

RESOLUCIÓN FINAL N° 2517-2017/CC1

DENUNCIANTE : JAIME ENRIQUE GÓMEZ NÚÑEZ (SEÑOR GÓMEZ)
DENUNCIADA : RÍMAC SEGUROS Y REASEGUROS S.A. (RÍMAC)
MATERIAS : PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
DEBER DE INFORMACIÓN
DEBER DE IDONEIDAD
ACTIVIDAD : SEGUROS Y PENSIONES

Lima, 15 de setiembre de 2017

ANTECEDENTES

1. El 30 de noviembre de 2016, el señor Gómez denunció a Rímac, por presuntas infracciones a la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor¹ (en adelante, el Código), señalando lo siguiente:
 - (i) Adquirió un automóvil (marca Toyota, modelo Hilux y fabricado en 2006) con placa de rodaje AMK-825, el cual contaba con un seguro vehicular (Póliza N° 2101-585941) brindado por Rímac.
 - (ii) El 17 de octubre 2016, sufrió un accidente de tránsito, por lo que su hermano —el conductor del vehículo— se comunicó en tres (3) oportunidades con Rímac, cuyo representante le informó, en las ocasiones mencionadas, que su seguro se encontraba activo y que remolcara su vehículo al taller más cercano.
 - (iii) Sin embargo, por carta del 7 de noviembre de 2016 (SVCRCG-275678), Rímac le indicó que su solicitud de cobertura no procedía debido a que su vehículo no había sido inspeccionado por la compañía aseguradora.
 - (iv) Rímac le brindó información errónea cuando reportó el siniestro, en tanto le indicó que su seguro se encontraba activo.
2. El señor Gómez, solicitó en calidad de medida correctiva, la devolución del costo de reparación de su vehículo (S/ 10 000,00), así como del automóvil con el cual colisionó el día del siniestro (S/ 6 500,00).
3. Por Resolución N° 1 del 6 de abril de 2017, la Secretaría Técnica admitió a trámite la denuncia interpuesta por el señor Gómez contra Rímac, efectuando la siguiente imputación de cargos:

“PRIMERO: admitir a trámite la denuncia del 30 de noviembre de 2016 interpuesta por el señor Jaime Enrique Gómez Núñez contra Rímac Seguros y Reaseguros S.A. por lo siguiente:

¹ Publicada el 2 de setiembre de 2010 en el Diario Oficial El Peruano, vigente a partir del 2 de octubre de 2010 y modificado por Decreto Legislativo N° 1308.

- (i) *Presunta literal b) del numeral 1.1 del artículo 1, a los numerales 2.1 y 2.2 del artículo 2 y al artículo 3 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto la compañía aseguradora habría brindado información errónea al señor Gómez al momento de reportar el siniestro ocurrido el 17 de octubre de 2016.*
- (ii) *Presunta infracción artículos 18 y 19 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto la compañía aseguradora se habría negado injustificadamente a otorgar al denunciante la cobertura del seguro vehicular (Póliza N° 2001631619) por el siniestro ocurrido el 2 de octubre de 2016”.*
4. El 17 de mayo de 2017, se llevó a cabo una audiencia de conciliación; sin embargo, ninguna de las partes se presentó.
5. El 31 de mayo de 2017, Rímac presentó sus descargos manifestando lo siguiente:
- (i) No existe medio de prueba que acredite que brindó información errónea al señor Gómez; asimismo, precisó que aún si uno de sus representantes indicó al denunciante que el seguro se encontraba activo no incurrió en ninguna infracción al deber de información, en tanto a la fecha del siniestro el seguro tenía ese estado.
- (ii) El hecho de que el seguro contratado por el señor Gómez se encontrara activo no significaba que se le otorgaría la cobertura directamente; en tanto correspondía verificar si el asegurado había cumplido con las cargas, obligaciones y demás condiciones establecidas en la póliza.
- (iii) El rechazo de la cobertura se encuentra justificado, en tanto el señor Gómez no cumplió con la cláusula de garantía de inspección establecida en la póliza, de la cual tenía conocimiento.

