



FACULTAD DE DERECHO

**INFORME JURÍDICO DE EXPEDIENTE  
ADMINISTRATIVO N° 211-2014/CC1**

**PRESENTADO POR  
ANGELA ANDREINA ARELLANO MUÑOZ**

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

**LIMA – PERÚ**

**2021**



**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/>



**Trabajo de Suficiencia Profesional para optar el  
Título de Abogada  
Informe Jurídico sobre Expediente N° 211-2014/CC1**

**Materia** : Protección al Consumidor

**Entidad** : Indecopi

**Bachiller** : Angela Andreina Arellano Muñoz

**Código** : 2011119752

**LIMA – PERÚ**

**2021**

En el presente Informe Jurídico se analiza un procedimiento administrativo sancionador seguido ante la Comisión de Protección al Consumidor N° 1 Sede Central. La denuncia fue interpuesta por el representante de la señora MGG; contra La Positiva Seguros y Reaseguros S.A. ("La Positiva") por infracción de los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor. La señora MGG indicó en su denuncia que el día 8 de enero de 2014 a las 9:45 horas sufrió un accidente de tránsito al ser atropellada por un vehículo conducido por MOP; ocasionándole la fractura de la muñeca izquierda, por lo que tuvo que recurrir a una clínica para recibir atención médica. El señor MOP manifestó en la clínica que no contaba con el Certificado de Seguro Obligatorio contra Accidentes de Tránsito (en adelante, "SOAT"); puesto que lo tenía en su domicilio y que un familiar se lo traería. El señor MOP cubrió los gastos médicos iniciales; posteriormente la señora MGG tuvo que ser intervenida quirúrgicamente siendo los gastos médicos asumidos por su familia. La Positiva en su escrito de descargos manifestó que el SOAT adquirido por el señor MOP fue contratado el mismo día del accidente en un establecimiento ubicado en el Cercado de Lima cuyo horario de atención es de 9:00 am a 5:00 pm, por lo que resulta imposible que el señor MOP haya adquirido el SOAT a las 9:am en el Cercado de Lima para luego dirigirse a su domicilio en el distrito de Ventanilla dejar el SOAT y a las 9:45 am encontrarse en el distrito de Miraflores donde ocurrió el accidente, asimismo La Positiva presentó una constancia de Certificados SOAT Emitidos que acredita que el vehículo no contaba con póliza SOAT desde el 1 de agosto de 2013. En consecuencia, se evidencia que la póliza fue adquirida con posterioridad al accidente de tránsito.

La Comisión de Protección al Consumidor resolvió lo siguiente: (i) declarar FUNDADA la denuncia contra La Positiva por la infracción de los arts. 18 y 19 del Código de Protección al Consumidor; (ii) ordenar como medida correctiva que La Positiva cumpla con asumir los gastos médicos e indemnizaciones derivadas del accidente; (iii) sancionar a La Positiva con una multa de una UIT por la infracción de los arts. 18 y 19 del Código de Protección al Consumidor; y, (iv) que La Positiva cumpla con pagar a la denunciante las costas del procedimiento.

La Positiva interpuso recurso de apelación reiterando los argumentos de su escrito de descargos. Asimismo manifestó que pretender trasladar la responsabilidad del pago de los gastos médicos e indemnización, aun cuando se encuentra acreditado que la unidad vehicular no contaba con Póliza SOAT al momento de ocurrido el accidente constituiría un incentivo perverso de conductas infractoras de la norma, dado que fomentaría actos fraudulentos de conductores que circulan por las vías de tránsito sin contar con una póliza SOAT vigente, exponiendo así a los terceros y ocupantes de su unidad que pudieran resultar afectados ante un accidente de tránsito.

La Sala de Protección al Consumidor decidió REVOCAR la resolución impugnada y reformándola la declara infundada, dejando sin efecto la medida correctiva ordenada, la condena al pago de costas y costos y la multa impuesta a La Positiva.

## INDICE

<b>Relación de los hechos principales expuestos por las partes intervinientes en el procedimiento</b>	<b>4</b>
<b>Fundamentos de hecho</b>	<b>4</b>
<b>Fundamentos de derecho</b>	<b>4</b>
<b>Descargos</b>	<b>5</b>
<b>Fundamentos de hecho</b>	<b>5</b>
<b>Fundamentos de derecho</b>	<b>6</b>
<b>Apelación</b>	<b>7</b>
<b>Identificación y análisis de los principales problemas jurídicos del expediente</b>	<b>8</b>
<b>La falta de atención oportuna del pedido de audiencia de conciliación formulado por la denuncia</b>	<b>8</b>
<b>El análisis efectuado por la Comisión sobre la graduación de la sanción impuesta a La Positiva</b>	<b>10</b>
<b>La carga de la prueba correspondiente a las partes del procedimiento administrativo</b>	<b>12</b>
<b>Posición fundamentada sobre las resoluciones emitidas y los problemas jurídicos identificados</b>	<b>15</b>
<b>Posición fundamentada sobre los problemas jurídicas identificados</b>	<b>15</b>
<b>Posición fundamentada sobre las resoluciones emitidas</b>	<b>19</b>
<b>Conclusiones</b>	<b>24</b>
<b>Bibliografía</b>	<b>26</b>
<b>Anexos</b>	<b>27</b>

