

## RESOLUCIÓN FINAL N° 0026-2012/CPC

**DENUNCIANTE** : **EFRAÍN WILFREDO SUÁREZ SALAZAR (SEÑOR SUÁREZ)**  
**DENUNCIADOS** : **RÍMAC INTERNACIONAL COMPAÑÍA DE SEGUROS Y REASEGUROS (RÍMAC)**  
**MATERIA** : **IDONEIDAD  
MEDIDAS CORRECTIVAS  
COSTAS Y COSTOS**  
**ACTIVIDAD** : **PLANES DE SEGUROS GENERALES**  
**PROCEDENCIA** : **LIMA**

**SANCIÓN:** **2 UNIDADES IMPOSITIVAS TRIBUTARIAS**

Lima, 4 de enero de 2012.

### ANTECEDENTES

1. El 17 de junio de 2010, el señor Suárez denunció a Rímac por presunta infracción al Texto Único de Protección de la Ley del Sistema de Protección al Consumidor<sup>1</sup>, señalando que el 19 de septiembre de 2009 contrató con la denunciada un Seguro de Accidentes Personales Individuales en donde se consignaba una cobertura por desmembramiento de hasta US\$ 50 000,00 y una cobertura por invalidez total y permanente de hasta \$ 50 000,00.
2. El señor Suárez manifestó que el 20 de noviembre del mismo año tuvo un accidente de tránsito a consecuencia del cual sufrió la amputación del miembro inferior izquierdo y secuelas graves de carácter funcional en el miembro inferior derecho, luego de lo cual, mediante Liquidación de Siniestro del 29 de marzo de 2010, la compañía procedió al pago de indemnización por un monto de US\$ 37 500,00, señalando que US\$ 25 000,00 de dicho pago corresponderían a la cobertura por desmembramiento de la pierna izquierda y US\$ 12 500,00 a la cobertura por la lesión en la pierna derecha.
3. El denunciante objetó que si bien le había sido indemnizada la suma correspondiente al desmembramiento de la pierna izquierda, la compañía no había tenido en cuenta las secuelas graves de carácter funcional que había sufrido en la pierna derecha, en la medida que conforme al Anexo A (tabla de indemnizaciones por invalidez permanente) de la póliza, la pérdida de una pierna por debajo de la rodilla, entendida como la amputación o inhabilitación funcional o definitiva del órgano o miembro lesionado ameritaría un 50% de indemnización por invalidez

---

<sup>1</sup> El Texto Único Ordenado de la Ley del Sistema de Protección al Consumidor ha sido aprobado por Decreto Supremo 006-2009-PCM (publicado el 30 de enero de 2009). Dicho dispositivo legal recoge las modificaciones, adiciones y sustituciones normativas que han operado sobre el Decreto Legislativo 716 - Ley de Protección al Consumidor (publicado el 09 de noviembre de 1991), incluyendo las disposiciones del Decreto Legislativo 1045 - Ley Complementaria del Sistema de Protección al Consumidor (publicado el 26 de junio de 2008).

permanente y no el 25% otorgado, equivalente a US\$ 12 500,00, razón por la cual quedaba pendiente el pago de la diferencia ascendente a US\$ 12 500,00.

4. En virtud a los hechos descritos por el señor Suarez, por Resolución N° 1 del 1 de septiembre de 2010, la Secretaría Técnica estableció como presunta infracción del Texto Único Ordenado del Sistema de la Ley de Protección al Consumidor, lo siguiente:

*“Rímac Internacional Compañía de Seguros y Reaseguros no habría cumplido con hacer efectivo el pago total correspondiente a la cobertura por Indemnización por Invalidez Permanente a favor del señor Efraín Wilfredo Suárez Salazar; lo que constituye una presunta infracción al artículo 8° del Texto Único Ordenado de la Ley del Sistema de Protección al Consumidor”.*