ANÁLISIS

Cuestión previa: sobre la imputación de cargos

6. El numeral 1 del artículo 201 de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General (en adelante, la LPAG)², establece que los errores materiales en los actos administrativos pueden ser rectificadas en cualquier momento, de oficio o a pedido del administrado, siempre que no altere lo sustancial de su contenido ni el sentido de la decisión. En ese contexto, el artículo 14 de la referida norma establece que el vicio intrascendente en un acto administrativo no afecta su validez, prevaleciendo la conservación del mismo³.

² LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, publicada el 11 de abril de 2001
Artículo 201.- Rectificación de errores

201.1 Los errores material o aritmético en los actos administrativos pueden ser rectificadas con efecto retroactivo, en cualquier momento, de oficio o a instancia de los administrados, siempre que no se altere lo sustancial de su contenido ni el sentido de la decisión.

³ LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, publicada el 11 de abril de 2001
Artículo 14.- Conservación del acto

14.1. Cuando el vicio del acto administrativo por el incumplimiento a sus elementos de validez, no sea trascendente, prevalece la conservación del acto, procediéndose a su enmienda por la propia autoridad emisora.

7. Mediante Resolución N° 1 del 6 de abril de 2017, la Secretaría Técnica admitió a trámite la denuncia del señor Gómez contra Rímac imputándole el siguiente cargo:

“(…)

(ii) Presunta infracción artículos 18 y 19 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto la compañía aseguradora se habría negado injustificadamente a otorgar al denunciante la cobertura del seguro vehicular (Póliza N° 2001631619) por el siniestro ocurrido el 2 de octubre de 2016”.

(Subrayado agregado)

8. Sin embargo, se advierte que correspondía indicar que: (i) el seguro vehicular materia de denuncia se encuentran comprendido en la Póliza N° 2101-585941 y no en la Póliza N° 2001631619; y, (ii) que el siniestro ocurrió el 17 de octubre de 2016 y no el 2 de octubre del referido año.
9. En consecuencia, debe rectificarse el error material en el que se incurrió en la Resolución N° 1, precisándose que la presunta infracción imputada es tal como se señala a continuación:

“(…)

(ii) Presunta infracción artículos 18 y 19 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto la compañía aseguradora se habría negado injustificadamente a otorgar al denunciante la cobertura del seguro vehicular (Póliza N° 2101-585941) por el siniestro ocurrido el 17 de octubre de 2016”.

(Subrayado agregado)

10. Cabe señalar que no se ha afectado el derecho de defensa de Rímac en la medida que la compañía conoció de este hecho y los descargos presentados versan precisamente sobre la presunta infracción antes referida.

Sobre la presunta vulneración al derecho de información

11. El literal b) del numeral 1.1 del artículo 1 del Código reconoce el derecho de los consumidores a acceder a información oportuna, suficiente, veraz y fácilmente accesible, relevante para tomar una decisión o realizar una elección de consumo que se ajuste a sus intereses, así como para efectuar un uso o consumo adecuado de los productos o servicios⁴.

14.2. Son actos administrativos afectados por vicios no trascendentes, los siguientes:

14.2.1. El acto cuyo contenido sea impreciso o incongruente con las cuestiones surgidas en la motivación.

(…)

⁴ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, publicada el 2 de setiembre de 2010**
Artículo 1.- Derechos de los consumidores

1.1 En los términos establecidos por el presente Código, los consumidores tienen los siguientes derechos:

(…)

b. Derecho a acceder a información oportuna, suficiente, veraz y fácilmente accesible, relevante para tomar una decisión o realizar una elección de consumo que se ajuste a sus intereses, así como para efectuar un uso o consumo adecuado de los productos o servicios.

