

## RESOLUCIÓN FINAL N° 2511-2017/CC1

**PROCEDENCIA** : ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 1 (OPS)

**DENUNCIANTE** : YADIRA ELVIRA JIMÉNEZ FANO (SEÑORA JIMÉNEZ)

**DENUNCIADA** : LA POSITIVA SEGUROS Y REASEGUROS S.A. (LA POSITIVA)

**MATERIAS** : PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR  
DEBER DE IDONEIDAD

**ACTIVIDAD** : SEGUROS Y PENSIONES

Lima, 15 de setiembre de 2017

### ANTECEDENTES

1. El 10 de agosto de 2015, complementado con los escritos del 25 de enero y 8 de febrero de 2016, la señora Jiménez denunció a La Positiva por una presunta infracción a la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, Código)<sup>1</sup>, señalando lo siguiente:
  - (i) El 13 de noviembre de 2013, sufrió un accidente de tránsito al ser atropellada por un vehículo (marca Datsun, modelo Pick up y fabricado en 1974) con placa de rodaje PB-2241, el cual contaba con el Seguro Obligatorio contra Accidentes de Tránsito (en adelante, SOAT) brindado por La Positiva, siendo trasladada en estado grave al Hospital Nacional Hipólito Unanue.
  - (ii) El 24 de abril de 2014, solicitó a La Positiva la cobertura del SOAT por ciento ocho (108) días de incapacidad temporal, adjuntando para tal efecto todos los documentos requeridos según el Decreto Supremo N° 024-2002-MTC, Reglamento del Seguro Obligatorio contra Accidentes de Tránsito (en adelante, Reglamento del SOAT).
  - (iii) El 7 de mayo de 2014, La Positiva le otorgó la cobertura solicitada, generando un cheque por la suma de S/ 2 700,00.
  - (iv) El 13 de julio de 2015, remitió a La Positiva otra carta solicitando una indemnización adicional del SOAT por noventa (90) días de incapacidad temporal, ya que requería mayor tiempo de descanso médico.
  - (v) La Positiva no respondió a su solicitud, razón por la cual se apersonó a sus oficinas, siendo informada que su caso se encontraba en evaluación, por lo que presentó un reclamo en el Libro de Reclamaciones.

---

<sup>1</sup> Publicada el 2 de setiembre de 2010 en el Diario Oficial El Peruano y vigente a partir del 2 de octubre de 2010.

2. La señora Jiménez solicitó, en calidad de medida correctiva, que La Positiva cumpla con otorgarle la indemnización solicitada el 13 de julio de 2015 por incapacidad temporal.
3. Por Resolución N° 1 del 10 de febrero de 2016, el OPS admitió a trámite la denuncia interpuesta por la señora Jiménez contra La Positiva, efectuando la siguiente imputación de cargos:

*“ (...) al deber de idoneidad; tipificado en el artículo 19 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, toda vez que, no habría cumplido con otorgar a la señora Jiménez, de manera injustificada, la indemnización por incapacidad temporal solicitada con fecha 13 de julio de 2015.”*

4. El 19 de febrero de 2016, La Positiva presentó sus descargos indicando lo siguiente:
  - (i) El 24 de abril de 2014, la señora Jiménez solicitó el pago de indemnización por incapacidad temporal por el periodo de 108 días, la misma que fue cancelada a través de un cheque por la suma de S/ 2 700.00.
  - (ii) El 13 de julio de 2015, la señora Jiménez presentó una segunda solicitud de pago de indemnización por incapacidad temporal correspondiente al periodo del 29 de febrero hasta el 29 de mayo de 2014, por lo cual se procedió a emitir el cheque N° 26932314 por la suma de S/ 1 000,00 a favor de la denunciante.
  - (iii) El cheque hasta la fecha no ha sido cobrado por la señora Jiménez, pese a que se encuentra disponible en las oficinas de La Positiva.
  - (iv) En ese sentido, a la fecha, se ha cumplido con cancelar la totalidad de la cobertura del SOAT por incapacidad temporal a favor de la denunciante, conforme al artículo 29 del Decreto Supremo N° 024-2002-MTC, TUO del Reglamento Nacional de Responsabilidad Civil y Seguros Obligatorios por Accidente de Tránsito.
  - (v) En la medida que la pretensión de la denunciante ha sido satisfecha, se debe declarar concluido el presente procedimiento por sustracción de la materia.
5. El 3 de marzo de 2016, la señora Jiménez presentó un escrito manifestando lo siguiente:
  - (i) El 1 de marzo de 2016, realizó una llamada telefónica a las oficinas de La Positiva, en la cual le indicaron que había un cheque girado a su nombre, emitido en agosto de 2015, el mismo que se mantenía en caja sin cobrar.
  - (ii) La Positiva señaló que no existe un monto pendiente de pago a su favor, en la medida que habría cancelado la totalidad de la cobertura establecida por la ley; sin embargo, el 1 de marzo se realizó una llamada telefónica a su establecimiento, en la cual, un empleado de la misma indicó que existía un cheque pendiente por cobrar desde agosto de 2015, evidenciándose de esta manera su actuación de mala fe.

