir una copia certificada de la partida de nacimiento del menor. Dicho valor asciende a S/ 10.00 soles²⁶, por lo tanto, teniendo en cuenta la cantidad de consumidores afectados²⁷, el valor de la afectación, en este extremo, asciende a S/ 2,260.00 soles²⁸.
111. La afectación resultante por el valor del tiempo empleado por los consumidores debido a que tuvieron que hacer las gestiones necesarias a fin de presentar la partida de nacimiento solicitada, está representado por el tiempo destinado por los consumidores en trasladarse al establecimiento de registros civiles, así como el tiempo de espera derivado del hecho de la solicitud en cuestión²⁹. Para valorar este tiempo perdido se utilizará el valor social del tiempo (VST)³⁰ promedio para un ciudadano del Perú³¹.
112. Por lo tanto, teniendo en consideración lo anterior, la afectación por el tiempo perdido por cada consumidor afectado asciende a S/ 45.36 soles³², este valor se

²⁶ De acuerdo a lo establecido en el Tarifario del Banco de la Nación, fijado para trámites RENIEC, el costo de la copia certificada del acta de nacimiento, obrante en la Base de Datos del RENIEC, asciende a diez (10) soles. Visto el 23 de mayo de 2016, en el siguiente enlace web: <http://www.bn.com.pe/tramites-entidades-publicas/tupa/registro-nacional-identificacion-estado-civil.pdf>

²⁷ En el periodo de julio a diciembre de 2015 se han presentado 226 solicitudes por Incapacidad Temporal derivadas del SOAT a favor de menores de edad. Fuente: Expediente 94-2016/CC3

²⁸ Resultado de multiplicar S/ 10.00 * 226

²⁹ Se estima que los consumidores afectados destinaron 6 horas en la realización de las gestiones necesarias para la adquisición de la partida de nacimiento del menor, el cual está representado por el tiempo destinado por los consumidores en trasladarse al establecimiento de registros civiles, tanto para la realización de la solicitud de la partida de nacimiento, y el posterior recojo del mismo, así como el tiempo de espera derivado del hecho de la realización de la solicitud de la partida de nacimiento en el establecimiento, asumiendo que destinan 2 horas para la realización de cada gestión descrita.

³⁰ El valor social del tiempo (VST) se define como el costo de oportunidad para las personas al emplear tiempo en trasladarse y dejar de realizar otras actividades (MEF, 2012).

³¹ El VST para los habitantes a nivel Nacional se extrae del Informe N° 083-2015/GEE realizado por la Gerencia de Estudios Económicos de Indecopi, en el cual se estima el valor social del tiempo para los habitantes del Perú en S/ 7.32 por hora del año 2014, por lo tanto, teniendo en cuenta que la cantidad de consumidores afectados son del periodo de julio a diciembre de 2015, se procede a realizar una actualización del dicho valor con el fin de representarlo en el periodo de julio a diciembre de 2015, utilizando el IPC. El IPC a nivel nacional en diciembre de 2014, fecha de datos para la estimación del VST, fue 109.20, y el IPC promedio a nivel nacional en el periodo de julio a diciembre de 2015 fue 112.86, por lo tanto, el VST en el periodo de julio a diciembre de 2015 asciende a S/ 7.56 (resultado de $7.32 * 112.86 / 109.20$)

³² Resultado de multiplicar el VST por las horas destinadas en la realización de las gestiones necesarias para la

multiplica por la cantidad de consumidores afectados³³. En tal sentido, la estimación del daño derivado del tiempo empleado por los consumidores a adquirir la partida de nacimiento asciende a S/ 10,251.36 soles³⁴.

113. En consecuencia, teniendo en cuenta el daño estimado en los extremos antes mencionados, S/ 2,260.00 y S/ 10,251.36 soles, el daño total asciende a S/ 12,511.36 soles.
114. Ahora, considerando que el daño estimado se calculó tomando en cuenta el valor del daño generado a los consumidores a la fecha de infracción, es necesario realizar una actualización de dicho monto, el cual deba reflejar el costo de oportunidad del valor del dinero perdido en el tiempo por parte de los consumidores, desde la comisión de la infracción hasta la fecha de cálculo de multa.
115. Este costo de oportunidad se puede ver reflejado por la tasa de preferencia por el tiempo de los consumidores el cual asciende a 10.68% anual³⁵. Con dicha información, el daño se aproxima en S/ 13,848.90³⁶.
116. La probabilidad de detección recoge la percepción que tiene el agente infractor sobre la posibilidad que pueda ser detectado por la administración, lo cual está relacionado con la capacidad y el esfuerzo que realiza el Estado para detectar el incumplimiento; en el presente caso, se evidencia que la información sobre el requisito exigido en las solicitudes de indemnizaciones a menores de edad se verifica a través de los trépticos que se entregan en las oficinas del administrado, así como en su página web, pudiendo la administración recabar los medios probatorios necesarios para probar la presente conducta infractora de manera sencilla, con la cual la probabilidad de detectar la infracción es alta. En tal sentido, se considera que la probabilidad de detección es alta y asciende a 0.75.
117. Cabe señalar que, para el presente caso no se han considerado factores que agraven o atenúen la sanción.