12. Asimismo, el artículo 2 del Código establece que, el proveedor tiene la obligación de ofrecer al consumidor toda la información relevante para tomar una decisión o realizar una elección adecuada de consumo, así como para efectuar un uso o consumo adecuado de los productos o servicios⁵.
13. Esta obligación implica que los proveedores deben poner a disposición de los consumidores toda la información relevante respecto a los términos y condiciones de los productos o servicios ofrecidos, de manera tal que pueda ser conocida por un consumidor de manera sencilla.
14. De igual manera, en el artículo 3 del Código⁶, se establece la prohibición al proveedor de brindar, omitir o presentar información, que pueda inducir a error al consumidor, respecto a la naturaleza, componentes, características, propiedades u otros datos de los productos o servicios ofrecidos.
15. En el presente caso, el señor Gómez denunció que Rímac le habría brindado información errónea al momento de reportar el siniestro ocurrido el 17 de octubre de 2016.
16. En sus descargos, Rímac indicó que no existe medio de prueba que acredite que brindó información errónea al señor Gómez; asimismo, precisó que aún si uno de sus representantes indicó al denunciante que el seguro se encontraba activo no incurrió en ninguna infracción al deber de información, en tanto a la fecha del siniestro el seguro tenía ese estado. De igual manera, manifestó que el hecho de que el seguro contratado por el señor Gómez se encontrara activo no significaba que se le otorgaría la cobertura directamente; en tanto correspondía verificar si el asegurado había cumplido con las cargas, obligaciones y demás condiciones establecidas en la póliza.
17. Al respecto, el numeral 162.2 del artículo 162 de la LPAG precisa que corresponde a los administrados aportar las pruebas que consideren pertinentes a efectos de sustentar sus alegaciones, por lo que la actuación de los partes debe ceñirse a la norma que regula la carga de la prueba, donde se distinguen dos etapas de análisis al momento de verificar la ocurrencia de una infracción al Código⁷:

⁵ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, publicada el 2 de setiembre de 2010**
Artículo 2.- Información relevante

2.1 El proveedor tiene la obligación de ofrecer al consumidor toda la información relevante para tomar una decisión o realizar una elección adecuada de consumo, así como para efectuar un uso o consumo adecuado de los productos o servicios.

2.2 La información debe ser veraz, suficiente, de fácil comprensión, apropiada, oportuna y fácilmente accesible, debiendo ser brindada en idioma castellano.(...)

⁶ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, publicada el 2 de setiembre de 2010**
Artículo 3.- Prohibición de información falsa o que induzca a error al consumidor

Está prohibida toda información o presentación u omisión de información que induzca al consumidor a error respecto a la naturaleza, origen, modo de fabricación, componentes, usos, volumen, peso, medidas, precios, forma de empleo, características, propiedades, idoneidad, cantidad, calidad o cualquier otro dato de los productos o servicios ofrecidos.

⁷ **LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, publicada el 11 de abril de 2001**
Artículo 162.- Carga de la prueba

(...)

