



FACULTAD DE DERECHO

**INFORME JURÍDICO DE EXPEDIENTE  
ADMINISTRATIVO N° 1447-2015/CC1**

**PRESENTADO POR  
ALLINSON MAYTE PACHECO ROSALES**

**TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL PARA OPTAR EL  
TÍTULO PROFESIONAL DE ABOGADA**

**LIMA – PERÚ**

**2022**



**CC BY-NC-SA**

**Reconocimiento – No comercial – Compartir igual**

El autor permite transformar (traducir, adaptar o compilar) a partir de esta obra con fines no comerciales, siempre y cuando se reconozca la autoría y las nuevas creaciones estén bajo una licencia con los mismos términos.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>



## **Trabajo de Suficiencia Profesional para optar el Título de Abogada**

**Informe Jurídico sobre Expediente N° 1447-2015/CC1**

**Materia** : PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

**Entidad** : INDECOPI

**Bachiller** : PACHECO ROSALES, ALLINSON  
MAYTE

**Código** : 2011118625

**LIMA – PERÚ**

**2022**

El presente trabajo de suficiencia profesional tiene por objeto el análisis sobre la presunta infracción al deber de idoneidad por parte de la empresa L. P. S. Y. R. S. A., así de un lado el denunciante W. C. P. refiere que indebidamente le han denegado la cobertura que le fue ofrecido, pues señala que no ha arrendado el bien y que su vehículo fue objeto de robo; de otro lado la empresa denunciada alega que el vehículo asegurado se encuentra incurso en causal de exclusión de cobertura, por lo que no ha incurrido en infracción al deber de idoneidad.

Siendo así, se emitieron dos resoluciones administrativas finales, por parte de la Comisión de Protección al Consumidor quien declaró fundada la denuncia y por ende se habría cometido infracción al deber de idoneidad, mientras que en sentido contrario se pronunció la Sala Especializada en Protección al Consumidor, en la cual esta última revocó la resolución impugnada y reformándola declaró infundada la denuncia.

En ese sentido, en el presente caso se analizará cual es el alcance de las cláusulas de la póliza de seguros principalmente sobre las causales de exclusión de coberturas, atendiendo a la aplicación de los principios de protección al consumidor. Además, se verificará si los medios probatorios ofrecidos (contrato de arrendamiento, informes y denuncias) se valoraron adecuadamente para determinar si se ha infringido o no el deber de idoneidad del servicio.

## ÍNDICE

<b>I. RELACIÓN DE LOS HECHOS PRINCIPALES EXPUESTOS POR LAS PARTES INTERVINIENTES EN EL PROCEDIMIENTO.....</b>	<b>4</b>
1.1 Denuncia.....	4
1.2 Descargos.....	6
1.3 Resolución emitida por la Comisión de Protección al Consumidor .....	6
1.4 Recurso de Apelación .....	8
1.5 Resolución emitida por la Sala Especializada en Protección al Consumidor .....	10
<b>II. IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS PRINCIPALES PROBLEMAS JURÍDICOS DEL EXPEDIENTE .....</b>	<b>12</b>
2.1 Sobre la infracción al deber de idoneidad .....	12
2.2 La calidad de consumidor del denunciante .....	13
2.3 La medida correctiva puede declarar inexigible una cláusula abusiva	14
2.4 La carga de la prueba en el presente procedimiento.....	15
2.5 Presentación del informe de la empresa Tracklink ante la Comisión constituye o no vulneración al derecho de defensa .....	18
<b>III. POSICIÓN FUNDAMENTADA SOBRE LOS PROBLEMAS JURÍDICOS IDENTIFICADOS .....</b>	<b>19</b>
<b>IV. POSICIÓN FUNDAMENTADA SOBRE LAS RESOLUCIONES EMITIDAS .....</b>	<b>22</b>
<b>V. CONCLUSIONES.....</b>	<b>28</b>
<b>VI. BIBLIOGRAFÍA.....</b>	<b>29</b>
<b>VII. ANEXOS.....</b>	<b>30</b>

## **I. RELACIÓN DE LOS HECHOS PRINCIPALES EXPUESTOS POR LAS PARTES INTERVINIENTES EN EL PROCEDIMIENTO.**

### **1.1 Denuncia**

Con fecha 18 de diciembre de 2015, el señor W. C. P., (en adelante el denunciante), denunció a L. P. S. Y. R. S. A., por presuntas infracciones a la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, puntualmente sobre el deber de idoneidad.

### **Fundamentos de hecho**

Que el denunciante obtuvo un préstamo a fin de adquirir una unidad vehicular de placa de rodaje xxx-xxx; para la cual suscribió el contrato de crédito vehicular y pre-constitución de garantía mobiliaria, crédito obtenido de Santander comumer; siendo el caso que la parte invitada, L. P. S. Y. R. S. A., en caso de robos según la póliza contratada deberá cumplir con pagar la suma descrita en petitorio.

Que, al amparo de lo previsto en la cláusula vigesimosexta del contrato suscrito con dicha entidad crediticia, el denunciante cumplió con comunicar que el vehículo de placa de rodaje xxx-xxx fue materia de robo agravado con fecha 14 de agosto de 2014; detalles que corren inscritos en la copia certificada de la denuncia policial orden N° xxxxxxxx realizada ante la comisaria PNP de Vitarte-Ate-Lima y de por resuelto el contrato suscrito por la pérdida del bien debiendo reponernos o cumpla con pagar el total de suma asegurada.

En ese orden de ideas es que debo expresar que al acudir a la compañía L. P.S.Y.R.S.A., seguros generales se negaron a pagar o devolverme otro vehículo emitiendo en la carta de respuesta sin autos N°518-2014, argumentando hecho fuera de todo contexto lógico.

Que, la compañía aseguradora supuestamente rechazó el seguro argumentado que la empresa GPS no emite señal desde el día 09 de agosto de 2014; siendo falso que mi unidad vehicular se haya alquilado a terceros; debiendo indicar que la unidad vehicular nunca ha sido alquilada por el suscrito

dado que era mi vehículo de uso particular y nunca ha sido arrendado; prueba de ello es que mi persona está inscrita dentro del régimen de 4ta categoría dado que solo brindo servicios no personales; no emitiendo recibos hace más de tres años; siendo una falacia lo indicado por la compañía de seguros.

Es en este orden de ideas, que requirió que se activen los seguros de dicho vehículo automotor conforme a los acuerdos adoptados en el contrato suscrito; debiéndose tener presente su condición de agraviado; debiendo la parte invitada a cumplir con pagar la suma de US\$34.950. Dólares Americanos; en su calidad de aseguradora de la unidad de placa de rodaje xxx-xxx; conforme las condiciones generales pactadas en la póliza de vehículo.

Además, se impongan medidas reparadoras por el perjuicio sufrido.

**Petitorio:**

- Que, la denunciada cumpla con pagar a favor del denunciante la suma de US\$ 34, 950.00 dólares americanos; en su calidad de asegurada de la unidad de PLACA DE RODAJE xxx-xxx; conforme a las condiciones generales pactadas en la póliza de vehículo; acumulativamente solicitó se disponga: a) Imponer medidas correctivas y reparadoras; b) Pago de costas y costos del presente procedimiento.

**Medios Probatorios**

Se ofrece como medios probatorios el mérito de lo siguiente:

- Copia de DNI del recurrente
- Copia de la carta de respuestas SIN AUTOS N° 518-214 remitida por L. P.S.Y.R.S.A., seguros generales.
- Certificado de seguros.
- Copia de la denuncia Policial.
- Copia de la carta notarial cursada.

## **1.2 Descargos**

Con fecha 22 de marzo de 2016, L. P. S. Y. R. S. A se apersonó al procedimiento y formuló sus descargos solicitando a la Comisión que la denuncia sea desestimada.

Ello en base a lo siguiente:

Respecto de los motivos del rechazo del presente siniestro se informó que el denunciante contrató con la Compañía la póliza vehicular N° xxxxxxxxxx, Certificado N° xxxx desde el 26 de abril de 2014, para coberturar su vehículo en caso de algún siniestro, conforme se aprecia del documento adjunto al presente escrito.

De la revisión de la Póliza y del Condicionado de la misma, se aprecia que el uso destino del vehículo asegurado con placa de Rodaje N° xxx-xxx es para uso particular. Es así que con fecha 14 de agosto de 2014, el denunciante tuvo un siniestro con su vehículo asegurado (robo total) conforme se aprecia el reporte del siniestro de la misma fecha, que adjuntamos el presente escrito.

Sin embargo, al momento de la investigación del siniestro, la Compañía se percató que el vehículo al momento de la ocurrencia del siniestro se encontraba alquilado, conforme se aprecia de la copia del contrato de arrendamiento de fecha 08 de agosto de 2014, suscrito entre la propietaria del vehículo de placa de rodaje xxx-xxx y la empresa de Transporte de Carga y Servicios Continental SRL.

En ese sentido, conforme a lo establecido en el capítulo IV del condicionado del seguro contratado, el haber dado el arrendamiento del vehículo asegurado, es una causal de exclusión de responsabilidad de la Compañía, por lo que no aplicaría la cobertura del seguro.

## **1.3 Resolución emitida por la Comisión de Protección al Consumidor**

Mediante Resolución Final N°1272-2016/CC1 del 22 de junio de 2016 resolvió:

- Declarar fundada la presente denuncia por presunto incumplimiento de lo establecido en los artículos 18° y 19° del Código de Protección y Defensa al Consumidor.
- Ordenar a L. P. S. Y. R. S. A., en calidad de medida correctiva cumpla con brindar al señor W. C. P. la cobertura por el siniestro ocurrido el 14 de agosto de 2014.
- Sancionar a L. P. S. Y. R. S. A con una multa ascendente a 29.55 unidades impositivas tributarias por la infracción a los artículos 18 y 19 de la ley 29571, Código De Protección y Defensa al Consumidor.
- Ordenar a L. P. S. Y. R. S. A que, en un plazo no mayor a (5) días hábiles cumpla con pagar al señor W. C. P. las costas del procedimiento.

El Órgano resolutor resolvió en base a los siguientes fundamentos:

- Contrariamente a lo señalado por L. P. S. Y. R. S. A, el propietario del vehículo siniestrado es el señor W. C. P., quien también ostenta la calidad de asegurado en la Póliza.
- La Póliza excluye la cobertura de los de los siniestros que se producen mientras el vehículo asegurado ha sido entregado en arrendamiento.
- El contrato de arrendamiento no contiene la firma de la señora Y. L. E. V.
- El contrato de arrendamiento- al que L. P. S. Y. R. S. A hace referencia en sus descargos- consigna como una de las partes de la señora Espinosa, quien no es propietaria del vehículo siniestrado, no habiéndose acreditado, además, relación alguna con el señor W. C. P.
- Así, ha quedado acreditado que el contrato de arrendamiento- medio probatorio en el que la L. P. S. Y. R. S. A sustenta el rechazo de la cobertura- fue celebrado por la señora Y. L. E. V., persona distinta al propietario de vehículo (Señor W. C. P.), no advirtiéndose en el expediente ninguna relación entren ambos.
- Por tanto, si bien la Póliza excluye la cobertura a los siniestros que ocurren mientras el vehículo asegurado ha sido entregado en arrendamiento, de los medios probatorios se observan que el contrato de

arrendamiento se consigna como una de las partes de la señora Y. L. E. V., quien no es propietaria del vehículo siniestrado, no habiéndose acreditado, además, relación alguna con el señor W. C. P.