adquisición de la partida de nacimiento, 7.56 * 6

³³ En el periodo de julio a diciembre de 2015 se han presentado 226 solicitudes por Incapacidad Temporal derivadas del SOAT a favor de menores de edad. Fuente: Expediente 94-2016/CC3

³⁴ Resultado de multiplicar 45.36 * 226.

³⁵ Fuente: DGPI – Ministerio de Economía y Finanzas [en línea]: Actualización de la tasa social de descuento 2012. 2012 [fecha de consulta: 16/12/2016]. Disponible en: <https://www.mef.gob.pe/contenidos/inv_publica/docs/estudios_documentos/estudios/Actualizacion_TSD_Junio_2012.pdf>.

³⁶ Al respecto, debe considerarse para el cálculo del daño los siguientes factores:

- Monto del daño estimado a la fecha de infracción, S/. 12,511.36.
- Tasa de preferencia por el tiempo, 10.68% anual, y aplicando a su equivalencia mensual: $(1+10.68\%)^{1/12}-1 = 0.85\%$ mensual.
- Meses transcurridos desde la fecha de infracción, julio a diciembre de 2015, considerándose el último mes para el presente cálculo, hasta la fecha de cálculo de multa (último mes culminado), diciembre de 2016, 12 meses.
- Daño = $12,511.36 * [(1 + 0.85\%)^{12}] = S/ 13,848.90$

118. Considerando lo establecido corresponde sancionar a LA POSITIVA con una multa ascendente a 4.5 Unidades Impositivas Tributarias³⁷ (UIT).

C.2 Sobre las indemnizaciones pagadas por incapacidad temporal derivadas del SOAT fuera del plazo legal de diez días

119. El daño se valora según los efectos negativos generados a los beneficiarios por la liquidación tardía de las indemnizaciones; es decir, pagos que exceden los 10 días legalmente establecidos para tales efectos. Para valorar el daño se tendrá en consideración dos efectos:

- La afectación resultante por el valor del tiempo de los consumidores en el tiempo de espera en exceso que tuvieron que afrontar, derivado del hecho de la demora para obtener el pago de las indemnizaciones; y,
- La afectación resultante de la pérdida del valor del dinero en el tiempo en exceso.

120. Para valorar la afectación resultante por el valor del tiempo de los consumidores en el tiempo de espera en exceso que tuvieron que afrontar, derivado del hecho de la demora para obtener el pago de las indemnizaciones, se toma en cuenta el valor del tiempo perdido producto de las visitas y llamadas que se realizan para saber si sus indemnizaciones se encuentran a disposición, entre otras medidas asumidas producto de dicha afectación. Este daño se representa por el tiempo que destinan los consumidores afectados en las gestiones que tienen que realizar como resultado del retraso en los pagos³⁸. Para estimar este valor se utilizará el valor social del tiempo (VST)³⁹ promedio para un ciudadano del Perú⁴⁰.

121. A fin de aproximar el valor de la afectación al consumidor, se multiplicará dicho valor por el número de días de espera y se asociará un número determinado de horas al día⁴¹, en consecuencia, el valor del tiempo de espera por un día es S/

³⁷ Teniendo en cuenta la fórmula para la determinación de multas en Indecopi:

$$\text{Multa} = \text{Daño} / \text{Probabilidad de detección} = 13,848.90 / 0.75 = 18,465.20$$

$$\text{Multa en UIT} = 18,465.20 / 4,050.00 = 4.5 \text{ UIT}$$

³⁸ El tiempo de espera se puede derivar de aquel destinado a acudir a otras fuentes para conseguir el monto de las indemnizaciones en otras fuentes de financiamiento, el tiempo destinado en realizar los reclamos por el retraso en los pagos, llamadas telefónicas, así como el tiempo en trasladarse hacia los lugares indicados para verificar si ya se encuentra lista su indemnización, entre otros.