5. Mediante escrito del 22 de octubre de 2010, Rímac manifestó que ocurrido el siniestro procedió a entregar al señor Suárez una indemnización de US\$ 37 500,00, suscribiendo las partes la liquidación de siniestro y obligación N° 108176858, conforme a la cual el denunciante declaró que no se le debía ningún concepto vinculado directa o indirectamente con el accidente de trabajo así como su renuncia a toda acción encaminada a obtener una mayor indemnización.
6. Rímac señaló que de los US\$ 37 500,00 de indemnización que se pagaron al denunciante, US\$ 30 000,00 correspondían a la amputación de la pierna izquierda del asegurado y US\$ 7 500,00 a la anquilosis que sufrió en el empeine de su pierna derecha de conformidad con el Informe de Auditoría Médica que en calidad de medio probatorio adjuntó a sus descargos.
7. Posteriormente, mediante cartas N° 189-2011/CPC-INDECOPI y N° 190-2011/CPC-INDECOPI del 21 de junio de 2011, la Secretaría Técnica solicitó a Clínica el Golf S.A. (en adelante, clínica El Golf) y British American Hospital S.A. (en adelante, clínica Angloamericana) el acceso a la historia clínica del denunciante vinculada a la atención médica hospitalaria que recibió en dichos centros de salud por las lesiones sufridas como consecuencia del accidente de tránsito materia de denuncia. El 30 de junio de 2011, las clínicas El Golf y Angloamericana remitieron copias de la historia clínica solicitada.

## **ANALISIS**

### **De la presunta infracción al deber de idoneidad**

8. En la medida que todo proveedor ofrece una garantía respecto de la idoneidad de los bienes y servicios que ofrece en el mercado, en función de la información transmitida expresa o tácitamente, para acreditar la infracción administrativa el consumidor, o la autoridad administrativa, debe probar la existencia del defecto, y será el proveedor el que tendrá que demostrar que dicho defecto no le es imputable para ser eximido de responsabilidad. La acreditación del defecto origina la

presunción de responsabilidad (culpabilidad) del proveedor, pero esta presunción puede ser desvirtuada por el propio proveedor<sup>2</sup>.

9. 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 los proveedores pretenden ser eximidos de responsabilidad, deberán aportar pruebas que acrediten la fractura del nexo causal o que actuaron con la diligencia requerida.
10. Como se ha indicado, el señor Suárez señaló que como consecuencia de un accidente de tránsito, sufrió la amputación del miembro inferior izquierdo y secuelas graves de carácter funcional en el miembro inferior derecho, luego de lo cual, la compañía procedió al pago de una indemnización de US\$ 37 500,00, precisando que US\$ 25 000,00 de dicho pago corresponderían a la cobertura por desmembramiento de la pierna izquierda y US\$ 12 500,00 a la cobertura por la lesión en la pierna derecha.
11. El denunciante manifestó que Rímac no había tenido en cuenta las graves secuelas de carácter funcional que había sufrido en la pierna derecha, al no considerar que la pérdida de una pierna por debajo de la rodilla, es decir, la amputación o inhabilitación funcional o definitiva de un miembro lesionado como había ocurrido

---

<sup>2</sup> El Artículo 8º del Texto Único Ordenado de la Ley del Sistema de Protección al Consumidor señala que:

*“Los proveedores son responsables, además, por la idoneidad y calidad de los productos y servicios; por la autenticidad de las marcas y leyendas que exhiben los productos; por la veracidad de la propaganda comercial de los productos; y por el contenido y la vida útil del producto indicados en el envase, en lo que corresponde.*

*El proveedor se exonerará de responsabilidad únicamente si logra acreditar que existió una causa objetiva, justificada y no previsible para su actividad económica que califique como caso fortuito, fuerza mayor, hecho de tercero o negligencia del propio consumidor para no cumplir con lo ofrecido. La carga de la prueba de la idoneidad del bien o servicio corresponde al proveedor.”*

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

El precedente de observancia obligatoria aprobado por Resolución 085-96-TDC, precisó que el Artículo 8º de la Ley contiene la presunción de que todo proveedor ofrece una garantía implícita por los productos o servicios que comercializa, los cuales deben resultar idóneos para los fines y usos previsibles para los que normalmente se adquieren en el mercado. Ello, según lo que esperaríamos un consumidor razonable, considerando las condiciones en las cuales los productos o servicios fueron adquiridos o contratados. Además, lo que el consumidor espera recibir depende de la información brindada por el proveedor. Por ello, al momento de analizar la idoneidad del producto o servicio se debe tener en cuenta lo ofrecido por este último y la información brindada.