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

- *Primera etapa:*
Acreditación del defecto. - El consumidor debe acreditar la existencia del defecto en el bien o servicio materia de la relación de consumo entablada; y,
 - *Segunda etapa:*
Atribución del defecto. - Una vez acreditado el defecto, se invierte la carga de la prueba y corresponde al proveedor demostrar que el mismo no le es imputable.
18. Por su parte, el artículo 196 del Código Procesal Civil, aplicable de manera supletoria a los procedimientos administrativos, establece que la carga de probar corresponde a quien afirma los hechos que configuran su pretensión o a quien los contradice, por lo cual en el presente caso constituye deber del señor Gómez acreditar que Rímac le habría brindado información errónea al momento de reportar el siniestro ocurrido el 17 de octubre de 2016⁸.
 19. Por lo que, respecto de la carga de la prueba, esta corresponde a quien afirma los hechos. Asimismo, que en una primera etapa, es deber del denunciante acreditar el defecto alegado en su denuncia, para luego proceder a verificar si dicho defecto puede serle atribuido al denunciado.
 20. Sobre el particular, cabe precisar que no obra en el expediente ningún elemento que acredite que tipo de información recibió el conductor del vehículo del señor Gómez por parte de Rímac.
 21. Sin perjuicio de lo expuesto, se observa que en su denuncia, el señor Gómez indicó que el día del siniestro, el conductor del vehículo asegurado se comunicó en tres (3) oportunidades con Rímac, cuyo representante le informó, en las ocasiones mencionadas, que su seguro se encontraba activo y que remolcara su vehículo al taller más cercano.
 22. En el supuesto de que un representante de Rímac haya señalado que el seguro se mantenía activo y que, posteriormente, la compañía aseguradora haya negado la cobertura, no implica que inicialmente el denunciado le haya brindado información errónea al señor Gómez sino que se le indicó el estado que tenía el seguro en el momento del siniestro del 17 de octubre de 2016.
 23. Además, cabe precisar que el hecho de que el seguro contratado se encuentre activo no significa necesariamente que la compañía aseguradora vaya a otorgar la cobertura del siniestro, pues de configurarse algún supuesto de exclusión de cobertura la compañía aseguradora no se encontrará obligada a brindarla de acuerdo a las condiciones y términos contenidos en la póliza.
 24. En ese sentido, no se advierte que el representante de Rímac haya brindado información errónea al indicarle al conductor del vehículo que el seguro se mantenía activo.
 25. En consecuencia, la Comisión considera que corresponde declarar infundada la denuncia interpuesta por el señor Gómez contra Rímac, por presunta infracción al literal

⁸ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DEL CÓDIGO PROCESAL CIVIL, aprobado por RESOLUCIÓN MINISTERIAL N° 010-93-JUS y publicado el 24 de abril de 1993**
Artículo 196.- Salvo disposición legal diferente, la carga de probar corresponde a quien afirma hechos que configuran su pretensión, o a quien los contradice alegando nuevos hechos.

b) del numeral 1.1 del artículo 1, a los numerales 2.1 y 2.2 del artículo 2 y, al artículo 3 del Código, en la medida que no ha quedado acreditado que la compañía aseguradora le haya brindado al denunciante información errónea.

Sobre la presunta infracción al deber de idoneidad

26. El artículo 65 de la Constitución Política del Perú consagra la defensa por el Estado peruano de los intereses de los consumidores⁹, mandato que es recogido en el literal c) del numeral 1.1 del artículo 1 del Código, el cual reconoce el derecho de los consumidores a la protección de sus intereses económicos y establece la protección contra métodos comerciales coercitivos o cualquier otra práctica similar, así como frente a información interesadamente equívoca respecto de los productos o servicios que son ofrecidos en el mercado¹⁰.
27. Al respecto, todo proveedor ofrece una garantía sobre la idoneidad de los bienes y servicios que ofrece en el mercado, lo anterior en función de la información que traslada a los consumidores de manera expresa o tácita. En tal sentido, para establecer la existencia de una infracción corresponderá al consumidor o a la autoridad administrativa acreditar la existencia del defecto, siendo que ante tal situación será de carga del proveedor demostrar que dicho defecto no le es imputable para ser eximido de responsabilidad¹¹.
28. En efecto, una vez que se ha probado el defecto, sea con los medios probatorios presentados por el consumidor o por los aportados de oficio por la Secretaría Técnica de la Comisión, si el proveedor pretende ser eximido de responsabilidad deberá aportar pruebas que acrediten la fractura del nexo causal o que actuó con la diligencia requerida.

⁹ **CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL PERÚ, publicada el 30 de diciembre de 1993**

Artículo 65.- El Estado defiende el interés de los consumidores y usuarios. Para tal efecto garantiza el derecho a la información sobre los bienes y servicios que se encuentran a su disposición en el mercado. Asimismo, vela, en particular, por la salud y la seguridad de la población.