³⁹ El valor social del tiempo (VST) se define como el costo de oportunidad para las personas al emplear tiempo en trasladarse y dejar de realizar otras actividades (MEF, 2012).

⁴⁰ El VST para los habitantes a nivel Nacional se extrae del Informe N° 083-2015/GEE realizado por la Gerencia de Estudios Económicos de Indecopi, en el cual se estima el valor social del tiempo para los habitantes del Perú en S/ 7.32 por hora del año 2014, por lo tanto, teniendo en cuenta que la cantidad de consumidores afectados son del periodo de marzo de 2015 a enero de 2016, se procede a realizar una actualización del dicho valor con el fin de representarlo en dicho periodo, utilizando el IPC. El IPC a nivel nacional en diciembre de 2014, fecha de datos para la estimación del VST, fue 109.20, y el IPC promedio a nivel nacional en el periodo de marzo de 2015 a enero de 2016 fue 112.34, por lo tanto, el VST en el periodo de marzo de 2015 a enero de 2016 asciende a S/ 7.53 (resultado de $7.32 * 112.34 / 109.20$).

⁴¹ Se estima que los consumidores afectados destinan 4 horas al día para la realización de las gestiones que

30.12⁴². El valor resultante de la aplicación de la fórmula permite estimar el daño por el tiempo en el que los afectados esperan por el pago del monto solicitado multiplicado por el número de días de retraso en el pago de las indemnizaciones. El daño, en este extremo, se presenta en el Cuadro N.° 5.

122. Asimismo, cabe mencionar que considerando que el daño estimado se calcula tomando en cuenta el valor del daño generado a los consumidores a la fecha de atención, de corte o acuerdo liquidatorio, es necesario realizar una actualización de dicho monto, el cual deba reflejar el costo de oportunidad del valor del dinero perdido en el tiempo por parte de los consumidores, el cual deba reflejar el monto del daño estimado a precios actuales. Para ello, se utiliza como medida de actualización el costo de oportunidad del valor del dinero perdido por parte de los consumidores, este costo de oportunidad se puede ver reflejado por la tasa de preferencia por el tiempo de los consumidores, el cual asciende a 10.68% anual⁴³. El daño actualizado se presenta en el Cuadro N.° 5⁴⁴.

Cuadro N.° 5

Estimación del Daño, respecto a la afectación resultante respecto al tiempo en exceso que tuvieron que esperar los consumidores para obtener el pago de las indemnizaciones

N.°	Siniestro	Fecha de solicitud (a)	Fecha de atención, fecha de corte o acuerdo liquidatorio (b)	Plazo de atención (c)	Días de espera (d)	Daño (e)	Meses (f)	Daño actualizado (g)
1	33565136	17/09/2015	02/10/2015	15	5	150.60	14	169.54
2	33564614	28/08/2015	08/09/2015	11	1	30.12	15	34.19
3	33678285	14/01/2016	27/01/2016	13	3	90.36	11	99.17
4	33227858	06/07/2015	24/09/2015	80	70	2,108.40	15	2,393.82
5	33455842	07/07/2015	08/04/2016	276	266	8,011.92	8	8,573.21
6	33461776	07/07/2015	08/04/2016	276	266	8,011.92	8	8,573.21
7	33434321	08/07/2015	08/04/2016	275	265	7,981.80	8	8,540.98
8	33437815	08/07/2015	08/04/2016	275	265	7,981.80	8	8,540.98
9	33392365	08/07/2015	08/04/2016	275	265	7,981.80	8	8,540.98
10	33351611	13/07/2015	08/04/2016	270	260	7,831.20	8	8,379.83
11	33439552	21/07/2015	08/04/2016	262	252	7,590.24	8	8,121.99

tienen que realizar como resultado del retraso en los pagos.

⁴² Resultado de $S/. 7.53 * 4$

⁴³ Fuente: DGPI – Ministerio de Economía y Finanzas [en línea]: Actualización de la tasa social de descuento 2012. 2012 [fecha de consulta: 16/12/2016]. Disponible en: <https://www.mef.gob.pe/contenidos/inv_publica/docs/estudios_documentos/estudios/Actualizacion_TSD_Junio_2012.pdf>.

⁴⁴ Al respecto, debe considerarse para el cálculo del daño actualizado los siguientes factores:

- Monto del daño estimado a la fecha de atención, fecha de corte o acuerdo liquidatorio.
- Tasa de preferencia por el tiempo de los consumidores, 10.68% anual, y aplicando a su equivalencia mensual: $(1+10.68\%)^{1/12}-1 = 0.85\%$ mensual.
- Meses transcurridos desde la fecha de estimación del daño, fecha de atención, de corte o acuerdo liquidatorio, hasta la fecha de cálculo de multa (último mes culminado), diciembre de 2016.