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

### **DENUNCIA**

El 10 de marzo de 2014, **MGG** denunció a **LA POSITIVA SEGUROS Y REASEGUROS S.A.** (en adelante, “La Positiva”) ante la Comisión de Protección al Consumidor Sede Lima Sur N° 1 (en adelante, la Comisión) por infracción de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código), alegando lo siguiente:

### **Fundamentos de hecho**

El 8 enero de 2014 sufrió un accidente de tránsito al ser atropellada por el vehículo de placa 000-000, conducido por MOP, el cual le ocasionó la fractura de la muñeca izquierda; razón por la cual, fue trasladada a una clínica para recibir atención médica;

(ii) en ese contexto, el señor MOP manifestó que no contaba con el Certificado de Seguro Obligatorio contra Accidentes de Tránsito (en adelante, SOAT), puesto que lo había dejado en su domicilio, pero que un familiar lo traería a la clínica;

(iii) el 14 de enero de 2014, presentó un reclamo ante La Positiva, en atención a la demora en aceptar el Certificado del SOAT presentado por el titular del vehículo. Posteriormente, el 21 de enero de 2014, fue sometida a una intervención quirúrgica siendo todos los gastos asumidos por su familia; y,

(iv) el 22 de enero de 2014, La Positiva le informó que no asumiría los gastos médicos producto del siniestro, ni el pago de la indemnización correspondiente, debido a que el Certificado del SOAT fue adquirido después de la ocurrencia del siniestro.

### **Fundamentos de derecho**

- Artículos 12°, 14°, 21°, y 40° del Reglamento Nacional de Responsabilidad Civil y Seguros Obligatorios por Accidente de Tránsito.
- Decreto Legislativo N° 716 y Ley N° 26702
- Ley N° 27444 que regula el Procedimiento Administrativo General.

- Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

### **Medios probatorios**

- Copia simple de la copia certificada de la denuncia N° 3362223: G55cuWb4 del 8 de enero del 2014, a las 09:45 horas, efectuada en la comisaria de Miraflores.
- Copia simple del Certificado SOAT N° 05-05375476 con fecha de vigencia desde el 8 de enero de 2014 hasta el 8 de enero de 2015.
- Copia simple del cargo de la carta dirigida por MMG a la denunciada el 14 de enero del 2014.
- Copia simple de la Historia Clínica de la señora MGG, extendida por el Hospital Central de la FAP.
- Copia simple de la documentación sustentatoria de los gastos demandados por el tratamiento e intervención quirúrgica de la agraviada.
- Copia simple de la Carta SNTROS.PC-RH-098/2014 de fecha 22 de enero del 2014 que la denunciada le dirige en respuesta a su reclamación a don MMG.

### **DESCARGOS**

Con fecha 16 de mayo del 2014, La Positiva se apersonó al procedimiento administrativo y formulo sus descargos, contradiciendo y negando los argumentos presentados por la denunciante, ello en razón a los siguientes considerandos:

### **Fundamentos de hecho**

Que, con fecha 8 de enero del 2014 a las 15:51 horas es reportado a la central telefónica de La Positiva el accidente de tránsito ocurrido, por la Clínica Internacional San Borja, establecimiento al cual fue ingresada la denunciante presentando el Certificado SOAT N° 05-05375476, en tanto, tras realizar las verificaciones en relación a la adquisición del Certificado SOAT, se llegó a determinar que el Certificado había sido adquirido el mismo día del siniestro, en

un punto de venta ubicado en el distrito de Cercado de Lima, el cual tenía un horario de atención desde las 09:00 hasta las 17:00 horas.

Afirma el recurrente que, en ese contexto, resultaba inverosímil que el señor MOP haya adquirido a las 09:00 horas en el distrito de Cercado de Lima la póliza SOAT, haya retornado a su domicilio en Ventanilla a dejar dicho certificado (como señaló ante la Comisaría), para luego a las 09:45 horas encontrarse en el distrito de Miraflores, donde ocurre el accidente de tránsito.