- Adicionalmente resaltar que L. P. S. Y. R. S. A no ha acreditado al Órgano Colegiado la procedencia del documento denominado contrato de arrendamiento de un vehículo, el cual ha sido desconocido por el señor W. C. P. en su escrito del 6 de mayo de 2016. En otros términos, la compañía aseguradora no ha hecho mención alguna sobre la forma en que obtuvo dicha documentación, razón por la cual no genera convicción ante la autoridad administrativa.

Que, al no encontrarse conforme con la decisión de la Comisión, la denunciada interpuso recurso de apelación el 07 de julio de 2016 con el fin de que la Sala de Protección al Consumidor la revoque y la declare fundada.

#### **1.4 Recurso de Apelación**

Con fecha 08 de julio de 2016, la denunciada, al no encontrarse de acuerdo con la decisión emitida en primera instancia interpuso su recurso de apelación a efectos de que la Sala Especializada de Protección al Consumidor revoque la resolución, señalando lo siguiente:

- Que, la Sala debe observar que lo alegado por la Comisión no enerva el hecho que el denunciante no ha podido desacreditar que la unidad se encontraba arrendada por la propietaria y que existen indicios y/o medios probatorios que verifican que el señor W. C. P. se encontraba en una causal de exclusión de cobertura.
- Respecto a la evaluación de la procedencia de la solicitud de cobertura de seguro vehicular presentada por el señor W. C. P., nuestra empresa requirió un informe a TRACKLINK, empresa de seguridad con GPS, la cual fue contratada por el señor W. C. P. para brindar el servicio de localización satelital GPS para su vehículo de Placa de Rodaje N° xxx-xxx, empresa que le dijo puntualmente que con fecha 09 de agosto de 2014,

- el vehículo asegurado dejó de transmitir la señal necesaria para su localización satelital, es decir, 05 días previos a la ocurrencia del siniestro.
- Que, la Sala debe observar que el hecho que la copia del Contrato de Arrendamiento entregada a TRACKLINK por el señor W. C. P. y la señora Y. L. E. V. carezca de la firma de esta última no enerva o desestima dicho medio de prueba, precisamente porque se trata de la copia del contrato que pertenece a la señora Y. L. E. V., la cual declaró que había arrendado la unidad a Transportes Continental.
  - El cuestionamiento realizado por la Comisión resultaría atendible en caso el Contrato de Arrendamiento se haya obtenido por parte de Transportes Continental y/o un tercero ajeno a la relación contractual, sin embargo, fue entregado por la propia señora Y. L. E. V., propietaria del vehículo materia de controversia.
  - De la lectura conjunta entre el Contrato de Arrendamiento y la Póliza de Seguro Vehicular, se aprecia que tanto el W. C. P. como la señora Y. L. E. V. coinciden en información personal y, además, precisa sobre el vehículo de marca Mitsubishi, modelo L200, color Rojo Palma y N° de placa xxx-xxx.
  - Debe observarse también que la señora Y. L. E. V. habría obtenido ganancias del arrendamiento del vehículo materia de controversia, situación que respalda la posición de L. P. S. Y. R. S. A para denegar de forma justificada la cobertura del siniestro. En virtud de ello, cumplen con adjuntar la Consulta R.U.C perteneciente a la señora Y. L.E. V.
  - El señor W. C. P. no califica como consumidor porque no es destinatario final; en el presente caso ha quedado acreditado el uso comercial del vehículo materia de controversia, por lo que corresponde a la Sala analizar que el denunciante no califica como consumidor final.
  - Ha quedado acreditado que el señor W. C. P. y la señora Y. L. E. V. desarrollan actividades empresariales vinculados con el sector de transportes y, por ende, el vehículo asegurado se encontraba arrendado

a la empresa Transportes Continental durante los meses de agosto y setiembre de 2014.

**Medios probatorios:**

- Requerimiento por parte de la Sala a la señora Y. L. E. V. cualquier comprobante de pago emitido a Transporte Continental.
- Requerimiento por parte de la Sala a Transportes Continental- entrega de copias de los comprobantes emitidos por la señora Y. L. E. V. por concepto de pago de las cuotas correspondientes al Contrato de Arrendamiento.
- En virtud del deber de Colaboración Interinstitucional se requiera a SUNAT las declaraciones juradas de renta del año 2014 de la señora Y. L. E. V.

**1.5 Resolución emitida por la Sala Especializada en Protección al Consumidor**

Finalmente, mediante Resolución N° 0727-2017/SPC la Sala Especializada en Protección al Consumidor resolvió:

- Revocar la Resolución N°1272-2016/CC1 del 22 de junio de 2016 emitida por la Comisión de Protección al Consumidor. En consecuencia, dejar sin efecto la multa impuesta, la condena de pago de costas y costos, la inscripción de L. P. S. Y. R. S. A en el Registro de Infracciones y Sanciones de Indecopi y la medida correctiva impuesta en primera instancia.

Los fundamentos que motivaron la Resolución de la Sala fueron las siguientes:

- De la Póliza contratada por el denunciante, correspondía la obligación de tener instalado y activo un dispositivo de GPS en el vehículo asegurado.
- En relación a lo alegado por el señor W. C. P., respecto a que su vehículo no se encontraba arrendado al momento de la ocurrencia del siniestro— en tanto el contrato de arrendamiento se encontraba a nombre de una tercera persona no propietaria del vehículo y esta tampoco había suscrito el mismo – la Sala consideró que si bien la sola existencia del contrato de arrendamiento de fecha 8 de agosto de 2014 con las características antes mencionadas, resultaría solo una prueba indiciaria de la existencia de un

arrendamiento, lo cierto es que, en tanto en el presente caso, el Señor W. C. P. fue quien entregó la copia del contrato suscrito con la empresa transporte continental, lo cual no ha sido contradicho por el denunciante.

- En ese orden de ideas, en tanto la Sala ha verificado que el señor W. C. P. no ha presentado medio probatorio alguno que acreditara que el vehículo contaba con el GPS activo, al momento del siniestro, ello pese a que tuvo la oportunidad de demostrarlo

## **II. IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS PRINCIPALES PROBLEMAS JURÍDICOS DEL EXPEDIENTE.**

### **2.1 Sobre la infracción al deber de idoneidad.**

#### **Identificación y análisis del problema**

En el presente caso, el denunciante manifiesta que L. P. S. Y. R. S. A, infringió el deber de idoneidad contemplado en el Artículo 18 y 19 del Código de Protección y Defensa del Consumidor debido a que la aseguradora no cumplió con brindarle el servicio de cobertura ante el “siniestro” que sufrió el 14 de agosto del 2014.

El Código de Protección y Defensa del Consumidor, otorga una serie de garantías destinadas a salvaguardar los intereses de los consumidores, entre las cuales encontramos el deber de idoneidad, el cual el mismo Código lo define en su artículo 18 como:

(...) 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 (...).

Respecto a este deber, y haciendo una interpretación de los Artículos 18, 19 y 104 del Código de Protección al Consumidor, la Comisión de Protección N° 2 al Consumidor, determinó respecto al deber de idoneidad lo siguiente:

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 del proveedor, pero esta presunción puede ser desvirtuada por el propio proveedor. (Exp N° 325-2018/CC2, Fundamento 21).

Sobre lo expuesto en el párrafo precedente, podemos concluir que el deber de idoneidad, además de ser una garantía para el consumidor, es también una obligación del proveedor, la cual consiste en ofrecer en el mercado productos y servicios idóneos, es decir productos y servicios que cumplan con las expectativas que se crea el consumidor en base a la publicidad, el precio y otros factores que le ofrece el proveedor.

Teniendo en cuenta los argumentos precedentes corresponderá en el siguiente capítulo pronunciarme sobre si en el caso se vulneró o no el deber de idoneidad.

## **2.2 La calidad de consumidor del denunciante.**

### **Identificación y análisis del problema**

En el presente caso, existe un contrato de arrendamiento del vehículo asegurado, celebrado el 08 de agosto de 2014 entre un tercero (Y. L. E. V.) y la empresa Transportes Continental, el cual fue presentado por el denunciante a la Empresa TRACKLINK, lo que generaría controversia en el sentido de si en virtud a ello el denunciante aun cuenta con la calidad de denunciante o no.

El Código de Protección y Defensa del Consumidor, en su Artículo IV del título preliminar, define al consumidor como: “Las personas naturales o jurídicas que adquieren, utilizan o disfrutan como destinatarios finales productos o servicios materiales e inmateriales, en beneficio propio o de su grupo familiar o social, actuando así en un ámbito ajeno a una actividad empresarial o profesional”.

Sobre el particular: Núñez (2012) ha definido que el consumidor es: “En puridad, se trata de una persona natural o jurídica que adquiere, utiliza o disfruta de determinados productos [como consumidor] o servicios [como usuario] que previamente han sido ofrecidos al mercado. (Pág. 261)

Asimismo, el mismo cuerpo normativo del antes referido Código define al proveedor como: “Las personas naturales o jurídicas, de derecho público o privado, que de manera habitual fabrican, elaboran, manipulan, acondicionan, mezclan, envasan, almacenan, preparan, expenden, suministran productos o prestan servicios de cualquier naturaleza a los consumidores”.

Sobre los alcances dados por la normativa de protección al consumidor y por la definición antes citada, podemos establecer que lo que distingue al consumidor y al proveedor es la característica habitualidad, así como el fin que tienen, debido a que este último tiene un fin lucrativo de permanecer en el mercado.

### **2.3 La medida correctiva puede declarar inexigible una cláusula abusiva** **Identificación y análisis del problema**

En el escrito de denuncia, el denunciante solicita como medidas correctivas, el abonar la suma de \$ 34.950.00 dólares americanos como concepto del seguro, así como también solicita aclarar inexigibles las cláusulas que son abusivas en el presente contrato.

El Código de Protección y Defensa del Consumidor, otorga una serie de medidas al consumidor, con la finalidad de poder mitigar el daño inmediato que ha sufrido, para ello en su Artículo 115 establece: “Las medidas correctivas reparadoras tienen el objeto de resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior”, sobre el particular la doctrina señala lo siguiente:

El Código establece que las medidas correctivas reparadoras como mandatos dirigidos a resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas originadas por la infracción buscan corregir la conducta infractora y no tiene naturaleza indemnizatoria (...). (Durand 2016, p. 108)

Es decir, el Código de Protección al Consumidor otorga un mecanismo con la finalidad de proteger al consumidor ante los perjuicios ocasionados por el proveedor infractor.

Asimismo, el mismo cuerpo normativo en su artículo 116 regula también las medidas correctivas complementarias, las cuales no tienen un efecto reparador sino un efecto preventivo, así como también revierte los efectos de la conducta infractora.