N.º	Siniestro	Fecha de solicitud (a)	Fecha de atención, fecha de corte o acuerdo liquidatorio (b)	Plazo de atención (c)	Días de espera (d)	Daño (e)	Meses (f)	Daño actualizado (g)
12	33335929	21/07/2015	08/04/2016	262	252	7,590.24	8	8,121.99
13	33446853	31/07/2015	08/04/2016	252	242	7,289.04	8	7,799.69
14	33434832	31/07/2015	08/04/2016	252	242	7,289.04	8	7,799.69
15	33256890	03/08/2015	01/03/2016	211	201	6,054.12	9	6,533.32
16	33384879	04/08/2015	08/04/2016	248	238	7,168.56	8	7,670.77
17	33468779	10/08/2015	08/04/2016	242	232	6,987.84	8	7,477.39
18	33456891	11/08/2015	08/04/2016	241	231	6,957.72	8	7,445.16
19	33453074	14/08/2015	02/11/2015	80	70	2,108.40	13	2,353.63
20	33370113	14/08/2015	08/04/2016	238	228	6,867.36	8	7,348.47
21	33518782	17/08/2015	08/04/2016	235	225	6,777.00	8	7,251.78
22	33515585	18/08/2015	16/03/2016	211	201	6,054.12	9	6,533.32
23	33504033	19/08/2015	08/04/2016	233	223	6,716.76	8	7,187.32
24	33590945	25/08/2015	08/04/2016	227	217	6,536.04	8	6,993.94
25	33509377	27/08/2015	08/04/2016	225	215	6,475.80	8	6,929.48
26	33515106	27/08/2015	08/04/2016	225	215	6,475.80	8	6,929.48
27	33440032	27/08/2015	08/04/2016	225	215	6,475.80	8	6,929.48
28	33489373	28/08/2015	08/04/2016	224	214	6,445.68	8	6,897.24
29	33541499	28/08/2015	16/03/2016	201	191	5,752.92	9	6,208.28
30	33294091	28/08/2015	08/04/2016	224	214	6,445.68	8	6,897.24
31	33372156	24/03/2015	08/04/2016	381	371	11,174.52	8	11,957.38
32	32812004	31/08/2015	08/04/2016	221	211	6,355.32	8	6,800.55
33	33499971	01/09/2015	08/04/2016	220	210	6,325.20	8	6,768.32
34	33529291	22/09/2015	05/04/2016	196	186	5,602.32	8	5,994.80
35	33483555	30/09/2015	08/04/2016	191	181	5,451.72	8	5,833.65
36	33372190	06/10/2015	08/04/2016	185	175	5,271.00	8	5,640.27
37	33439636	07/10/2015	08/04/2016	184	174	5,240.88	8	5,608.04
38	33447335	12/10/2015	04/12/2015	53	43	1,295.16	12	1,433.62
39	33492606	27/10/2015	08/04/2016	164	154	4,638.48	8	4,963.44
40	33090840	27/10/2015	08/04/2016	164	154	4,638.48	8	4,963.44
41	33643341	27/10/2015	08/04/2016	164	154	4,638.48	8	4,963.44
42	33556124	04/11/2015	08/04/2016	156	146	4,397.52	8	4,705.60
43	33413564	04/11/2015	08/04/2016	156	146	4,397.52	8	4,705.60
44	33526375	10/11/2015	08/04/2016	150	140	4,216.80	8	4,512.21
45	33562116	17/11/2015	14/01/2016	58	48	1,445.76	11	1,586.83
46	33365448	27/11/2015	08/04/2016	48	38	1,144.56	8	1,224.74
47	33511462	03/12/2015	08/04/2016	127	117	3,524.04	8	3,770.92
48	33542053	10/12/2015	08/04/2016	120	110	3,313.20	8	3,545.31
49	33542960	11/12/2015	08/04/2016	119	109	3,283.08	8	3,513.08
50	33167605	11/12/2015	08/04/2016	119	109	3,283.08	8	3,513.08
51	33549171	14/12/2015	08/04/2016	116	106	3,192.72	8	3,416.39
52	33581068	14/12/2015	08/04/2016	116	106	3,192.72	8	3,416.39
53	33581073	14/12/2015	08/04/2016	116	106	3,192.72	8	3,416.39
54	33499791	16/12/2015	08/04/2016	114	104	3,132.48	8	3,351.93
55	33541425	17/12/2015	08/04/2016	113	103	3,102.36	8	3,319.70
56	33457333	22/12/2015	08/04/2016	108	98	2,951.76	8	3,158.55
57	33560488	23/12/2015	08/04/2016	107	97	2,921.64	8	3,126.32
58	33228192	28/12/2015	08/04/2016	102	92	2,771.04	8	2,965.17
59	33448205	28/12/2015	08/04/2016	102	92	2,771.04	8	2,965.17
TOTAL								318,415.90