En consecuencia, señalan que, al momento de la ocurrencia del siniestro, el señor MOP no contaba con un Certificado de SOAT vigente, por lo que no procedía la cobertura del seguro.

Agrega que, de acuerdo con la información proporcionada por la Asociación Peruana de Seguros, el vehículo de placa 000-000 no contaba con póliza de SOAT vigente desde el 1 de agosto de 2013, habiendo adquirido una recién el mismo día del siniestro.

#### **Fundamentos de derecho:**

- Artículo 17° del TUO del Reglamento SOAT – Decreto Supremo N° 024-2002-MTC.

#### **Medios probatorios:**

- Denuncia Policial registrada ante la Comisaria de Miraflores, obrante en autos, en la que se señala la fecha, hora y lugar de la ocurrencia del accidente de tránsito.
- Certificado SOAT del vehículo asegurado de plaza de Rodaje 000-000.
- Carta de fecha 14 de enero del 2014, presentada ante La Positiva por MMG solicitando a la compañía la atención de gastos médicos de su madre.
- Constancia Certificados SOAT Emitidos por APESEG, donde se aprecia que la última póliza SOAT adquirida con anterioridad a la ocurrencia del accidente de tránsito, venció el 1 de agosto del 2013.

Luego de analizar la denuncia, así como los descargos de esta, mediante Resolución Final N° 0494-2015/CC1 del 16 de abril de 2015, la Comisión de

Protección al Consumidor Sede Lima Sur N° 1 resolvió lo siguiente: (i) declaró fundada la denuncia contra La Positiva por infracción a los artículos 18 y 19° del Código, al haberse verificado que se negó de manera injustificada a asumir los gastos médicos e indemnizaciones derivadas del siniestro ocurrido el 8 de enero de 2014; (ii) ordenó, en calidad de medida correctiva, que La Positiva asuma los gastos médicos e indemnizaciones derivadas del accidente de tránsito sufrido por la señora MGG el 8 de enero de 2014; (iii) sancionó a La Positiva con una multa de 1 UIT; (iv) condenó a La Positiva al pago de las costas y costos del procedimiento; y, (v) disponer la inscripción de La Positiva en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.

### **APELACIÓN**

El 24 de abril de 2015, La Positiva al no encontrarse de acuerdo con lo resuelto en la Resolución Final N° 0494-2015/CC1, del 16 de abril de 2015, presentó su recurso de apelación con la finalidad de que el Superior Jerárquico la revoque y declare infundada la denuncia, ello en base a lo siguiente:

- Sobre la improcedencia de atención del siniestro

Señalaron que verificando la fecha y hora de adquisición e inicio de vigencia de la Póliza SOAT contratada sobre la unidad vehicular 000-000, se observa que la misma había sido contratada en un punto de venta ubicado en Calle Guzmán y Barrón N° 2410, Urbanización Elio en el Distrito de Cercado de Lima.

Que, por lo tanto, resulta imposible que el propietario y conductor de la unidad asegurada haya adquirido a las 9:00 horas en el distrito de Cercado de Lima la póliza SOAT, retornado a su domicilio en Ventanilla a dejar dicho certificado y a las 9:45 horas encontrarse en el distrito de Miraflores, donde ocurre el accidente que ocasionara lesiones a la accionante.

- Con relación al incumplimiento del deber de idoneidad

Que La Positiva ha procedido al rechazo de la atención requerida dentro del marco legal que rige las coberturas del SOAT, en estricto cumplimiento del Decreto Supremo N° 024-2002-MTC, en consecuencia, es claro que no se puede

imputar a la denunciada la falta de idoneidad en el servicio prestado dado que existe total coincidencia entre lo ofrecido y lo recibido por el consumidor.

En tanto, debido a que el recurso fue presentado dentro del plazo de ley y cumpliéndose con lo estipulado en el Decreto Supremo N° 085-2010-PCM, Texto Único de Procedimientos Administrativos de Indecopi, mediante resolución N° 5 de fecha 11 de mayo del 2015, fue concedido el recurso de apelación.

El 6 de mayo de 2015, la señora MGG presentó un escrito, señalando que la póliza del seguro fue emitida a las 11:45 de la mañana, pero que la demora en su emisión se debió a un problema en el sistema operativo del punto de venta de La Positiva. Agregó que dicha situación no le podía ser imputada, pues no fue su persona quien adquirió el Certificado de SOAT, ni la obligada a tal efecto.

