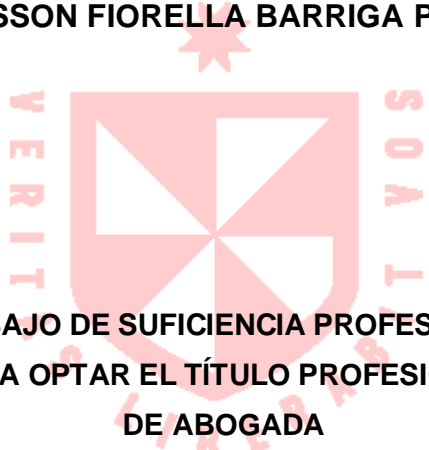


FACULTAD DE DERECHO

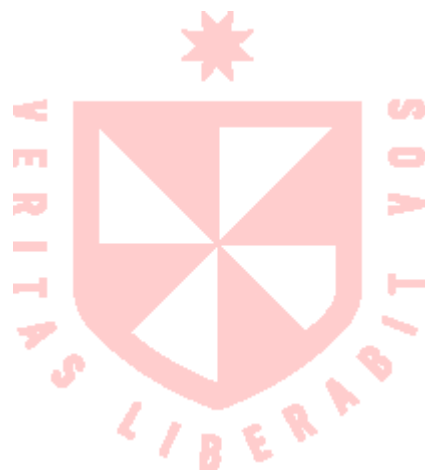
**INFORME JURÍDICO SOBRE EXPEDIENTE
N.º 166-2020/CC1**

**PRESENTADO POR
ALLISSON FIORELLA BARRIGA PINEDO**



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

**LIMA – PERÚ
2024**



CC BY-NC-ND

Reconocimiento – No comercial – Sin obra derivada

El autor sólo permite que se pueda descargar esta obra y compartirla con otras personas, siempre que se reconozca su autoría, pero no se puede cambiar de ninguna manera ni se puede utilizar comercialmente.

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



USMP
UNIVERSIDAD DE
SAN MARTÍN DE PORRES

Facultad
de Derecho

Trabajo de Suficiencia Profesional para optar el Título de Abogada

Informe Jurídico sobre Expediente N.º 166-2020/CC1

Materia : **Protección al Consumidor**

Entidad : **Indecopi**

Bachiller : **Allisson Fiorella Barriga Pinedo**

Código: : **2016110437**

LIMA - PERU

2024

En el presente Informe Jurídico revisaremos dentro del marco jurídico el Procedimiento Administrativo Sancionador iniciado por la señora por M.P.I.T. (denunciante), quien interpuso su denuncia ante el Indecopi el día 6 de febrero de 2020 contra la aseguradora P.C.S.R (denunciada). La Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor, a través de la Resolución N.º 1 de fecha 06 de marzo de 2020, admite a trámite la denuncia contra P.C.S.R por las supuestas vulneraciones a la Ley N.º 29571, al Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código de Consumo), que a continuación se detallan:

- (i) artículo 18º y 19, en la medida que se habría negado indebidamente otorgar la cobertura del Seguro de Autos Todo Riesgo (en adelante, el Seguro) a la denunciante por el siniestro ocurrido el 25 de octubre de 2019,
- (ii) artículo 18º y 19º, debido a que no se habría notificado al domicilio de la denunciante la carta de rechazo de la cobertura del Seguro,
- (iii) artículo 88º, dado que no se habría respondido las dos (2) cartas notariales de fecha 2 y 10 de enero de 2020 enviadas por la denunciante,
- (iv) artículo 49º, literal h) del artículo 50º, y 52º; debido a que se habría consignado una cláusula abusiva en el contrato de seguro, que coloca en desventaja a la denunciante para la obtención de la cobertura,
- (v) al literal b) del numeral 1.1 del artículo 1º, y numerales 2.1 y 2.2 del artículo 2º, dado que no se habría informado a la denunciante al momento de la contratación que, existía algún impedimento o estaba prohibido la conducción de la unidad asegurada como taxi.

La Comisión de Protección al Consumidor resolvió declarar infundada la denuncia respecto de la infracción señalada en el punto (i), debido a que se encontró justificada la negativa de la cobertura de seguro; punto (ii), debido a que se acreditó que se notificó la carta de rechazo; punto (iv), dado que no se consideró que la cláusula de exclusión sea abusiva; y el punto (v), referido a que la denunciante no estaba obligada a informar, al momento de la contratación, que existía alguna prohibición para conducir el vehículo como taxi. Por otro lado, con respecto al punto (iii), referido a la falta de respuesta a la carta notarial del 2 de enero de 2020, se declaró fundada la denuncia, y con relación a la carta de 10 de enero de 2020, se declaró improcedente la denuncia por falta de interés para obrar de la denunciante.

Asimismo, ordenó a la denunciada que en el plazo no mayor de quince (15) días hábiles, cumpla: 1) en calidad de medida correctiva con atender la carta del 2 de enero de 2020; y 2) el pago de las costas ascendiente al monto de S/ 36.00 soles; e impuso multa de 1.07 UIT, por infracción al deber de atención de reclamos; y, ordenó la inscripción de la denunciada en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.

Posteriormente, ante el recurso de apelación presentado por la denunciante, la Sala Especializada en Protección al Consumidor resolvió: a) Declarar la nulidad parcial del concesorio del recurso de apelación, y declara improcedente el referido recurso dado que, no se fundamentó el error de hecho o derecho o el agravio en la que la resolución recurrida incurrió respecto de los puntos (ii), (iii) y (iv); y b) Confirmar la decisión de la Comisión en el extremo que declaró infundada la denuncia respecto del punto (i) y (v).

NOMBRE DEL TRABAJO

BARRIGA PINEDO.docx

RECUENTO DE PALABRAS

11346 Words

RECUENTO DE PÁGINAS

29 Pages

FECHA DE ENTREGA

Jan 23, 2024 11:18 AM GMT-5

RECUENTO DE CARACTERES

58275 Characters

TAMAÑO DEL ARCHIVO

112.5KB

FECHA DEL INFORME

Jan 23, 2024 11:19 AM GMT-5**● 17% de similitud general**

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos

- 15% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 14% Base de datos de trabajos entregados
- 4% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico
- Material citado
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 10 palabras)



USMP FACULTAD DE DERECHO
Dr. GINO RIOS PATIO
Director del Instituto de Investigación Jurídica

GRP/
REB

INDICE

I. RELACIÓN DE LOS HECHOS PRINCIPALES EXPUESTOS POR LAS PARTES INTERVIENTES EN EL PROCEDIMIENTO	4
A) RESUMEN DE LA DENUNCIA	4
B) RESOLUCIÓN ADMISORIA DE LA DENUNCIA	5
C) SÍNTESIS DE LOS DESCARGOS	6
D) DECLARATORIA DE REBELDÍA Y CANCELACIÓN DE LA AUDIENCIA DE CONCILIACIÓN	7
E) RESOLUCIÓN EMITIDA POR LA COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR 8	8
F) SÍNTESIS DEL RECURSO DE APELACIÓN	9
G) RESOLUCIÓN EMITIDA POR LA SALA ESPECIALIZADA EN PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	9
II. IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS PRINCIPALES PROBLEMAS JURÍDICOS DEL EXPEDIENTE	10
2.1 Identificación de los problemas jurídicos principales	10
2.2 Análisis de los problemas jurídicos principales	10
a) ¿Tiene el Indecopi la competencia para pronunciarse respecto de la inserción de la presunta cláusula abusiva en el Contrato de Seguro?	10
b) ¿Existió una adecuada imputación de cargos por parte de la Secretaria Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor sobre los hechos denunciados por la señora M.P.I.T?	13
c) La omisión de la consignación del pago de costos en el extremo resolutivo de la resolución expedida por la Comisión de Protección al Consumidor	14
III. POSICIÓN FUNDAMENTADA SOBRE LOS PROBLEMAS JURÍDICOS IDENTIFICADOS	16
IV. POSICIÓN FUNDAMENTADA SOBRE LAS RESOLUCIONES EMITIDAS	22
4.1 Resolución Final N.º 1505-2020/CC1 de 09 de octubre de 2020, expedida por la Comisión de Protección al Consumidor	22
4.2 Resolución N.º 0493-2021/SPC-INDECOPI de fecha 03 de marzo de 2021, expedida por la Sala Especializada de Protección al Consumidor	24
V. CONCLUSIONES	26
VI. BIBLIOGRAFÍA	28
VII. ANEXOS	29

I. RELACIÓN DE LOS HECHOS PRINCIPALES EXPUESTOS POR LAS PARTES INTERVIENTES EN EL PROCEDIMIENTO

A) RESUMEN DE LA DENUNCIA

Con fecha 6 de febrero de 2020, la señora M.P.I.T interpuso su denuncia ante el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y Protección de la Propiedad Intelectual, (en adelante, Indecopi), en contra de P.C.S.R. por presuntas infracciones al Código de Consumo, en relación a lo siguiente:

Fundamentos de hecho:

- Que, el 19 de agosto de 2019 contrató un Seguro de Autos Todo Riesgo con la denunciada para su vehículo con una cobertura total por el monto de S/ 75, 430.28 soles.
- Que, el 25 de octubre de 2019 sufrió un accidente de tránsito entre el cruce de la Av. Argentina con Jirón Jorge Chávez, distrito de Carmen de la Legua, Callao, en donde perdió el control del vehículo e impactó con una maceta de concreto, ocasionando daños materiales sobre su vehículo y daños a su persona, por lo que solicitó la asistencia de la denunciada en el lugar del siniestro.
- La denunciada rechazó la cobertura del Seguro, debido a que habría incurrido en la causal de exclusión tipificado en el supuesto "F", el cual establecía el rechazo de la cobertura por no contar con licencia de conducir, o teniéndola esta no facultada conducir la unidad asegurada, según el Reglamento de Licencias de Conducir.
- Que, no se le notificó la carta de rechazo de la cobertura, pese a que través de un email por parte de la denunciada, en donde se le comunicaba el rechazo de la cobertura, se le indicaba que se le enviaría a su domicilio.
- Que, si contaba con licencia de conducir en la categoría A-1, cuya vigencia era del 4 de agosto de 2012 al 04 de agosto de 2020, por lo que estaba facultada a manejar el vehículo asegurado.
- No se le informó de manera clara en la cláusula de exclusión del Contrato de Seguro el tipo de licencia que debía de tener para conducir su vehículo, a efectos de que se le otorgue la cobertura.
- Nunca se le informó de la existencia de algún impedimento para la contratación del seguro, así como tampoco que estaba prohibida la conducción del vehículo asegurado como taxi, por lo que P.C.S.R se aprovechó de la ignorancia de su persona, al no sobreentender las condiciones señaladas en la póliza.
- No se había puesto en conocimiento las condiciones del seguro de manera clara, lo cual hubiera permitido que como consumidora tome una mejor elección respecto al servicio.
- Asimismo, consideró que dicha cláusula era abusiva, ya que, la colocaría en una situación de desventaja frente a la aseguradora.
- Finalmente, manifiesta que, remitió dos (2) cartas notariales a la denunciada, para que se tome conocimiento de la afectación y vulneración de sus derechos, no

obstante, la denunciada no ha atendido sus requerimientos presentados.

Fundamentos de Derecho:

- En su escrito de denuncia la señora M.P.I.T hace referencia a la presunta vulneración de los siguientes artículos del Código de Consumo: Artículo 2°, 3°, 18°, 19°, 23°, 24°, 47° y 49°

Medios probatorios:

- Copia del documento nacional de identidad de la denunciante
- Contrato de la Póliza de Seguro de Auto Modular N° 200402728819 celebrada el 19 de agosto de 2019.
- Copia del cronograma de pago del seguro vehicular
- Copia de la licencia de conducir en la categoría A-1
- Copia de la comunicación por correo de fecha 13 de noviembre de 2019, enviado por la denunciada manifestando el rechazo de la cobertura.
- Copia del atestado policial.
- Copia del dosaje etílico
- Copia del cargo de la carta notarial con fecha 14 de noviembre de 2019 emitida por la denunciada, en donde se indica el rechazo de la cobertura, supuestamente enviada al domicilio de la denunciante.
- Carta Notarial de fecha 02 de enero de 2020¹ y de fecha 10 de enero de 2020².

B) RESOLUCIÓN ADMISORIA DE LA DENUNCIA

Con fecha 6 de marzo de 2020, la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor N° 1 – Sede Central del INDECOPI, resuelve admitir a trámite la denuncia contra la denunciada por las supuestas infracciones que detallamos:

- o A los artículos 18° y 19° del Código de Consumo, en la medida que, la denunciada habría negado de manera indebida otorgar la cobertura del Seguro por el siniestro ocurrido el 25 de octubre de 2019.
- o A los artículos 18° y 19° del Código de Consumo, debido a que la denunciada no habría notificado al domicilio de la denunciante la carta de rechazo de la cobertura del Seguro.
- o Al artículo 88° del Código de Consumo, en la medida que, la denunciada no habría atendido las dos (2) cartas del 2 y 10 de enero de 2020, respecto del siniestro

¹ Conviene precisar que, de acuerdo a los medios probatorios que obran en el expediente, dicha fecha hace referencia al día en el que la denunciada recibió la carta. Siendo que la fecha de redacción de la carta es el 26.12.2019.

² Conviene precisar que, de acuerdo a los medios probatorios que obran en el expediente, dicha fecha hace referencia a la fecha de redacción de la carta. Siendo que fecha en la que la denunciada la recibió es el 16.01.2020.

ocurrido el 25 de octubre de 2019.