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

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

en su caso, ameritaba un 50% de indemnización por invalidez permanente y no el 25% otorgado.

12. Por su parte, Rímac manifestó que ocurrido el siniestro entregó al señor Suárez una indemnización de US\$ 37 500,00, suscribiéndose una liquidación de siniestros de acuerdo a la cual, el denunciante declaró su renuncia a toda acción dirigida a obtener una mayor indemnización.
13. Asimismo, la aseguradora señaló que de los US\$ 37 500,00 de indemnización que se pagaron al denunciante, US\$ 30 000,00 correspondían a la pérdida de la pierna izquierda del asegurado y US\$ 7 500,00 a la anquilosis sufrida en el empeine de su pierna derecha de acuerdo con el Informe de Auditoría Médica que en calidad de medio probatorio adjuntó a sus descargos.
14. En primer lugar cabe referirse a la Liquidación de Siniestro y Obligación N° 108176858 del 29 de marzo de 2010. Al respecto debe señalarse que en dicho documento no consta que el denunciante haya renunciado expresamente a discutir el pago de la indemnización correspondiente a las lesiones sufridas en su pierna derecha, en tanto que el documento sólo hace referencia a la amputación sufrida en la pierna izquierda y no se refiere de manera clara expresa, a la lesión que el denunciante sufrió en la pierna derecha.
15. En tal sentido, la liquidación de siniestro suscrita por el denunciante no le impide ejercer su derecho de solicitar, respecto de la lesión sufrida en su pierna izquierda, la cobertura de indemnización prevista en el contrato suscrito por las partes.
16. Ahora bien, en el presente caso el señor Suárez ha manifestado que Rímac no consideró las graves secuelas de carácter funcional que habría sufrido de acuerdo a lo señalado en los diagnósticos médicos realizados en las clínicas Angloamericana y El Golf.
17. En tal sentido, el denunciante sostuvo que como consecuencia de esa errónea evaluación, la compañía de seguros no le entregó el monto de indemnización de 50% por Invalidez Permanente Parcial que corresponde a la cobertura para los casos de pérdida de una pierna por debajo de la rodilla, supuesto que incluye la inhabilitación funcional o definitiva de un órgano como sucede en su caso.
18. No habiendo sido objetada por Rímac la existencia del siniestro ni de las lesiones sufridas, corresponde determinar si su negativa a entregar la indemnización correspondiente a la cobertura para los casos de pérdida de una pierna por debajo de la rodilla entregando más bien la indemnización correspondiente a la cobertura prevista para los casos de anquilosis de la rodilla en posición funcional fue justificada. En consecuencia, corresponde analizar si Rímac ha ofrecido algún medio probatorio que ampare su decisión.

19. Al respecto, el único medio probatorio ofrecido por Rímac es el Informe de Auditoría Médica de fecha 19 de marzo de 2010 suscrito por la Dra. Silvana Goyzueta Knox<sup>3</sup> en el cual expresamente se indicó:

*“OBSERVACIONES*

*2) Diagnóstico:*

- *Politraumatizado*

*Fracturas expuestas de tibia y peroné de ambas piernas. Post Operado de fractura tibia y peroné.*

*3) El 27.11.2009: Cirugía: Amputación de Miembro inferior Izquierdo por encima de la rodilla en Clínica El Golf.*