Finalmente, mediante Resolución N° 3719-2015/SPC-INDECOPI, de fecha 24 de noviembre de 2015, la Sala Especializada en Protección al Consumidor del Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual, resolvió: revocar la Resolución 0494-2015/CC1 que declaró fundada la denuncia interpuesta por la señora MGG contra La Positiva Seguros y Reaseguros S.A. por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor y, reformándola, declaró infundada la misma, al haberse constatado que al momento de la ocurrencia del siniestro de fecha 8 de enero de 2014 a las 09:45 horas, el vehículo 000-000 no contaba con un Certificado de SOAT vigente, por lo que la negativa de cobertura era justificada.

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

### **1. La falta de atención oportuna del pedido de audiencia de conciliación formulado por la denunciada.**

#### **IDENTIFICACIÓN**

De la lectura del escrito de descargos presentado el 16 de mayo de 2014 por La Positiva se desprende que dicha parte pese a que negó el hecho cuestionado por la señora MGG en su denuncia, solicitó a la Autoridad

Administrativa que convoque a una audiencia de conciliación a efectos de que ambas partes arriben a un acuerdo; no obstante, dicha instancia no atendió el pedido formulado de manera oportuna, pues, a través de la Resolución N° 2 del 28 de mayo de 2014, únicamente puso en conocimiento de la denunciante el escrito que presentó, más no programó y/o fijó una fecha determinada para llevar a cabo una audiencia de conciliación en las instalaciones del Indecopi, siendo esta recién programada mediante Resolución N° 4 del 18 de febrero de 2015, esto es, después de aproximadamente nueve (9) meses.

Así la controversia gira en torno a si dicha actuación es adecuada o no en el trámite del presente procedimiento administrativo.

## **ANÁLISIS**

Al respecto, el artículo VI del Título Preliminar del Código de Protección y Defensa del Consumidor establece como política pública del Estado la promoción del uso de los mecanismos alternativos de solución de controversias, tales como el sistema de arbitraje de consumo, la mediación y la conciliación antes e incluso durante la tramitación del procedimiento administrativo. Así, el esfuerzo del Estado por promover los mencionados mecanismos alternativos de solución de conflictos y garantizar la eficacia de la defensa de los intereses de los consumidores se ve materializado en la posibilidad de concluir el procedimiento mediante el desistimiento y los acuerdos derivados de una conciliación o transacción extrajudicial.

De otro lado, conviene tener presente que el artículo 107°-A del mencionado cuerpo normativo, el cual establece que, en cualquier estado e instancia del procedimiento, el órgano resolutorio puede declarar su conclusión anticipada cuando las partes lleguen a un acuerdo mediante conciliación.

Aunado a lo anterior, el artículo 29° del Decreto Legislativo N° 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, señala que la citación a una audiencia de conciliación constituye una facultad de la

autoridad administrativa, quien en el ejercicio de su discrecionalidad podrá disponer su realización o denegarla.

Sin perjuicio de lo anteriormente mencionado, el Principio de Congruencia se sustenta en el deber de la Administración de emitir un pronunciamiento respecto de todos los planteamientos formulados por los administrados, sea para acogerlos o desestimarlos, de modo tal que mediante la resolución que decida sobre dicha pretensión la Administración emita íntegramente opinión sobre la petición concreta de los administrados.

Así, 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.

Sobre el particular, Morón (2019) indicó que:

En el campo administrativo, la aplicación de esta figura presenta sus matices propios, ya que el funcionario público no agota su cometido y obligaciones únicamente con el análisis y pronunciamiento de lo expuesto por el administrado (en la solicitud, pruebas, alegatos, etc.), sino que al funcionario corresponde, como proyección de su deber de oficialidad y búsqueda de la verdad material, incorporar los hechos y evidencia que sea pertinente al caso y resolver sobre cuantos aspectos obren en el expediente, sin importar si fueron aportados por el administrado, por la autoridad misma o terceros denunciante.  
(Pág. 237)

## **2. El análisis efectuado por la Comisión sobre la graduación de la sanción impuesta a La Positiva.**

### **IDENTIFICACIÓN**

De la lectura del análisis de la graduación de la sanción impuesta por la Comisión a La Positiva por negar injustificadamente a la denunciante la cobertura de póliza contratada por el señor MOP en el siniestro acaecido el 8 de enero de 2014, no se aprecia que en la Resolución N° 0494-2015/CC1 el órgano resolutorio de primera instancia haya realizado una debida motivación de imposición de una multa de una (1) UIT, toda vez que, si bien los criterios utilizados fueron los adecuados y estuvieron debidamente motivados, no se desarrolló el criterio referido a la probabilidad de detección, la cual acorde a lo dispuesto en el Principio de Predictibilidad, la denunciada debió ser sancionada con una multa pecuniaria mayor.