¹⁰ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, publicada el 2 de setiembre de 2010**

Artículo 1.- Derechos de los consumidores

1.1 En los términos establecidos por el presente Código, los consumidores tienen los siguientes derechos:

(...)

c. Derecho a la protección de sus intereses económicos y en particular contra las cláusulas abusivas, métodos comerciales coercitivos, cualquier otra práctica análoga e información interesadamente equívoca sobre los productos o servicios.

(...)

¹¹ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, publicada el 2 de setiembre de 2010**

Artículo 18.- Idoneidad

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

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

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

Artículo 19.- Obligación de los proveedores

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

29. En su denuncia, el señor Gómez señaló que Rímac se habría negado injustificadamente a otorgarle la cobertura del seguro vehicular (Póliza N° 2101-585941) por el siniestro ocurrido el 17 de octubre de 2016.
30. Rímac indicó que el rechazo de la cobertura se encuentra justificado, en tanto el señor Gómez no cumplió con la cláusula de garantía de inspección establecida en la póliza, de la cual tenía conocimiento.
31. El artículo 15 del Reglamento de para la Gestión y Pago de Siniestros, aprobado por la Resolución SBS 3202-2013, establece lo siguiente:

“REGLAMENTO PARA LA GESTIÓN Y PAGO DE SINIESTRO, APROBADO POR RESOLUCIÓN SBS N° 3202-2013

Artículo 15.- Rechazo de siniestros

El rechazo de un siniestro debe ser fundamentado por la empresa, debiendo contar con el respectivo sustento en el expediente del siniestro. Los expedientes de siniestros deben contar con los informes técnicos que se hubieran emitido, los informes de los ajustadores de siniestros, de ser el caso, y demás documentos que sustenten la decisión adoptada por la empresa. Dichos expedientes deben encontrarse a disposición de la Superintendencia, cuando ésta lo requiera.

La empresa debe informar detalladamente, mediante comunicación cursada al asegurado o al beneficiario, según corresponda, a través de los mecanismos y en las direcciones pactadas en la póliza, los motivos que sustentan el rechazo del siniestro, adjuntando copia de los documentos tomados en cuenta para fundamentar su decisión, debidamente suscrita por el responsable del área encargada de evaluar los siniestros. Dicha comunicación debe ser elaborada y entregada al asegurado o al beneficiario dentro de los plazos establecidos en los artículos 8 u 11 del presente Reglamento, según corresponda. (...).”

(Subrayado agregado)

32. De la norma citada se aprecia que las compañías aseguradoras se encuentran obligadas a fundamentar y detallar los motivos que sustentan el rechazo de las solicitudes de cobertura presentadas por los asegurados.
33. Sobre el particular, obra en el expediente copia de la carta del 7 de noviembre de 2016 (SVCRCG-275678), mediante la cual Rímac rechazó la solicitud de cobertura del señor Gómez, en tanto no habría cumplido con la cláusula de garantía de inspección prevista en la póliza, consistente en que el vehículo asegurado debe someterse a una inspección, la cual debe contar con la conformidad de la compañía aseguradora, como se muestra a continuación¹².

(Ver imagen en la siguiente página)

¹² Ver fojas 12, 113 y 114 del expediente.

Imagen N° 1: Carta del 7 de noviembre de 2016

RIMAC
Seguros

CARTA NOTARIAL

580315

SVCRCG-275678

CHICLAYO, 07 de Noviembre del 2016

Señor(a)(es):
JAIME ENRIQUE GOMEZ NUÑEZ
PASAJE TREINTA AMIGOS 180 - NAÑA
CHOSICA

REF.: Sinistro de Vehículos N° 279236, Fecha: 17/10/2016
Póliza Vehicular: 2101-585941 Certificado 1
CAMIONETA, marca: TOYOTA, modelo: HILUX 4X4 TD SRV, placa AMK825,
año: 2006
ASEGURADO: JAIME ENRIQUE GOMEZ NUÑEZ