Elaboración propia

- (a) Fuente: Expediente 94-2016/CC3
- (b) Fuente: Expediente 94-2016/CC3
- (c) Resultado de (b) – (a)
- (d) Resultado de (c) – 10
- (e) Resultado de: (d) * S/ 30.12
- (f) Meses transcurridos desde la fecha de estimación del daño, fecha de atención, de corte o acuerdo liquidatorio (b), hasta la fecha de cálculo de multa (último mes culminado), diciembre de 2016.
- (g) Daño actualizado = (e) * $[(1 + 0.85\%)^0]$

123. Para valorar el daño referente a la pérdida del valor del dinero en el tiempo en exceso que tuvieron que esperar los consumidores se utilizará el costo de oportunidad del dinero de los consumidores.
124. El valor del dinero por parte de los consumidores es representado por el valor que le asignan estos a tener el dinero y poner disponible de él para su consumo de bienes y servicios, por ello una medida adecuada para valorar el uso de este dinero es conocer cuál es el valor de este dinero en otras fuentes alternativas, distintas al consumo, lo que se define como el costo de oportunidad del dinero.
125. En este contexto, el costo de oportunidad del dinero de los consumidores está constituido por el sacrificio en el consumo presente por parte de los consumidores y debe ser medido por la tasa de preferencia por el tiempo, la cual refleja el incremento en el consumo futuro que los miembros de la sociedad desean como recompensa por cada unidad de consumo presente que ha sido sacrificada, la tasa de preferencia por el tiempo se mide por la rentabilidad promedio de los instrumentos de ahorro disponible para los consumidores en el mercado de capitales, el cual asciende a 10.68% anual⁴⁵.
126. Para valorar la afectación resultante a los consumidores, en este extremo, se considera este costo de oportunidad⁴⁶, los días de retraso y el monto en el pago de las indemnizaciones, obteniendo el valor del daño por el costo de oportunidad del valor del dinero perdido en el tiempo que tuvieron que esperar los consumidores para obtener el pago de las indemnizaciones. El resultado se presenta en el Cuadro N.º 6.
127. Asimismo, cabe mencionar que considerando que el daño estimado se calcula tomando en cuenta el valor del daño generado a los consumidores a la fecha de atención, de corte o acuerdo liquidatorio, es necesario realizar una actualización de dicho monto, el cual deba reflejar el costo de oportunidad del valor del dinero perdido en el tiempo por parte de los consumidores, el cual deba reflejar el monto del daño estimado a precios actuales. Para ello, se utiliza como medida de actualización el costo de oportunidad del valor del dinero perdido por parte de los consumidores, este costo de oportunidad se puede ver reflejado por la tasa de

⁴⁵ Fuente: DGPI – Ministerio de Economía y Finanzas [en línea]: Actualización de la tasa social de descuento 2012. 2012 [fecha de consulta: 16/12/2016]. Disponible en: <https://www.mef.gob.pe/contenidos/inv_publica/docs/estudios_documentos/estudios/Actualizacion_TSD_Junio_2012.pdf>.

⁴⁶ Esta tasa es equivalente a 0.03% diaria. Utilizando la fórmula de conversión de tasa anual a tasa diaria: $(1+10.68\%)^{(1/360)}-1$

preferencia por el tiempo de los consumidores, el cual asciende a 10.68% anual⁴⁷. El daño actualizado se presenta en el Cuadro N.° 6⁴⁸.

Cuadro N.° 6

Estimación del Daño, respecto a la afectación resultante respecto al costo de oportunidad del dinero perdido por parte de los consumidores durante el tiempo en exceso que tuvieron que esperar