Así la controversia gira en torno a si dicha interpretación es adecuada o no en el trámite del presente procedimiento administrativo.

### **ANÁLISIS**

Conforme lo ha establecido la Sala, en sus reiterados pronunciamientos, las sanciones administrativas tienen como finalidad principal la de disuadir y/o desincentivar la realización de infracciones por parte de los proveedores para que así sus conductas sean orientadas al cumplimiento estricto del Código de Protección y Defensa del Consumidor. En este punto cabe mencionar que a efectos de determinar una sanción acorde a la conducta infractora acarreada toman en consideración los principios de la potestad sancionadora administrativa establecidas en el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General, en especial, los Principios de Razonabilidad y Predictibilidad.

Asimismo, cabe mencionar lo siguiente:

La ventaja de utilizar una determinada metodología no sólo es generar predictibilidad respecto de la actuación de la Autoridad Administrativa, sino que la obliga a fundamentar con mayor rigor y detalle el tipo y monto de la sanción a imponer, evitándose decisiones absolutamente discrecionales. (Gómez, Isla y Mejía, 2010, Pág. 141)

Así, dichos autores (2010) determinaron que la probabilidad de detección era “la posibilidad, medida en términos porcentuales, de que la comisión de una infracción sea detectada por la autoridad administrativa”. (Pág. 140)

De otro lado, Guzmán (2000), determinó que las finalidades del Principio de Predictibilidad son las dos siguientes:

La primera es la de permitirle al administrado poder determinar previamente el posible resultado de un procedimiento, lo cual le permitirá elaborar los mecanismos de defensa más adecuado para sus intereses. Ello evidentemente reduce los costos en los que incurre de sus procedimientos e incentiva de manera inmediata el uso de mecanismos formales para la obtención de beneficios. Pero, por otro lado, el principio de predictibilidad permitirá desincentivar la presentación de solicitudes sin mayor efectividad o legalidad, pues el administrado podrá conocer con cierta certeza la inviabilidad de su petición pudiendo decidirse por la abstención en el ejercicio de la misma. Esto a su vez redundará también en una evidente reducción de costos organizativos en favor de la Administración que tendrá que tramitar una menor cantidad de solicitudes. (Pág. 248 - 249)

### **3. La carga de la prueba correspondiente a las partes del procedimiento administrativo.**

#### **IDENTIFICACIÓN**

Conforme se podía advertir de la resolución de la primera instancia la interpretación de la carga de la prueba correspondiente a ambas partes del procedimiento no fue la adecuada, puesto que, si bien la señora MGG acreditó la conducta presuntamente infractora de la denunciada, lo cierto es que, a través de sus descargos, La Positiva alegó la razón que motivó denegar la cobertura solicitada, esto es, en atención a que la póliza materia de denuncia fue contratada de manera posterior a la ocurrencia del accidente ocurrido el 8 de enero de 2014, para lo cual acreditó que: (i) dicha póliza fue contratada el mismo día del accidente, el cual ocurrió a horas de

la mañana, siendo imposible que le hayan brindado atención antes del siniestro, y (ii) desde hace cinco (5) meses a la contratación mencionada el vehículo que causó el accidente no contaba con el Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito.

Así la controversia gira en torno a si dicha interpretación es adecuada o no en el trámite del presente procedimiento administrativo.

## **ANÁLISIS**

Al respecto, el artículo IV numeral 1.2 del Título Preliminar del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, desarrolla el principio del debido procedimiento, el mismo que, entre otros, garantiza el derecho de los administrados a exponer sus argumentos, a ofrecer y producir pruebas, a obtener una decisión motivada y fundada en derecho.

El artículo 104° del Código de Protección y Defensa al Consumidor refiere que, una vez acreditado el defecto por el consumidor, corresponde al proveedor demostrar que este no le es imputable, esto es, tendrá la carga procesal de sustentar y acreditar que no es responsable por la falta de idoneidad del servicio prestado, ya sea porque actuó cumpliendo con las normas debidas o porque pudo acreditar fehacientemente la existencia de hechos ajenos que lo puedan eximir de responsabilidad.

Aunado a ello, el artículo 173°.2 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General y el artículo 196° del Código Procesal Civil señalan que corresponde a los administrados aportar las pruebas de sus afirmaciones.