- Al literal h) del artículo 50º, artículos 49º y 52º del Código de Consumo, debido a que, la denunciada habría consignado el supuesto “F” de la exclusión de la póliza del Seguro lo que, considera una cláusula abusiva, en el sentido que lo coloca en desventaja para la obtención de la cobertura.
- Al literal b) del numeral 1.1 del artículo 1º, y a los numerales 2.1 y 2.2 del artículo 2º del Código de Consumo, en la medida que, la denunciada no habría informado a la denunciante al momento de la contratación, que existía algún impedimento o estaba prohibido la conducción de la unidad asegurada como taxi.

Asimismo, se resolvió, entre otros aspectos: Correr traslado a la denunciada, para que dentro del plazo de 5 días hábiles presente sus descargos, y programar una Audiencia de Conciliación para el 20 de mayo de 2020 a las 11:10 horas en las oficinas del Indecopi.

C) SÍNTESIS DE LOS DESCARGOS

Con fecha 2 de julio de 2020, la denunciada realiza sus descargos indicando lo siguiente:

- a) Respecto a que negó de manera indebida a la denunciante la cobertura del Seguro por el siniestro sucedido el 25 de octubre de 2019

Señalo que se configuró el rechazo de la cobertura en aplicación del literal D del artículo 2º del Seguro Vehicular, referida a las exclusiones específicas, en donde se indica, entre otras cosas, que no se indemnizará al contratante y/o asegurado, si es que teniendo licencia para manejar no faculte la condición del vehículo asegurado, según el Reglamento de Licencias para Conducir.

Según el referido reglamento, en donde se clasifican las licencias de conducir, se encuentra la Clase A, Categoría II, la cual autoriza a conducir vehículos motorizados destinados al servicio de transporte especial de pasajeros en las modalidades de taxi, entre otros. Por lo que, visualizándose la licencia de conducir de la denunciante, quien se encontraba manejando al momento del siniestro, se verifica que es propietaria de una licencia perteneciente a la Clase A, Categoría I, no estando por tal motivo facultada legalmente para conducir el vehículo que fue asegurado en la modalidad de taxi, configurándose así la exclusión de la cobertura, por lo que se debe declarar tal imputación en infundada.

b) Respecto a que no habría notificado la carta de rechazo de la cobertura al domicilio de la denunciante

Alega que sí cumplió con notificar la carta de rechazo el 15 de noviembre de 2019, adjuntado como medio probatorio copia del cargo de entrega en donde se señala que se entregó el original de la referida carta y sus anexos a una persona que señaló ser empleada de recepción, quien además selló la copia, deviniendo por tanto la imputación en infundada.

c) Respecto a que habría consignado una supuesta cláusula abusiva en el Seguro, que colocaría a la denunciante en desventaja para la obtención de la cobertura.

Hace mención a que el Indecopi no tendría competencia para analizar la presente imputación, siendo el Poder Judicial el competente, por tanto, solicita se declare improcedente la denuncia en este extremo. Asimismo, señala que en caso se considere que procede la imputación, indica que no se ha considerado una cláusula abusiva en la póliza, en la medida que la cláusula de exclusión está en concordancia con lo señalado en el Reglamento de Licencias de Conducir.

d) Respecto a que no habría informado a la denunciante, al momento de la contratación, que existe un impedimento o estaba prohibido la conducción de la unidad asegurada como taxi.

Manifiesta que no existe una prohibición para la conducción del vehículo asegurado como taxi, porque justamente el Seguro fue contratado para ello, debido a que en el mismo se establece que el uso del vehículo era de taxi. Señala que lo se establece en el Seguro es que una persona conduzca un vehículo con la licencia de conducir autorizada por ley, siendo que la denunciante no puede alegar el desconocimiento de la norma interna que lo estipula, debiéndose declarar por ello infundada la denuncia.

Medios probatorios

-Anexos de la denuncia presentada por la señora M.P.I.T, cargo de entrega de la carta de rechazo notificada al domicilio de la denunciante, Ficha RUC de la compañía aseguradora, DNI y poder de su representante.

D) DECLARATORIA DE REBELDÍA Y CANCELACIÓN DE LA AUDIENCIA DE CONCILIACIÓN

Mediante Resolución N.º 2 de fecha 13 de julio de 2020, la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor N° 1 – Sede Central del INDECOPI, resolvió tener por apersonado al denunciado, declararlo rebelde en la medida que presentó sus descargos fuera de plazo. Asimismo, informó que la Audiencia de Conciliación programada para el 20 de mayo de 2020, ya no se llevaría a cabo en salvaguarda de la salud e integridad de los administrados, debido a la emergencia sanitaria a nivel

nacional declarada en el país en ese momento, sin perjuicio del derecho de las partes de arribar a un acuerdo conciliatorio directamente.

E) RESOLUCIÓN EMITIDA POR LA COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

Con fecha 9 de octubre de 2020, la Comisión de Protección al Consumidor N° 1 – Sede Central del INDECOPI (en adelante, la Comisión), mediante Resolución Final N° 1505-2020/CC1, resuelve:

- Declarar INFUNDADA la denuncia por:
 - a) la supuesta infracción a los artículos 18° y 19° del Código de Consumo, dado que, se acreditó que la negativa a la cobertura por el siniestro del 25 de octubre de 2019, se encontraba justificada,
 - b) la supuesta infracción a los artículos 18° y 19° del Código de Consumo, debido a que, la denunciada si acreditó haber notificado la carta de rechazo de cobertura del Seguro contratado a la denunciante,
 - c) la supuesta infracción a los artículos 49°, el literal h) del artículo 50°, 52° del Código de Consumo, dado que, no se verificó que la cláusula de exclusión aplicada a la denunciante sea abusiva,
 - d) la supuesta infracción al literal b) del numeral 1.1 del artículo 1°, y a los numerales 2.1 y 2.2 del artículo 2° del Código de Consumo, dado que, no fue acreditado que P.C.S.R se encontrara obligada a informar a la señora M.P.I.T al momento de la contratación, que existía alguna prohibición para la conducción del vehículo que aseguró como taxi, ello debido a que del contenido de la póliza no se observa tal prohibición, por lo que la denunciante no podría haber sido informada de ello.
- Declarar FUNDADA la denuncia por la vulneración al artículo 88° del Código de Consumo, en la medida que, P.C.S.R no presentó algún medio probatorio mediante el cual acredite que respondió la carta notarial del 2 de enero de 2020,
- Declarar IMPROCEDENTE la denuncia por “falta de interés para obrar” por la supuesta vulneración al artículo 88° del Código de Consumo dado que, la denunciada tenía hasta el 16 de febrero de 2020 para responder la carta del 10 de enero de 2020, debido a que P.C.S.R recibió la carta el 16 de enero de 2020 teniendo 30 días calendarios para responder; sin embargo, la denuncia se presentó el 6 de febrero de 2020;
- Dispuso que la denunciada: i) en calidad de medida correctiva, atienda la carta del 2 de enero de 2020; asimismo, ii) el pago de las costas ascendente al monto de S/ 36.00 soles, ambas en un plazo máximo de quince (15) días hábiles.

- Imponer a la denunciada una multa de 1.07 UIT, por infracción al deber de atención de reclamos; y,
- Disponer la inscripción de P.C.S.R en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi, una vez quede la resolución firme en sede administrativa.

F) SÍNTESIS DEL RECURSO DE APELACIÓN

Con fecha 30 de octubre de 2020, la señora M.P.I.T apeló la resolución expedida por la Comisión, solicitando se revoque lo decidido en la resolución de primera instancia en los extremos que no le favorecían (extremos infundados y extremo improcedente), y se declare fundada la denuncia en todos sus aspectos, reiterando lo señalado en su escrito de denuncia y argumentando además lo siguiente:

- Que, la Comisión realizó una interpretación de las normas sectoriales a favor de la denunciada, generando una nueva controversia al resolver con normas no aplicables al caso concreto.
- La presente controversia se centraba en si la denunciada informó, al momento de la contratación del Seguro, de manera adecuada las condiciones para su activación, esto es, que la póliza solo se activaría si la persona que conducía tenía una licencia de conducir en la categoría A-II.
- Que, en el contrato no se consignaron cuáles serían las licencias que se debía de tener para la conducción del vehículo, y de esa manera se le otorgue la cobertura de la póliza.
- No se estableció en el Contrato de Seguro que la poliza no se activaría si es que la denunciante se encontrara conduciendo el vehículo y tenga un accidente.
- Que, al momento de la contratación del Seguro, la denunciada tuvo conocimiento que la denunciante tenía una licencia de Categoría A-I, debiendo advertirle que debía de contratar otro tipo de póliza, debido a que, en caso ocurra un siniestro, la póliza solo se activaría si el vehículo era conducido por una persona que contara con licencia A-II.
- Que, la denunciada no actuó de buena fe y la indujo a error, ya que sabía el tipo de licencia que tenía la denunciante, no advirtiéndole que debía contratar otro tipo de seguro.

G) RESOLUCIÓN EMITIDA POR LA SALA ESPECIALIZADA EN PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

El 3 de marzo de 2021, la Sala Especializada en Protección al Consumidor (en adelante, la Sala), por Resolución N° 0493-2021/SPC-INDECOPI, resuelve:

- DECLARAR LA NULIDAD PARCIAL de la resolución concesoria del recurso de apelación, y, declara improcedente el referido recurso, debido a que la denunciante

no fundamentó el error de hecho o derecho o el agravio que le generó la resolución recurrida, respecto de los siguientes extremos: a) P.C.S.R no habría notificado a la denunciante la carta de rechazo de la cobertura del Seguro contratado; b) P.C.S.R no emitió respuesta a la carta del 10 de enero de 202 presentada por la señora M.P.I.T; y, c) P.C.S.R habría colocado una cláusula abusiva en el Seguro en cuestión;

- **CONFIRMAR** la resolución emitida por la Comisión en el extremo que declaró infundada la denuncia por:
 - la presunta infracción a los artículos 18º y 19º del Código de Consumo, dado que, se acreditó que la negativa a la cobertura por el siniestro ocurrido el 25 de octubre de 2019 se encontraba justificada, debido a que la denunciante no tenía la licencia que le faculta a conducir la unidad asegurada, incurriendo en una causal de exclusión,
 - la supuesta infracción al literal b) del numeral 1.1 del artículo 1º y a los numerales 2.1 y 2.2 del artículo 2º, dado que, la denunciada no estaba obligada a informar a la denunciante al momento de la contratación del Seguro que existía una prohibición para conducir el vehículo como taxi.

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

2.1 Identificación de los problemas jurídicos principales

De manera posterior al análisis de los hechos suscitados en el caso concreto, así como de las decisiones emitidos por los órganos resolutivos del Indecopi en el presente expediente administrativo, se han determinado como principales problemas que tienen relevancia jurídica los siguientes:

- a) ¿Tiene el Indecopi la competencia para pronunciarse respecto de la inserción de la presunta cláusula abusiva en el Contrato de Seguro?
- b) ¿Existió una adecuada imputación de cargos por parte de la Secretaria Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor sobre los hechos denunciados por la señora M.P.I.T?
- c) La omisión de la consignación del pago de costos en el extremo resolutivo de la resolución expedida por la Comisión de Protección al Consumidor

2.2 Análisis de los problemas jurídicos principales

a) ¿Tiene el Indecopi la competencia para pronunciarse respecto de la inserción de la presunta cláusula abusiva en el Contrato de Seguro?

En su escrito de denuncia, la señora M.P.I.T, alegó que la denunciada habría incluido en el Contrato de Seguro, una cláusula abusiva contraria a la buena fe, que le habría colocado en una situación de desventaja frente a la aseguradora.

Al respecto, P.C.S.R en sus descargos presentados el 2 de julio de 2020, solicitó se declara la improcedencia de la denuncia debido a que el Indecopi no tendría la competencia para pronunciarse sobre una presunta inclusión de una cláusula abusiva en el Contrato de Seguro firmado entre la señora M.P.I.T y la parte denunciada, siendo el Poder Judicial la institución competente para pronunciarse sobre dicha materia.

De acuerdo a la Ley N.º 29571 - Código de Protección y Defensa del Consumidor, del 2010, se precisa que:

Se consideran cláusulas abusivas, y por lo tanto inexigibles, aquellas estipulaciones no negociadas de manera individual, establecidas en los contratos por adhesión y en las cláusulas generales de contratación no aprobadas por la autoridad administrativa que, contrariamente a las exigencias de la buena fe, colocan en su perjuicio al consumidor, en posición de desventaja, desigualdad o le anulen sus derechos.

Por su parte, el artículo 52º de la Ley N.º 29571 - Código de Protección y Defensa del Consumidor del 2010, establece que:

Artículo 52.- Inaplicación de las cláusulas abusivas

52.1 Las cláusulas abusivas ineficaces a que se refiere el presente Código son inaplicadas por la autoridad administrativa.

52.2 El ejercicio de esta facultad por la autoridad administrativa se hace efectivo sin perjuicio de las decisiones que sobre el particular pueden ser adoptadas en el ámbito jurisdiccional o arbitral, según fuese el caso.

Al respecto, Carbonell (2015) comentando lo establecido en el primer párrafo del artículo referido en el párrafo anterior indica que “el inciso 1 del presente artículo establece que las cláusulas abusivas ineficaces a que se refiere el presente Código son inaplicadas por la autoridad administrativa. Entiéndase por autoridad administrativa en este caso a Indecopi (...)” (p. 249).

Comentando el segundo párrafo del citado artículo 52º, Carbonell (2015) señala:

Finalmente, el inciso 2, establece que el ejercicio de esta facultad por la autoridad administrativa se hace efectivo sin perjuicio de las decisiones que sobre el particular pueden ser adoptadas en el ámbito jurisdiccional o arbitral, según fuese el caso. Es decir, es obligación y deber de las autoridades administrativas no aplicar las cláusulas, las cuales sean abusivas, aún y así mediante arbitraje o un ámbito jurisdiccional exprese lo contrario. (p. 252)

En relación con las cláusulas generales de contratación, la Ley N.º 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor del año 2010, en el artículo 54 precisa:

Artículo 54.- Aprobación de cláusulas generales de contratación

(...)