N.°	Siniestro	Fecha de solicitud (a)	Fecha de atención, fecha de corte o acuerdo liquidatario (b)	Plazo de atención (c)	Días de espera (d)	Días fijados por dictamen de Auditoría Médica (e)	Monto, en S/ (f)	Daño (g)	Meses (h)	Daño actualizado (i)
1	33565136	17/09/2015	02/10/2015	15	5	-	750.00	1.12	14	1.26
2	33564614	28/08/2015	08/09/2015	11	1	-	750.00	0.22	15	0.24
3	33678285	14/01/2016	27/01/2016	13	3	-	750.00	0.67	11	0.73
4	33227858	06/07/2015	24/09/2015	80	70	80	2,000.00	42.43	15	48.17
5	33455842	07/07/2015	08/04/2016	276	266	80	2,000.00	166.11	8	177.74
6	33461776	07/07/2015	08/04/2016	276	266	80	2,000.00	166.11	8	177.74
7	33434321	08/07/2015	08/04/2016	275	265	90	2,250.00	186.14	8	199.18
8	33437815	08/07/2015	08/04/2016	275	265	60	1,500.00	124.09	8	132.78
9	33392365	08/07/2015	08/04/2016	275	265	60	1,500.00	124.09	8	132.78
10	33351611	13/07/2015	08/04/2016	270	260	60	1,500.00	121.66	8	130.18
11	33439552	21/07/2015	08/04/2016	262	252	60	1,500.00	117.77	8	126.02
12	33335929	21/07/2015	08/04/2016	262	252	30	750.00	58.88	8	63
13	33446853	31/07/2015	08/04/2016	252	242	60	1,500.00	112.93	8	120.84
14	33434832	31/07/2015	08/04/2016	252	242	73	1,825.00	137.4	8	147.02
15	33256890	03/08/2015	01/03/2016	211	201	45	1,125.00	69.91	9	75.44
16	33384879	04/08/2015	08/04/2016	248	238	90	2,250.00	166.49	8	178.15
17	33468779	10/08/2015	08/04/2016	242	232	30	750.00	54.05	8	57.83
18	33456891	11/08/2015	08/04/2016	241	231	90	2,250.00	161.42	8	172.72
19	33453074	14/08/2015	02/11/2015	80	70	45	1,125.00	23.87	13	26.64
20	33370113	14/08/2015	08/04/2016	238	228	20	500.00	35.39	8	37.86
21	33518782	17/08/2015	08/04/2016	235	225	30	750.00	52.36	8	56.02
22	33515585	18/08/2015	16/03/2016	211	201	20	500.00	31.07	9	33.52
23	33504033	19/08/2015	08/04/2016	233	223	20	500.00	34.58	8	37
24	33590945	25/08/2015	08/04/2016	227	217	60	1,500.00	100.88	8	107.94
25	33509377	27/08/2015	08/04/2016	225	215	40	1,000.00	66.61	8	71.27
26	33515106	27/08/2015	08/04/2016	225	215	25	625.00	41.63	8	44.54
27	33440032	27/08/2015	08/04/2016	225	215	80	2,000.00	133.23	8	142.56
28	33489373	28/08/2015	08/04/2016	224	214	45	1,125.00	74.58	8	79.8
29	33541499	28/08/2015	16/03/2016	201	191	60	1,500.00	88.44	9	95.44
30	33294091	28/08/2015	08/04/2016	224	214	60	1,500.00	99.44	8	106.4

⁴⁷ Fuente: DGPI – Ministerio de Economía y Finanzas [en línea]: Actualización de la tasa social de descuento 2012. 2012 [fecha de consulta: 16/12/2016]. Disponible en: <https://www.mef.gob.pe/contenidos/inv_publica/docs/estudios_documentos/estudios/Actualizacion_TSD_Junio_2012.pdf>.

⁴⁸ Al respecto, debe considerarse para el cálculo del daño actualizado los siguientes factores:

- Monto del daño estimado a la fecha de atención, fecha de corte o acuerdo liquidatario.
- Tasa de preferencia por el tiempo de los consumidores, 10.68% anual, y aplicando a su equivalencia mensual: $(1+10.68\%)^{1/12}-1 = 0.85\%$ mensual.
- Meses transcurridos desde la fecha de estimación del daño, fecha de atención, de corte o acuerdo liquidatario, hasta la fecha de cálculo de multa (último mes culminado), diciembre de 2016.