Ahora, cabe tener en cuenta que, bajo la aplicación del Principio de Presunción de Licitud, el proveedor investigado tiene a su favor la presunción consistente en que su conducta está enmarcada dentro de los parámetros de legalidad; dicha presunción se ve limitada en aquellas situaciones en las que el consumidor logra acreditar el defecto alegado. Por tanto, se puede advertir la distinción de dos (2) momentos: (i) el primero,

en el cual el consumidor tendrá que acreditar, al menos de manera indiciaria, la existencia de un defecto atribuible al proveedor; en caso contrario recaerá sobre este último la presunción de licitud; y, (ii) el segundo, referido al supuesto en el cual el consumidor acredita la configuración de un defecto atribuible al proveedor, pues, en dicha situación, su presunción de licitud se verá afectada; y, por ende, el proveedor tendrá la obligación de desvirtuar su responsabilidad.

De otro lado, conviene subrayar que el sistema legal permite el empleo de los sucedáneos de los medios probatorios -esto es, de auxilios, establecidos por la ley o asumidos por el juzgador, para lograr la finalidad de los medios probatorios, corroborando, complementando o sustituyendo el valor o alcance de éstos-, que están regulados en el Código Procesal Civil y cuya aplicación es supletoria al procedimiento administrativo en virtud de la Primera Disposición Final de dicho cuerpo legal.

Al respecto, la Sala ha establecido en reiterada jurisprudencia que los sucedáneos de los medios probatorios son los indicios, las presunciones y las ficciones legales, siendo importante diferenciar los conceptos legales de indicios y presunciones, a fin de comprender cómo estos son elementos que se complementan entre sí.

Asimismo, tal como lo señala Couture (1983), el indicio es un hecho material, mientras que la presunción es una forma determinada de razonar (Pág. 33). Los indicios pueden, en algunos casos, por sí solos, generar convicción plena sobre los hechos (indicio necesario) o, en otros casos, contribuir a alcanzar este resultado conjuntamente con otras pruebas e indicios (indicio contingente).

Sobre los mismos, Devis (2015) ha aseverado también lo siguiente:

“La presunción (...) es diferente del indicio, como la luz lo es de la lámpara que la produce. Del conjunto de indicios que aparecen probados en el expediente, obtiene el juez las inferencias, que le

permiten presumir el hecho indicado, pero esto no significa que se identifiquen, porque los primeros son la fuente de donde se obtiene la segunda, aquellos son los hechos y ésta el razonamiento conclusivo.”  
(Pág. 696)

En esa misma línea, el indicio es pues un hecho que se acredita por cualquiera de los medios probatorios que la ley autoriza a la administración a utilizar (un documento, una declaración, etc.), siendo que, probada la existencia del indicio (o hecho indicador), la autoridad encargada de resolver podrá utilizar el razonamiento lógico para derivar del indicio o de un conjunto de ellos la certeza de la ocurrencia de lo que es objeto del procedimiento (esto es, el hecho indiciado).

Por tanto, en el ámbito de los procedimientos por infracción a las normas de protección al consumidor, los indicios y presunciones resultan ser una herramienta importante, más aún cuando se trata de casos en los que no abundan las pruebas de determinada situación.

### **III. POSICIÓN FUNDAMENTADA SOBRE LAS RESOLUCIONES EMITIDAS Y LOS PROBLEMAS JURÍDICOS IDENTIFICADOS.**

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

##### **1. Sobre la falta de atención oportuna del pedido de audiencia de conciliación formulado por la denunciada.**

De la lectura del escrito del 16 de mayo de 2014 presentado por La Positiva se observa que la denunciada negó que su decisión fuese injustificada como lo cuestionó la señora MGG, asimismo, solicitó a la primera instancia de que convocara a una audiencia de conciliación a efectos de que ambas partes del procedimiento arribaran a un acuerdo.

Mediante Resolución N° 2 del 28 de mayo de 2014, la Secretaría Técnica de la Comisión únicamente puso en conocimiento de la denunciante el

escrito que presentó La Positiva, más no se pronunció sobre el pedido de audiencia de conciliación que solicitó dicha administrada, pudiendo haber fijado una fecha determinada para llevar a cabo una audiencia de conciliación en las instalaciones del Indecopi.

No obstante, recién a través de la Resolución N° 4 del 18 de febrero de 2015 el mencionado órgano resolutorio programó una audiencia de conciliación para el día 2 de marzo de 2015, esto es, después de aproximadamente nueve (9) meses de presentado el referido pedido.

En suma, si bien la primera instancia sí cumplió con atender el pedido formulado por La Positiva, lo cierto es que ello no fue realizado de manera oportuna, perjudicando a ambas partes del procedimiento a efectos de obtener una decisión sobre el fondo de la controversia, siendo la conciliación una forma alternativa de concluir anticipadamente el procedimiento.