En el presente caso el denunciante solicitó ambas medidas tanto reparadoras como complementarias, lo que queda determinar es si dicha medida correctiva puede declarar o no inexigible una cláusula abusiva.

## **2.4 La carga de la prueba en el presente procedimiento**

### **Identificación y análisis del problema**

En el escrito de la denuncia, el denunciante presentó una serie de medios probatorios como: la copia de su DNI, copia de la carta de respuestas remitida por L. P. S. Y. R. S. A., certificado de seguros, copia de la denuncia policial, copia de la carta notarial cursada.

Así el problema jurídico es si el denunciante es quien tiene la carga de la prueba en el presente procedimiento.

En doctrina nacional Ledesma (2008) señala sobre la carga de la prueba lo siguiente:

(...) la carga de la prueba pesaba sobre la parte que afirmaba la existencia de algún hecho controvertido. El otro litigante dejaba satisfecha su posición con la sola negativa expresa. Con el correr del tiempo los hombres de derecho se dieron cuenta que se presentaban situaciones donde la parte que negaba tenía a su alcance la facilidad de la prueba y la ocultaba de mala fe, mientras que estaba lejos de las posibilidades de la otra poder aportar elementos de convicción. La doctrina de las cargas probatorias dinámicas abandonó la óptica tradicional y distribuye las obligaciones probatorias poniéndolas, tal como se ha señalado, en cabeza de la parte que se encuentre en mejores condiciones para producirla. (p. 346)

Sobre la definición de carga de la prueba Hinostroza (2011) señala:

Como el conjunto de reglas de juicio que le señala al magistrado de manera cómo resolverá en aquellos casos de omisión de pruebas o pruebas insuficientes que no puede salvar siquiera con la actuación de prueba de juicio. (p. 226)

La doctrina, sobre la carga de la prueba en procedimientos de protección al consumidor señala:

El consumidor tiene la carga de probar la existencia del defecto alegado en el bien o servicio y, una vez acreditado ello, se invierte la carga probatoria sobre el proveedor, quien debe acreditar que no es responsable por el referido defecto. Este criterio se sustenta en que es el consumidor quien está en posesión del bien o ha gozado del servicio prestado por el proveedor quien puede probar la existencia del defecto alegado en el bien o servicio. Sin embargo, es el proveedor, quien cuenta con información sobre el proceso productivo, quien puede acreditar que el defecto no se debe a problemas en los procesos de fabricación, distribución o comercialización del bien o servicio. (Tito y Puell, 2009, p. 38)

Así la regla de la carga de la prueba fijada en el proceso civil, lo cual a su vez adoptó el Indecopi en diversas resoluciones que quien alega un hecho debe probarlo, así como también quien contradice en base a nuevos hechos debe probarlo; es decir todo lo alegado en un proceso por las partes deben ser sustentadas con sus respectivos medios probatorios con la finalidad de convencer al órgano resolutor.

Sin embargo -conforme a la doctrina citada- hay ciertos casos que, esa carga de prueba puede invertirse, es decir se le impone la obligación a una de las partes a presentar determinados medios probatorios, debido a que esta se encuentra en una mejor posición respecto a ellos, a lo que se le denomina la carga de la prueba dinámica.

Sobre el particular, el Texto Único Ordenado vigente de la Ley 27444 que rige a los procedimientos administrativos, establece en su artículo 171.2 lo siguiente: “Corresponde a los administrados aportar pruebas mediante la presentación de documentos e informes, proponer pericias, testimonios, inspecciones y demás diligencias permitidas, o aducir alegaciones”.

En el presente caso, estamos ante un procedimiento administrativo especial, puesto se trata de un procedimiento sancionador con rasgos trilaterales, en el cual se le aplican la ley especial que es el Código de Protección y Defensa del Consumidor y supletoriamente la norma administrativa citada en el párrafo anterior, en el sin dejar de observar las garantías mínimas que establece el procedimiento administrativo sancionador.

En materia de protección al consumidor, la carga de la prueba se les impone a ambas partes; sin embargo, el consumidor solo debe probar el defecto del producto o servicio, para que luego de ello se efectúe un traslado de la carga de la prueba hacia el proveedor quien probará si es que está inmerso dentro de alguna causa que lo exime de responsabilidad o que el producto o servicio no es defectuoso.

## **2.5 Presentación del informe de la empresa Tracklink ante la Comisión constituye o no vulneración al derecho de defensa.**

### **Identificación y análisis del problema**

En el presente caso, luego de emitida la resolución por la Comisión de Protección al Consumidor, se presentó ante la sala un informe de la empresa Tracklink más no en la presentación de descargos.

En ese sentido, se identifica como problema el hecho que el denunciado no haya presentado el informe (medio probatorio) ante la Resolución Final de la Comisión, que lo cual recién fue presentado ante la Sala, esto presuntamente vulneraría el derecho de defensa del denunciante.

En el presente caso, se presentó un informe de la empresa Tracklink, ante la Sala, sin embargo, hay que tener en cuenta que el proceso administrativo es flexible, debido a que otorga los mismos derechos a quien no presento un medio probatorio en su oportunidad y lo presentó posteriormente, o si no se apersonó al proceso oportunamente como es en el caso de un rebelde.

Sobre el debido procedimiento administrativo señala Guzmán (2009):

El principio del debido procedimiento señala que los administrados gozan de todos los derechos y garantías inherentes al denominado debido proceso adjetivo o procesal, el mismo que comprende el derecho a exponer sus argumentos, a ofrecer y producir pruebas y a obtener una decisión motivada y fundada en derecho (...). (p. 233)

Así, el procedimiento administrativo sancionador llevado a cabo ante el Indecopi, flexibiliza el principio de preclusión, es decir permite poder aportar medios probatorios posterior a los actos postulatorios.

Al respecto, la Sala Especializada en Protección al Consumidor, ha tenido esta postura sobre la flexibilización del principio de preclusión señalando que:

Este Colegiado considera que la autoridad administrativa no solo debe permitir que el administrado pueda ofrecer medios probatorios documentales con la presentación de la denuncia y los descargos, según corresponda, sino también en el recurso de apelación o en su absolución, sin exigir que sea necesario que los nuevos medios probatorios aportados por las partes, se refieran a hechos nuevos (...). (Expediente 317-2011/PS-INDECOPI-PIU, fundamento 19)

### **III. POSICIÓN FUNDAMENTADA SOBRE LOS PROBLEMAS JURÍDICOS IDENTIFICADOS.**

#### **a) Sobre la infracción al deber de idoneidad**

Si bien es cierto las partes celebraron un contrato de seguros y deben respetar lo estipulado en el contrato, cabe señalar que en ese contrato hay una cláusula que señala que la aseguradora se va hacer cargo de cubrir por los siniestros que sucedan al bien asegurado, estableciendo como un supuesto de exclusión que el vehículo no sea objeto de arrendamiento.

Ahora bien, en el caso para sustentar el no otorgamiento de la cobertura se valoró el contrato de arrendamiento del 08 de agosto de 2014, sin embargo, dicho medio probatorio no genera fehaciencia que el vehículo haya sido arrendado por el asegurado (propietario del bien asegurado).

Además, dicho contrato no fue suscrito por ambas partes pues no obra en el contrato la firma del arrendador, lo que resta credibilidad a dicho medio probatorio.

Siendo así, considero que el contrato de arrendamiento ofrecido al procedimiento no puede generar eficacia sobre el propietario del vehículo, quien es el asegurado beneficiario de la cobertura, pues incluso según el informe de la empresa Tracklink los representantes de la empresa

Transportes de Carga y Servicios Continental S.R.L. señalaron que no arrendaron el vehículo objeto de seguro vehicular.

Por tanto, no es suficiente que la empresa denunciada se sustente en el contrato de arrendamiento de fecha 08 de agosto de 2014 para denegar la cobertura ofrecida en la póliza de seguros. Cabe precisar que si a la Autoridad Administrativa (Sala Especializada en Protección al Consumidor) no le generaba certeza que el bien fue o no arrendado, en aplicación de los principios de verdad material e impulso de oficio bien pudo requerir mayor información a la empresa Tracklink. En consecuencia, el proveedor sí ha vulnerado el deber de idoneidad al no otorgar la cobertura ofrecida al consumidor.

**b) La calidad de consumidor del denunciante**

Debido a que el bien es un vehículo de uso particular que puede tener diferentes usos (uso particular o para hacer alguna actividad económica esporádica); sin embargo, el hecho que aun cuando se considere la existencia de un contrato de arrendamiento del vehículo (hecho con el cual considero no se acreditó de manera suficiente) el vehículo podría entenderse como de uso mixto calificándose al denunciante como consumidor.

Por ello, considero que existe en el señor W. C. P. la calidad de consumidor al no acreditarse de los medios probatorios obrantes en el procedimiento administrativo la calidad de proveedor bajo las reglas del artículo IV del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

**c) La medida correctiva puede declarar inexigible una cláusula abusiva**

El Código de Protección y Defensa del Consumidor reconoce dos tipos de medidas correctivas, que son las reparadoras y las complementarias. Sin embargo, hay que determinar que para declarar inexigible una cláusula abusiva solo podrá hacerse mediante una medida correctiva complementaria, y no una reparadora porque sus finalidades son distintas.

Ahora nuestro Código de Protección y Defensa del Consumidor en su artículo 116 regula las medidas correctivas inciso b) señala que se pueden declarar inexigibles las cláusulas que han sido identificadas como abusivas en el procedimiento, en el presente caso no se identificó ningún tipo de cláusula abusiva por lo que no era necesario ordenar una medida correctiva complementaria.

**d) La carga de la prueba en el presente procedimiento**

En el presente caso, tanto el denunciante como el denunciado tiene una distribución de la carga de la prueba, así una vez alegado el defecto del producto o servicio, el proveedor debe de acreditar que no existe defecto o que está inmerso dentro de las causales de eximente de responsabilidad ya sea por caso fortuito, fuerza mayor, hecho de tercero o hecho propio del consumidor.

Sin embargo, cabe señalar que los medios probatorios como el contrato de arrendamiento (sin que haya sido suscrito por el propietario asegurado ni obre la firmas de la totalidad de las partes contratantes) y el informe de Tracklink no fueron medios probatorios determinantes para establecer que la empresa no incurrió en ninguna infracción normativa, más aún si la Sala Especializada en Protección al Consumidor bien pudo disponer mayores actuaciones e incorporaciones de medios probatorios para esclarecer la cuestión en controversia.

**e) Presentación del informe de la empresa Tracklink ante la Sala constituye o no vulneración al derecho de defensa.**

Conforme al capítulo anterior en el procedimiento administrativo llevado ante el Indecopi (al ser un procedimiento administrativo) se flexibiliza el principio de preclusión, por ende las partes puede presentar medios probatorios después de los actos postulatorios, debido a que en los procedimientos administrativo seguidos ante el Indecopi, la autoridad administrativa pondera el principio de verdad material, es decir lo que busca la autoridad administrativa es llegar a la verdad

independientemente en que momento las partes aportan medios probatorios, claro que siempre garantizando el debido procedimiento.