*4) La lesión fue a causa del accidente sufrido el 20.11.2009.*

*5) Evaluación*

*Amputación de miembro inferior izquierdo*

*Anquilosis tobillo y pierna*

*CONCLUSIONES*

*5) Grado de invalidez: Parcial Permanente.*

*Pérdida de pierna por encima de la rodilla: 60%*

*Anquilosis del empeine en posición no funcional: 15%”*

20. Como se puede apreciar, si bien Rímac menciona en las observaciones de su Informe Médico la existencia de una Anquilosis de tobillo y pierna en el miembro inferior derecho del señor Suárez, no expone el cuadro clínico en el cual sustenta dicho diagnóstico, concluyendo finalmente que el denunciante padece de una Anquilosis del empeine en posición no funcional, sin determinar nuevamente por qué la lesión del denunciante corresponde a dicha dolencia.
21. Siendo así, Rímac no ha ofrecido ningún medio probatorio que justifique su negativa a efectuar el pago correspondiente a la cobertura para los casos de pérdida de una pierna por debajo de la rodilla correspondiente a 50% de la Indemnización por Invalidez Permanente Parcial a favor del señor Suárez, conforme a lo previsto en el Anexo A (tabla de indemnizaciones por invalidez permanente) de la póliza.
22. Adicionalmente, cabe señalar que del historial médico emitido tanto en la Clínica Angloamericana como en la Clínica El Golf, no se ha verificado que la lesión sufrida por el señor Suárez en la pierna derecha como consecuencia del accidente acaecido haya sido diagnosticada como una Anquilosis del empeine en posición no funcional conforme a lo señalado por Rímac.
23. Ello permite sostener a este Colegiado, que de los medios probatorios que obran en el expediente, no ha quedado demostrado que la negativa de Rímac a entregar la indemnización solicitada por la pérdida de una pierna por debajo de la rodilla haya sido justificada.
24. En consecuencia, corresponde declarar fundada la denuncia contra Rímac por infracción al artículo 8º del Texto Único Ordenado de la Ley del Sistema de Protección

<sup>3</sup> A fojas 41 del expediente.

al Consumidor, en la medida que al no otorgar la indemnización de 50% por Invalidez Permanente Parcial que corresponde a la cobertura para los casos de pérdida de una pierna por debajo de la rodilla sin ofrecer justificación alguna, no prestó un servicio idóneo.

### **Sobre la medida correctiva solicitada**

25. El artículo 42º del Texto Único Ordenado de la Ley del Sistema de Protección al Consumidor establece la facultad que tiene la Comisión para, actuando de oficio o a pedido de parte, adoptar las medidas que tengan por finalidad revertir los efectos que la conducta infractora hubiera ocasionado o evitar que ésta se produzca nuevamente en el futuro.
26. El artículo 3º de la Ley 27917 establece que para el otorgamiento de una medida correctiva debe tomarse en consideración la posibilidad real de cumplimiento de la medida, los alcances jurídicos de la misma y el monto involucrado en el conflicto.
27. En el presente caso, ha quedado acreditado que Rímac infringió lo dispuesto en las normas de protección al consumidor, en tanto que al no otorgar la indemnización de 50% por Invalidez Permanente Parcial que corresponde a la cobertura para los casos de pérdida de una pierna por debajo de la rodilla sin ofrecer una justificación razonable, no prestó un servicio idóneo.
28. La Comisión considera que, en calidad de medida correctiva, corresponde ordenar que en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, Rímac cumpla con realizar un nuevo examen de la lesión al miembro inferior derecho del señor Suárez y analice la solicitud de pago de indemnización formulada por el denunciante, justificando y sustentando adecuadamente su decisión.
29. De incumplirse la medida correctiva ordenada por la Comisión, el denunciante deberá remitir un escrito al Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos N° 1 del INDECOPI (en adelante, el ORP N°1) comunicando el hecho, conforme a lo dispuesto en el artículo 125º del Código de Protección y Defensa del Consumidor<sup>4</sup>, vigente desde el 2 de octubre de 2010. Si el ORP N° 1 verifica el incumplimiento podrá imponer a la denunciada una sanción<sup>5</sup>.