6. El 18 de marzo de 2016, la señora Jiménez presentó un escrito en el cual señaló lo siguiente:
  - (i) La Positiva nunca cumplió con el pago correspondiente a su indemnización, motivo por el cual se presentó un reclamo y luego se inició un procedimiento administrativo ante Indecopi.
  - (ii) La compañía de seguros pudo haber emitido el cheque manipulando su fecha de emisión; sin embargo, ha quedado acreditado que negó el pago de la indemnización.
7. Por Resolución Final N° 430-2016/PS1 del 25 de mayo de 2016, el OPS emitió el siguiente pronunciamiento:
  - (i) Declaró fundada la denuncia contra la Positiva, por haber incurrido en una infracción al deber de idoneidad, tipificado en el artículo 19° del Código, en la medida que no cumplió con comunicar a la interesada la aprobación de su solicitud de indemnización por incapacidad temporal, y que efectuó la aprobación fuera del plazo legal establecido para ello y por un monto menor al que correspondía.
  - (ii) Ordenó a La Positiva, en calidad de medida correctiva, que en el plazo máximo de cinco (5) días contados a partir del día siguiente de notificada la resolución cumpla con otorgar a la señora Jiménez S/ 150,00, correspondiente a la suma restante a indemnizar a la interesada por incapacidad temporal solicitada.
  - (iii) Sancionó a La Positiva con una multa de 0,73 UIT por haber incurrido en una infracción al deber de idoneidad, tipificado en el artículo 19° del Código.
  - (iv) Ordenó a La Positiva el pago de las costas y costos correspondientes al presente procedimiento.
  - (v) Dispuso la inscripción de La Positiva en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.
8. El 6 de julio de 2016, La Positiva apeló la Resolución Final N° 430-2016/PS1, indicando lo siguiente:
  - (i) El 24 de abril de 2014, la señora Jiménez solicitó el pago de la indemnización por incapacidad temporal por el periodo de ciento ocho (108) días, por un siniestro ocurrido el 13 de noviembre de 2013, la cual fue cancelada a través de un cheque a su favor por la suma de S/ 2 700,00.
  - (ii) El 13 de julio de 2015, la señora Jiménez presentó una segunda solicitud de pago de indemnización por incapacidad temporal del periodo del 29 de febrero al 29 de mayo de 2014.

- (iii) El cheque N° 26932314 fue emitido a favor de la denunciante por la suma de S/ 1000, 00 bajo el concepto de indemnización por incapacidad temporal correspondiente al periodo 29 de febrero al 29 de mayo de 2014, tal como también se pudo constatar a través de la llamada telefónica realizada por la denunciante.
- (iv) El pago en base al valor de la UIT vigente a la fecha del siniestro se encuentra sustentado en el Oficio Múltiple N° 17028-2015-SBS de fecha 13 de mayo de 2015.
- (v) La Positiva no ha incurrido en infracción al artículo 19 del Código, en la medida que se procedió con el pago de la totalidad de la indemnización solicitada por la denunciante, por lo cual no debe imponerse una sanción administrativa.