N.º	Siniestro	Fecha de solicitud (a)	Fecha de atención, fecha de corte o acuerdo liquidatorio (b)	Plazo de atención (c)	Días de espera (d)	Días fijados por dictamen de Auditoría Médica (e)	Monto, en S/ (f)	Daño (g)	Meses (h)	Daño actualizado (i)
31	33372156	24/03/2015	08/04/2016	381	371	80	2,000.00	235.42	8	251.91
32	32812004	31/08/2015	08/04/2016	221	211	30	750.00	49	8	52.43
33	33499971	01/09/2015	08/04/2016	220	210	60	1,500.00	97.52	8	104.35
34	33529291	22/09/2015	05/04/2016	196	186	30	750.00	43.03	8	46.04
35	33483555	30/09/2015	08/04/2016	191	181	30	750.00	41.84	8	44.77
36	33372190	06/10/2015	08/04/2016	185	175	30	750.00	40.42	8	43.25
37	33439636	07/10/2015	08/04/2016	184	174	45	1,125.00	60.27	8	64.49
38	33447335	12/10/2015	04/12/2015	53	43	90	2,250.00	29.2	12	32.32
39	33492606	27/10/2015	08/04/2016	164	154	70	1,750.00	82.73	8	88.52
40	33090840	27/10/2015	08/04/2016	164	154	30	750.00	35.45	8	37.93
41	33643341	27/10/2015	08/04/2016	164	154	45	1,125.00	53.18	8	56.9
42	33556124	04/11/2015	08/04/2016	156	146	20	500.00	22.38	8	23.94
43	33413564	04/11/2015	08/04/2016	156	146	60	1,500.00	67.14	8	71.84
44	33526375	10/11/2015	08/04/2016	150	140	60	1,500.00	64.33	8	68.83
45	33562116	17/11/2015	14/01/2016	58	48	60	1,500.00	21.75	11	23.87
46	33365448	27/11/2015	08/04/2016	48	38	30	750.00	8.59	8	9.19
47	33511462	03/12/2015	08/04/2016	127	117	45	1,125.00	40.18	8	42.99
48	33542053	10/12/2015	08/04/2016	120	110	90	2,250.00	75.47	8	80.75
49	33542960	11/12/2015	08/04/2016	119	109	60	1,500.00	49.85	8	53.34
50	33167605	11/12/2015	08/04/2016	119	109	90	2,250.00	74.77	8	80
51	33549171	14/12/2015	08/04/2016	116	106	30	750.00	24.22	8	25.91
52	33581068	14/12/2015	08/04/2016	116	106	60	1,500.00	48.45	8	51.84
53	33581073	14/12/2015	08/04/2016	116	106	50	1,250.00	40.38	8	43.2
54	33499791	16/12/2015	08/04/2016	114	104	60	1,500.00	47.53	8	50.85
55	33541425	17/12/2015	08/04/2016	113	103	30	750.00	23.53	8	25.17
56	33457333	22/12/2015	08/04/2016	108	98	60	1,500.00	44.74	8	47.87
57	33560488	23/12/2015	08/04/2016	107	97	30	750.00	22.14	8	23.69
58	33228192	28/12/2015	08/04/2016	102	92	60	1,500.00	41.97	8	44.91
59	33448205	28/12/2015	08/04/2016	102	92	60	1,500.00	41.97	8	44.91
TOTAL										4,416.82

Elaboración propia

- (a) Fuente: Expediente 94-2016/CC3
- (b) Fuente: Expediente 94-2016/CC3
- (c) Resultado de (b) – (a)
- (d) Resultado de (c) – 10
- (e) Este dato es necesario para estimar el monto en cuestión. Fuente: Expediente 94-2016/CC3
- (f) En los casos que han sido recurrido a Instancias administrativas, desde el caso 4 al caso 59, se estima el monto respectivo de acuerdo al beneficio no disputado, conforme a los días fijados por dictamen de Auditoría Médica, multiplicando (e) por el salario mínimo diaria legal S/ 25 (Resultado de dividir el salario mínimo mensual, S/ 750.00, por la cantidad de días trabajados, 30)
- (g) Resultado de (f) * [(1 + 0.03%)^(d) – 1]
- (h) Meses transcurridos desde la fecha de estimación del daño, fecha de atención, de corte o acuerdo liquidatorio (b), hasta la fecha de cálculo de multa (último mes culminado), diciembre de 2016.
- (i) Daño actualizado = (g) * [(1 + 0.85%)^(h)]

128. Por lo tanto, teniendo en cuenta los cuadros precedentes, el daño se estima en S/ 322,832.72.

129. La probabilidad de detección recoge la percepción que tiene el agente infractor sobre la posibilidad que pueda ser detectado o por la administración, lo cual está relacionado con la capacidad y el esfuerzo que realiza el Estado para detectar el

incumplimiento; en el presente caso, teniendo en cuenta que de la información enviado por el administrado, la administración pudo recabar los medios probatorios necesarios para probar la presente conducta infractora de manera sencilla, con la cual la probabilidad de detectar la infracción es alta. En tal sentido, se considera que la probabilidad de detección es alta y asciende a 0.75.