---

<sup>4</sup> **CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**  
**Artículo 125.- Competencia de los órganos resolutivos de procedimientos sumarísimos de protección al consumidor**  
(...) Asimismo, es competente para conocer, en primera instancia, denuncias por incumplimiento de medida correctiva, incumplimiento de acuerdo conciliatorio e incumplimiento y liquidación de costas y costos. (...)"

<sup>5</sup> **CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**  
**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 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 Indecopi 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.

30. Cabe precisar que no constituye una facultad del INDECOPI ejecutar la medida correctiva a favor del consumidor, pues el Estado ha reservado esta potestad únicamente al consumidor mediante la vía judicial. Por estas razones, el artículo 115° numeral 6 del Código de Protección y Defensa del Consumidor establece que las resoluciones finales que ordenen medidas correctivas reparadoras constituyen Títulos de Ejecución conforme a lo dispuesto en el artículo 688° del Código Procesal Civil<sup>6</sup>.

### Graduación de la sanción

31. Habiéndose verificado la existencia de infracciones administrativas, corresponde determinar a continuación la sanción a imponer. Para proceder a su graduación, deben aplicarse de manera preferente los criterios previstos en el Texto Único Ordenado de la Ley del Sistema de Protección al Consumidor, y de manera supletoria los criterios contemplados en la Ley del Procedimiento Administrativo General.
32. El artículo 41°-A del Texto Único Ordenado de la Ley del Sistema de Protección al Consumidor establece que para determinar la gravedad de la infracción, la autoridad administrativa podrá tomar en consideración diversos criterios tales como: (i) el beneficio ilícito esperado; y, (ii) la probabilidad de detección de la infracción, entre otros<sup>7</sup>.
33. Al respecto, en la Resolución Final N° 1283-2010/CPC de fecha 31 de mayo de 2010 la Comisión estableció la metodología a emplear a efectos de determinar la sanción final a imponer<sup>8</sup>.

<sup>6</sup> **CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**  
**Artículo 115.- Medidas correctivas reparadoras**  
(...)

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

<sup>7</sup> **DECRETO SUPREMO N° 006-2009/PCM, TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY DEL SISTEMA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR.**

**Artículo 41°A.-** La Comisión podrá tener en consideración para determinar la gravedad de la infracción y la aplicación de las multas correspondientes, entre otros, los siguientes criterios:

a. El beneficio ilícito esperado por la realización de la infracción;  
b. La probabilidad de detección de la infracción;  
c. El daño resultante de la infracción y los efectos que se pudiesen ocasionar en el mercado;  
d. La naturaleza del perjuicio causado o grado de afectación a la vida, salud, integridad o patrimonio de los consumidores;  
e. La conducta del infractor a lo largo del procedimiento;  
f. La reincidencia o incumplimiento reiterado, según sea el caso; y,  
g. Otros criterios que, dependiendo del caso particular, considere adecuado adoptar la Comisión

<sup>8</sup> Al respecto, la citada resolución señaló lo siguiente:

*"El beneficio ilícito es el beneficio real o potencial producto de la infracción administrativa. Es lo que percibe, percibiría o pensaba percibir el administrado cometiendo la infracción menos lo que percibiría si no la hubiera cometido. Así, por ejemplo, si un proveedor hubiera percibido 100 unidades respetando la ley, pero percibe (o percibiría o cree que va a percibir) 150 unidades al cometer la infracción, el beneficio ilícito es de 50 unidades. El*

Del incumplimiento de efectuar la investigación para determinar la ocurrencia de la suplantación de la denunciante

*Beneficio ilícito*

34. En el presente caso, el beneficio ilícito esperado por Rímac es el ahorro obtenido por el hecho de no haber efectuado un adecuado examen del siniestro materia de denuncia en el presente caso, es decir de la condición clínica del miembro inferior derecho del señor Suárez, a fin de conceder o denegar la indemnización solicitada por el denunciante.
35. Dicho ahorro no es fácil de cuantificar, pues la Comisión no cuenta con información relevante que le permita calcularlo; ello sin embargo, no evita que pueda asumirse, en términos razonables y proporcionales, un monto aproximado, tal como lo ha validado la Sala de Defensa de la Competencia 2 en la Resolución N° 1535-2009/SC2-INDECOPI (Expediente 014-2008/CPC-INDECOPI-ICA)<sup>9</sup>.