## ANÁLISIS

### Sobre la nulidad parcial de la Resolución Final N° 430-2016/PS1

9. La nulidad de los actos administrativos constituye una herramienta jurídica por medio de la cual se corrigen determinadas imperfecciones en el procedimiento; por ejemplo, cuando existen actos contrarios a la Constitución Política del Perú o a las leyes y al debido procedimiento. En ese sentido, en atención al denominado “principio de trascendencia”, se requiere sancionar con nulidad aquellos actos administrativos que causan un grave perjuicio al procedimiento o a los derechos de los administrados.
10. Al respecto, el artículo 10 de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General (en adelante, la LPAG), establece que un acto administrativo será nulo cuando se presente el defecto o la omisión de alguno de sus requisitos de validez<sup>2</sup>, encontrándose entre sus causales de nulidad el defecto u omisión de sus requisitos de validez, uno de los cuales es que se respete el procedimiento regular, esto es, el debido procedimiento que garantiza el derecho de las partes a exponer sus argumentos, a ofrecer y producir pruebas y a obtener una decisión motivada y fundada en derecho<sup>3</sup>.

---

<sup>2</sup> **LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, publicada el 11 de abril 2001**

**Artículo 10.- Causales de nulidad**

Son vicios del acto administrativo, que causan su nulidad de pleno derecho, los siguientes:

(...)

2. El defecto o la omisión de alguno de sus requisitos de validez, salvo que se presente alguno de los supuestos de conservación del acto a que se refiere el Artículo 14.

<sup>3</sup> **LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, publicada el 11 de abril de 2001 y modificada por el artículo 2 del DECRETO LEGISLATIVO 1272, publicado el 21 de diciembre de 2016**

**TÍTULO PRELIMINAR**

**Artículo IV. Principios del procedimiento administrativo.-**

1. El procedimiento administrativo se sustenta fundamentalmente en los siguientes principios, sin perjuicio de la vigencia de otros principios generales del Derecho Administrativo: (...)

1.2 Principio del debido procedimiento.- Los administrados gozan de los derechos y garantías implícitos al debido procedimiento administrativo. Tales derechos y garantías comprenden, de modo enunciativo mas no limitativo, los derechos a ser notificados; a acceder al expediente; a refutar los cargos imputados; a exponer argumentos y a presentar alegatos complementarios; a ofrecer y a producir pruebas; a solicitar el uso de la palabra, cuando corresponda; a obtener

11. Esta garantía constitucional comprende no sólo las facultades de invocar pretensiones o formular alegaciones, de presentar pruebas que las sustenten y de contradecir las pretensiones o alegaciones planteadas por la otra parte, sino que implica el deber del juzgador de tener en cuenta y valorar las alegaciones y pruebas de cada una de las partes. De esto se deriva el deber de congruencia entre lo pedido y alegado por las partes, y lo resuelto por el juzgador<sup>4</sup>.
12. El principio de congruencia se sustenta en el deber de la administración de pronunciarse 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<sup>5</sup>.
13. Por su parte, el Código Procesal Civil, de aplicación supletoria a los procedimientos administrativos, regula el principio de congruencia procesal en el artículo VII del Título Preliminar y en el artículo 122<sup>6</sup>, tal principio impone la obligación del juzgador de fallar según lo alegado. Por tanto, el juzgador, al fallar, debe pronunciarse únicamente sobre las pretensiones de las partes, no pudiendo resolver más allá de lo demandado, ni sobre punto o pretensión no planteada, tampoco omitir lo expresamente pretendido<sup>7</sup>.

---

una decisión motivada, fundada en derecho, emitida por autoridad competente, y en un plazo razonable; y, a impugnar las decisiones que los afecten.

La institución del debido procedimiento administrativo se rige por los principios del Derecho Administrativo. La regulación propia del Derecho Procesal es aplicable solo en cuanto sea compatible con el régimen administrativo.

- 4 **LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, publicada el 11 de abril de 2001**  
**Artículo 187.- Contenido de la resolución (...)**  
187.2 En los procedimientos iniciados a petición del interesado, la resolución será congruente con las peticiones formuladas por este, sin que en ningún caso pueda agravar su situación inicial y sin perjuicio de la potestad de la administración de iniciar de oficio, un nuevo procedimiento si procede.
- 5 **LEY N° 27444- LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, publicada el 11 de abril de 2001**  
**Artículo 5.- Objeto o contenido del acto administrativo.-**  
**(...)**  
5.4 El contenido debe comprender todas las cuestiones de hecho y derecho planteadas por los administrados, pudiendo involucrar otras no propuestas por estos que hayan sido apreciadas de oficio, siempre que la autoridad administrativa les otorgue un plazo no menor a cinco (5) días para que expongan su posición y, en su caso, aporten las pruebas que consideren pertinentes.
- 6 **CÓDIGO PROCESAL CIVIL**  
**Título Preliminar Artículo VII**  
**Juez y Derecho.-** 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.  
  