De nuestra consideración:

Por medio de la presente, brindamos un cordial saludo y nos dirigimos a usted(es) con el objeto de dar respuesta a la solicitud de atención de cobertura por el siniestro detallado en la referencia, informando lo siguiente:

He(hemos) evaluado el siniestro ocurrido el día 17 de Octubre del 2016 con el vehículo asegurado marca TOYOTA, modelo HILUX 4X4 TD SRV, con placa de rodaje AMK825, y al respecto debemos comunicarle que el mismo no tiene cobertura bajo las condiciones de la póliza de seguros contratada, de acuerdo a las características de su unidad está debió ser inspeccionada y tener la conformidad de la Compañía, para contar con la totalidad de las coberturas, siendo verificado que el vehículo en mención no cuenta con dicha inspección. Al respecto le comunicamos que el mismo no tiene cobertura de acuerdo a lo establecido en las condiciones de contratación del Seguro vehicular, cláusula:

VEH102 CLÁUSULA DE GARANTÍA DE INSPECCIÓN.

Por lo antes expuesto, le informamos que Rimac Seguros, no atenderá el presente siniestro.

Cumplimos con señalar que es responsabilidad del asegurado y/o propietario el retiro del vehículo siniestrado del taller en el que se encuentre; los costos generados por su permanencia en dichas instalaciones serán de su exclusiva competencia, por tanto, nos reservamos el derecho de generar una acreencia por el tiempo en el que la unidad permanezca en nuestros depósitos. Para los vehículos que hubieran constituido pérdida total y se encuentren en nuestros depósitos, será necesario que se comuniquen con nuestra Central Telefónica al 411-3000 a fin de que coordinen su retiro inmediato. Rimac Seguros no se hace responsable por los daños y/o perjuicios que se pudieran generar por la falta de retiro de su vehículo.

Es importante recordarles que de no estar conforme con la presente comunicación, tiene la posibilidad de presentar el reclamo respectivo ante nuestra compañía, de manera escrita al email de reclamos@rimac.com.pe o mediante nuestra página web www.rimac.com.pe, si se contactan vía telefónica pueden llamarnos al 4113000.

En caso de disconformidad con los fundamentos del rechazo del siniestro, usted podrá acudir a las vías de solución controversias, como son la Defensoría del Asegurado* (www.defeseg.com.pe), el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual- INDECOPÍ (www.indecopi.gob.pe), o el Poder Judicial o instancia arbitral, según se haya pactado.

CARGO

NOTARIA PAJINO
Av. Aramburu 668 - Chiclayo
Teléfono: 618-5151
11 NOV 2016
RECEPCION

34. Asimismo, se observa que la Póliza N° 2101-585941, contiene la siguiente cláusula condicionado especial:

“VEH102

CLÁUSULA DE GARANTÍA DE INSPECCIÓN

1. ALCANCE

Queda entendido y convenido que, en adición a los términos y condiciones de la Póliza, de la cual forma parte la presente cláusula, las coberturas indicadas en dicha Póliza se encuentran condicionadas a los términos descritos a continuación:

2. CONDICION OBLIGATORIA PARA CONTAR CON LA TOTALIDAD DE LAS COBERTURAS DE LA POLIZA DE SEGURO

Todos los vehículos asegurados bajo la Póliza de Seguro, de la cual forma parte la presente cláusula adicional, deberán ser inspeccionados y tener la conformidad de LA COMPAÑÍA para contar con la totalidad de las coberturas de la misma. Quedan exceptuados de la inspección a la cual se hace referencia precedentemente los casos descritos en el numeral 3) siguiente.

EL ASEGURADO queda obligado a solicitar inspección del vehículo materia del Seguro, coordinando el lugar, fecha y hora de la misma al siguiente teléfono o correo electrónico.