Aunado a ello, de la revisión de los actuados procedimentales, no se aprecia alguna acta de audiencia de conciliación llevada a cabo el 2 de marzo de 2015, debiendo la Autoridad Administrativa haber dejado constancia en el expediente si es que dichas partes o alguna de ellas no asistieron y/o no arribaron a un acuerdo entre ellas.

## **2. Sobre el análisis efectuado por la Comisión sobre la graduación de la sanción impuesta a La Positiva.**

Respecto de la conducta acreditada en la primera instancia consistente en que La Positiva negó injustificadamente el pago de la cobertura solicitada en atención al siniestro acaecido por la denunciante el 8 de enero de 2014, se observa que los criterios de graduación de la sanción que aplicó la Sala en su pronunciamiento fueron: (a) el beneficio ilícito, (b) el daño causado; y, (c) los efectos en el mercado, los cuales si bien estuvieron debidamente desarrollados y fundamentados en su pronunciamiento, no desarrollaron el criterio referido a la probabilidad de detección, motivo por el cual no estuvo

acorde al Principio de Predictibilidad, recogido en el cuerpo normativo correspondiente.

Conforme se mencionó con anterioridad, la probabilidad de detección es aquel criterio el cual permite determinar si es que la Autoridad Administrativa pudo conocer con facilidad o no la conducta infractora de la denunciada.

En el caso que nos ocupa, se puede visualizar que la señora MGG tuvo los suficientes incentivos para denunciar el hecho infractor acarreado por la compañía aseguradora denunciada, por lo que la probabilidad de detección es alta.

De otro lado, es pertinente recalcar que los criterios y/o elementos establecidos y desarrollados por el órgano de la Comisión deben guardar plena armonía con los Principios de Razonabilidad, Proporcionalidad y Predictibilidad.

En esa línea, conforme se desarrollaba en las Resoluciones 4357-2014/SPC-INDECOPI del 19 de diciembre de 2014 y 3203-2017/SPC-INDECOPI del 13 de noviembre de 2017, la Autoridad Administrativa competente había sancionado a otros proveedores con una multa mayor a la de una (1) UIT por la negativa injustificada del pago de la cobertura de póliza solicitada por la denunciante (por ejemplo, diez (10) UIT y siete (7) UIT, respectivamente).

Sin perjuicio de lo anteriormente expuesto, cabe precisar que es la propia Administración Pública la encargada de establecer la procedencia y naturaleza de la sanción a imponer, así como la cuantía de ser el caso, de modo tal que cumpla con los fines públicos antes citados.

### **3. Sobre la carga de la prueba correspondiente a las partes del procedimiento administrativo.**

De la revisión del expediente, se observa que la señora MGG, presentó en su denuncia como medios probatorios, entre otros documentos: (i) la constatación policial emitida por la Comisaria PNP Miraflores del 9 de enero de 2014, (ii) la póliza SOAT N° 05-05375476 emitida por La Positiva el 8 de enero de 2014; y, (iii) la carta SNTROS.PC-RH-098/2014 del 22 de enero de 2014 emitida por la compañía aseguradora denunciada.

En suma, de la revisión de los mismos, puede verificarse que la señora MGG cumplió con acreditar el hecho cuestionado en su denuncia, es decir, la negativa de la denunciada a otorgarle la cobertura de la póliza del seguro contratado por el señor MOP, correspondiéndole a la parte denunciada acreditar que el referido hecho denunciado no le era atribuible, ya sea porque actuó cumpliendo con las normas debidas o porque pudo acreditar fehacientemente la existencia de hechos ajenos que lo puedan eximir de responsabilidad; ello, conforme a lo establecido en el artículo 104° del Código de Protección y Defensa al Consumidor.

Así las cosas, en sus descargos, La Positiva precisó que la causa que motivó su decisión fue que la póliza de seguro contratada por el causante del siniestro fue adquirida el mismo día de este, pero de manera posterior. Para lo cual alegó los siguientes fundamentos:

- (i) El siniestro alegado fue acaecido el día 8 de enero de 2014 a las 9:45 horas, conforme lo establecía la constatación policial obrante en el expediente.
- (ii) El horario de atención de sus establecimientos comerciales iniciaba a las 9:00 horas, lo cual resultaba imposible de que haya adquirido antes del siniestro mencionado; y,
- (iii) Desde hace cinco (5) meses el vehículo que causó el accidente no contaba con el Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito, por lo cual podía inferirse que fue contratada a raíz del siniestro.

En efecto, tal como se puede visualizar, si bien La Positiva no presentó otros medios de prueba que respalden la veracidad de sus afirmaciones, lo

cierto es que, de una valoración conjunta de las mismas, se puede deducir indiciariamente que, en efecto, el propietario del vehículo (el señor MOP) no pudo contratar la póliza de seguros respectiva de manera oportuna, es decir, antes del siniestro sufrido por la señora MGG.