#### **IV. POSICIÓN FUNDAMENTADA SOBRE LAS RESOLUCIONES EMITIDAS**

En el presente caso el señor W. C. P. (en adelante el denunciante) interpuso denuncia contra L. P. S. Y. R. S. A. (la denunciada) por infracción a las normas de Protección y Defensa del Consumidor.

Así el denunciante alega que el 26 de abril de 2014 contrató un seguro vehicular con la denunciada, luego de ello con fecha 14 de agosto de 2014 sufrió un robo cuando se encontraba con su cuñado por el Distrito de Ate.

Siendo así, el mismo día del robo cumplió con comunicar a la denunciada de dicho robo quien le respondió con fecha 12 de septiembre del mismo año, que al momento del robo de su vehículo se encontraba arrendado a un tercero por lo que no correspondía responsabilidad de la denunciada, al respecto alega la denunciante que es falso puesto que nunca arrendó su vehículo.

De otro lado la denunciada alega que en efecto de acuerdo al Capítulo IV del condicionado del seguro contratado (Certificado de Seguro) no se activará ninguna cobertura de la póliza en el supuesto que el vehículo se encuentre arrendado, independientemente del plazo aun cuando fuera por una sola vez. Para ello presenta contrato de arrendamiento de fecha 08 de agosto de 2014, por lo que alega no corresponde responsabilizarse del robo ocurrido.

La Comisión de Protección al Consumidor resuelve declarar fundada la denuncia al considerar que el contrato de arrendamiento ofrecido por la denunciada no acredita el arrendamiento efectuada por el propietario del bien, dado que según registro Sunarp el propietario del vehículo es el denunciante (W. C. P.) quien a su vez es la persona que contrato el seguro vehicular. No encontrando relación alguna entre la parte del contrato

arrendadora de nombre Y. L. E. V. con el denunciante propietario del vehículo.

La Sala de Protección al Consumidor resuelve revocar la resolución de primera instancia y reformándola declara infundada la denuncia. Ello principalmente en la medida que sí existen indicios que el bien sí fue arrendado y además que a la fecha del robo no se encontraba activa el GPS ya desde una fecha anterior al referido robo.

Conforme a lo precedente y a fin de emitir una opinión al respecto debe tenerse en cuenta lo siguiente:

1. En el presente caso estamos ante un supuesto defecto de servicio de seguro, el mismo que es celebrado entre el denunciante y denunciada (Certificado de Seguro). Lo que sí cabe advertir es que el Certificado de Seguro no fue firmado por el denunciante sino solo por representantes, sin embargo, la falta de firma no conlleva a determinar la nulidad del referido contrato, sino que bien pudo alegar el denunciante que jamás aceptó la integridad de las cláusulas del referido contrato negando la contratación del referido seguro. No obstante, de la denuncia se verifica que el denunciante aceptó (y a lo largo del trámite del expediente se verifica lo mismo) que había contratado el seguro establecido en el Certificado de Seguro.
2. Siendo que las partes han confirmado la celebración del Certificado de Seguro, conlleva a determinar que son las partes que han aceptado las cláusulas de dicho contrato (independientemente que fueren abusivas o no, al respecto no será objeto de evaluación en el presente informe dado que no fue materia de controversia, no se consideró como argumento la medida complementaria solicitada como aclaración a la supuesta cláusula abusiva ver a fojas 04 del expediente).

3. Debe tenerse en cuenta que la idoneidad de servicio, de acuerdo al artículo 18° del Código de Protección y Defensa del Consumidor consiste en lo siguiente:

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. (...)

4. Siendo así, en el presente caso el contrato de seguro tiene por objeto, entre otros supuestos, que ante un robo del vehículo de placa xxx-xxx sea la aseguradora (denunciada) quien reponga el valor asegurado a la denunciante. Ello en la medida que se cumpla con las condiciones pactadas por las partes en el contrato de seguro ofrecido a fojas 53 a 63 así como 64 a 76 del expediente.
5. Así de fojas 57 del expediente se verifica que constituye exclusión del seguro el supuesto del “arrendamiento”. Ahora en la cláusula 4.14 de la Póliza de Seguro de Vehículos (obrante a fojas 71 del expediente) se señala:

#### 4.14. Arrendamiento

Este seguro no cubre los daños o pérdidas que se produzcan cuando al vehículo asegurado es entregado en arrendamiento, independientemente del plazo, aun cuando fuera por una sola vez.

6. Dicha cláusula debe interpretarse en función al principio de pro consumidor el cual refiere que cuando existan dudas de la interpretación de las cláusulas del contrato debe interpretarse a favor del consumidor.

Ahora la cláusula 4.14 de la Póliza de Seguro de Vehículos señala que: el “**seguro no cubre** los daños o **pérdidas que se produzcan cuando** al vehículo asegurado es entregado en arrendamiento”.

En ese sentido, el seguro no cubrirá aquellas pérdidas que se produzcan cuando el vehículo asegurado está en arrendamiento; no obstante, en el caso la empresa denunciada señaló en la denuncia policial que el vehículo le robaron “cuando” el vehículo estaba en uso del consumidor asegurado, pues no cuando estaba arrendado.

Ahora bien, el medio probatorio en que se sustenta la denunciada es en el contrato de arrendamiento, no obstante, de una valoración adecuada de dicho documento se puede afirmar que no fue celebrado por el propietario del vehículo (W. C. P.), sino por una persona distinta que incluso no obra su firma en el contrato como arrendadora.

Además, la cláusula 4.14 de la Póliza de Seguro de Vehículos no señala quien debe arrendar el bien, por lo que en aplicación del principio de pro consumidor se entiende que el arrendamiento debe haber sido realizado por el propietario asegurado. En el caso concreto, queda claro para las partes que el denunciante (propietario del vehículo) nunca arrendó el vehículo, sino por el contrario supuestamente el bien fue arrendado por un tercero cuyos efectos se pretenden extender al denunciante lo que no resulta adecuado pues la Póliza de Seguro de Vehículos no ha establecido dicha regla (que se excluirá de la cobertura aun cuando el bien asegurado sea arrendado por tercero).

Por tanto, al no existir medios probatorios que acrediten que el denunciante haya otorgado en arrendamiento el vehículo no correspondía se deniegue la cobertura ofrecida en la póliza de seguros.

Cabe advertir que la Sala Especializada en Protección al Consumidor sustentó, en principio, que la causa de la exclusión de cobertura fue que el vehículo no se encontraba activo el GPS. Al respecto, considero que según la Carta SIN AUTOS 518-2014 L. P. S. Y. R. S. A sustentó la exclusión en el supuesto contrato de arrendamiento conforme se puede apreciar del primer párrafo de la referida Carta (obrante a fojas 145 del expediente); en ese sentido mal hizo la Sala Especializada al sustentar la exclusión en la falta de activación del GPS pues ello no fue fundamento para la exclusión de la cobertura.

7. De otro lado, cabe referirse al argumento referido por el voto singular en la resolución antes referida, puesto que señala que debió declararse nula la resolución de primera instancia y debió emitirse pronunciamiento sobre el requisito de procedibilidad sobre la calidad o no de consumidor por parte del denunciante.

Al respecto cabe considerar que no me encuentro de acuerdo con dicho voto, toda vez que si bien la Comisión no efectuó un análisis expreso de dicha situación de consumidor por parte del denunciante, no obstante cabe referir que dicho vicio no generaría un cambio en el contenido del acto administrativo (decisión) por lo que de acuerdo al artículo 14 de la Ley 27444 (vigente para el presente caso) operaría la conservación del acto administrativo y se ha suplido dicho vacío por la misma Autoridad (Indecopi).

8. En cuanto al argumento de la empresa denunciada y de la Sala Especializada sobre el contrato de arrendamiento, señalaron que el informe presentado por la empresa Tracklink (tercero) se estableció que es el cliente quien manifestó que el vehículo fue arrendado a T.C y S.C S.R.L., informe que fue puesto en conocimiento; sin embargo dicho medio probatorio debe valorarse en el sentido que en el contrato de arrendamiento literalmente no se acreditó que en efecto el propietario haya sido quien otorgó en arrendamiento el vehículo asegurado.

9. Por lo tanto, de acuerdo a los argumentos precedentes, me encuentro de acuerdo con lo resuelto por la Comisión de Protección al Consumidor ya que no se acreditó de manera fehaciente que el denunciante haya arrendado el bien asegurado conforme a la cláusula 4.14 de la Póliza de Seguro de Vehículos. De otro lado, la no me encuentro de acuerdo con la Sala Especializada en Protección al Consumidor pues consideró como casual de exclusión de la cobertura a un hecho que no fue puesto como sustento de exclusión en la Carta SIN AUTOS 518-2014 (por falta de activación de GPS) y que además los medios probatorios ofrecidos no fueron fehacientes para acreditar que el propietario haya sido quien otorgó en arrendamiento el vehículo asegurado.

## V. CONCLUSIONES

En el presente caso, se vulneró los artículos 18 y 19 del Código de Protección y Defensa del Consumidor debido a que la idoneidad del servicio de seguro estaba sujeta a condiciones establecida en una de las cláusulas del contrato de seguro referido a que el bien no sea materia de arrendamiento, lo que no se acreditó en el caso pues el contrato supuestamente habría sido suscrito por un tercero, en la cual incluso no obra la firma de una de las partes del contrato. Más aún si el denunciante señaló que el vehículo fue robado cuando se encontraba en su uso, conforme se refiere en la denuncia policial. De allí que me encuentro de acuerdo con la Resolución de la Comisión de Protección al Consumidor, mas no con Sala Especializada en Protección al Consumidor ya que no ha valorado adecuadamente los medios probatorios, principalmente por el hecho que el contrato de arrendamiento no fue suscrito por la parte arrendadora. Incluso si a la referida Sala Especializada no le generaba convicción la inexistencia del contrato de arrendamiento del denunciante, en aplicación de los principios de verdad material e impulso de oficio pudo realizar actuaciones de oficio para acreditar si el bien fue arrendado por el denunciante.

De otro lado, para admitir una denuncia, el denunciante debe tener calidad de consumidor es por ello que debe de analizarse distintos aspectos, lo que finalmente se determinó la calidad de consumidor en la situación jurídica del denunciante. Asimismo, el hecho de haber presentado la denunciada el informe de la empresa Tracklink en segunda instancia, no vulnera el debido procedimiento, debido a que en los procedimientos administrativos opera el principio de verdad material, flexibilizándose la regla de la preclusión.

Sobre la carga de la prueba, en el caso el denunciante acreditó el defecto del servicio ya que la empresa mediante Carta SIN AUTOS 518-2014 señaló su negativa a otorgar la cobertura ofrecida, sin embargo, la empresa denunciada no acreditó de manera fehaciente la existencia de un contrato de arrendamiento celebrada por el denunciante.