**Artículo 122º.- Contenido y suscripción de las resoluciones.-** Las resoluciones judiciales contienen:  
**(...)**  
3. La relación correlativamente enumerada de los fundamentos de hecho y los respectivos de derecho que sustentan la decisión, la que se sujeta al mérito de lo actuado y al derecho;  
4. La expresión clara y precisa de lo que se decide u ordena respecto de todos los puntos controvertidos.
- 7 Al respecto, Juan Monroy Gálvez comenta lo siguiente: "Siendo el juez la persona encargada de declarar el derecho que corresponda al caso concreto, y pese a que las normas que regulan el trámite que lo conducirá a producir dicha declaración son de naturaleza pública, el derecho que declara - nos referimos al contenido de su declaración - es de

14. El artículo 145 de la LPAG, dispone que la tipificación corresponde a la autoridad que conoce de la denuncia<sup>8</sup>.
15. Asimismo, se debe considerar que los procedimientos seguidos por el OPS para determinar la existencia de presuntas infracciones a las normas de protección al consumidor son procedimientos sancionadores y trilaterales, en mérito a dicha naturaleza, están sujetos a la observancia de los principios que rigen el ejercicio de la potestad sancionadora de la Administración. En esa misma línea, el artículo 234<sup>9</sup> de la LPAG<sup>9</sup> dispone que se debe notificar a los administrados los hechos que se le imputen a título de cargo, la calificación de las infracciones que pueden constituir tales hechos y las sanciones que pudieran imponerse.
16. En el presente caso, esta Comisión considera que existen elementos que ameritan realizar un análisis a fin de determinar si se ha vulnerado el principio de congruencia procesal.
17. En ese sentido, de los actuados en el expediente se desprende lo siguiente:

Hecho imputado	Hecho señalado en la resolución final
<p>(...) <b>PRIMERO:</b> Iniciar un procedimiento administrativo sancionador contra La Positiva Seguros y Reaseguros S.A. por las siguientes presuntas infracciones al deber de idoneidad; tipificado en el artículo 19 del Código de protección y Defensa del Consumidor, <u>toda vez que, no habría cumplido con otorgar a la señora Jiménez, de manera injustificada.</u></p>	<p><u>"36.A fin de emitir un pronunciamiento final acorde a derecho, corresponde en primer lugar determinar si LA POSITIVA cumplió con pagar la indemnización por incapacidad temporal solicitada por la interesada en el plazo establecido en el Reglamento del SOAT.</u> (...) <u>39.Adicionalmente, no obra en el expediente, medio probatorio que permita acreditar que la aseguradora denunciada comunicó de la existencia</u></p>

naturaleza privada, en consecuencia, le pertenece a las partes. Por tal razón el juez civil no tiene facultad para afectar la declaración de voluntad del pretensor (demandante) y concederle más allá de lo que éste ha pretendido en su demanda. Sin embargo, este impedimento no se presenta cuando el juez otorga menos de lo demandado, dado que tal declaración se habrá expedido cuando, por ejemplo, el juez estime que el demandante no probó todos los extremos de su pretensión". MONROY GÁLVEZ, Juan, Introducción al Proceso Civil. Tomo I. Bogotá: Editorial Temis S.A., 1996. Págs. 90-91.

- <sup>8</sup> **LEY N° 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL**  
**Artículo 145°.-** Impulso del procedimiento. La autoridad competente, aun sin pedido de parte, debe promover toda actuación que fuese necesaria para su tramitación, superar cualquier obstáculo que se oponga a regular tramitación del procedimiento; determinar la norma aplicable al caso aun cuando no haya sido invocada o fuere errónea la cita legal; así como evitar el entorpecimiento o demora a causa de diligencias innecesarias o meramente formales, adoptando las medidas oportunas para eliminar cualquier irregularidad producida.
- <sup>9</sup> **LEY N° 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL**  
**Artículo 234°.- Características del Procedimiento Sancionador.** Para el ejercicio de la potestad sancionadora se requiere obligatoriamente haber seguido el procedimiento legal o reglamentario establecido, caracterizado por:  
(...)  
3. Notificar a los administrados los hechos que se le imputen a título de cargo de calificación de las infracciones que tales hechos pueden constituir y la expresión de las sanciones que, en su caso, se le pudieran imponer, así como la autoridad competente para imponer la sanción y la norma que atribuya competencia.