54.2 En el caso de los contratos de consumo celebrados por empresas sometidas a la supervisión de la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones, la aprobación administrativa de las cláusulas generales de contratación corresponde a dicha entidad, conforme a la ley de la materia.

54.3 La aprobación general de la cláusula general de contratación solo puede ser cuestionada en la vía judicial. El consumidor o usuario directamente afectado respecto de la aplicación concreta de la referida cláusula puede recurrir ante la autoridad administrativa o judicial competente para que emita pronunciamiento en el caso en concreto (...).

Aunado a ello, Rodríguez (2012) señala en relación con el numeral anterior:

Conforme al inciso 54.3 del artículo 54º de la Ley de Protección y Defensa del Consumidor, la aprobación general de la cláusula general de contratación solo puede ser cuestionada en la vía judicial. El cuestionamiento de la aplicación concreta de la cláusula se hace por el consumidor directamente afectado recurriendo a la vía administrativa o judicial competente para que emita pronunciamiento en el caso concreto. (p. 267)

En esa misma línea, el artículo citado anteriormente, indica que en los contratos de consumo que sean suscritos por empresas que se encuentren bajo la supervisión de la SBS, esta se encarga en aprobar las cláusulas generales de contratación que se incorporarán en los referidos contratos; sin embargo, no hay que confundir el acto de aprobación por parte de la autoridad administrativa (control preventivo o ex ante³), el cual solo puede ser cuestionada en sede judicial; con el cuestionamiento que puede realizar un consumidor, en relación con la aplicación específica de alguna cláusula general de contratación que puede estar vulnerando sus derechos por ser considerada abusiva, debido a que en ese supuesto, frente a esa afectación concreta puede recurrir ante la vía judicial o administrativa (control posterior o ex post).

En base a todo lo expresado, se determinará si el Indecopi, como autoridad administrativa, cuenta con la competencia para pronunciarse en relación con la aplicación, en un Contrato de Seguro, de una presunta cláusula abusiva, o si le

³ El control ex ante también comprende el control legislativo, el cual en palabras de Villota (s.f, p.30) “en esta forma de control el legislador tipifica expresamente las cláusulas abusivas. Son ejemplos de ello en los artículos 50º y 51º del Código de Consumo que establecen una serie de cláusulas abusivas específicas”.

corresponde al Poder Judicial; para ello es necesario analizar, además de la función que ejerce el Indecopi en materia de protección al consumidor, determinar si el denunciante y denunciado se encuentran vinculados por una relación de consumo en el procedimiento, y si se configuran infracciones al Código de Consumo.

b) ¿Existió una adecuada imputación de cargos por parte de la Secretaria Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor sobre los hechos denunciados por la señora M.P.I.T?

La Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor (en adelante, la Secretaría Técnica de la Comisión) mediante Resolución N.º 1 de fecha 06 de marzo de 2020, admite a trámite la denuncia imputando cinco presuntas infracciones a P.C.S.R.

Las cinco presuntas infracciones presuntamente cometidas por la denunciada se refieren a los siguientes hechos: a) por haber negado indebidamente otorgar la cobertura del seguro, b) por no notificar la carta de rechazo al domicilio de la denunciante, c) por no responder dos cartas notariales (del 2 y 10 de enero de 2020) presentadas por la señora M.P.I.T, d) por consignar una presunta cláusula abusiva en la póliza, que coloca a la consumidora en un situación de desventaja; y e) por no haber informado, al momento de la contratación, que existía algún impedimento o estaba prohibida la conducción de la unidad asegurada como taxi.

Sin embargo, del análisis y la interpretación sistemática de la denuncia se observa que la señora M.P.I.T. expresamente también denuncia el hecho referido a que la denunciada no le ha informado de manera clara en las exclusiones del contrato de seguro el tipo de licencia que debió tener para conducir su propio vehículo, a efectos de que la póliza le otorgue cobertura⁴. Por tanto, la pregunta es ¿tenía obligación la compañía aseguradora de informar a la denunciante en el contrato de seguro la clase de licencia que debía de tener para que conduzca su vehículo, y que de esa manera no incurra en una causal de exclusión a efectos de que se le otorgue cobertura del Seguro Vehicular?

Al respecto, considero que dicho hecho denunciado, no fue tomado en cuenta por la Secretaria Técnica al momento de imputar las infracciones⁵. Según la Ley de Organización y Funciones del Indecopi aprobado por Decreto Legislativo N° 1033 de 2008, en su artículo 44.1 literal d), precisa que, dentro de las funciones de la

⁴ Numeral 07 del escrito de denuncia de fecha 06.02.2020

⁵ Es importante precisar que si bien es cierto existe una imputación a la infracción al deber de información por parte de la Secretaria Técnica, esta se refiere a si la denunciada estaba en obligación de informar a la señora M.P.I.T, al momento de la contratación, si existía una prohibición para conducir el vehículo como taxi; situación distinta a si la denunciada estaba obligada a informar a la denunciante en las exclusiones del contrato de seguro la clase de licencia que debía tener para que conduzca su vehículo y no incurra en la causal de exclusión, a efectos de que la póliza le cubriera.

Secretaría Técnica, se encuentra, entre otras, la de imputación de los cargos. Para ello, le corresponde interpretar los hechos denunciados establecidos en el escrito de denuncia de los consumidores a efectos de realizar una adecuada imputación de cargos (en caso esta función haya sido delegada por la Comisión) contra el proveedor, ya que en base a ello se determinarán los puntos controvertidos del procedimiento y sobre los cuales tanto la Comisión como la Sala emitirán sus decisiones.

En el presente caso, a mi criterio, se debió considerar como una imputación al hecho denunciado referido a que si era obligación de la denunciada informar en el contrato de seguro a la denunciante el tipo de licencia que debía de tener para conducir su propio vehículo, a efectos de que se le otorgue cobertura, debido a que esto era la principal controversia; es decir, determinar si la denunciada debía informar a la denunciante de manera clara las condiciones para que la póliza le cubriera (referido a informar el tipo de licencia que debía de tener para que no incurra en una causal de exclusión); de esa manera P.C.S.R podía ejercer su derecho de defensa respecto a este extremo, en cumplimiento con el principio al debido procedimiento, puesto que:

(...)

La práctica pone de manifiesto un supuesto muy usual: los consumidores en su escrito de denuncia muestran cierta dispersión en la narración de los hechos, (...) cuesta de su lectura la identificación precisa del hecho o hechos presuntamente infractores. Es en este caso en el cual la Secretaría Técnica debe dirigir de oficio la calificación y concretización de los cargos a imputar siempre desde los hechos denunciados (...).

(...) el órgano instructor no puede desconocer u omitir la identificación de la norma presuntamente infringida ni tampoco puede desconocer su posición calificada para identificar los hechos sobre los que se discutirá la responsabilidad del denunciado, pese a que no hayan sido especificado como tales por el denunciante. (Agurto, 2019, pp.49 y 50).

En ese sentido, se determinará si la autoridad administrativa realizó una adecuada imputación de hechos respecto de todos los planteamientos cuestionados por la señora M.P.I.T en su escrito de denuncia de fecha 06 de febrero de 2020.

c) La omisión de la consignación del pago de costos en el extremo resolutorio de la resolución expedida por la Comisión de Protección al Consumidor

Mediante la Resolución Final 1505-2020/CC1, emitida por la Comisión, se declaró fundada la denuncia con respecto a la vulneración del artículo 88º del Código de Consumo, debido a que la compañía aseguradora no acreditó haber brindado respuesta a la carta cursada vía Notario Público de fecha 2 de enero del 2020, remitida por la denunciante a la compañía aseguradora. Debido a ello, la Comisión en la parte resolutoria de su Resolución dispuso que, la denunciada deberá en un plazo

máximo de 15 días hábiles siguientes de notificada la misma: 1) cumpla en calidad de medida correctiva con responder la referida carta notarial, y 2) cumpla con pagar las costas del procedimiento por el monto de s/36,00. Además, impuso a la denunciada una multa de 1.07 UIT.

De conformidad con el análisis de la Resolución Final, se advierte que la Comisión omitió pronunciarse en parte resolutive de la misma respecto del pago de los costos del procedimiento, pese a que en los considerandos de la referida resolución administrativa se ordena a la denunciada el pago tanto de las costas como de los costos.

Al respecto, el Decreto Legislativo N.º 807 - que establece las Facultades, Normas y Organización del Indecopi de 1996, en su artículo 7 precisa en relación al pago de los costas y costos que:

Artículo 7.- Pago de costas y costos. -

En cualquier procedimiento contencioso seguido ante el INDECOPI, la comisión o dirección competente, además de imponer la sanción que corresponda, puede ordenar que el infractor asuma el pago de las costas y costos del proceso en que haya incurrido el denunciante o el INDECOPI (...).

Según el Texto Único Ordenado del Código Procesal Civil de 1993, norma supletoria al presente procedimiento, establece respectivamente en sus artículos 410º y 411º, con relación al concepto de costas y costos lo siguiente:

Artículo 410º.- Costas. Las costas están constituidas por las tasas judiciales, los honorarios de los órganos de auxilio judicial y los demás gastos judiciales realizados en el proceso.”

Artículo 411º.- Costos. Son costos del proceso el honorario del Abogado de la parte vencedora, más un cinco por ciento destinado al Colegio de Abogados del Distrito Judicial respectivo para su Fondo Mutual y para cubrir los honorarios de los Abogados en los casos de Auxilio Judicial.

En el mismo cuerpo normativo referido en el párrafo anterior, en su artículo 370º, establece que, si la autoridad ha realizado una fundamentación respecto de algún tema vinculado a la controversia en la parte considerativa de la resolución apelada, pero al momento de resolver, en la parte decisoria de la resolución, no ha considerado dicha fundamentación que tiene vinculación con la parte resolutive, la autoridad superior puede integrar dicha omisión.

Debido a ello, se analizará la omisión de pronunciamiento en la parte decisoria de la resolución administrativa, emitida por la Comisión de Protección al Consumidor, sobre

el pago de costos a favor de la denunciante, pese a que su pago fue reconocido en la parte considerativa de la misma.

III. POSICIÓN FUNDAMENTADA SOBRE LOS PROBLEMAS JURÍDICOS IDENTIFICADOS

3.1 ¿Tiene el Indecopi la competencia para pronunciarse respecto de la inserción de la presunta cláusula abusiva en el Contrato de Seguro?

En el presente caso, P.C.S.R en sus descargos de fecha 2 de julio de 2020 manifestó que, el Indecopi no tenía competencia para pronunciarse sobre la imputación señalada por la denunciante en cuanto a que se habría redactado una presunta cláusula abusiva en el Contrato de Seguro, debido a que el Poder Judicial era la institución competente para pronunciarse sobre dicha materia, solicitando en razón a ello se declara la improcedencia de la denuncia.

De conformidad con la Constitución Política del Perú de 1993 en su artículo 65° se, indica que el Estado actúa como defensor de los intereses de los usuarios y consumidores por medio de sus distintos organismos, entre ellos, Indecopi, es quien, en su calidad de autoridad nacional de consumo, se encarga de proteger los derechos de los consumidores, ello en concordancia con el artículo 105° de la Ley N.º 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor de 2010, el cual indica que “el Indecopi es la autoridad con competencia primaria y de alcance nacional para conocer las presuntas infracciones” al Código, imponiendo para ello, las sanciones o medidas correctivas necesarias, siendo que dicha competencia solo puede ser negada en el supuesto que una norma con rango de ley establezca de manera expresa que la competencia le corresponde a otro organismo.

Por su parte, el Código de Consumo, frente a las cláusulas establecidas en un contrato de consumo que sean consideradas abusivas, consagra un control administrativo ex ante, el cual es preventivo, debido a que es realizado por la autoridad administrativa antes de que las cláusulas generales de contratación se inserten en un contrato, y es realizado por la SBS con relación a los contratos celebrados por empresas sometidas a supervisión; y por otro lado, un control posterior o ex post, el cual comprende que un consumidor frente a un agravio concreto de sus derechos por la aplicación de las referidas cláusulas, puede acudir ya sea a la vía administrativa o a la vía judicial.

Para Barturén (2011), en línea con la anterior, señala que:

En el Código de Protección y Defensa del Consumidor se consagra también un mecanismo de control judicial negativo, aun cuando el mismo se extiende también a la autoridad administrativa y a los tribunales arbitrales, quienes podrán declarar ineficaces las cláusulas calificadas como abusivas, resultando

por tanto inaplicables e inexigibles al consumidor afectado en el contrato específico, el mismo que sin embargo mantiene su eficacia respecto de las demás cláusulas. (p. 61)

Debido a ello, el Indecopi, como parte de un control ex post, cuenta con la facultad de pronunciarse respecto de un agravio concreto alegado por un consumidor por la aplicación de una presunta cláusula abusiva inserta en un contrato, cuando esta se presente dentro de una relación de consumo, la cual conforme con lo señalado en el numeral 5 del artículo IV de la Ley N.º 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor de 2010, es aquella “relación por la cual un consumidor adquiere un producto o contrata un servicio con un proveedor a cambio de una contraprestación económica. Esto sin perjuicio de los supuestos contemplados en artículo III del Código”.