Central de atención: 411 – 3000
atencionalcliente@rimac.com.pe

Cabe resaltar que la inspección deberá ser realizada por un inspector autorizado por la COMPAÑÍA.

En caso que no se haya realizado la inspección del vehículo, EL ASEGURADO declara conocer que LA COMPAÑÍA – en caso de producirse un siniestro – solamente otorgará, en el caso que ello corresponda, las coberturas de Responsabilidad Civil frente a Terceros, Responsabilidad de Ocupantes y Accidentes Personales, hasta por las sumas aseguradas descritas en las Condiciones Particulares, siempre y cuando dichas coberturas hayan sido contratadas. El deducible en estos casos será del 20% del monto del siniestro mínimo US\$ 500.00.

La presente cláusula no será de aplicación para las pólizas que hayan sido endosadas a entidades financieras.

3. SITUACIONES EXCEPTUADAS DE LA INSPECCIÓN

3.1. No será necesario inspeccionar vehículos nuevos, siempre que, al momento en que LA COMPAÑÍA reciba la solicitud de seguro, dichos vehículos se encuentren en el establecimiento del concesionario y/o tienda de venta. (...)

3.2. La inspección descrita en el numeral 2) anterior, no será obligatoria, en caso que el vehículo asegurado bajo la Póliza de la cual forma parte la presente cláusula, se hubiera encontrado asegurado anteriormente con otra Compañía de Seguros, bajo la misma modalidad de riesgo y, siempre que la fecha de fin de vigencia de la Póliza anterior, fuera un día calendario inmediatamente anterior a la fecha de inicio de vigencia de la Póliza contratada con LA COMPAÑÍA, de la cual formará parte la presente cláusula.

3.3. La inspección descrita en el numeral 2) anterior, no será obligatoria, cuando se trate de la renovación de la Póliza de Seguro, siempre que al momento de efectuarse la contratación inicial de dicha Póliza el vehículo haya sido inspeccionado por LA COMPAÑÍA.

Para la situación exceptuada que se describe en el presente numeral, también se considerará que ha existido inspección de LA COMPAÑÍA para los casos que se encuadren dentro del numeral 3.2 anterior.

(...)"

(Subrayado agregado)

35. De lo expuesto anteriormente se advierte que el condicionado especial de la Póliza N° 2101-585941 contiene la cláusula de garantía de inspección, la cual establece que:
- Para contar con la totalidad de la cobertura, el vehículo asegurado deberá haber sido inspeccionado y tener la conformidad de la compañía aseguradora.
 - El asegurado tiene la obligación de solicitar la inspección del vehículo materia del seguro.
 - De no realizarse la inspección, se podrá otorgar la cobertura de Responsabilidad Civil frente a Terceros, Responsabilidad de Ocupantes y Accidentes Personales, siempre y cuando estén hayan sido contratadas y pagándose el deducible establecido.
 - Se establecen tres (3) situaciones que están exceptuadas de la obligación inspección vehicular: a) cuando se trate de un vehículo nuevo y que al momento de que la compañía aseguradora reciba la solicitud de seguro, el vehículo aún se encuentre en el establecimiento del concesionario o en la tienda; b) cuando el vehículo haya estado asegurado con otra compañía aseguradora bajo la misma modalidad de riesgo y, siempre y cuando la fecha de fin de vigencia de la póliza anterior fuera un día calendario inmediatamente anterior a la fecha de inicio de vigencia de la nueva póliza; y, c) cuando se trate de una renovación de la póliza, siempre y cuando previamente se haya realizado la inspección.
36. En atención a ello, el señor Gómez tenía la obligación de encargarse de realizar la inspección del vehículo asegurado; sin embargo, en la medida que solicitó la cobertura de Daño Propio, tenía que haber realizado la inspección para que se le pueda otorgar la cobertura solicitada, lo que no ocurrió.
37. Además, de la verificación de los elementos presentados, se determina que el caso materia de análisis no se encuentra dentro de los supuestos de excepción de la inspección — no se trata de un vehículo nuevo, ni se verifica que anteriormente ha tenido un seguro bajo la misma modalidad, ni de renovación de póliza—.
38. En consecuencia, Rímac negó justificadamente la cobertura, en tanto el señor Gómez no cumplió con la obligación de realizar la inspección del vehículo asegurado.
39. Por todo lo expuesto, la Comisión considera que corresponde declarar infundada la denuncia interpuesta por el señor Gómez contra Rímac por presunta infracción a los artículos 18 y 19 del Código, en la medida que ha quedado acreditado que la compañía aseguradora negó, en forma justificada, el otorgamiento de la cobertura del seguro vehicular (Póliza N° 2101-585941) por el siniestro ocurrido el 17 de octubre de 2016.