<u>la indemnización por incapacidad temporal solicitada con fecha 13 de julio de 2015.</u>	<u>del cheque antes mencionado a la señora Jiménez, máxime si, aquélla ha negado enfáticamente haber tenido siquiera conocimiento de ello.</u> 41. Ahora bien, una vez determinado que LA POSITIVA emitió un cheque a favor de la interesada fuera del plazo legal establecido para ello y no comunicó a la interesada de dicha emisión, corresponde determinar si la Liquidación efectuada por la aseguradora es correcta. (...) 48. <u>En consecuencia y teniendo en consideración que LA POSITIVA no cumplió con comunicar a la interesada la aprobación de su solicitud de indemnización por incapacidad temporal y que efectuó la aprobación fuera del plazo legal establecido para ello y por un monto menor al que correspondía, corresponde declararla responsable del presente hecho infractor.</u> (...)"
--	---

18. De lo anterior, esta Comisión observa lo siguiente:

- (i) Mediante Resolución N° 1 del 10 febrero de 2016, OPS inició un procedimiento administrativo sancionador contra La Positiva por la presunta infracción al deber de idoneidad; tipificado en el artículo 19 del Código, toda vez que, no habría cumplido con otorgar a la señora Jiménez, de manera injustificada, la indemnización por incapacidad temporal solicitada con fecha 13 de julio de 2015.
- (ii) En la Resolución Final N° 430-2016/PS1 de fecha 25 de mayo de 2016, OPS declaró responsable a La Positiva en la medida que no cumplió con comunicar a la interesada la aprobación de su solicitud de indemnización por incapacidad temporal y que efectuó la aprobación fuera del plazo legal establecido para ello y por un monto menor al que correspondía.

19. En tal sentido, pese a que el extremo imputado fue que La Positiva no habría cumplido con otorgar a la señora Jiménez la indemnización por incapacidad temporal solicitada el 13 de julio de 2015, el OPS realizó el análisis teniendo en consideración si La Positiva habría cumplido con comunicar a la interesada la aprobación de su solicitud de indemnización, si la aprobación habría sido dentro del plazo legal; así como el monto menor al que correspondía.

20. En esa línea, la Comisión considera que el pronunciamiento del OPS se encuentra incurso en una causal de nulidad del acto administrativo, por cuanto se pronunció de manera distinta a la imputación de cargos, vulnerándose así el principio de congruencia procesal.

21. Por tanto, al haberse verificado que se infringieron formalidades esenciales, cuyo incumplimiento afecta el derecho al debido procedimiento de los administrados, y, en vista de que no se presenta ningún supuesto de conservación del acto, corresponde declarar la nulidad parcial de la Resolución Final N° 430-2016/PS1, en el extremo que se pronunció respecto al hecho que no cumplió con comunicar a la interesada la aprobación de su solicitud de indemnización por incapacidad temporal y que efectuó la aprobación fuera del plazo legal establecido para ello y por un monto menor al que correspondía.
22. No obstante, ello, en aplicación del artículo 217° de la LPAG, teniendo en cuenta que en el expediente obran elementos suficientes para emitir un pronunciamiento y que La Positiva ha tenido oportunidad de ejercer adecuadamente su derecho de defensa respecto a tal conducta imputada en su contra, corresponde, en vía de integración, pronunciarse sobre dicha cuestión controvertida.

### De la presunta infracción al deber de idoneidad

23. El artículo 65 de la Constitución Política del Perú consagra la defensa por el Estado peruano de los intereses de los consumidores<sup>10</sup>, 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 mercado<sup>11</sup>.
24. 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 responsabilidad<sup>12</sup>.

---

<sup>10</sup> **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.

<sup>11</sup> **LEY 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.

(...)