Al respecto según lo establecido por la Sala Especializada en Protección al Consumidor la relación de consumo:

Se encuentra determinada por la concurrencia de tres componentes íntimamente ligados y cuyo análisis debe efectuarse de manera integral, entendiéndose que la ausencia de uno de ellos determinaría que no nos encontremos frente a una relación de consumo. Dichos elementos son los siguientes: un consumidor o usuario; un proveedor; y, un producto o servicio materia de transacción comercial. (Resolución N° 2897-2014/SPC-INDECOPI, fundamento 9)

En el caso concreto, se evidencia que en efecto nos encontramos ante (i) un consumidor final, según lo señalado en el numeral 2 del artículo IV del Código de Consumo, (ii) por otro lado, la denunciada ostenta la condición de proveedora, en concordancia con lo establecido en el artículo 2 del artículo IV del Código, por prestar el servicio de contratación de seguros de manera habitual, y (iii) una contratación de un seguro vehicular objeto de una transacción comercial; en razón a ello queda corroborado la relación de consumo entre las partes intervinientes en el presente procedimiento. A la vez, acotar en la premisa precedente que, la denunciada no ha cuestionado la categoría de consumidora de la denunciante, siendo posible afirmar de esta forma que no hay controversia al respecto.

Por tanto, en razón de todo lo expresado, de conformidad con la Ley N.º 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor de 2010 en su inciso b) del artículo 116º, el Indecopi tiene la competencia para, a través de una medida correctiva complementaria, decidir declarar inexigible una cláusula abusiva, frente a cualquier desventaja o abuso que procure tomar el proveedor mediante la redacción de una cláusula abusiva en el contenido contractual en el marco de una relación de consumo.

En el presente caso, en donde la denunciante alegaba que se le habría colocado en una situación de desventaja frente a la denunciada por la aplicación concreta de una presunta cláusula abusiva en su póliza vehicular, y dado que nos encontramos frente a una relación de consumo, el Indecopi sí tenía la competencia para pronunciarse respecto de la inserción de la presunta cláusula abusiva en la referida póliza, y declararla ineficaz, resultando inaplicable e inexigible al consumidor, manteniendo su eficacia respecto de las demás cláusulas.

3.2 ¿Existió una adecuada imputación de cargos por parte de la Secretaria Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor sobre los hechos denunciados por la señora M.P.I.T?

En la Ley de Organización y Funciones del Indecopi aprobada por Decreto Legislativo N° 1033 de 2008, se estipula que una de las funciones de las Secretarías Técnicas, es la imputación de cargos, en caso se le haya delegado esta función por parte de la Comisión.

La señora M.P.I.T. denuncia expresamente que la denunciada no le habría informado en el contrato de seguro el tipo de licencia que debió tener para conducir su vehículo, a efectos de que la póliza le otorgue cobertura. Al respecto, dicho hecho denunciado, no fue tomado en cuenta por la Secretaria Técnica de la Comisión al momento de imputar las infracciones en su Resolución N.º 1 de fecha 06 de marzo de 2020.

Los cinco hechos denunciados que se consideran en la referida resolución son: a) por haber negado indebidamente otorgar la cobertura del seguro, b) por no notificar la carta de rechazo al domicilio de la denunciante, c) por no responder dos cartas notariales (del 2 y 10 de enero de 2020) presentadas por la señora M.P.I.T, d) por consignar una cláusula abusiva en la póliza, que coloca a la consumidora en un situación de desventaja; y e) por no haber informado, al momento de la contratación, que existía algún impedimento o estaba prohibida la conducción de la unidad asegurada como taxi.

Sin embargo, la Secretaria Técnica de la Comisión en su Resolución N.º 1, no considera como hecho denunciado lo estipulado expresamente por la denunciada en su escrito de denuncia, en lo referente a que se no le habría informado en las exclusiones del contrato de seguro el tipo de licencia que debió tener para conducir su propio vehículo, y que de esa manera no incurra en una causal de exclusión a efectos de que se le otorgue cobertura del Seguro Vehicular.

Por su parte, el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley de Procedimiento Administrativo General de 2019, norma de aplicación supletoria al presente procedimiento, establece en su inciso 4 del artículo 5º, que el acto administrativo en su contenido abarca todos los planteamientos de hechos y los de derecho formulados por el administrado, siendo posible incluir otras cuestiones apreciadas de oficio.

El principio de congruencia establece que la autoridad administrativa debe pronunciarse por todos los planteamientos formulados por los administrados, en ese sentido, Morón (2023) señala:

(...) la congruencia en el procedimiento administrativo adquiere singularidad hasta configurar la necesidad que la resolución decida imperativamente cuantas cuestiones hayan sido planteadas en el expediente (...). En tal sentido, el contenido mismo del expediente y no los extremos planteados por los interesados, es el límite natural al requisito de la congruencia de las resoluciones administrativas. (p. 245)

Así, según la Sala Especializada en Protección al Consumidor indicó en línea con lo anterior que:

El juzgador tiene la obligación de fallar según lo alegado y probado por las partes, por lo que debe pronunciarse únicamente sobre las pretensiones y defensas propuestas y probadas por las mismas y no puede resolver más allá de lo demandado, ni sobre punto o pretensión no planteada, y tampoco omitir lo expresamente pretendido. (Resolución N.º 0070-2021/SPC-INDECOPI, fundamento 15)

En el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley de Procedimiento Administrativo General de 2019, se señala que las normas relativas al procedimiento sancionador se aplican de manera supletoria a los procedimientos regulados por leyes especiales, como lo es el procedimiento sancionador de protección al consumidor; en ese sentido, el numeral 3) del artículo 254.1 del referido cuerpo legal se señala que:

Artículo 254.- Caracteres del procedimiento sancionador

254.1. Para el ejercicio de la potestad sancionadora se requiere obligatoriamente haber seguido el procedimiento legal o reglamentariamente establecido caracterizado por:

(...)

3. Notificar a los administrados los hechos que se le imputen a título de cargo, la calificación de las infracciones que tales hechos pueden constituir (...).

Así, la potestad sancionadora de la autoridad administrativa implica, que, en base al principio de impulso de oficio y de la búsqueda de la verdad material, la autoridad impute los cargos sobre todos los cuestionamientos realizados por el consumidor en su escrito de denuncia que sean considerados infracciones al Código de Consumo. Solo de esa manera el proveedor ejercerá su derecho de defensa, en relación con el principio al debido procedimiento, tal como lo establece el Indecopi al señalar que:

La formulación de cargos constituye un trámite esencial del procedimiento que

implica el ejercicio de la potestad sancionadora, pues permite al administrado informarse sobre los hechos que le son imputados con la finalidad de poder ejercer adecuadamente su derecho de defensa, en el marco de un debido procedimiento. (Resolución Final N° 014-2022/INDECOPI-JUN, fundamento 11).

En esa línea, correspondía que la Secretaría Técnica, como órgano instructor del procedimiento, realice una labor de interpretación de los hechos relatados por la consumidora en su escrito de denuncia, a fin de calificar los hechos e impute las presuntas infracciones que hayan sido cometidas por el proveedor, ya que en base a ello se determinarán los puntos controvertidos del procedimiento, y serán sobre los cuales tanto la Comisión como la Sala emitirán sus decisiones.

En el presente caso, la señora M.P.I.T denuncia el hecho de que P.C.S.R no le informó en las exclusiones del contrato de seguro la clase licencia que debía poseer para conducir su propio vehículo, a efectos de que la póliza le otorgue cobertura. Este hecho no fue considerado en la resolución de imputación de cargos, por lo que la misma estaría inmersa en un vicio del acto administrativo, que genera su nulidad de pleno derecho, en la medida que no ha cumplido con seguir el procedimiento regular que se ha dispuesto para su emisión.

En ese sentido, en virtud de lo estipulado en el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley de Procedimiento Administrativo General de 2019 en su artículo 227.2, la Sala pudo determinar la nulidad parcial la Resolución mediante el cual se imputan los cargos (Resolución N.º 1 del 06 de marzo de 2020), y de la resolución emitida por la Comisión, en el extremo que no se pronunciaron sobre un hecho denunciado por la señora M.P.I.T; y de ser el caso que la Sala contara con suficientes elementos podía integrar la resolución y pronunciarse sobre el fondo del asunto, de lo contrario podría ordenar que se retrotraiga el procedimiento al momento de producción del vicio.

Por tanto, consideró que la infracción al deber de información en el presente procedimiento, era por dos hechos en concreto de acuerdo a lo que se desprende de la denuncia: 1) por no haber informado la denunciada, al momento de la contratación, sobre que existía un impedimento o estaba prohibida conducir el vehículo como taxi (hecho imputado), y 2) si la denunciada estaba en la obligación de informarle a la denunciante sobre el tipo de licencia que debía de tener para conducir su propio vehículo, a efectos de que la póliza le otorgue cobertura (hecho no imputado).

Ahora, si bien es cierto se puede advertir que en la Resolución N.º 0493-2021, expedida por la Sala Especializada, en el fundamento 54 se hace referencia a que las compañías aseguradoras no se encontraban obligadas a informar la clase de licencia para conducir un vehículo, este fundamento se debe a una mejor apreciación por parte de la Sala de los hechos establecidos en el recurso de apelación de la

denunciante, y se realiza como parte de la fundamentación de la imputación señalada en el punto 1) del párrafo anterior; sin embargo, dicho análisis debió realizarse en base a una imputación independiente, puesto que esto era la principal controversia en el expediente y lo que denunciaba la señora desde su primer escrito de denuncia, siendo que además no se tuvo un pronunciamiento respecto a dicho hecho desde primera instancia, justamente debido a que no fue imputado por la Secretaría Técnica desde un inicio del procedimiento.

3.3 Sobre la omisión de la consignación del pago de costos en el extremo resolutorio de la resolución expedida por la Comisión de Protección al Consumidor

De acuerdo con el Decreto Legislativo N.º 807 - que establece las Facultades, Normas y Organización del Indecopi de 1996, precisa que la Comisión competente, en un procedimiento contencioso, puede ordenar, además de imponer una sanción, que la persona infractora pague los costas y costos del procedimiento.

Al respecto, del análisis de la Resolución expedida por la Comisión, se observa que en los fundamentos 113 al 118 se desarrolló los argumentos referentes a las costas y a los costos del procedimiento, ordenando el pago de ambos conceptos a favor de la señora M.P.I.T; sin embargo, a pesar de lo indicado en el extremo considerativo de la Resolución Final, en la parte resolutoria de la misma se observa que no hay un pronunciamiento respecto al pago de los costos que debía pagar la compañía aseguradora.

De conformidad con lo señalado en el Texto Único Ordenado del Código Procesal Civil de 1993, si la autoridad omite considerar en el extremo decisorio de su resolución, un aspecto que ha sido fundamentado en la parte considerativa, la autoridad puede integrar la resolución sobre dicha omisión. En esa misma línea Ariano (2016) señala que el órgano superior:

(...) podrá, de oficio, esto es, sin que ninguna de las partes se lo pida, “integrar la resolución apelada en la parte decisoria”, esto es emitir un pronunciamiento explícito sobre los extremos de pronunciamiento omitidos en la sentencia apelada, siempre que “la fundamentación aparece en la parte considerativa”.
(p. 275)

Por tanto, considerando que la Comisión, omitió pronunciarse en la parte decisoria de su resolución respecto del pago de costos a cargo del denunciado, pese a que dicho pago había sido considerado a favor de la denunciante en la parte considerativa de la misma, correspondía que la Sala Especializada, integrar esta omisión en su resolución en donde resuelve la materia controvertida.

IV. POSICIÓN FUNDAMENTADA SOBRE LAS RESOLUCIONES EMITIDAS

4.1 Resolución Final N.º 1505-2020/CC1 de 09 de octubre de 2020, expedida por la Comisión de Protección al Consumidor

Respecto a la decisión final emitida por la Comisión preciso lo siguiente:

En primer lugar, la denunciada no negó injustificadamente el otorgamiento de la cobertura del Seguro no vulnerándose los artículos 18º y 19 del Código de Consumo, por lo que estoy conforme con lo decidido por la Comisión debido a que la cláusula de exclusión del seguro indicaba que no se otorgaría la cobertura si no se contaba con una licencia de conducir que faculte a conducir el vehículo asegurado, exigencia legal que está en concordancia con lo establecido en: 1) el Texto Único Ordenado del Reglamento Nacional de Tránsito – Código de Tránsito aprobado mediante Decreto Supremo N° 016-2009-MTC de 2009 (en adelante, el Reglamento Nacional de Tránsito) que en su artículo 107º, señala que la persona que maneje un vehículo “debe ser titular de una licencia de conducir vigente de la clase y categoría respectiva”; y 2) el Reglamento Nacional del Sistema de Emisión de Licencias de Conducir, aprobado mediante Decreto Supremo N° 007-2016-MTC de 2016 (en adelante, el Reglamento de Licencias de Conducir) que en su artículo 9, que precisa la clasificación de las licencias de conducir.

Toda persona nacida bajo el territorio nacional tiene conocimiento de sus obligaciones, así como sus derechos para poder actuar bajo las reglas de la buena convivencia, en este caso, la denunciante no podía alegar desconocimiento a la normativa sectorial, dado que, anteriormente a obtener su licencia de conducir pasó por un examen de conocimientos y práctico.

Por lo tanto, en la medida que la denunciante no contaba en el momento que ocurrió el siniestro el 25 de octubre de 2019 con una licencia de conducir que le facultara a manejar el vehículo para uso de taxi, es decir, con una licencia de conducir A-II, dado que, ella contaba con una licencia de conducir A-I, la que solo le facultaba conducir el vehículo para uso particular; se encontró justificada la negativa a la cobertura por parte de la denunciada.

En segundo lugar, sobre la idoneidad respecto de la falta de notificación de la carta de rechazo de la cobertura del Seguro, estoy conforme con lo resuelto por la Comisión, dado que, se visualiza que la referida carta sí fue debidamente notificada al domicilio de la denunciante, en tanto que, en esta se consignó por parte del personal de la notaria que había sido entregada a una empleada de recepción, colocando además esta última un sello de recepción. Además, dicha carta fue enviada a la dirección señalada en las condiciones particulares del Seguro dentro del plazo establecido para brindar respuesta, no hallándose vulneración a los derechos del

consumidor.