---

*beneficio ilícito también es lo que el infractor ahorra, ahorraría o pensaba ahorrar, al cometer la infracción. El beneficio ilícito, resulta pertinente precisarlo, no es utilidad ni ganancia en sentido contable o financiero.*

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

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

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

*Además, debe resaltarse que en caso el beneficio ilícito sea difícil de cuantificar o no exista, la Comisión podrá considerar los demás criterios establecidos en el artículo 41º-A de la Ley de Protección al Consumidor con la finalidad de determinar la sanción que considere pertinente a cada caso concreto, aplicando además los agravantes y atenuantes que correspondan.*

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

<sup>9</sup> En efecto, en dicha Resolución, la segunda instancia señaló lo siguiente:

*“(…)Asimismo, el Banco subraya en su apelación que la Comisión, al momento de evaluar el beneficio ilícito y señalar que el denunciado se habría ahorrado lo que hubiera podido invertir en un equipo que atienda consultas como las del señor*

36. Para tal efecto, un referente razonable que permite cuantificar dicho ahorro sería el sueldo de personal capacitado encargado de analizar el siniestro materia de denuncia en el presente caso, es decir de examinar la condición clínica del miembro inferior derecho del señor Suárez.
37. Es importante mencionar que no se está afirmando que la compañía de seguros carezca de dicho personal, pues es posible que lo tenga. Lo que se está afirmando es que el sueldo de dicho personal es un parámetro o referente a utilizar para calcular el beneficio ilícito esperado como consecuencia de la infracción administrativa.
38. Según el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, el salario nominal mensual promedio de un empleado en establecimientos financieros, en abril de 2009, para Lima Metropolitana, fue de S/. 3 139,50 mensuales. Los costos (ahorrados), además del profesional a contratar, implicarían también los gastos administrativos en que tendría que incurrir la compañía de seguros para atender los reclamos de sus clientes dentro del plazo establecido, lo que elevaría la suma antes indicada a, aproximadamente, S/. 3 600,00.
39. Por tanto, en aplicación de los criterios de razonabilidad y proporcionalidad, la Comisión considera que, en el presente caso, el beneficio ilícito esperado de la conducta del proveedor asciende a 1 UIT.

#### *Probabilidad de detección*

40. En el presente caso, la probabilidad de detección es media, en la medida que la detección de la infracción no resulta fácilmente detectable (si la indemnización entregada correspondía al monto que conforme a la póliza de seguros suscrita entre las partes debía entregarse), lo que nos lleva a considerar que la probabilidad de detección de la infracción del presente caso sea del orden del 50% (equivalente a un factor de 0.5).

---

*Uribe, estaría presumiendo como premeditada y calculada la posible omisión al deber de información. Para esta Sala, tal alegato del denunciante debe ser desestimado pues la intencionalidad de la conducta es otro criterio de graduación de la sanción (recogido también en el citado artículo 41º-A de la Ley de Protección al Consumidor) que no ha sido tomado en cuenta en el presente procedimiento, siendo que, como ya se señaló, al momento de evaluar el beneficio ilícito se consideró que la falta de respuesta de la solicitud del señor Uribe revelaba que el Banco no contaba, en general, con un sistema y equipo destinado a absolver oportunamente requerimientos como los del denunciante.*