<sup>12</sup> **LEY 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



25. 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.
26. En materia de seguros contra accidentes de tránsito y certificados contra accidentes de tránsito, las normas que constituyen el parámetro de idoneidad del servicio brindado son: (i) la Ley N° 27181, Ley General de Transporte y Tránsito Terrestre (en adelante, Ley N° 27181); (ii) Reglamento del SOAT; y, (iii) el Reglamento de Supervisión de las Asociaciones de Fondos Regionales o Provinciales contra Accidentes de Tránsito y de Funcionamiento de la Central de Riesgos de Siniestralidad derivada de Accidentes de Tránsito, aprobado por el Decreto Supremo N° 040-2006-MTC (en adelante, el Reglamento del CAT). Por tanto, tales normas deben ser consideradas al momento de analizar los hechos ocurridos en el presente caso.
27. El numeral 30.1 del artículo 30° de la Ley N° 27181 establece que todo vehículo automotor que circule en el territorio nacional debe contar con una póliza de seguros vigente SOAT o CAT<sup>13</sup>.
28. Por su parte, el artículo 14° del Reglamento del SOAT establece que el pago de las indemnizaciones que otorga el SOAT se realizará con la sola demostración del accidente y las consecuencias de muerte o lesiones que origine el mismo<sup>14</sup>.

---

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.

<sup>13</sup> **LEY N° 27181, LEY GENERAL DE TRANSPORTE Y TRÁNSITO TERRESTRE**

**Artículo 30°.- Del Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito**

30.1 Todo vehículo automotor que circule en el territorio de la República debe contar con una póliza de seguros vigente del Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito - SOAT o certificados contra accidentes de tránsito - CAT, que contengan términos equivalentes, condiciones semejantes o mayores coberturas ofertadas que el SOAT vigente, en cuyo caso las asociaciones de fondos regionales o provinciales contra accidentes de tránsito - AFOCAT entregarán el certificado; y además el distintivo que acredita la vigencia del mismo, y serán destinados exclusivamente a vehículos de transporte provincial de personas, urbano e interurbano, incluyendo el transporte especial de personas en mototaxis que presten servicios al interior de la región o provincia, que sólo tendrán validez dentro de la respectiva circunscripción de funcionamiento.

<sup>14</sup> **TEXTO ÚNICO ORDENADO DEL REGLAMENTO NACIONAL DE RESPONSABILIDAD CIVIL Y SEGUROS OBLIGATORIOS POR ACCIDENTES DE TRÁNSITO - DECRETO SUPREMO N° 024-2002-MTC**

**Artículo 14°.-** El pago de los gastos e indemnizaciones del seguro a que se refiere el presente Reglamento se hará sin investigación ni pronunciamiento previo de autoridad alguna, bastando la sola demostración del accidente y de las consecuencias de muerte o lesiones que éste originó a la víctima, independientemente a la responsabilidad del

29. En el presente caso, el OPS declaró responsable a La Positiva señalando que no cumplió con comunicar a la interesada la aprobación de su solicitud de indemnización por incapacidad temporal y que efectuó la aprobación fuera del plazo legal establecido para ello y por un monto menor al que correspondía.
30. En su apelación, La Positiva indicó que, emitió el cheque N° 26932314 a favor de la denunciante por la suma de S/ 1000.00 bajo el concepto de indemnización por incapacidad temporal correspondiente al periodo del 29 de febrero al 29 de mayo de 2014, tal como se ha constatado a través de la llamada telefónica realizada por la denunciante.
31. Obra en el expediente los siguientes medios probatorios:
- (i) Copia de la carta del 13 de julio de 2015 enviada por la señora Jiménez a La Positiva, en la cual solicitó la indemnización correspondiente por incapacidad temporal por el periodo del 29 de febrero al 29 de mayo de 2014<sup>15</sup>.
  - (ii) Copia del cheque emitido por La Positiva el 13 de agosto de 2015 a favor de la señora Jiménez<sup>16</sup>.
  - (iii) Un CD en el cual se encuentra el audio correspondiente a la llamada telefónica realizada por la señora Jiménez a La Positiva, constatándose que desde agosto de 2015 se encuentra disponible el cheque por indemnización por incapacidad temporal<sup>17</sup>.
32. Como se observa, si bien la señora Jiménez señaló que La Positiva no había cumplido con otorgarle la indemnización solicitada, la misma que correspondía a la incapacidad temporal alegada por el siniestro sufrido el 13 de noviembre de 2013, obra en el expediente copia del cheque emitido por La Positiva a favor de la señora Jiménez, mediante el cual la compañía de seguros le otorga la indemnización solicitada por incapacidad temporal correspondiente al periodo del 29 de febrero al 29 de mayo de 2014.
33. Asimismo, del audio presentado por la señora Jiménez, puede constatarse que el 1 de marzo de 2016 personal de La Positiva le informó que desde agosto del 2015 La Positiva había cumplido con emitir un cheque a su favor por concepto de la indemnización solicitada, sin que hasta la fecha haya procedido a recogerlo.