En tercer lugar, sobre el deber de atención de reclamos respecto de la omisión de respuesta a la carta notarial de 2 de enero de 2020, estoy de acuerdo con lo resuelto por la Comisión en declarar responsable a la denunciada en este extremo, dado que, de acuerdo a la carga de la prueba, la cual sirve para poder acreditar la presunta responsabilidad administrativa, la denunciada pudo haber presentado medio probatorio en donde se corrobore que en efecto si brindó respuesta a la mencionada carta, más por el contrario no lo hizo, vulnerando así los derechos de la consumidora.

En cuarto lugar, en relación al deber de atender reclamos respecto a la presunta falta de respuesta a la carta del 10 de enero del 2020, estoy conforme con lo decidido de la Comisión, debido a que en efecto, la denunciante no contaba con interés para obrar, esto es con “(...) la necesidad de acudir a la Autoridad en función a la subsistencia de un perjuicio para el consumidor, real o potencial” (Resolución N° 2850-2018/SPC-INDECOPI, fundamento 32), debido a que la denunciada aún se encontraba dentro del plazo legal para responder la carta, en concordancia con lo establecido en el numeral 88.1 del artículo 88° del Código de Consumo, que nos remita a la norma especial, que es la Circular N° G-184-2015, el cual establece que el plazo para brindar respuesta al reclamo presentado es de 30 días calendarios, siendo la fecha límite el 16 de febrero del 2020 (debido a que P.C.S.R recibió la carta el 16 de enero del 2020); no obstante, la denuncia fue presentada el fecha 6 de febrero de 2020, es decir, con anterioridad a la fecha culminó para brindar respuesta.

En quinto lugar, sobre la presunta aplicación de una cláusula abusiva, estoy de acuerdo con lo resuelto por la Comisión, dado que la cláusula de exclusión no es abusiva en tanto concuerda con lo señalado en la normativa sectorial (Reglamento Nacional de Tránsito y Reglamento de Licencias de Conducir), por lo que no coloca a la consumidora en una desventaja frente a la aseguradora, lo único que se establece es una exigencia legal de contar con la licencia adecuada para manejar el vehículo asegurado, de lo contrario, se podría poner en peligro a la sociedad provocando accidentes, como la pérdida humana, el deterioro de una propiedad, entre otros.

En sexto lugar, sobre la presunta vulneración al derecho de información, la denunciante aduce que no se le informó al momento de la contratación del Seguro sobre la prohibición para conducir su vehículo asegurado como taxi. En materia de seguros, el deber de información que tienen las compañías aseguradoras se encuentra regulado en la Resolución SBS N.º 3199-2013 - Reglamento de Transparencia de Información y Contratación de Seguros (en adelante, el Reglamento de Transparencia), el cual establece que las compañías aseguradoras deben garantizar que el usuario acceda a toda información relacionada con el producto ofrecido, sobre todo, respecto a las coberturas, exclusiones, primas, entre otros, a efectos de que puedan estar informados de sus derechos y obligaciones, debiendo

cumplir dicho deber durante toda la relación contractual.

De acuerdo con la Ley N.º 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor de 2010, en el literal b), numeral 1.1 del artículo 1º y el numeral 2º, el proveedor tiene la obligación de entregar toda información relevante a fin de que el consumidor tome una decisión de consumo adecuada, la misma que debe ser de fácil comprensión, oportuna, apropiada, veraz, suficiente y fácilmente accesible, para que de esa manera el consumidor pueda tener conocimiento de sus derechos y obligaciones.

En el presente caso, la compañía aseguradora no infringió la normativa aludida, debido a que puso a disposición de la consumidora toda información relevante a fin de que opte por una decisión de consumo adecuada, no teniendo la obligación de informarle que existía una prohibición para que conduzca el vehículo como taxi, puesto que esto era un contrasentido ya que la póliza justamente fue emitida para ello, para asegurar el vehículo bajo el uso de taxi, por lo que la denunciante no estaba prohibida de conducir el vehículo prestando el servicio de taxi.

Acotar que, en caso sea verdad lo señalado por la denunciante, debió de haber presentado medio probatorio en donde se acredite la vulneración del derecho de información que señala el Código de consumo y el impedimento para poder conducir su vehículo bajo el uso de taxi, y a consecuencia de ello, no se haya otorgado la cobertura del seguro vehicular, no obstante, no fue el caso. Por lo tanto, la decisión de la Comisión de no determinar la responsabilidad de P.C.S.R en este aspecto fue acertada, por lo que me encuentro de acuerdo con su decisión.

Finalmente, precisar que, sin perjuicio de que comparto la decisión final de la Comisión, referida a no declarar la responsabilidad de la denunciada respecto a las infracciones imputadas en su contra, no comparto el actuar de la Comisión referida a su omisión en el reconocimiento del pago de los costos a favor de la denunciante, cuando esta fue reconocida en la parte considerativa del acto administrativo; así como tampoco comparto que no se haya percatado que la Secretaria Técnica no realizó una adecuada imputación de cargos sobre todos los cuestionamientos plasmados por la señora M.P.I.T en su escrito de denuncia, lo cual hubiera permitido que se obtenga un pronunciamiento desde la primera instancia respecto a dicho extremo omitido.

4.2 Resolución N.º 0493-2021/SPC-INDECOPI de fecha 03 de marzo de 2021, expedida por la Sala Especializada de Protección al Consumidor

En relación con la decisión contenida en la resolución emitida por la Sala, argumento lo siguiente:

En primer lugar, respecto a disponer nulo parcialmente el concesorio de recurso de apelación, es importante recalcar que, al momento de interponer el referido recurso,

el apelante debe fundamentar el agravio o el error de derecho o de hecho en el que incurre la resolución cuestionada, siendo esto un requisito de procedencia, de acuerdo con lo estipulado en el Código Procesal Civil. En el presente caso, debido a que la denunciante no fundamentó el agravio respecto a los extremos que no le favorecían, la Sala acertadamente, declara la improcedencia del recurso de apelación presentado por la demandante, declarando la nulidad además del concesorio, en virtud de lo consignado en el numeral 367º del Código Procesal Civil.

Respecto, al deber de idoneidad, estoy de acuerdo con lo resuelto por la Sala, debido a que la denunciada no negó de manera injustificada el otorgamiento de la cobertura del Seguro, dado que, de la verificación de los medios probatorios que obran el expediente, se tiene que la denunciante contaba con una licencia de conducir Clase A, Categoría I, por lo que, no contaba con licencia que le facultaba a conducir el vehículo asegurado bajo la modalidad de prestación del servicio de taxi, en el siniestro ocurrido el 25 de octubre de 2019, esto es, con una licencia de conducir Clase A, Categoría II, de conformidad con lo señalado en Reglamento Nacional de Tránsito y el Reglamento de Licencias de Conducir, de manera que se configuró la causal de exclusión señalada en el numeral 33 del literal D) del artículo 2º del mismo contrato de seguro vehicular, no pudiendo la denunciada alegar desconocimiento a la normativa sectorial.

Por otro lado, sobre el deber de información, estoy conforme con lo decidido por la Sala en confirmar la resolución impugnada en este extremo debido a que la denunciada no debió informar a la denunciante, al momento de la contratación que existía una prohibición para conducir el vehículo como taxi.

V. CONCLUSIONES

- En virtud de la facultades otorgadas por el ordenamiento jurídico, Indecopi sí es competente para pronunciarse respecto de la inserción, en un contrato de seguro, de una presunta cláusula abusiva, que genere un agravio concreto a un consumidor, cuando dicha situación se presente en el marco de una relación de consumo. La autoridad administrativa cuenta con la facultad para declarar la cláusula abusiva ineficaz, resultando inaplicable e inexigible al consumidor, esto en aras de que el Indecopi tiene el deber de proteger los derechos de los consumidores.

Por tanto, en el presente caso, lo alegado por la denunciada de que el Poder Judicial, es el único con competencia para pronunciarse sobre la inserción de una cláusula abusiva en un contrato, se tiene que de acuerdo con lo establecido en el párrafo precedente, se llega a concluir que el Indecopi también cuenta con dicha competencia siempre que entre las partes involucradas en el procedimiento administrativo medie una relación de consumo.

- La autoridad administrativa, en virtud del principio de congruencia, debe pronunciarse sobre todos los hechos expresamente denunciados por los consumidores que sean infracciones al Código de Consumo, no pudiendo omitir aquellos expresamente alegados; debido a que en base a dichas imputaciones se obtendrá el posterior pronunciamiento decisorio de la controversia por parte de la autoridad administrativa. Por tanto, es importante que se realice una labor de interpretación de los hechos plasmados en la denuncia, a efectos de realizar una adecuada imputación de cargos contra el proveedor, y este puede ejercer su derecho de defensa, y no se vulnere el debido procedimiento.
- Por otro lado, corresponde que si la autoridad administrativa redacta en un párrafo de la parte considerativa de su resolución pronunciándose sobre algún “hecho” controvertido; no debe dejar de resolver este extremo en la parte “resolutiva” debido a que estaría afectando el Principio de Congruencia, al tratar un asunto que al final no resuelve en su decisión.

Por lo que de darse esta situación, como ha sucedido en el presente caso que existe una omisión en la parte resolutorio respecto del reconocimiento a favor de la señora M.P.I.T del pago de los costos, a pesar que se desarrolló el argumento en la parte considerativa que le correspondía su pago; el órgano superior puede integrar la resolución respecto de esta omisión, en virtud de lo establecido en el Código Procesal Civil.

- P.C.S.R no vulneró el deber de idoneidad, en la medida que: a) se comprobó que la denunciante no contaba con la licencia de conducir adecuada para conducir el vehículo que aseguró, incurriendo en una causal de exclusión, por lo que justificadamente se le negó la cobertura del seguro, y b) se acreditó que sí notificó la carta de rechazo de la cobertura al domicilio que fue consignado por la denunciante en el contrato.

Por otro lado, tampoco incluyó una cláusula abusiva en el contrato de seguro, debido a que la misma era una exigencia legal que debía cumplir la denunciante, ni tampoco vulneró el deber de información, debido a que no se encontraba en la obligación de informar a la señora M.P.I.T que estaba prohibida la conducción del vehículo como taxi, puesto que la póliza no estableció dicha prohibición. En esa misma línea, la denunciada tampoco infringió el deber de atender el reclamo presentado por la denunciante mediante carta de fecha 10.01.2020 (recibido por la denunciada el 16.01.2020), debido a que aún se encontraba dentro del plazo que impone la ley para responderla.

- En cuanto a la absolución de la carta notarial del 02.01.2020, P.C.S.R si infringió su deber de responder el reclamo, debido a que no lo absolvió dentro de plazo establecido en la ley, por lo que, tiene responsabilidad en este extremo.
- La decisión de la Comisión sobre el fondo del asunto fue acertada, sin embargo, no estoy conforme con el actuar de la Comisión referida a que omitió en la parte resolutive el reconocimiento del pago de los costos a favor de la denunciante, cuando esta fue reconocida en la parte considerativa del acto administrativo, así como tampoco comparto que no se haya percatado que la Secretaria Técnica no llevo a cabo una adecuada imputacion de cargos sobre todos los cuestionamientos plasmados por la señora M.P.I.T en su escrito de denuncia, lo cual hubiera permitido que se obtenga un pronunciamiento desde la primera instancia respecto a dicho extremo omitido.
- Finalmente, en relación con la Resolución expedida por la Sala, estoy conforme con su decisión respecto a confirmar la resolución apelada en los extremos que fueron declarados infundados por la Comisión, así como en declarar nula parcialmente la resolución concesoria del recurso de apelación presentado por la denunciante, declarando improcedente el referido recurso.