## VI. BIBLIOGRAFÍA

- Ledesma Narváez, M. (2008). *Comentarios al Código Procesal Civil*. Tomo II. Lima, Perú: Gaceta Jurídica.
- Tito Molina, J. y Puell Ortiz, M. (2009). *Jurisprudencia sobre protección al consumidor*. Apuntes temáticos. Lima, Perú: Ediciones Caballero Bustamante S.A.C.
- Hinostroza Mínguez, A. (2011). *Manual de consulta rápida del proceso civil*. Grijley.

### Fuentes hemerográficas:

- Núñez Riva, S. (2012). El Consumidor Protegido por el Código de Protección y Defensa del Consumidor. *Actualidad Empresarial*. (261), X-I -X-3
- Guzmán Napuri, C. (2009). Los principios generales del Derecho. *Ius Et Veritas*. (38), 254-259.

### Fuentes electrónicas:

- Durand Carrión, J. (2016). El Código de Protección y Defensa del Consumidor, retos y desafíos para la promoción de una cultura de consumo responsable en el Perú. Recuperado de:  
<http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/actualidadmercantil/article/view/14958/15492>

### Fuentes jurisprudenciales:

- Tribunal del Indecopi (2011). Exp. N° 317-2011/PS-INDECOPI-PIU.
- Tribunal del Indecopi (2011). Exp. N° 325-2018/CC2.

### Fuentes legales:

- Constitución Política del Perú de 1993.
- Congreso de la República (2010). Ley N° 29571.
- Ministerio de Justicia y Derechos Humanos (2019). Texto Único Ordenado del Decreto Supremo 004-2010-JUS que regula la Ley 27444.
- Texto Único Ordenado del Código Procesal Civil.

## **VII. ANEXOS:**

- Denuncia
- Admisión a trámite
- Descargos
- Resolución Final de la Comisión de Protección al Consumidor
- Recurso de apelación
- Resolución de la Sala Especializada en Protección al Consumidor



PERU

Presidencia del Consejo de Ministros

INDECOP

00167

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 0727-2017-SPC-INDECOP

EXPEDIENTE 1447-2015CC7

PROCEDECENCIA : COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR- SEDE LIMA SUR N° 1

PROCEDIMIENTO : DE PARTE

DENUNCIANTE : [REDACTED]

DENUNCIADA : [REDACTED]

MATERIAS : [REDACTED]

ACTIVIDAD : SEGUROS EN GENERAL SEGUROS GENERALES

**SUMILLA:** Se revoca la resolución venida en grado, que declaró fundada la denuncia contra [REDACTED], por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor y, reformándola, se declara infundada la misma, toda vez que quedó acreditado que la negativa de cobertura del seguro vehicular (Póliza [REDACTED]), se encontraba justificada, en tanto el denunciante había incurrido en la exclusión de la misma.

Lima, 13 de febrero de 2017

**ANTECEDENTES**

1. El 18 de diciembre de 2015, el señor [REDACTED] ante, el señor [REDACTED] denunció a [REDACTED] (en adelante [REDACTED]) por presunta infracción del Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código), señalando lo siguiente:
  - (i) El 26 de abril de 2014 contrató un seguro vehicular (Póliza [REDACTED]) con [REDACTED]
  - (ii) el 14 de agosto de 2014, mientras se encontraba en compañía de su cuñado por las inmediaciones del conjunto arqueológico "Puruchuco", en el distrito de Ato, fueron interceptados por dos personas armadas, los cuales, bajo amenaza, los obligaron a descender del vehículo y se dieron a la fuga en ocupación del mismo;
  - (iii) el 14 de agosto de 2014, solicitó a [REDACTED] la cobertura del seguro; sin embargo, el 12 de septiembre del mismo año, la compañía aseguradora rechazó su solicitud, justificando su negativa en que al momento del siniestro su vehículo se encontraba arrendado a un tercero y que el GPS no emitía señal desde el 9 de agosto de 2014, situación que no era cierta;

MSPC-12018 1/17  
 INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL  
 Calle de la Posa 104, San Borja, Lima 41 - Perú / Tlf.: 224 7800  
 e-mail: consulta@indecop.gob.pe / Web: www.indecop.gob.pe

El Ejecutivo 2 del Archivo Central del INDECOP  
 CERTIFICA:  
 Este documento fue digitalizado a partir del original que se encuentra en el expediente original que se encuentra en la sala y con fecha 08/02/2017

08 FEB 2017  
 JUAN JOSE PRINCIPE DIESTRA  
 Gerente de copias  
 Ejecutivo 2  
 Archivo Central - INDECOP



(iv) requirió en calidad de medida correctiva, que [REDACTED] cumpla con otorgarle la cobertura del seguro vehicular contratado. Asimismo, solicitó las costas y costos del procedimiento.

2. El 22 de marzo de 2016, [REDACTED] presentó sus descargos, indicando lo siguiente:

(i) La cobertura fue rechazada debido a que, en la fecha de la ocurrencia del siniestro, este se encontraba arrendado a Transportes de [REDACTED], (en adelante, Transportes [REDACTED]), constituyendo una causal de exclusión prevista en la póliza;

(ii) la señora [REDACTED] (en adelante, la señora [REDACTED]), en calidad de propietaria del vehículo, celebró el contrato de arrendamiento con [REDACTED] el 8 agosto de 2014;

3. El 6 de mayo de 2016, el señor [REDACTED] presentó un escrito reiterando los argumentos de su denuncia, adicionalmente mencionó que la señora [REDACTED] no era propietaria del vehículo materia de denuncia lo cual se acreditaba con la consulta vehicular en la página web de la SUNARP.

4. Mediante Resolución 1272-2016/CC01 del 22 de junio de 2016, la Comisión de Protección al Consumidor - Sede Lima Sur N° 1 (en adelante, la Comisión) emitió el siguiente pronunciamiento:

(i) Declaró fundada la denuncia interpuesta por el señor [REDACTED] contra La [REDACTED] por infracción de los artículos 18° y 19° del Código, en la medida que quedó acreditado que la compañía aseguradora negó injustificadamente la cobertura del seguro vehicular (Póliza [REDACTED]) contratado por el denunciante, por el siniestro sufrido el 14 de agosto de 2014;

(ii) ordenó a [REDACTED] en calidad de medida correctiva que, cumpla con brindar al señor [REDACTED] la cobertura por el siniestro ocurrido el 14 de agosto de 2014, de acuerdo a lo estipulado en la Póliza [REDACTED] para el supuesto de daño propio (robo);

(iii) sancionó a [REDACTED] con una multa de 29,55 UIT, por infracción de los artículos 18° y 19° del Código;

08 SET 2017

JUAN JOSE PRINCIBE DESTRA  
Certificación de copias  
Directivo 3  
Archivo Central INDECOPI



- (iv) ordenó a [REDACTED] que, cumpliera con pagar al señor [REDACTED] las costas del procedimiento, que a dicha fecha ascendían a la suma de S/ 36,00, sin perjuicio de poder presentar una liquidación por costos adicionales cuando la resolución quedara firme; y,
- (v) dispuso la inscripción de [REDACTED] en el Registro de infracciones y sanciones del Indecopi, una vez que dicha resolución quedara firme en sede administrativa.

5. El 8 de julio de 2016, [REDACTED] apeló la Resolución 1272-2016/CC1, reiterando sus argumentos de defensa, asimismo, manifestó lo siguiente:

- (i) El señor [REDACTED], no ostentaba la calidad de consumidor, ya que la utilización del vehículo asegurado no fue para su beneficio propio, sino para desarrollar actividades empresariales; y,
- (ii) adicionalmente al hecho de que el vehículo se encontraba arrendado al momento de la ocurrencia del siniestro, se observaba que el GPS tampoco se encontraba operativo, incurriendo así en otra causal de exclusión de acuerdo a la póliza.

6. El 6 de octubre de 2016, [REDACTED] presentó un escrito, mediante el cual adjuntó el Informe N° 001-2014/CAVV/GO del 10 de septiembre de 2014, emitido por la empresa [REDACTED] A (en adelante [REDACTED], empresa encargada de la localización satelital GPS del vehículo del denunciante, en el cual se indicaba que el vehículo materia de denuncia dejó de transmitir señal el 9 de agosto de 2014.

**ANÁLISIS**

Cuestiones previas

Sobre la solicitud de informe oral presentada por La Positiva

- 7. Mediante escrito del 26 de enero de 2017, [REDACTED] solicitó a la Sala se le conceda el uso de la palabra.
- 8. Sobre el particular, cabe indicar que el artículo 16° del Decreto Legislativo N° 1033, Ley de Organización y Funciones del Indecopi, dispone la facultad de las Salas de negar el informe.
- 9. Siendo ello así, es facultad discrecional de esta Sala citar a las partes de un procedimiento a informe oral, ya sea a pedido de parte o de oficio, siendo

08 SEPT 2017  
JUAN JOSE PRINCIPE OVESTRA  
Candidato a Jefe de Oficina  
Ejecutivo 2  
Archivo Central - INDECOPI



CCC 169 / 06170

que dicha actuación, al ser de carácter facultativo, no obliga a la autoridad administrativa a convocar a estas a informe oral en todos los procedimientos de su conocimiento, pudiendo inclusive denegar las audiencias solicitadas por los administrados.

10. En la misma línea, mediante Resolución N° 11 del 22 de octubre de 2013, el Vigésimo Sexto Juzgado Especializado en lo Contencioso Administrativo con Subespecialidad en Temas de Mercado consideró el mismo fundamento expuesto en el párrafo precedente, agregando que a través de la sentencia del 10 de abril de 2006 (recaída en el Expediente N° 0356-2005), la Sala Civil Transitoria de la Corte Suprema había señalado que era una facultad y no obligación del Indecopi conceder informes orales a las partes, en mérito a lo dispuesto en el artículo 33° de su Reglamento de Organización y Funciones.
11. En ese sentido, y considerando que obran en autos los elementos de prueba suficientes a efectos de emitir un pronunciamiento, así como que la denunciada a lo largo del procedimiento ha expuesto y sustentado todos sus alegatos de defensa, corresponde denegar el pedido de uso de la palabra realizado por La Positiva.

Sobre la condición de consumidor del denunciante

12. [REDACTED] cuestionó la calidad de consumidor del señor [REDACTED] ya que la utilización del vehículo asegurado no fue para beneficio propio, sino para desarrollar actividades empresariales.
13. Teniendo en consideración lo anterior, corresponde dilucidar si el señor Cierzo calificaba como consumidor en los términos previstos en el Código.
14. El Código establece las normas de protección y defensa de los consumidores, instituyendo como un principio rector de la política social y económica del Estado la protección de sus derechos, dentro de un régimen de economía social de mercado en el marco del artículo 65° de la Constitución Política del Perú:

CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL PERÚ. Artículo 65°. - Defensa del consumidor.

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.

LEY 29971. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 1.- Contenido. El presente Código establece las normas de protección y defensa de los consumidores, instituyendo como un principio rector de la política social y económica del Estado la protección de los derechos de los consumidores, dentro del marco del artículo 65 de la Constitución Política del Perú y en un régimen de economía social de mercado, establecido en el Capítulo I del Título III, del Régimen Económico, de la Constitución Política del Perú.