---

conductor, propietario del vehículo o prestador del servicio, causa del accidente o de la forma de pago o cancelación de la prima, lo cual deberá constar expresamente en el contrato de la póliza de seguro.

<sup>15</sup> En el caso de las indemnizaciones deberá observarse lo establecido en el artículo 33° del presente Reglamento. Ver la foja 14 del expediente.

<sup>16</sup> Ver en la foja 41 del expediente.

<sup>17</sup> Ver en la foja 63 del expediente.

34. Por lo que, ha quedado acreditado que la compañía aseguradora emitió un cheque mediante el cual otorgaba la indemnización solicitada por la denunciante, no evidenciándose de esta manera que el denunciado tenga responsabilidad frente al hecho denunciado por la señora Jiménez.
35. En consecuencia, la Comisión considera que corresponde declarar infundada la denuncia contra La Positiva por presunta infracción al artículo 19 del Código, en la medida que ha quedado acreditado que La Positiva otorgó la indemnización por incapacidad temporal solicitada por la señora Jiménez.

### **Sobre la medida correctiva, el pago de las costas y costos y el monto de la sanción impuesta**

36. Al respecto, en la medida que la denuncia ha sido declarada infundada, corresponde dejar sin efecto la medida correctiva ordenada, las costas y costos del procedimiento; y el pago de la sanción impuesta.

### **RESUELVE**

**PRIMERO:** declarar la nulidad de la Resolución Final N° 430-2016/PS1 del 25 de mayo de 2016, emitida por el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 1, que declaró fundada la denuncia presentada por la señora Yadira Elvira Jiménez Fano contra La Positiva Seguros y Reaseguros S.A.; y, en vía de integración, declararla infundada, por la presunta infracción al artículo 19 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en la medida que ha quedado acreditado que la compañía de seguros otorgó a la denunciante la indemnización solicitada por incapacidad temporal.

**SEGUNDO:** dejar sin efecto la Resolución Final N° 430-2016/PS1, en el extremo que ordenó como medida correctiva a La Positiva Seguros y Reaseguros S.A. otorgar a la señora Yadira Elvira Jiménez Fano el monto de S/ 150,00, por concepto de indemnización por incapacidad temporal.

**TERCERO:** dejar sin efecto la Resolución Final N° 430-2016/PS1, en el extremo que sancionó a La Positiva Seguros y Reaseguros S.A. con 0,73 Unidades Impositivas Tributarias por infracción al artículo 19 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

**CUARTO:** dejar sin efecto la Resolución Final N° 430-2016/PS1, en el extremo que ordenó a La Positiva Seguros y Reaseguros S.A. el pago de las costas y costos del procedimiento, y dispuso su inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.

**QUINTO:** informar a las partes que la presente resolución tiene vigencia desde el día siguiente de su notificación y, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 125° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor —modificado por el artículo 1° del Decreto

Legislativo 1308—, agota la vía administrativa<sup>18</sup>. Asimismo, esta resolución puede ser cuestionada vía proceso contencioso administrativo ante el Poder Judicial, dentro del plazo de tres (3) meses posteriores a su notificación, de acuerdo a lo previsto en el numeral 1 del artículo 17 de la Ley 27584, Ley que regula el Proceso Contencioso Administrativo<sup>19</sup>.

**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**

---

<sup>18</sup> **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, publicada el 2 de setiembre de 2010 y modificada por el DECRETO LEGISLATIVO 1308, publicado el 30 de diciembre de 2016**

**Artículo 125.- Competencia de los órganos resolutivos de procedimientos sumarísimos de protección al consumidor**

(...)

La resolución que emita la correspondiente Comisión agota la vía administrativa y puede ser cuestionada mediante el proceso contencioso administrativo.

<sup>19</sup> **LEY N° 27584, LEY QUE REGULA EL PROCESO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO, publicada el 7 de diciembre de 2001**

**Artículo 17.- Plazos**

La demanda deberá ser interpuesta dentro de los siguientes plazos:

1. Cuando el objeto de la impugnación sean las actuaciones a que se refieren los numerales 1, 3, 4, 5 y 6 del Artículo 4 de esta Ley, el plazo será de tres meses a contar desde el conocimiento o notificación del acto material de impugnación, lo que ocurra primero.

(...)