VI. BIBLIOGRAFÍA

- Agurto Zapata, K. A. (2019). *La imputación de cargos como atribución de la Administración Pública en los Procedimientos Administrativos de Protección al Consumidor* (Tesis para optar el título de Abogado). Universidad de Piura. Facultad de Derecho. Programa Académico de Derecho. Piura, Perú
- Alvarado, J., Ariano, E., Carrillo, R., Carrión, J., Casafranca, R., Casassa, S., Castillo, N., Chipana, J., De la Cuba, C., Espejo, M., Fernández, O., Franciskovic, B., Gómez, H., Gonzáles, N., Hurtado, M., Ibarra, D., Ledesma, M., Luján, L., Muro, M., ... Wong, J. (2016). *Código Procesal Civil Comentado por los mejores especialistas*. Tomo III. Gaceta Jurica.
- Barturen Llanos, T. D. (2020). *El control de las cláusulas abusivas en el Código de Protección y defensa del consumidor*. IUS: Revista de Investigación de la Facultad de Derecho. 1(1), pp. 49-63
- Carbonell O'Brien, E. (2015). *Análisis al Código de Protección y Defensa del Consumidor*. Jurista Editores.
- Morón Urbina, J. (2023). *Comentarios a la Ley del Procedimiento Administrativo General*. Gaceta Jurídica
- Rodríguez Chávez, R. Y. (2012). *Tutela del consumidor contra cláusulas abusivas*. Revista Oficial del Poder Judicial. 7(8/9), pp. 245-289
<https://doi.org/10.35292/ropj.v7i8/9.284>
- Villota Cerna, M. A. (s.f). *Contrato de Consumo, Protección Mínima del Contrato de Consumo y Cláusulas Abusivas*. Recuperado el 02 de octubre de 2023 de: http://www.administracion.usmp.edu.pe/institutoconsumo/wp-content/uploads/2015/12/EL_CONTRATO_DE_CONSUMO.pdf

JURISPRUDENCIA:

- Sala Especializada en Protección al Consumidor (2014). Resolución N° 2897-2014/SPC-INDECOPI, fundamento 9.
- Sala Especializada en Protección al Consumidor (2018). Resolución N° 2850-2018/SPC-INDECOPI, fundamento 32
- Sala Especializada en Protección al Consumidor (2021). Resolución N° 0070-2021/SPC-INDECOPI, fundamento 15
- Comisión de Protección al Consumidor (2022). Resolución Final N° 014-2022/INDECOPI-JUN, fundamento 11

FUENTES LEGALES:

- Congreso Constituyente Democrático (1993). Constitución Política del Perú.
- Congreso de la República (2010). Ley N° 29571 – Código de Protección y Defensa del Consumidor.
- Ministerio de Justicia y Derechos Humanos (1993). Resolución Ministerial N° 10-

- 93-JUS - Texto Único Ordenado del Código Procesal Civil.
- Ministerio de Transportes y Comunicaciones (2009). Decreto Supremo N° 016-2009-MTC - Texto Único Ordenado del Reglamento Nacional de Tránsito - Código de Tránsito
 - Ministerio de Transportes y Comunicaciones (2016). Decreto Supremo N° 007-2016-MTC, aprueba el Reglamento Nacional del Sistema de Emisión de Licencias de Conducir
 - Presidencia de la República (2019). Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, Decreto Supremo que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
 - Presidencia de la República (1996). Decreto Legislativo N° 807 - Ley de Facultades, Normas y Organización del Indecopi.
 - Presidencia de la República (2008). Decreto Legislativo N° 1033 - Ley de Organización y Funciones del Indecopi.
 - Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones (2015). Circular N° G-184-2015 – Circular de Atención al Usuario
 - Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones (2013). Resolución SBS N° 3199-2013, Reglamento de Transparencia de Información y Contratación de Seguros

VII. ANEXOS

- Denuncia y sus respectivos anexos
- Resolución admisorio de la denuncia
- Descargos y sus correspondientes anexos
- Resolución emitida por la Comisión
- Recurso de apelación y la resolución que concede la apelación
- Resolución de segunda instancia



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI



Firmado digitalmente por VILLA
GARCIA VARGAS Javier Eduardo
Raymundo FAU 20133840533 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 06.03.2021 07:39:49 -05:00

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

RESOLUCIÓN 0493-2021/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0166-2020/CC1

PROCEDENCIA : COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR –
SEDE LIMA SUR N° 1
PROCEDIMIENTO : DE PARTE
DENUNCIANTE : [REDACTED]
DENUNCIADA : [REDACTED]
MATERIA : DEBER DE IDONEIDAD
ACTIVIDAD : SEGUROS GENERALES

SUMILLA: *Se declara la nulidad parcial de la resolución que concedió el recurso de apelación interpuesto por la señora [REDACTED] y, en consecuencia, se declara improcedente el referido recurso presentado contra la Resolución 1505-2020/CC1 emitida el 9 de octubre de 2020 por la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 1, dado que en el mismo no se fundamentó el error de hecho o derecho o el agravio en el que la recurrida incurrió, respecto de los extremos referidos a que [REDACTED] (i) no habría cumplido con notificar a la denunciante la carta de rechazo de la cobertura del Seguro de Autos Todo Riesgo – Póliza N° [REDACTED]; (ii) no habría cumplido con dar respuesta a la carta presentada por la denunciante el 10 de enero de 2020; y, (iii) habría consignado una cláusula abusiva en las condiciones del Seguro de Autos Todo Riesgo – Póliza N° [REDACTED]*

Asimismo, se confirma la resolución venida en grado en el extremo que declaró infundada la denuncia interpuesta contra [REDACTED] por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto quedó acreditado que negó de forma justificada a la señora [REDACTED] la cobertura del Seguro de Autos Todo Riesgo – Póliza N° [REDACTED]. Ello, en la medida que, al momento de ocurrido el siniestro del 25 de octubre de 2019, se realizó un uso particular del vehículo con Placa de Rodaje N° [REDACTED], el cual había sido asegurado para la prestación del servicio de taxi, siendo que la denunciante no contaba con la licencia para conducir dicha unidad para el referido servicio.

Finalmente, se confirma la resolución apelada que declaró infundada la denuncia interpuesta contra [REDACTED] por presunta infracción de los artículos 1° y 2° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en el extremo referido a que la compañía de seguros debió informar a la denunciante, al momento de la contratación del Seguro de Autos Todo Riesgo – Póliza N° [REDACTED], que existía una prohibición para conducir el vehículo con Placa de Rodaje N° [REDACTED] (el cual se encontraba asegurado para la prestación del servicio de taxi).



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 0493-2021/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0166-2020/CC1

Lima, 3 de marzo de 2021

ANTECEDENTES

1. El 6 de febrero de 2020, la señora [REDACTED] (en adelante, la señora [REDACTED]) denunció a [REDACTED] S.A.¹ (en adelante, [REDACTED]) ante la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 1 (en adelante, la Comisión), por presuntas infracciones de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, Código), en atención a los siguientes hechos:
 - (i) El 19 de agosto de 2019, contrató con [REDACTED] el Seguro de Auto Todo Riesgo – Póliza N° [REDACTED] (en adelante, el seguro vehicular) para su vehículo con Placa de Rodaje N° [REDACTED] (en adelante, el vehículo) el cual fue asegurado para la prestación del servicio de taxi²;
 - (ii) el 25 de octubre de 2019, sufrió un accidente de tránsito mientras se encontraba conduciendo el referido vehículo, ocasionándole lesiones corporales y materiales, motivo por el cual solicitó a la compañía de seguros la cobertura del seguro vehicular contratado; no obstante, mediante carta del 14 de noviembre de 2019, [REDACTED] le denegó lo solicitado, alegando la aplicación de una causal de exclusión prevista en la póliza en la que se establecía que la indemnización no sería otorgada si el asegurado no contaba con autorización para conducir el automóvil objeto de cobertura, cláusula que resultaba abusiva al ponerla en una situación de desventaja en la relación contractual entablada con la compañía de seguros;
 - (iii) contaba con una licencia de conducir de la Categoría A-1 la cual tenía vigencia hasta el 4 de agosto de 2020, no resultando lógico que se alegara que no contaba con la autorización respectiva; asimismo, de la revisión de la póliza del seguro vehicular contratado, no verificó que se estableciera cuál era el tipo de licencia con la que debía de contar para conducir su vehículo, por lo que la negativa de cobertura no se encontraba debidamente justificada;
 - (iv) pese a que tuvo conocimiento de la carta de negativa efectuada por [REDACTED], lo cierto era que dicho documento nunca le fue notificado a la dirección consignada en la póliza;
 - (v) [REDACTED] no le informó, al momento de la contratación del seguro vehicular, que existía algún impedimento para la conducción del vehículo asegurado para la prestación del servicio de taxi, pese a que le indicó que el automóvil sería destinado para dicho fin; y,

¹ RUC: [REDACTED] con domicilio fiscal ubicado en [REDACTED]

² Según lo indicado por la denunciante durante el procedimiento, el servicio de taxi era prestado por una tercera persona.



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 0493-2021/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0166-2020/CC1

- (vi) el 2 y 10 de enero de 2020, remitió dos (2) cartas a ██████ manifestando su disconformidad respecto de la negativa de cobertura del seguro vehicular contratado; sin embargo, estas no fueron respondidas.
2. La señora ██████ solicitó en calidad de medidas correctivas, entre otras, que ██████ cumpla con otorgarle la cobertura del seguro vehicular contratado y la atención de las dos cartas enviadas en enero de 2020.
3. En sus descargos, ██████ alegó lo siguiente:
- (i) Conforme se verificó de las condiciones particulares del seguro vehicular contratado por la señora ██████, el automóvil fue asegurado para prestar el servicio de taxi, por lo que la persona que condujera el vehículo tenía que contar con una licencia de Categoría A-2; sin embargo, al momento de ocurrido el siniestro, la denunciante contaba con una licencia de conducir de Categoría A-1, la cual no la habilitaba para conducir la unidad automotriz, por lo que la negativa se encontraba debidamente justificada;
 - (ii) contrariamente a lo señalado por la señora ██████ cumplió con notificar debidamente la carta de rechazo de la cobertura del seguro vehicular contratado;
 - (iii) el Poder Judicial era la entidad competente para determinar si las cláusulas insertas dentro de las condiciones generales de la póliza eran abusivas; sin perjuicio de ello, el supuesto de exclusión establecido no era abusivo, en tanto tenía plena correspondencia con lo establecido en el marco normativo de la materia; y,
 - (iv) no existió prohibición alguna para que la denunciante pueda conducir el vehículo como taxi, en tanto la póliza fue contratada para asegurarlo como tal; lo único establecido era que el bien mueble no sea utilizado sin contar con los permisos y autorizaciones necesarias en estricta aplicación de la norma.
4. Mediante Resolución 1505-2020/CC1 del 9 de octubre de 2020, la Comisión emitió el siguiente pronunciamiento:
- (i) Declaró infundada la denuncia interpuesta contra ██████ por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código, en tanto quedó acreditado que: (a) negó a la denunciante, de forma justificada, la cobertura del seguro vehicular contratado por el siniestro ocurrido el 25 de octubre de 2019; y, (b) cumplió con notificar a la denunciante la carta de negativa de cobertura del seguro vehicular contratado;
 - (ii) declaró fundada la denuncia interpuesta contra ██████ por infracción del artículo 88° del Código, en tanto no quedó acreditado que la compañía de seguros dio respuesta a la Carta Notarial presentada por la



- denunciante el 2 de enero de 2020, sancionándola con una multa de 1,07 UIT por dicha conducta;
- (iii) declaró improcedente, por falta de interés para obrar, la denuncia interpuesta contra [REDACTED] por presunta infracción del artículo 88° del Código, en tanto a la fecha de interposición de la denuncia, la compañía de seguros aún se encontraba dentro del plazo para brindar una respuesta a la carta del 10 de enero de 2020;
 - (iv) declaró infundada la denuncia interpuesta contra [REDACTED] por presunta infracción de los artículos 49°, 50° y 52° del Código, en tanto quedó acreditado que la cláusula de exclusión opuesta a la señora [REDACTED] no revestía carácter abusivo;
 - (v) declaró infundada la denuncia interpuesta contra [REDACTED] por presunta infracción de los artículos 1° y 2° del Código, en tanto no quedó acreditado que la compañía de seguros se encontraba obligada a informar a la denunciante, al momento de la contratación del seguro vehicular, que existía alguna prohibición para conducir el vehículo que aseguró como taxi;
 - (vi) ordenó a [REDACTED] en calidad de medida correctiva que, en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles contado a partir del día siguiente de notificada la resolución, cumpla con dar respuesta a la carta enviada por la señora [REDACTED] el 2 de enero de 2020;
 - (vii) condenó a [REDACTED] al pago de las costas y los costos del procedimiento a favor de la señora [REDACTED]; y,
 - (viii) dispuso la inscripción de [REDACTED] en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi (en adelante, el RIS).
5. El 21 y 29 de octubre del 2020, [REDACTED] presentó dos (2) escritos, en los cuales comunicó a la autoridad administrativa el pago de la multa impuesta y el cumplimiento de la medida correctiva ordenada mediante Resolución 1505-2020/CC1, respectivamente.
6. El 30 de octubre de 2020, la señora [REDACTED] apeló la Resolución 1505-2020/CC1, en todos los extremos que le resultaron desfavorables (extremo improcedente y extremos infundados), alegando lo siguiente:
- (i) [REDACTED] no precisó en la póliza contratada que no se activaría la cobertura del referido seguro vehicular en el supuesto de que la asegurada se encuentre conduciendo el vehículo y sufra un accidente;
 - (ii) la Comisión realizó una interpretación de las normas sectoriales y de las condiciones establecidas en la póliza en favor de [REDACTED]; no obstante, el hecho materia de discusión en el presente caso se centraba en si la compañía de seguros informó, al momento de la contratación del seguro vehicular, las condiciones para su activación;
 - (iii) al momento de la contratación del seguro vehicular, [REDACTED] tuvo conocimiento que el vehículo tenía como finalidad la prestación del



- servicio de taxi y que contaba con una licencia de Categoría A-1, por lo que debió de advertirle que debía de contratar otro tipo de póliza, puesto que, en caso de ocurrir un accidente de tránsito, esta únicamente se activaría en el momento en que el vehículo fuera conducido por la persona que prestaba dicho servicio de taxi; y,
- (iv) la compañía de seguros no actuó de buena fe y la indujo a error, en tanto conocía que la póliza contratada no le serviría ni beneficiaría; máxime si en las exclusiones del seguro vehicular no se observó cuáles serían las licencias que se encontraban autorizadas para conducir el vehículo; toda vez que, de haberle informado que la póliza se activaría únicamente con una licencia de Categoría A-2, hubiera contratado otro tipo de seguro.

7. Por escrito del 19 de enero de 2021, ██████████ absolvió el recurso de apelación interpuesto por la señora ██████████ reiterando los argumentos expuestos en sus descargos y solicitó que se confirme la resolución venida en grado.

ANÁLISIS

I. Cuestión Previa: Sobre el extremo consentido

8. Antes de efectuar el análisis de fondo correspondiente, se debe precisar que el análisis de la Resolución 1505-2020/CC1, se limitará a los extremos impugnados por la señora ██████████ en su recurso de apelación (extremo declarado improcedente y extremos infundados).
9. En tal sentido, considerando que ██████████ no cuestionó en su oportunidad la Resolución 1505-2020/CC1, en el extremo que le resultó desfavorable (extremo fundado), se deja constancia de que el mismo ha quedado consentido.