130. Cabe señalar que, para el presente caso no se han considerado factores que agraven o atenúen la sanción.
131. Considerando lo establecido corresponde sancionar a LA POSITIVA con una multa ascendente a 106.2 UIT⁴⁹.

D. Registro de Infracción

132. Este Colegiado dispone la inscripción de las infracciones y sanciones a que se refiere la presente Resolución en relación a LA POSITIVA, 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 119⁵⁰ del Código.

E. Sobre la remisión de copia de la resolución a la Superintendencia de Banca y Seguros

133. Finalmente, se remite copia de la presente resolución a la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP para que, de considerarlo pertinente, actúe de acuerdo al ámbito de su competencia.

SE RESUELVE:

PRIMERO: Sancionar a LA POSITIVA SEGUROS Y REASEGUROS S.A. con una multa ascendente a 4.5 UIT⁵¹, por la infracción al artículo 19 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en la medida que ha quedado acreditado que exigió requisitos adicionales a los previstos normativamente para atender el pago de indemnizaciones por incapacidad temporal derivadas del SOAT, solicitadas en favor de menores de edad. Dicha multa será rebajada en 25% si el administrado consiente la presente resolución y procede a cancelar la misma en un plazo no mayor

⁴⁹ Teniendo en cuenta la fórmula para la determinación de multas en Indecopi:

$$\text{Multa} = \text{Daño} / \text{Probabilidad de detección} = 322,832.72 / 0.75 = 430,443.62$$

$$\text{Multa en UIT} = 430,443.62 / 4,050.00 = 106.2 \text{ UIT}$$

⁵⁰ **Código**

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.

⁵¹ 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.

a cinco (5) días hábiles contado a partir de la notificación de la presente resolución, conforme a lo establecido en el artículo 113 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

SEGUNDO: Sancionar a LA POSITIVA SEGUROS Y REASEGUROS S.A. con una multa ascendente a 106.2 UIT⁵², por la infracción al artículo 19 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en la medida que ha quedado acreditado que no pagó las indemnizaciones por incapacidad temporal derivadas del SOAT dentro del plazo legal de diez (10) días, en cincuenta y nueve (59) casos. Dicha multa será rebajada en 25% si el administrado consiente la presente resolución y procede a cancelar la misma en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles contado a partir de la notificación de la presente resolución, conforme a lo establecido en el artículo 113 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

TERCERO: Archivar la imputación referida a la presunta infracción al artículo 19 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en la medida que la obligación legal de pagar los beneficios no disputados, reconocidos en los dictámenes de autoría médica, para los casos en que se recurra ante la autoridad administrativa por discrepancias con el dictamen de incapacidad temporal del médico tratante, se encuentra subsumida en la obligación de la pagar las indemnizaciones dentro del plazo legal de diez (10) días .

CUARTO: Ordenar a LA POSITIVA SEGUROS Y REASEGUROS S.A. como medida correctiva que, en un plazo de 20 días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, cumpla con pagar a los beneficiarios correspondientes a los siniestros detallados en el Cuadro N.º 4 de la presente Resolución, los beneficios no disputados.

Adicionalmente, el administrado deberá acreditar el cumplimiento de la medida correctiva, ante la Comisión, en el plazo máximo de 10 días hábiles, contados a partir del vencimiento del plazo otorgado en el párrafo precedente.

En caso no cumpla con acreditar el cumplimiento de la medida correctiva ante la Comisión, será pasible de imponerse una multa coercitiva en su contra, de conformidad con lo establecido en el artículo 117 del Código.

QUINTO: Informar a LA POSITIVA SEGUROS Y REASEGUROS S.A., que la presente resolución tiene eficacia 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 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 apelación⁵³. Cabe señalar que dicho recurso deberá ser presentado

⁵² Ibid.

⁵³ Código

PRIMERA.- Modificación del artículo 38º del Decreto Legislativo núm. 807

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

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 consentida⁵⁴.

SSEXTO: Disponer la inscripción de las infracciones y sanciones a que se refiere la presente Resolución en relación a LA POSITIVA 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 119⁵⁵ de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

SSEXPTIMO: Remitir copia de la presente resolución a la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP para que, de considerarlo pertinente, actúe de acuerdo al ámbito de su competencia.

Con la intervención de los señores Comisionados: Alberto Cairampoma Arroyo, Guiselle Romero Lora, Lennin Quiso Córdova y Julio Aguirre Montoya.

ALBERTO CAIRAMPOMA ARROYO
Presidente

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.

⁵⁴ **LPAG**

Artículo 212.- Acto firme

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

⁵⁵ **Código**

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.