M-SPC-13218 4/17  
INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL  
Calle De la Prusa 104, San Borja, Lima 41 - Perú / Tlf: 124 1600  
E-mail: [asesoria@indecopi.gob.pe](mailto:asesoria@indecopi.gob.pe) / Web: [www.indecopi.gob.pe](http://www.indecopi.gob.pe)

El Ejecutivo 2 del Archivo Central del INDECOP  
Que lo presente copia el documento igual  
al documento que obra en el expediente original que se  
lebró a la vista y controlado

08 SEP 2017  
JUAN JOSÉ PANCORRE DÍAZ  
Cofundador de Copio  
Ejecutivo 2  
Archivo Central - INDECOP



15. Con la finalidad de cumplir con tal objetivo, dicho cuerpo legal, en su artículo IV del Título Preliminar, define quiénes son llamados "consumidores", los mismos que son sujeto de tutela en la vía administrativa:

*\*Artículo IV.- Definiciones*

*Para los efectos del presente Código, se entiende por:*

*1. Consumidores o usuarios*

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

*1.2 Los microempresarios que evidencien una situación de asimetría informativa con el proveedor respecto de aquellos productos o servicios que no formen parte del giro propio del negocio.*

*1.3 En caso de duda sobre el destino final de determinado producto o servicio, se califica como consumidor a quien lo adquiere, usa o disfruta\*.*

16. Como se puede apreciar, el Código establece expresamente que son consumidores o usuarios todas las personas naturales o jurídicas que adquieren, utilizan o disfrutan como destinatarios finales los productos o servicios ofrecidos en el mercado, siempre y cuando actúen en un ámbito ajeno a una actividad empresarial o profesional.
17. En virtud de la norma antes expuesta, para acoger una denuncia en la vía administrativa, en el caso de personas naturales o jurídicas, se debe constatar que éstas no actuaron dentro del ámbito de una actividad empresarial o profesional y que el producto adquirido o servicio prestado no esté normalmente destinado para los fines de su actividad como proveedor.
18. Sobre el particular, este Colegiado ha señalado en una anterior oportunidad que en la realidad se presentan diversos casos en los cuales una persona natural destina accesorio o eventualmente algún bien de uso personal para una actividad empresarial, es decir, le da un uso mixto, lo que no significa que dicha situación le enerve de la calidad de consumidor protegido que posee. En efecto, debe reconocerse la existencia de zonas grises en las que

<sup>1</sup> Ver la Resolución 3175-2014/GPC-INDECOPI del 22 de setiembre de 2014, en los seguidos por la señora Vanessa Migaly Molero Pastor contra casta Moquehuasi S.A.

08 SET. 2017

JUAN CARLOS PEÑALTA  
Ejecutivo 2 de copias  
Archivo Central - INDECOPI



000171  
00172

no resulta sencillo determinar con toda precisión el uso determinado de un bien, por ejemplo, el caso de quien adquiere un bien para su uso simultáneo como consumidor y como proveedor.

19. Es por tales motivos que es absolutamente admisible la posibilidad que algunos productos y/o servicios puedan ser sometidos a un uso mixto, es decir, empresarial y particular. Por ello, el Código expresamente señala en el punto 1.3 del artículo IV del Título Preliminar del Código que, **en caso de duda sobre el destino final de determinado producto o servicio, se calificará consumidor a quien lo adquiere o utiliza**. Ello quiere decir entonces que en el caso que un bien que sea empleado para el uso personal o familiar y, a la vez, para uno empresarial o comercial, deberá calificarse al usuario como consumidor.
20. Lo dicho, se encuentra en concordancia con el numeral 2 del artículo V del Código, el cual establece que las normas de protección al consumidor deben ser interpretadas desde una perspectiva tuitiva hacia el consumidor. En atención a ello y dado que la finalidad del sistema de protección al consumidor consiste en corregir la asimetría informativa entre consumidores y proveedores, en tanto no se acredite que un producto o servicio pasible de uso mixto ha sido destinado exclusivamente a una actividad empresarial o comercial, deberá considerarse que el usuario es un consumidor.
16. De esta forma, se logra evitar que actividades económicas accesorias o eventuales priven a los destinatarios finales de protección, y se cumpla con la tutela efectiva que deben tener los consumidores ante situaciones de asimetría informativa. Sin perjuicio de ello, es importante indicar que para determinar si un producto o servicio puede tener un uso mixto, es necesario realizar un análisis caso por caso, evaluando si de acuerdo a las características y naturaleza del bien o producto, este puede configurar un uso mixto.

3. Así, por ejemplo, el padre de familia que utiliza el automóvil familiar como tal en sus horas libres o la madre de familia que usa una máquina de coser para prestar el servicio de confección de vestidos.

4. LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, Artículo V.- Principios. El presente Código se sujeta a los siguientes principios:

(.)  
2. Principio pro consumidor.- En cualquier campo de actuación, el Estado ejercer una acción tuitiva a favor de los consumidores. En proyección de este principio en caso de duda interpretará en el sentido de las normas o cuando existe duda en los alcances de lo contractado por adhesión y los celebrados en base a cláusulas generales de contratación, deben interpretarse en sentido más favorable al consumidor.  
(.)

M-SPC-13/13 0/17  
INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL  
Calle De la Prensa 104, San Diego, Lima 41 - Perú / Telf.: 224 7800  
El Ejecutivo 2 del Archivo Central del INDECOPI  
302 se presenta copia en electrónico igual al documento que obra en el expediente original que se findió a la vista y contratada

08 SET 2017  
JUAN JOSÉ PRINCIPLE DOSTRA  
Ejecutivo 2  
Archivo Central - INDECOPI



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

006172/00173

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA  
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL  
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 0737-2017/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1447-2015/CCI

17. Siendo así, en el caso de los bienes cuyas características permitan inferir que su uso puede ser destinado a un ámbito personal y/o familiar, se considerará al denunciante como consumidor protegido, salvo prueba en contrario, para lo cual serán de gran importancia las declaraciones del denunciante y los medios probatorios que se aporten en el expediente. Es importante precisar que no se tomará en cuenta el carácter cuantitativo a fin de evaluar el uso mixto de un bien, de tal manera el denunciante no deberá demostrar en un determinado caso la proporción de uso personal o comercial que dio a un bien a fin de ser calificado como consumidor.
18. En el presente caso se advierte que la póliza fue contratada para uso particular<sup>5</sup>, al margen que después se determine que el vehículo hubiese podido ser objeto de arrendamiento.
19. Teniendo en cuenta ello, y de acuerdo a las características del vehículo adquirido por el señor [REDACTED] (automóvil marca Mitsubishi, modelo L200), se puede deducir que sobre dicho bien era posible un uso personal (movilidad propia) y un uso empresarial, es decir, no resulta incompatible ni excluyente la posibilidad de asignación de ambas formas de uso por parte del denunciante, independientemente del criterio cuantitativo del uso, por lo que este Colegiado es de la opinión que dada la naturaleza del bien y sus posibilidades de actuación, configuraría un uso mixto.
20. En ese sentido, el hecho de que el señor [REDACTED] pueda brindarle un uso empresarial, no excluye la posibilidad de un uso mixto sobre el bien materia de denuncia, dadas las características y naturaleza del mismo.
21. En ese orden de ideas, y en la medida de que existe duda sobre el destino final del bien materia de denuncia, es decir, si es de uso exclusivamente empresarial o si corresponde a un uso personal, conforme al numeral 1.3 del artículo IV del Título Preliminar del Código, este Colegiado considera que debe presumirse o considerarse como consumidor al señor [REDACTED]

Sobre la idoneidad del servicio

26. El artículo 18º del Código establece que la idoneidad es la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe.

<sup>5</sup> En la foja 14 del expediente.

<sup>6</sup> LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 18º.- 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 o 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.



000173 00174

27. El artículo 19° del Código dispone que los proveedores son responsables por la calidad e idoneidad de los productos y servicios que ofrecen a los consumidores en el mercado. En aplicación de esta norma, los proveedores tienen el deber de entregar los productos y prestar los servicios al consumidor en las condiciones ofertadas o previsibles, atendiendo a la naturaleza de los mismos, la regulación que sobre el particular se haya establecido y, en general, a la información brindada por el proveedor o puesta a disposición.
28. El supuesto de responsabilidad administrativa en la actuación del proveedor impone a este la carga procesal de sustentar y acreditar que no es responsable por la falta de idoneidad del bien colocado en el mercado o el servicio prestado, sea porque actuó cumpliendo con las normas debidas o porque pudo acreditar la existencia de hechos ajenos que lo eximen de la responsabilidad, tales como fuerza mayor, caso fortuito, hecho de tercero o hecho del propio consumidor.
29. Dentro de una relación de consumo en materia de seguros, la principal obligación a cargo de la aseguradora consiste en cumplir con el otorgamiento de la cobertura convenida una vez que se acredite la ocurrencia del siniestro, siempre que dicha ocurrencia pueda subsumirse dentro de los riesgos cubiertos por el contrato de seguro y no concurra ninguna causal de exclusión. Siendo así, la delimitación de la obligación de cobertura de la empresa aseguradora, así como de las demás obligaciones accesorias, emanan de las cláusulas contractuales pactadas y las normas legales que rigen el sistema de seguros, debiendo observarse dichos parámetros al momento de analizar la idoneidad del servicio prestado.

LEY 29671. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 19°.- Obligación de los proveedores.- El proveedor responde por la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos; por la idoneidad de los marcas y leyendas que exhiban sus productos o del signo que respalde 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.

LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo 162°.- Carga de la prueba. 162.2 Corresponde a los administrados aportar pruebas mediante la presentación de documentos e informes, proponer pericias, testimonios, inspecciones y demás diligencias permitidas, o aducir alegaciones.

CÓDIGO PROCESAL CIVIL. Artículo 196°.- Medios de Prueba. 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.