II. Sobre la procedencia del recurso de apelación presentado por la denunciante contra la Resolución 1505-2020/CC1

10. El artículo 10º del Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General (en adelante, TUO de la Ley del Procedimiento Administrativo General), establece que los actos administrativos contrarios a ley son nulos de pleno derecho³.

³ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL APROBADO POR DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 10º. - Causales de nulidad.** Son vicios del acto administrativo, que causan su nulidad de pleno derecho, los siguientes:

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

(...)



11. Asimismo, el artículo 220° de dicha norma señala que el recurso de apelación se interpondrá cuando la impugnación se sustente en diferente interpretación de las pruebas producidas o cuando se trate de cuestiones de puro derecho debiendo dirigirse a la misma autoridad que expidió el acto para que eleve lo actuado al superior jerárquico⁴.
12. Así, en términos del jurista Martin Tirado *“cabe plantear este recurso cuando la impugnación se sustente en una diferente interpretación de las pruebas producidas o cuando la controversia esté basada en fundamentos de puro derecho”*⁵.
13. En la misma línea, Farfán Sousa manifiesta que *“la finalidad de un administrado al interponer un recurso administrativo no es otra que la de obtener la nulidad o la modificación de una actuación administrativa en cierto sentido. (...) Ahora bien, debe quedar claro también que la fundamentación que lleve a cabo el administrado respecto de las razones que sustentan su impugnación puede responder a fundamentos de hecho y de derecho”*⁶.
14. En concordancia con ello, el artículo 221° del TUO de la Ley del Procedimiento Administrativo General establece, como requisito del escrito del recurso, que este deberá señalar el acto del que se recurre y cumplirá los demás requisitos previstos en el artículo 124° de dicho cuerpo normativo, siendo uno de ellos, la expresión concreta de lo pedido, los fundamentos de hecho que lo apoye; y, cuando sea posible, los de derecho⁷.

⁴ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL APROBADO POR DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 220°.- Recurso de apelación.** El recurso de apelación se interpondrá cuando la impugnación se sustente en diferente interpretación de las pruebas producidas o cuando se trate de cuestiones de puro derecho, debiendo dirigirse a la misma autoridad que expidió el acto que se impugna para que eleve lo actuado al superior jerárquico.

⁵ **Martin Tirado, Richard.** En: Círculo de Derecho Administrativo N° 9. Lima, Pontificia Universidad Católica del Perú, N° 09, 2010. P. 215-231.

⁶ **Farfán Sousa, Ronnie.** En: Forseti Revista de Derecho N° 2. Lima, N° 02, 2015. P. 223-251.

⁷ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL APROBADO POR DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 221°.- Requisitos del recurso.** El escrito del recurso deberá señalar el acto del que se recurre y cumplirá los demás requisitos previstos en el artículo 124 de la presente Ley.

Artículo 124°.- Requisitos de los escritos.

Todo escrito que se presente ante cualquier entidad debe contener lo siguiente:

(...)

2. La expresión concreta de lo pedido, los fundamentos de hecho que lo apoye y, cuando le sea posible, los de derecho.



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 0493-2021/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0166-2020/CC1

15. Por su parte, los artículos 358° y 366° del Código Procesal Civil⁸, norma de aplicación supletoria a los procedimientos administrativos⁹, establecen como requisito de procedencia del recurso de apelación, la identificación del vicio o error de hecho o derecho contenido en la resolución cuestionada y el sustento de la pretensión impugnatoria. De no cumplirse con el referido requisito, el recurso podrá ser declarado improcedente por el superior jerárquico.
16. A su vez, el artículo 367° del Código Procesal Civil¹⁰, indica que la apelación que no tenga fundamento o no precise agravio, será de plano declarada improcedente por el superior jerárquico.
17. En ese sentido, de acuerdo a la regulación prevista en el TUO de la Ley del Procedimiento Administrativo General y el Código Procesal Civil, una apelación se interpone cuando la pretensión del administrado esté sustentada en una diferente interpretación de las pruebas producidas o ante cuestiones de puro derecho, debiendo para ello sustentarse el agravio originado.
18. Cabe precisar que ello no consiste en un mero rigorismo, sino la exigencia de un aspecto fundamental para la interposición de la apelación, por tanto, el razonamiento antes expuesto no involucra una trasgresión al Principio de Informalismo contenido en el artículo 1.6° del Título Preliminar del TUO de la Ley del Procedimiento Administrativo General que dispone que *«Las normas de procedimiento deben ser interpretadas en forma favorable a la admisión y decisión final de las pretensiones de los administrados, de modo que sus derechos e intereses no sean afectados por la exigencia de aspectos formales que puedan ser subsanados dentro del procedimiento, siempre que dicha excusa no afecte derechos de terceros o el interés público»*.
19. En el presente caso, la señora [REDACTED] interpuso su recurso de apelación contra la Resolución 1505-2020/CC1, alegando que cuestionaba todos los extremos que le resultaron desfavorables (extremo improcedente y extremos infundados).

⁸ **CÓDIGO PROCESAL CIVIL. Artículo 358°.- Requisitos de procedencia de los medios impugnatorios.**
El impugnante fundamentará su pedido en el acto procesal en que lo interpone, precisando el agravio y el vicio o error que lo motiva. El impugnante debe adecuar el medio que utiliza al acto procesal que impugna.

Artículo 366°.- Fundamentación del agravio. El que interpone apelación debe fundamentarla, indicando el error de hecho o de derecho incurrido en la resolución, precisando la naturaleza del agravio y sustentando su pretensión impugnatoria.

⁹ **CÓDIGO PROCESAL CIVIL. DISPOSICIONES FINALES. Primera.** - Las disposiciones de este Código se aplican supletoriamente a los demás ordenamientos procesales, siempre que sean compatibles con su naturaleza.

¹⁰ **CÓDIGO PROCESAL CIVIL. Artículo 367°.- Admisibilidad e Improcedencia.** (...) La apelación o adhesión que no acompañen el recibo de la tasa, se interpongan fuera de plazo, que no tengan fundamento o no precisen agravio, serán de plano declaradas inadmisibles o improcedentes, según sea el caso. (...) El superior también puede declarar inadmisibles o improcedentes la apelación, si advierte que no se han cumplido los requisitos para su concesión. En este caso, además, declarará nulo el concesorio.



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 0493-2021/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0166-2020/CC1

20. No obstante, de la revisión de su recurso de apelación, se verifica que la denunciante no plasmó ningún fundamento que acompañara su pretensión impugnatoria en relación con los extremos referidos a que [REDACTED] (i) no habría cumplido con notificar a la denunciante la carta de rechazo de la cobertura del seguro vehicular contratado; (ii) no habría cumplido con dar respuesta a la carta presentada por la denunciante el 10 de enero de 2020; y, (iii) habría consignado una cláusula abusiva en las condiciones del seguro vehicular contratado.
21. En efecto, la denunciante se limitó a indicar que apelaba la Resolución 1505-2020/CC1, sin identificar cuál era el error de hecho o derecho de los extremos señalados en el párrafo precedente que le generaba un agravio, fundamentos que debió señalar al momento de interponer su recurso impugnativo, pues son requisitos de procedencia del mismo.
22. De acuerdo con lo señalado precedentemente, la apelación presentada por la denunciante respecto los extremos antes señalados de la resolución recurrida, no cumple con los requisitos de procedencia establecidos por ley. Por tanto, corresponde declarar la nulidad parcial de la Resolución 3 del 12 de noviembre del 2020 que concedió dicho recurso; y, en consecuencia, se declara improcedente la apelación contra la Resolución 1505-2020/CC1 por los extremos indicados previamente.
- III. Sobre el deber de idoneidad
23. El artículo 18° del Código define a la idoneidad de los productos y servicios 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, 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.
24. Asimismo, el artículo 19° del Código establece que los proveedores son responsables por la calidad e idoneidad de los productos y servicios que ofrecen en el mercado¹¹. 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.

¹¹ **LEY 29571. 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 autenticidad de las marcas y leyendas que exhiben sus productos o del signo que respalda al prestador del servicio, por la falta de conformidad entre la publicidad comercial de los productos y servicios y éstos, así como por el contenido y la vida útil del producto indicado en el envase, en lo que corresponda.



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 0493-2021/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0166-2020/CC1

25. 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 responsabilidad. Así, una vez acreditado el defecto por el consumidor, corresponde al proveedor acreditar que este no le es imputable¹².
26. Dentro de una relación de consumo en materia de seguros, la principal obligación a cargo de la compañía de seguros consiste en cumplir con el pago de la indemnización 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 se incurra en ninguna causal de exclusión de la cobertura contratada.
27. Cabe señalar que, 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.
28. La Comisión declaró infundada la denuncia interpuesta contra ██████████ por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código, en tanto quedó acreditado que negó a la denunciante, de forma justificada, la cobertura del seguro vehicular contratado por el siniestro ocurrido el 25 de octubre de 2019.
29. En su apelación, la señora ██████████ alegó que ██████████ no precisó en la póliza contratada que no se activaría la cobertura del referido seguro vehicular en el supuesto de que la asegurada se encuentre conduciendo el vehículo y sufra un accidente.
30. Sobre el particular, cabe señalar que, de los alegatos presentados por las partes, se verifica que no resulta un hecho controvertido en el presente procedimiento que el seguro vehicular contratado por la señora ██████████ se encontraba dirigido a asegurar un automóvil con la finalidad de prestar el servicio de taxi y que la denunciante sufrió un accidente de tránsito el 25 de octubre de 2019, mientras hacía uso particular del referido vehículo.

¹² **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 104°.- Responsabilidad administrativa del proveedor.**

El proveedor es administrativamente responsable por la falta de idoneidad o calidad, el riesgo injustificado o la omisión o defecto de información, o cualquier otra infracción a lo establecido en el presente Código y demás normas complementarias de protección al consumidor, sobre un producto o servicio determinado.

El proveedor es exonerado de responsabilidad administrativa si logra acreditar la existencia de una causa objetiva, justificada y no previsible que configure ruptura del nexo causal por caso fortuito o fuerza mayor, de hecho determinante de un tercero o de la imprudencia del propio consumidor afectado.

En la prestación de servicios, la autoridad administrativa considera, para analizar la idoneidad del servicio, si la prestación asumida por el proveedor es de medios o de resultado, conforme al artículo 18.



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 0493-2021/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0166-2020/CC1

31. Teniendo en cuenta lo anterior, este Colegiado considera que corresponde determinar si la negativa de cobertura por parte [REDACTED] se encontraba o no válidamente justificada.
32. Sobre el particular, el artículo 107° del Texto Único Ordenado del Reglamento Nacional de Tránsito, aprobado mediante Decreto Supremo 016-2009-MTC (en adelante, el Reglamento Nacional de Tránsito), precisa lo siguiente:

*“Artículo 107°. - Licencia de conducir. **El conductor de un vehículo automotor o de un vehículo no motorizado de tres ruedas o más, fabricado para el transporte de personas y/o mercancías, debe ser titular de una licencia de conducir vigente de la clase y categoría respectiva.** La licencia de conducir es otorgada por la autoridad competente conforme a lo dispuesto por el Reglamento Nacional de Licencias de Conducir vehículos automotores y no motorizados de transporte terrestre”.*

(Subrayado y resaltado nuestro)

33. En concordancia con ello, el artículo 9° del Reglamento Nacional del Sistema de Emisión de Licencias de Conducir, aprobado mediante Decreto Supremo 007-2016-MTC (en adelante, el Reglamento de Licencias de Conducir), prescribe lo siguiente:

“Artículo 9°. - Clasificación de las Licencias de Conducir

Las licencias de conducir se clasifican en:

9.1. CLASE A: Licencias para conducir vehículos motorizados, cuyas categorías son:

9.1.1. CATEGORÍA I-A: Autoriza a conducir vehículos automotores de transporte de personas de las categorías M1 y M2 de uso particular, así como vehículos automotores de transporte de mercancías de la categoría N1. Estos vehículos pueden llevar acoplado o enganchar otro vehículo de la categoría O1.

9.1.2. CATEGORÍA II-A: Autoriza a conducir vehículos automotores de transporte de personas de la categoría M1 destinados al servicio de transporte especial de pasajeros en las modalidades de taxi, o turístico, servicio de transporte internacional transfronterizo de pasajeros y vehículos de emergencia, entre otras que establezca el Reglamento Nacional de Administración de Transporte. La licencia de conducir de esta categoría permite además el ejercicio de la actividad de conducción autorizada en la categoría I”.

(Subrayado y resaltado nuestro)

34. Conforme se desprende de la normativa señalada anteriormente, la licencia de conducir de Categoría A-1, permite la conducción de un vehículo para uso particular; mientras que, para conducir un automóvil destinado a prestar el servicio de transporte de pasajeros, específicamente el de taxi, se requiere necesariamente una licencia de conducir de Categoría A-2. Cabe recalcar que



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 0493-2021/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0166-2020/CC1

ésta última categoría permite la conducción de un vehículo tanto para uso particular, así como para prestar el servicio de taxi.

35. Bajo lo expuesto, obra en el expediente la licencia de conducir de la señora [REDACTED] con vigencia hasta agosto de 2020¹³, de cuya revisión se verifica que esta corresponde a la Categoría A-1 (para uso particular) y no a la Categoría A-2 (para brindar el servicio de taxi y/o para uso particular).
36. De otro lado, obra en el expediente copia de la póliza del seguro vehicular contratada por la señora [REDACTED]¹⁴, estableciéndose en el numeral 33 del literal d) del artículo 2° de las Condiciones Generales, la causal de exclusión de la cobertura referida a no contar con la licencia que faculte la conducción del vehículo asegurado, según el Reglamento de Licencias de Conducir, conforme a lo siguiente:

(...) "ARTÍCULO 2: RIESGOS CUBIERTOS – COBERTURAS

(...) D. EXCLUSIONES ESPECÍFICAS

En adición a las exclusiones generales señaladas en estas Condiciones Generales, [REDACTED] **no indemnizará al CONTRATANTE y/o ASEGURADO, las pérdidas o daños causados, originados, agravados o que sean consecuencia de o por:**

(...) 33. Carezca de licencia oficial vigente para manejar o esta se encuentre suspendida o cancelada o vencida o **cuando teniendo licencia para manejar ésta no faculte la conducción de El VEHICULO ASEGURADO, según reglamento de licencias para conducir**" (...)