*(...) Sobre esto último, esta Sala debe precisar que en la graduación de la sanción la Comisión sobre la base de lo actuado y de la infracción detectada puede presumir probables conductas del infractor, por ejemplo, el haberse beneficiado ilícitamente de la infracción. Lo anterior de ningún modo viola el principio de presunción de licitud (...) pues éste rige en un primer momento del procedimiento sancionador, esto es, cuando se determina si el administrado incurrió o no en una conducta sancionable, siendo que en la graduación de la sanción nos encontramos en un segundo momento, posterior a la detección de la infracción.*

*(...) A mayor abundamiento, esta potestad de la autoridad administrativa se condice con el debido procedimiento administrativo y el derecho de defensa del infractor (...), pues en vez de sancionarlo en virtud de criterios meramente subjetivos, se está sustentando su sanción con criterios objetivos, esto es, elementos que pueden ser cuestionados. Así, en el presente caso el Banco pudo argumentar, por ejemplo, que sí contaba con un sistema de atención de consultas como la realizada por el señor Uribe, o que, pese a no contar con él, esto no le reportaba el beneficio cuantificado por la Comisión. Sin embargo, el Banco no lo hizo, pese a que la carga probatoria recaía en él, dados sus conocimientos especializados y la información que maneja sobre el funcionamiento de su propia institución."*

*Multa a aplicar*

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

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

1 UIT	/	0,5	=	2 UIT
-------	---	-----	---	-------

Por lo tanto, la Comisión estima que la multa aplicable asciende a 2 UIT.

**Sobre las costas y costos del procedimiento**

43. El artículo 7° del Decreto Legislativo 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del INDECOPI<sup>10</sup>, dispone que es potestad de la Comisión ordenar el pago de los costos y costas en que hubiera incurrido el denunciante o el INDECOPI.
44. En la medida que ha quedado acreditada la infracción cometida por la denunciada, la Comisión considera que corresponde ordenarle el pago de las costas y costos del procedimiento. En consecuencia, Rímac deberá cumplir, en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles de notificada la presente resolución, con pagar al señor Suárez las costas del procedimiento, que a la fecha ascienden a la suma de S/. 35,50<sup>11</sup>.
45. Sin perjuicio de ello y, de considerarlo pertinente, una vez que se ponga fin a la instancia administrativa, la denunciante podrá solicitar el reembolso de los montos adicionales en que hubiese incurrido para la tramitación del presente procedimiento, para lo cual deberá presentar una solicitud de liquidación de costas y costos.

<sup>10</sup> **DECRETO LEGISLATIVO N° 807, LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI**  
**Artículo 7°.-** En cualquier procedimiento contencioso seguido ante el Indecopi, la Comisión u Oficina competente, además de imponer la sanción que corresponda, podrá ordenar que el infractor asuma el pago de las costas y costos del proceso en que haya incurrido la denunciada o el Indecopi. En caso de incumplimiento de la orden de pago de costas y costos del proceso, cualquier Comisión u Oficina del Indecopi podrá aplicar las multas previstas en el inciso b) del artículo 38 del Decreto Legislativo N° 716.

<sup>11</sup> Tasa correspondiente al derecho de presentación de la denuncia.

## RESUELVE

**PRIMERO:** Declarar fundada la denuncia presentada por el señor Efraín Wilfredo Suarez Salazar en contra de Rímac Internacional Compañía de Seguros y Reaseguros por infracción al artículo 8° del Texto Único Ordenado de la Ley del Sistema de Protección al Consumidor, al no otorgar la indemnización solicitada por Invalidez Permanente Parcial que corresponde a la cobertura para los casos de pérdida de una pierna por debajo de la rodilla, sin ofrecer una justificación razonable.

**SEGUNDO:** ordenar como medida correctiva que en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, Rímac Internacional Compañía de Seguros y Reaseguros, cumpla con realizar un nuevo examen de la lesión al miembro inferior derecho del señor Suárez y analice la solicitud de pago de indemnización formulada por el denunciante, justificando y sustentando adecuadamente su decisión.