M.SPC-13018

6/17

El Ejecutivo 2 del Archivo Central del INDECOPI

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL  
Calle De la Prusa 104, San Borja, Lima 41 - Perú / Telf.: 224 7800  
Cada día presento cosas de exactamente igual calidad que nada en el expediente original que he  
e-mail: consultas@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe (verbo o la vida y construcción

08 SET 2017

JUAN JOSE PRINCEPI QUINTERO  
Gerente General de Gestión  
Ejecutivo 2  
Archivo Central - INDECOPI



000174

00175

30. Un consumidor esperaría legítimamente que la aseguradora cumpliera con brindar la cobertura del seguro, conforme a lo pactado o a las disposiciones legales. *Contrario sensu*, no esperaría que la compañía de seguros le otorgase la cobertura si incumpliese con alguna de las disposiciones de la póliza, como por ejemplo incurrir en alguna causal de exclusión de cobertura pactada.
31. En el presente caso, el señor [REDACTED] manifestó que [REDACTED] se negó, en forma injustificada, a otorgarle la cobertura por robo total del seguro vehicular contratado.
32. En su defensa, [REDACTED] alegó que el rechazo de la cobertura solicitada obedeció a que (i) el vehículo objeto del robo carecía de un sistema de GPS activado; y, (ii) el vehículo se encontraba arrendado.
33. Obra en el expediente) el Certificado de Seguro [REDACTED] presentado por el denunciante, mediante el cual se aseguró el vehículo materia de denuncia, en el cual se señala, entre otras cláusulas lo siguiente:
  - (i) El arrendamiento del vehículo asegurado originaría que no se activara la cobertura de la póliza;
  - (ii) La cobertura del robo total estaba condicionada a que el vehículo asegurado tuviera instalado y mantenga operativo para todos sus efectos el Dispositivo Localizador de Vehículos (GPS o Radiofrecuencia).
34. Conforme ha quedado acreditado en el párrafo precedente, en aplicación de la póliza contratada por el denunciante, correspondía a este la obligación de tener instalado y activado un dispositivo de GPS en el vehículo asegurado para obtener la cobertura por robo total del seguro contratado, asimismo que el vehículo no fuera materia de arrendamiento, por lo que el análisis de la denuncia se circunscribe a verificar si efectivamente cumplió o no con dichos requisitos.
35. Obra en el expediente copia del Informe N° 001-2014/C4VV/GO del 10 de septiembre de 2014, emitido por la empresa [REDACTED] a través del cual se narró los hechos acontecidos desde el 12 de agosto de 2014 al 15 de agosto del mismo año, de acuerdo a la siguiente línea de tiempo:

08 SEP 2017

JUAN JOSÉ GALCERÁN CORTÉS  
Ejecutivo 2  
Archivo Central - INDECOPI



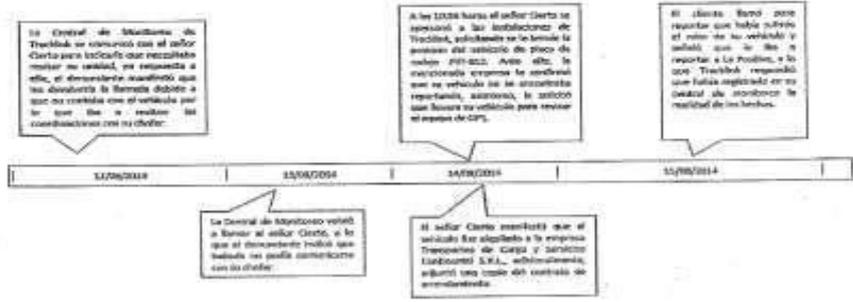
PERU Presidencia del Consejo de Ministros



TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL Sala Especializada en Protección al Consumidor

000175/00176

RESOLUCIÓN 0777-2017-MPC-INDECOPI  
EXPEDIENTE 1447-2016/CCI



Asimismo, en el mencionado informe se citaron las siguientes imágenes:

1. Hoja del Cliente

2. Detalle 2 del Seguimiento

#	Contacto	Descripción	Seguimiento	Registrado Por	Fecha
1	Llamada Real y	Seguimiento telefónico CLIENTE INDICA QUE LLAMABA EL PARA PROGRAMAR CHLQUEOMAS SE INDICA QUE SE LE DEVUELVA LA LLAMADA MANIARA 130814 PARA PROGRAMARLO.	12/09/2014	ROVERA ALCANTARA JULISSA	12/09/2014 10:47

*[Handwritten signature]*

3. Hoja del Cliente

#	Solicitud	Estado	Dicha	Tipo	Descripción	Fecha	Responsable
1	11-3732	IP	MONITOREO	GESTION DE SERVICIO AL CLIENTE	VEHICULO ROBADO	15/06/2014 08:50	ROVERA ALCANTARA JULISSA
2	11-3732	IP	MONITOREO	GESTION DE SERVICIO AL CLIENTE	PROGRAMAR CHLQUEOMAS SE INDICA QUE SE LE DEVUELVA LA LLAMADA MANIARA 130814 PARA PROGRAMARLO.	12/09/2014 10:47	ROVERA ALCANTARA JULISSA

4. Hoja del Cliente

Detalle del Seguimiento

#	Contacto	Descripción	Seguimiento	Registrado Por
1	Llamada Real y	EL DIA 15/06 EL OS INICIO Q REPORTO EL ROBO A LA ASEGURADORA, Y SE LE INDICO QUE TENGA CUIDADO CON LOS DINERO PURITO CUYA ESTABAMOS AL TANTO DER HARA CONVERSADO SU CASO CON LA SRTA BONICA Y ESTABA AL SANTO EL GERENTE MAS SE LE INDIO Q CUALQUIER NOVIEDAD SE COMIENZO CON NOSOTROS.	15/06/2014	ROVERA ALCANTARA JULISSA

M-SPC-13/18 10/17  
INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL  
Calle De la Prensa 104, San Martín, Lima 41 - Perú / Telf. 124 7868  
Con la presente certifica que el contenido de este documento es igual al contenido original que se encuentra en el expediente 1447-2016/CCI  
Email: consulta@indeco.gob.pe / Web: www.indeco.gob.pe / Tercero a la vista y conformidad

08 SEP 2017  
JUAN JOSÉ PANGORPE DEUSTRA  
Certificación de Copias  
Expediente 2  
Archivo Central - INDECOPI



00177  
00177

36. Ahora bien, cabe señalar que según lo declarado por el denunciante y la información que obra en la denuncia policial del 14 de agosto de 2014<sup>9</sup>, el siniestro (robo de su vehículo) se produjo el 14 de agosto de 2014 y de acuerdo a la Cláusula de Garantía del GPS, en dicha fecha este debía de contar con el localizador activo al momento del siniestro.
37. En relación a ello, de acuerdo al informe emitido por la empresa [REDACTED] (tercero imparcial en el presente procedimiento), la unidad de placa de rodaje F9T812, dejó de transmitir señal el 9 de agosto de 2014, (fecha anterior al robo producido el 14 de agosto de 2014), por lo que se verifica que al momento del siniestro, este no contaba con el localizador activo, incurriendo así en una causal de exclusión establecida en la póliza y en consecuencia la aseguradora no se encontraba obligada a cubrir el robo.
38. Respecto a la afirmación de la falta de transmisión del GPS, procedemos a plasmar en la siguiente imagen lo manifestado por la empresa [REDACTED]

III. ANÁLISIS DE LOS HECHOS

1. Analizando la secuencia de los hechos se puede determinar que la unidad dejó de transmitir el 09 de agosto del 2014, su última ubicación fue en el distrito de El Agustino. (Ver Plano). El último reporte que tenemos de la unidad fue a las 23:43:56 hrs. en la siguiente dirección: UIMA, Distrito El Agustino, Co. María Teresa Gonzales de Fanning y Los Patricios, Peaje Ramiro Pitele Uima. (Ver mapa en la parte inferior)



2. Según lo manifestado por el cliente, cuando la unidad dejó de transmitir se encontraba en poder de los asegurados.

*[Handwritten signature]*

08 SET 2017  
JUAN JOSE PARRILLO DIESTRA  
Certificación de copias  
Ejecutivo 2  
Archivo Central - INDECOPI



00178

39. Por otro lado, en relación a lo alegado por el señor [REDACTED] respecto a que su vehículo no se encontraba arrendado al momento de la ocurrencia del siniestro—en tanto el contrato de arrendamiento se encontraba a nombre de una tercera persona no propietaria del vehículo y esta tampoco habría suscrito el mismo—, esta Sala considera que si bien la sola existencia del contrato de arrendamiento del fecha 8 de agosto de 2014 con las características antes mencionada, resultaría solo una prueba indiciaria de la existencia de un arrendamiento, lo cierto es que en tanto en el presente caso, el señor [REDACTED] fue quien entregó la copia del contrato suscrito con la empresa Transportes C [REDACTED], lo cual no ha sido contradicho por el denunciante, ha quedado a su vez acreditado que a la fecha de la ocurrencia del siniestro el vehículo materia de denuncia se encontraba arrendado a un tercero, incurriendo en una causal de exclusión establecida en la póliza.
40. Cabe mencionar que, conforme lo establece el principio de conducta procedimental – consagrado en el Título Preliminar de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General<sup>10</sup> – y los deberes de las partes en el marco de un procedimiento – consagrados en el Código Procesal Civil<sup>11</sup> – los administrados deben realizar sus actos procedimentales guiados por la buena fe, por lo que no resultaría amparable la tutela del consumidor si se evidencian declaraciones falsas en su denuncia.
41. En ese orden de ideas, en tanto la Sala ha verificado que el señor [REDACTED] no ha presentado medio probatorio alguno que acreditara que el vehículo contaba con el GPS activo, al momento del siniestro, ello pese a que estuvo en la posibilidad de demostrarlo, presentando por ejemplo una constancia de [REDACTED] al respecto, se colige que el vehículo no contaba con el dispositivo en cuestión (conforme a los términos de la póliza), por lo que sumado al

<sup>10</sup> LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. 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:  
(...)  
1.0. Principio de conducta procedimental.- La autoridad administrativa, los administrados, sus representantes o abogados y en general, todos los partícipes del procedimiento, realizan sus respectivos actos procedimentales guiados por el respeto mutuo, la colaboración y la buena fe. Ninguna regulación del procedimiento administrativo puede interpretarse de modo tal que ampare alguna conducta contraria a la buena fe procesal.

<sup>11</sup> CÓDIGO PROCESAL CIVIL, Artículo 105.- Deberes de las partes, Abogados y apoderados.- Son deberes de las partes, Abogados y apoderados:  
1. Proceder con veracidad, probidad, lealtad y buena fe en todos sus actos e intervenciones en el proceso.  
2. No actuar temerariamente en el ejercicio de sus derechos procesales;  
3. Acárdense de usar expresiones despectivas o agraviadas en sus intervenciones;  
4. Guardar el debido respeto al Juez, a las partes y a los auxilios de Justicia;  
5. Concurrir ante el Juez cuando este los cite y actuar con firmeza en las actuaciones judiciales; y  
6. Probar al Juez su diligente colaboración por las actuaciones procesales, bajo apercibimiento de ser sancionado por incomparecencia con una multa no menor de tres ni mayor de cinco Unidades de Referencia Procesal.

08 SEP 2017  
JUAN JOSÉ PINOPIR DUESTRAS  
Centro de apoyo  
Operativo y  
Archivo Central - INDECOP



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA  
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL  
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 0727-2017/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1447-2015/CC1

hecho a que ha quedado acreditado que el vehículo se encontraba arrendado, ha quedado acreditado que el señor [REDACTED] incurrió en las exclusiones de cobertura invocadas por La Positiva.

42. En mérito de lo expuesto, toda vez que La Positiva no denegó de forma injustificada la cobertura del seguro solicitada por el señor [REDACTED] y por tanto no le brindó un servicio falto de idoneidad, corresponde revocar la resolución impugnada en el extremo que declaró fundada la denuncia contra la compañía de seguros por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código; y reformándola declarararla infundada. En consecuencia, se deja sin efecto la multa impuesta, la condena del pago de costas y costos, la inscripción de [REDACTED] en el Registro de Infracciones y sanciones del Indecopi y la medida correctiva impuesta en primera instancia.