(Subrayado y resaltado nuestro)

37. Finalmente, obra en el expediente la Carta GSIN-995986/2019 emitida por [REDACTED] el 14 de noviembre de 2019¹⁵, a través de la cual la compañía aseguradora negó el pago de la cobertura del seguro vehicular contratado por la señora [REDACTED] en tanto que, al momento de ocurrido el siniestro, la denunciante no contaba con licencia de conducir para manejar el vehículo asegurado para la prestación de taxi (Categoría 2-A), lo cual constituía una causal de exclusión de la cobertura de conformidad con el artículo 2° literal d), numeral 33 de las Condiciones Generales de la póliza.
38. De la valoración conjunta de los medios probatorios que obran en el expediente, esta Sala puede afirmar que [REDACTED] denegó de forma justificada la cobertura del seguro vehicular contratado por la señora [REDACTED], en tanto que, al momento de ocurrido el siniestro, la denunciante no contaba con una

¹³ En la foja 75 del expediente.

¹⁴ En fojas 21 a 71 del expediente.

¹⁵ En la foja 86 del expediente.



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 0493-2021/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0166-2020/CC1

licencia de conducción autorizada para manejar el vehículo que se encontraba destinado para la prestación del servicio de taxi.

39. En efecto, tal como lo alegó la propia denunciante en el procedimiento, la finalidad del seguro vehicular contratado con [REDACTED] era asegurar su vehículo para la prestación del servicio de taxi; siendo que, de conformidad con el Reglamento de Licencias de Conducir, para la conducción de un automóvil destinado para tal fin, se debía de contar con una licencia de Categoría A-II; no obstante, al momento de ocurrido el accidente de tránsito, la denunciante tenía una licencia de conducir de Categoría A-I, que solamente la facultaba a conducir un vehículo para uso particular.
40. En concordancia con ello, en tanto la póliza del seguro vehicular contratada por la señora [REDACTED], estableció como un supuesto de exclusión que la cobertura no sería otorgada si la contratante o asegurada no contaba con la licencia que la faculte a conducir el vehículo asegurado; la carta de negativa de la compañía aseguradora se encontró debidamente justificada, toda vez que la denunciante no contó con la autorización para conducir el vehículo destinado para la prestación del servicio de taxi, de conformidad con la normativa correspondiente.
41. En consecuencia, esta Sala considera que corresponde confirmar la resolución venida en grado en el extremo que declaró infundada la denuncia interpuesta contra [REDACTED] por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código, en tanto quedó acreditado que negó de forma justificada a la señora [REDACTED] la cobertura del Seguro de Autos Todo Riesgo – Póliza N° [REDACTED]. Ello, en la medida que, al momento de ocurrido el siniestro del 25 de octubre de 2019, se realizó un uso particular del vehículo con Placa de Rodaje N° [REDACTED], el cual había sido asegurado para la prestación del servicio de taxi, siendo que la denunciante no contaba con la licencia para conducir dicha unidad para el referido servicio.

IV. Sobre el deber de información

42. El artículo 1°.1 literal b) del Código¹⁶, señala que los consumidores tienen derecho a acceder a información oportuna, suficiente, veraz y fácilmente accesible, relevante para tomar una decisión o realizar una elección de

¹⁶ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 1°. - Derechos de los consumidores.**

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

(...)

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

(...).



consumo que se ajuste a sus intereses, así como para efectuar un uso o consumo adecuado de los productos o servicios.

43. En esa línea, el artículo 2°.1 del Código¹⁷ establece el deber que tienen los proveedores de ofrecer al consumidor toda la información relevante para tomar una decisión o realizar una elección adecuada de consumo, así como para efectuar un uso o consumo adecuado de los productos o servicios. Asimismo, el artículo 2°.2 de la citada norma¹⁸, dispone que la información brindada deberá ser veraz, suficiente, apropiada y muy fácilmente accesible al consumidor o usuario, toda la información sobre los productos o servicios ofertados para tomar una decisión que se ajuste a sus intereses.
44. La información genera certidumbre y facilita el comportamiento del consumidor permitiéndole conocer sus derechos y obligaciones; y, prever posibles contingencias y planear determinadas conductas¹⁹. Sin embargo, ello no significa que los proveedores estén obligados a brindar todo tipo de información a los consumidores bajo el derecho a la información señalado, pues ninguna ley ampara el abuso de derecho.
45. Cabe agregar que, la información es un proceso de naturaleza dinámica y que, por tanto, no es exigible únicamente al momento de la configuración de la relación de consumo. Así, en atención al deber de información que recae sobre los proveedores, el consumidor requerirá conocer toda aquella información relevante y suficiente referida a los bienes y servicios contratados a efectos de corroborar los términos en los que el proveedor le entregó un bien o brindó un servicio a fin de que pueda formular los reclamos que considere pertinentes o hacer valer sus derechos ante las instancias pertinentes, en caso se produjera algún tipo de controversia.
46. La Comisión declaró infundada la denuncia interpuesta contra [REDACTED] por presunta infracción de los artículos 1° y 2° del Código, en tanto no quedó acreditado que la compañía de seguros se encontraba obligada a informar a la denunciante, al momento de la contratación del seguro vehicular, que existía alguna prohibición para conducir el vehículo que aseguró como taxi.

¹⁷ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 2° - Información relevante.**
2.1 El proveedor tiene la obligación de ofrecer al consumidor toda la información relevante para tomar una decisión o realizar una elección adecuada de consumo, así como para efectuar un uso o consumo adecuado de los productos o servicios.
(...).

¹⁸ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 2° - Información relevante.**
(...)
2.2 La información debe ser veraz, suficiente, de fácil comprensión, apropiada, oportuna y fácilmente accesible, debiendo ser brindada en idioma castellano.
(...).

¹⁹ **Weingarten, Celia.** Derecho del Consumidor, Editorial Universidad, Buenos Aires, 2007, p. 130.



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 0493-2021/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0166-2020/CC1

47. En su apelación, la señora [REDACTED] señaló que la Comisión realizó una interpretación de las normas sectoriales y de las condiciones establecidas en la póliza en favor de [REDACTED]; no obstante, el hecho materia de discusión en el presente caso se centraba en si la compañía de seguros informó, al momento de la contratación del seguro vehicular, las condiciones para su activación.
48. Asimismo, manifestó que, al momento de la contratación del seguro vehicular, [REDACTED] tuvo conocimiento que el vehículo tenía como finalidad la prestación del servicio de taxi y que contaba con una licencia de Categoría A-1, por lo que debió de advertirle que debía de contratar otro tipo de póliza, puesto que, en caso de ocurrir un accidente de tránsito, ésta únicamente se activaría en el momento en que el vehículo fuera conducido por la persona que prestaba dicho servicio.
49. Finalmente, precisó que la compañía de seguros no actuó de buena fe y la indujo a error, en tanto conocía que la póliza contratada no le serviría ni beneficiaría; máxime si en las exclusiones del seguro vehicular no se observó cuáles serían las licencias que se encontraban autorizadas para conducir el vehículo; toda vez que, de haberle informado que la póliza se activaría únicamente con una licencia de Categoría A-2, hubiera contratado otro tipo de seguro.
50. Sobre el particular, contrariamente a lo señalado por la señora [REDACTED], de la revisión de las condiciones establecidas en la póliza contratada por la denunciante, este Colegiado no advierte que el órgano de primera instancia haya efectuado una interpretación errónea de las mismas, toda vez que estas se ciñen y guardan correspondencia con la normativa vigente en el Reglamento Nacional de Tránsito y de Licencias de Conducir, específicamente en lo referido a la clasificación de las licencias de manejo teniéndose en cuenta la finalidad de uso del vehículo.
51. Por otro lado, en el presente caso no resultó ser un hecho controvertido en el presente procedimiento que [REDACTED] no haya entregado copia de la póliza del seguro vehicular a la señora [REDACTED] para que una vez recibida pueda tomar conocimiento respecto de las condiciones particulares y generales a las cuales se encontraba sometida, encontrándose dentro de estas las cláusulas y supuestos referidos a la activación o exclusión de la cobertura, respectivamente.
52. Sin perjuicio de ello, en caso de que la señora [REDACTED] no se encontrara conforme con lo estipulado en la póliza contratada, tenía la facultad de ejercer su derecho de arrepentimiento dentro de los quince (15) días siguientes a la fecha en que recibió la póliza para así resolver el contrato y que la compañía de seguros le devuelva la prima recibida de conformidad con el artículo 41° de



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 0493-2021/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0166-2020/CC1

la Ley del Contrato de Seguro²⁰; no obstante, ello no se ha verificado en el presente caso.

53. De otra parte, si bien ha quedado evidenciado -a través de la póliza del seguro vehicular- que, al momento de su contratación, la señora [REDACTED] le indicó a [REDACTED] que el vehículo asegurado sería destinado a la prestación del servicio de taxi, lo cierto es que más allá de lo alegado, la denunciante no ha presentado medio probatorio alguno que acredite, siquiera de manera indiciaria, que la compañía de seguros conocía en ese momento que la interesada contaba con una licencia de conducir de Categoría A-1 y que también brindaría al vehículo un uso particular.
54. Finalmente y contrariamente a lo señalado por la señora [REDACTED], no se advierte una mala fe por parte de [REDACTED] ni que esta haya inducido a error a la denunciante, en tanto las compañías aseguradoras no se encuentran obligadas a consignar en las pólizas las clases de licencias para conducir un vehículo según su categoría y la finalidad de uso; máxime cuando ello se encuentra desarrollado en la normativa detallada en los párrafos anteriores y la cual la denunciante se encontraba obligada de cumplir.
55. En atención a lo expuesto, este Colegiado considera que corresponde confirmar la resolución apelada que declaró infundada la denuncia interpuesta contra [REDACTED] por presunta infracción de los artículos 1° y 2° del Código, en el extremo referido a que la compañía de seguros debió informar a la denunciante, al momento de la contratación del Seguro de Autos Todo Riesgo – Póliza N° [REDACTED], que existía una prohibición para conducir el vehículo con Placa de Rodaje N° [REDACTED] (el cual se encontraba asegurado para la prestación del servicio de taxi).

RESUELVE:

PRIMERO: Declarar la nulidad parcial de la resolución que concedió el recurso de apelación interpuesto por la señora [REDACTED]; y, en consecuencia, se declara improcedente el referido recurso presentado contra la Resolución 1505-2020/CC1 emitida el 9 de octubre de 2020 por la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 1, dado que en el mismo no se fundamentó el error de hecho o derecho o el agravio en el que la recurrida incurrió, respecto de los extremos referidos a que [REDACTED] y [REDACTED]: (i) no habría cumplido con notificar a la denunciante la carta de

²⁰

LEY 29946, LEY DEL CONTRATO DE SEGURO. Artículo 41°.- Prácticas abusivas y derecho de arrepentimiento. En la oferta de seguros efectuada fuera de los locales comerciales de las empresas de seguros, o de quienes se encuentren autorizados a operar como corredores, o la oferta realizada a través de promotores de venta, se deberá entregar al potencial tomador información por escrito, suficientemente clara y con caracteres destacados, sobre su derecho de arrepentimiento. El tomador podrá resolver el contrato de seguro, sin expresión de causa, dentro de los quince (15) días siguientes a la fecha en que el tomador recibe la póliza o una nota de cobertura provisional. Si el tomador resuelve el contrato el asegurador le deberá devolver la prima recibida (...).



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 0493-2021/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0166-2020/CC1

rechazo de la cobertura del Seguro de Autos Todo Riesgo – Póliza N° [REDACTED]; (ii) no habría cumplido con dar respuesta a la carta presentada por la denunciante el 10 de enero de 2020; y, (iii) habría consignado una cláusula abusiva en las condiciones del Seguro de Autos Todo Riesgo – Póliza N° [REDACTED].

SEGUNDO: Confirmar la resolución venida en grado en el extremo que declaró infundada la denuncia interpuesta contra [REDACTED] por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto quedó acreditado que negó de forma justificada a la señora [REDACTED] la cobertura del Seguro de Autos Todo Riesgo – Póliza N° [REDACTED]. Ello, en la medida que, al momento de ocurrido el siniestro del 25 de octubre de 2019, se realizó un uso particular del vehículo con Placa de Rodaje N° [REDACTED], el cual había sido asegurado para la prestación del servicio de taxi, siendo que la denunciante no contaba con la licencia para conducir dicha unidad para el referido servicio.

TERCERO: Confirmar la resolución apelada que declaró infundada la denuncia interpuesta contra [REDACTED] por presunta infracción de los artículos 1° y 2° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en el extremo referido a que la compañía de seguros debió informar a la denunciante, al momento de la contratación del Seguro de Autos Todo Riesgo – Póliza N° [REDACTED], que existía una prohibición para conducir el vehículo con Placa de Rodaje N° [REDACTED] (el cual se encontraba asegurado para la prestación del servicio de taxi).

Con la intervención de los señores vocales Javier Eduardo Raymundo Villa García Vargas, Roxana María Irma Barrantes Cáceres, Oswaldo del Carmen Hundskopf Exebio y Paolo del Aguila Ruiz de Somocurcio.

JAVIER EDUARDO RAYMUNDO VILLA GARCÍA VARGAS
Presidente