Sobre la medida correctiva solicitada

40. En la medida que no se ha verificado una infracción al Código por parte de Rímac, corresponde denegar la medida correctiva solicitada por el señor Gómez.

RESUELVE

PRIMERO: declarar infundada la denuncia interpuesta por el señor Jaime Enrique Gómez Núñez contra Rímac Seguros y Reaseguros S.A., por presunta infracción al literal b) del numeral 1.1 del artículo 1, a los numerales 2.1 y 2.2 del artículo 2 y, al artículo 3 del Código, en la medida que no ha quedado acreditado que la compañía aseguradora le haya brindado al denunciante información errónea.

SEGUNDO: declarar infundada la denuncia interpuesta por el señor Jaime Enrique Gómez Núñez contra Rímac Seguros y Reaseguros S.A., por presunta infracción a los artículos 18 y 19 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en la medida que ha quedado acreditado que la compañía aseguradora negó, en forma justificada, el otorgamiento de la cobertura del seguro vehicular (Póliza N° 2101-585941) por el siniestro ocurrido el 17 de octubre de 2016.

TERCERO: denegar la medida correctiva solicitada por el señor Jaime Enrique Gómez Núñez.

CUARTO: informar a las partes que la presente resolución tiene vigencia desde el día de su notificación y no agota la vía administrativa. En tal sentido, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 38 del Decreto Legislativo N° 807, el único recurso impugnativo que puede interponerse contra lo dispuesto por la Comisión de Protección al Consumidor N° 1 es el de apelación¹³, el cual debe ser presentado ante dicho órgano colegiado en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles, contado a partir del día siguiente de su notificación¹⁴, ello de acuerdo a lo establecido en el artículo 207 de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General; caso contrario, la resolución quedará consentida¹⁵.

Con la intervención de los señores Comisionados: Erika Claudia Bedoya Chirinos, Diego Vega Castro-Sayán y Juan Carlos Zevillanos Garnica.

ERIKA CLAUDIA BEDOYA CHIRINOS
Presidenta

¹³ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, publicada el 2 de setiembre de 2010**
DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS MODIFICATORIAS
PRIMERA.- Modificación del artículo 38 del Decreto Legislativo núm. 807

Modifícase el artículo 38 del Decreto Legislativo núm. 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, con el siguiente texto:

"Artículo 38°.- El único recurso impugnativo que puede interponerse durante la tramitación del procedimiento es el de apelación, que procede únicamente contra la resolución que pone fin a la instancia, contra la resolución que impone multas y contra la resolución que dicta una medida cautelar (...)."

¹⁴ **LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, modificada por DECRETO LEGISLATIVO N° 1272 y publicada el 21 de diciembre de 2016**

Artículo 207.- Recursos administrativos

207.1 Los recursos administrativos son:

(...)

b) Recurso de apelación

(...)

207.2 El término para la interposición de los recursos es de quince (15) días perentorios (...).

¹⁵ **LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, publicada el 11 de abril de 2001**

Artículo 212.- Acto firme

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