**RESUELVE:** Revocar la Resolución 1272-2016/CC1 del 22 de junio de 2016, emitida por la Comisión de Protección al Consumidor - Sede Lima Sur N° 1, en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta por el señor [REDACTED] o Palacios contra [REDACTED], por presunta infracción del Código de Protección y Defensa del Consumidor y, reformándola, se declara infundada la misma, toda vez que quedó acreditado que la negativa de cobertura del seguro vehicular (Póliza [REDACTED]), se encontraba justificada, en tanto el denunciante había incurrido en la exclusión de la misma. En consecuencia, se deja sin efecto la multa impuesta, la condena del pago de costas y costos, la inscripción de La f [REDACTED] en el Registro de Infracciones y sanciones del Indecopi y la medida correctiva impuesta en primera instancia.

*Con la intervención de los señores vocales Julio Baltazar Durand Carrión, Alejandro José Rospigliosi Vega, Ana Asunción Ampuero Miranda y Javier Francisco Zúñiga Quevedo.*

  
JULIO BALTAZAR DURAND CARRIÓN

Presidente



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 0727-2017/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1447-2015/CC1

000179  
00130

**El voto en discordia del señor vocal Francisco Pedro Ernesto Mujica Serelle es el siguiente:**

El vocal que suscribe el presente voto, discrepa con el voto en mayoría respecto de la evaluación de fondo del hecho denunciado por el señor [REDACTED] (en adelante, el señor [REDACTED]) toda vez que no existió un pronunciamiento previo por parte de la Comisión para determinar su competencia en función de la evaluación previa de la calidad de consumidor del denunciante, conforme a las siguientes consideraciones:

1. El artículo 10º de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General contempla entre las causales de nulidad del acto, el defecto o la omisión de alguno de sus requisitos de validez, uno de los cuales es que se respete el procedimiento regular, esto es referido al 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.
2. El artículo 6º de la referida Ley establece en relación a la motivación del acto, que ésta deberá ser expresa, mediante una relación concreta y directa de los hechos probados relevantes del caso específico, y la exposición de las razones jurídicas y normativas que con referencia directa a los anteriores justifican el acto adoptado.

12 LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo 10º.- Causales de nulidad.- Son vicios del acto administrativo, que causen su nulidad de pleno derecho, los siguientes:

9

1. La contravención a la Constitución, a las leyes o a las normas reglamentarias.
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. (...)

13 LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. 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 todos los derechos y garantías inherentes al debido procedimiento administrativo, que comprende el derecho a exponer sus argumentos, a ofrecer y producir pruebas y a obtener una decisión motivada y fundada en derecho. La institución del debido procedimiento administrativo se rige por los principios del Derecho Administrativo. La regulación propia del Derecho Procesal Civil es aplicable sólo en cuanto sea compatible con el régimen administrativo.

14 LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo 6º.- Motivación del acto administrativo.



PERU

Presidencia del Consejo de Ministros



TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN INTELLECTUAL  
Sala Especializada en Protección al Consumidor

001207 00181

RESOLUCIÓN 077-2017/SPC-INDECOPI  
EXPEDIENTE 1447-2016CCI

3. Cabe resaltar que la motivación como garantía del debido procedimiento deriva del principio del debido proceso, consagrado a nivel constitucional como una garantía de la función jurisdiccional que debe ser observado en todas las instancias judiciales, cuyo ámbito de aplicación se extiende a las autoridades administrativas a efectos de obtener una decisión que respete las garantías mínimas de los justiciables y de los administrados, de conformidad con lo establecido en el numeral 5 del artículo 139º de la Constitución Política del Perú<sup>4</sup>.
4. En ese orden de ideas, la Ley del Procedimiento Administrativo General establece como requisitos de validez de los actos administrativos, el que estos sean dictado bajo la observancia del desarrollo de un procedimiento regular<sup>5</sup>, lo cual exige que la autoridad administrativa lleve a cabo su labor respetando todas las garantías mínimas según las normas y principios que lo rigen, de modo que se respeten los derechos de los administrados, se cautele la legalidad del pronunciamiento y se sustente debidamente la motivación de las resoluciones.
5. De otro lado, el artículo 80º de dicho cuerpo legal, señala que antes de dar inicio a un procedimiento, las autoridades administrativas deben asegurarse de su propia competencia<sup>6</sup>. En virtud a ello, la Administración se encuentra obligada a revisar, incluso de oficio, los requisitos de procedencia, entre ellos, la condición de consumidor del denunciante, siendo este uno de los presupuestos fundamentales para que el Indecopi pueda analizar el fondo de lo reclamado por el administrado en materia de protección al consumidor pues, en caso se desprenda de los actuados que el denunciante no califica como consumidor protegido en los términos establecidos por el Código, se deberá declarar la improcedencia de la denuncia. —

6.1 La motivación debe ser expresa, mediante una relación concreta y directa de los hechos probados relevantes del caso específico, y la exposición de las razones jurídicas y normativas que con referencia directa a los anteriores justifican el acto adoptado.

- 44 CONSTITUCIÓN POLITICA DEL PERÚ. Artículo 139. - Son principios y derechos de la función jurisdiccional: (...) 5. La motivación escrita de las resoluciones judiciales en todas las instancias, excepto los decretos de mero trámite, con mención expresa de la ley aplicable y de los fundamentos de hecho en que se sustentan.
- 45 LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo 3º.- Requisitos de validez de los actos administrativos. - Son requisitos de validez de los actos administrativos: (...) 5. Procedimiento regular. - Antes de su emisión, el acto debe ser conformado mediante el cumplimiento del procedimiento administrativo previsto para su generación.
- 46 LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo 80.- Control de competencia. - Recibida la solicitud o la disposición de autoridad superior, según el caso, para iniciar un procedimiento, las autoridades de oficio deben asegurarse de su propia competencia para proseguir con el normal desarrollo del procedimiento, siguiendo los criterios aplicables al caso de la materia, el territorio, el tiempo, el grado o la cuantía.

M-SPC-73/18 15/17  
INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN INTELLECTUAL  
Calle De la Prusa 104, San Borja, Lima 41 - Perú / Telf: 224 7800  
e-mail: consumidor@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe  
El Ejecutivo 2 del Archivo Central del INDECOPI  
Que es presento objeto de tratamiento igual que el expediente original que se encuentra en el archivo central del INDECOPI

08 SET 2017  
JUAN JOSE PUMPE OJESTRA  
Certificación de copias  
Ejecutivo 2  
Archivo Central - INDECOPI



0051311/00132

6. En este orden de ideas, aun cuando el denunciante haya presentado en su denuncia argumentos de fondo y medios probatorios, la autoridad administrativa en salvaguarda de los intereses públicos y el principio de legalidad, deberá corroborar siempre la concurrencia de los requisitos de procedencia de toda denuncia presentada antes de emitir una resolución sobre el fondo de lo peticionado, máxime si se considera que de acuerdo al artículo 3° de la Ley del Procedimiento Administrativo General, la competencia es uno de los requisitos de validez de los actos administrativos\*.
7. En ese sentido, el Código establece las normas de protección y defensa de los consumidores, instituyendo como un principio rector de la política social y económica del Estado la protección de sus derechos, dentro de un régimen de economía social de mercado en el marco del artículo 65° de la Constitución Política del Perú\*.
8. A tal efecto, el artículo IV del Título Preliminar de la mencionada norma define a los consumidores en los siguientes términos:

**"Artículo IV.- Definiciones**

Para los efectos del presente Código, se entiende por:

**1. Consumidores o usuarios**

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

1.2 Los microempresarios que evidencien una situación de asimetría informativa con el proveedor respecto de aquellos productos o servicios que no formen parte del giro propio del negocio.

\* LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, Artículo 3.- Requisitos de validez de los actos administrativos. - Son requisitos de validez de los actos administrativos:  
1. Competencia. - Ser emitido por el órgano facultado en razón de la materia, territorio, grado, tiempo o cuantía, a través de la autoridad reglamentariamente nominada al momento del dictado y en caso de órganos colegiados, cumpliendo los requisitos de sesión, quórum y deliberación indispensables para su emisión.  
(...)

\* CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL PERÚ, Artículo 65°.- Defensa del consumidor. - 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.

\* LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, Artículo 1.- Contenido. - El presente Código establece las normas de protección y defensa de los consumidores, instituyendo como un principio rector de la política social y económica del Estado la protección de los derechos de los consumidores, dentro del marco del artículo 65 de la Constitución Política del Perú y en un régimen de economía social de mercado, establecido en el Capítulo I del Título II, Del Régimen Económico, de la Constitución Política del Perú.

08 SET 2017  
JUAN JOSE DOMESTICA DESTRA  
Certificación de copia  
Produce 2  
Archivo Central - INDECOPI



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

INDECOPI

00183

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN INTELLECTUAL  
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 0727-2017/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1447-2015CCT

1.3 En caso de duda sobre el destino final de determinado producto o servicio, se califica como consumidor a quien lo adquiere, usa o disfruta\*.

- 9. De la revisión de los actuados, se verifica que el vehículo de placa de rodaje [REDACTED] de propiedad del señor [REDACTED] fue adquirido para el ejercicio de una actividad comercial (arrendamiento de vehículo); sin embargo, Comisión no efectuó análisis alguno respecto de la condición de consumidor del denunciante, a efectos de corroborar la concurrencia de los requisitos de procedencia de la denuncia presentada, pese a la existencia de las circunstancias anteriormente expuestas.
- 10. En ese sentido, el vocal que suscribe el presente voto considera que la resolución apelada incurrió en una causal de nulidad, al haber incumplido uno de los requisitos de validez señalados en el artículo 3° de la Ley del Procedimiento Administrativo General<sup>1</sup> referido al procedimiento regular previsto para la conformación del acto administrativo, toda vez que no revisó, los requisitos de procedencia de la denuncia presentada por el señor [REDACTED] antes de dar inicio al procedimiento, entre ellos, la condición de consumidor del denunciante, a fin de asegurarse de su propia competencia para analizar el fondo de lo reclamado por el administrado.
- 8. En consecuencia, correspondía declarar la nulidad de la Resolución 1272-2016/CC1 y disponer que la Comisión se pronuncie sobre su competencia para conocer el fondo de la controversia en función de la calidad de consumidor del denunciante.

FRANCISCO PEDRO ERNESTO MUJICA SERELLE

<sup>1</sup> LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo 3.- Requisitos de validez de los actos administrativos.  
Son requisitos de validez de los actos administrativos: (...)

5. Procedimiento regular.- Antes de la emisión, el acto debe ser conformado mediante el cumplimiento del procedimiento administrativo previsto para su generación.

M-SPC-13/18 47/17  
INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELLECTUAL  
Calle De la Prusa 104, San Jorge, Lima 41 - Perú / Telf: 7 200 224  
e-mail: contactos@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

08 SEPT 2017  
JUAN JOSE PRINCIPLE OJESTRA  
Certificación de copias  
Folios 2  
Archivo Central - INDECOPI