**TERCERO:** sancionar a Rímac Internacional Compañía de Seguros y Reaseguros con dos (2) Unidades Impositivas Tributarias<sup>12</sup>, la misma que será rebajada en 25% si consiente la presente resolución y procede a cancelar la misma en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles contado a partir del día siguiente de la notificación de la presente Resolución, conforme a lo establecido en los artículos 37° y 38° del Decreto Legislativo N° 807, Ley Sobre Facultades Normas y Organización del INDECOPÍ y la décimo tercera disposición complementaria de la Ley N° 27809, Ley General del Sistema Concursal<sup>13</sup>.

**CUARTO:** ordenar a Rímac Internacional Compañía de Seguros y Reaseguros que, en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del día siguiente de la notificación de la presente Resolución, cumpla con el pago de las costas ascendente a S/. 35,50 y los costos incurridos por el señor Efraín Wilfredo Suarez Salazar durante el procedimiento. Ello, sin perjuicio del derecho del denunciante de solicitar la liquidación de las costas y costos una vez concluida la instancia administrativa.

**QUINTO:** informar a las partes que la presente resolución tiene vigencia desde el día de su notificación y no agota la vía administrativa. En tal sentido, se informa que, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 38° del Decreto Legislativo N° 807, el único recurso impugnativo que puede interponerse contra lo dispuesto por este colegiado es el

---

<sup>12</sup> Dicha cantidad deberá ser abonada en la Tesorería del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de Protección de la Propiedad Intelectual - INDECOPÍ - sito en Calle La Prosa 104, San Borja.

<sup>13</sup> **DECRETO LEGISLATIVO N° 807, LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPÍ**  
**Artículo 37°.-** La sanción de multa aplicable será rebajada en un veinticinco por ciento (25%) cuando el infractor cancele el monto de la misma con anterioridad a la culminación del término para impugnar la resolución que puso fin a la instancia, en tanto no interponga recurso impugnativo alguno contra dicha resolución.

**LEY N° 27809, LEY GENERAL DEL SISTEMA CONCURSAL**

**DECIMOTERCERA DISPOSICIÓN COMPLEMENTARIA.-** Plazo de interposición del recurso de apelación en el Procedimiento Único

Para efectos de lo establecido en el artículo 38° del Decreto Legislativo N° 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del INDECOPÍ, modificado por Ley N° 27311, el plazo para la interposición del recurso de apelación es de cinco (5) días hábiles.

de apelación<sup>14</sup>. Cabe señalar que dicho recurso deberá ser presentado ante la Comisión en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles contado a partir del día siguiente de su notificación<sup>15</sup>, caso contrario, la resolución quedará consentida<sup>16</sup>.

**Con la intervención de los señores Comisionados: Sra. María del Rocío Vesga Gatti, Sra. Lorena Masías Quiroga y Sr. Hugo Gómez Apac.**

**MARÍA DEL ROCÍO VESGA GATTI**  
**Presidente**

---

<sup>14</sup> **DECRETO LEGISLATIVO N° 807, LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI**  
**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. La apelación de resoluciones que ponen fin a la instancia se concederá con efecto suspensivo. La apelación de multas se concederá con efecto suspensivo pero será tramitada en cuaderno separado. La apelación de medidas cautelares se concederá sin efecto suspensivo, tramitándose también en cuaderno separado.

<sup>15</sup> **LEY N° 27809, LEY GENERAL DEL SISTEMA CONCURSAL**  
**DECIMOTERCERA DISPOSICIÓN COMPLEMENTARIA.**- Plazo de interposición del recurso de apelación en el Procedimiento Único  
Para efectos de lo establecido en el artículo 38° del Decreto Legislativo N° 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del INDECOPI, modificado por Ley N° 27311, el plazo para la interposición del recurso de apelación es de cinco (5) días hábiles.

<sup>16</sup> **LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL**  
**Artículo 212°.- Acto firme**  
Una vez vencidos los plazos para interponer los recursos administrativos se perderá el derecho a articularlos quedando firme el acto.