Ello, en la medida que: (i) existía una contradicción entre los alegatos vertidos por el mencionado señor, quien no presentó en dicho momento el certificado de póliza, la misma que fue tramitada por un familiar suyo; y, (ii) conforme lo mencionó la denunciante la adquisición de póliza materia de denuncia se llevó a cabo aproximadamente a las 11:45 am, esto es, habiendo transcurrido varias horas después de acontecido el accidente de tránsito.

Entonces, habiendo la denunciada acreditado indiciariamente que dicha responsabilidad no le era atribuible, correspondía que, en efecto, se exima de responsabilidad a La Positiva.

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

En el presente caso la señora MGG mediante representante (en adelante la denunciante), denunció a La Positiva Seguros y Reaseguros.

Así la señora alega que el día 8 enero de 2014 sufrió un accidente al ser atropellada por el vehículo de placa 000-000, conducido por MOP, el cual le ocasionó la fractura de la muñeca izquierda; razón por la cual, fue trasladada a una clínica para recibir atención médica.

El señor MOP manifestó que no contaba con el Certificado de Seguro Obligatorio contra Accidentes de Tránsito (en adelante, SOAT), puesto que lo había dejado en su domicilio, pero que un familiar lo traería.

Por su parte la empresa La Positiva señala que, al momento de la ocurrencia del siniestro, el conductor del vehículo el señor MOP no contaba con un Certificado de SOAT vigente, por lo que no procedía la cobertura

del seguro. Además, señala que el conductor recién el día del accidente compró el certificado SOAT, agrega que debe tenerse en cuenta que el vehículo de placa 000-000 no contaba con póliza de SOAT vigente desde el 1 de agosto de 2013.

Siendo así corresponde señalar que la cuestión controvertida en el presente caso consiste en determinar si correspondía o no que la empresa La Positiva brinde cobertura del seguro respecto del accidente ocurrido el día 8 de enero de 2014.

Al respecto debe considerarse lo siguiente:

1. El contrato de seguro es aquel por el que el asegurador se obliga, mediante el cobro de una prima y para el caso de que se produzca el evento cuyo riesgo es objeto de cobertura, a indemnizar dentro de los límites pactados el daño producido al asegurado o a satisfacer un capital, una renta u otras prestaciones convenidas.
2. Ahora el plazo de vigencia de la cobertura constituye el establecido en el certificado SOAT contratado.
3. Sin embargo, en caso no exista fecha, hora y minuto fijo desde cuándo regirá la vigencia del seguro, es necesario tener en cuenta lo dispuesto por el artículo 49 de la Ley del Contrato de Seguro – Ley 29946 la misma que establece lo siguiente:

***“Artículo 49. Comienzo y fin de la cobertura***

*La cobertura del asegurador comienza a las doce (12) horas del día en que se inicia la vigencia y termina a las doce (12) horas del último día de vigencia del contrato, salvo pacto en contrario.”*

4. Por lo que de acuerdo a la norma precedente en caso no se haya señalado pacto en contrario se entenderá que regirá la cobertura luego de las doce horas del día en que inicia la vigencia del contrato

de seguro, salvo que en dicho contrato de seguro (como sería el certificado SOAT) se establezca hora y minuto en contrario.

5. Ahora bien, la idoneidad de servicio, de acuerdo al artículo 18° del Código de Protección y Defensa del Consumidor consiste en lo siguiente:

***“Artículo 18.- Idoneidad***

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

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

6. Siendo así, se entiende que debe existir una correspondencia entre lo que un consumidor espera recibir y lo que efectivamente recibe en función a lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad a la naturaleza del producto entre otros supuestos establecidos por la norma antes referida.
7. Por lo que el consumidor, en este caso la denunciante espera recibir que se brinde cobertura por todos los gastos que realizó al intervenir medicamento en la clínica en tanto que dicho accidente fue ocasionado por un accidente de tránsito, ello a fin de garantizar la idoneidad de servicio del seguro por el cual la denunciante es beneficiaria.
8. Ahora bien, cabe referir que todo seguro SOAT contratado debe contener mínimas características, el artículo 30.4 de la Ley General de Transporte y Tránsito Terrestre – Ley 27181:

*"30.4 El Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito y los certificados contra accidentes de tránsito señalados en el numeral 30.1 tienen las siguientes características:*

- a) Incondicionalidad.
- b) Inmediatez.
- c) Cobertura ilimitada, en razón del número de los siniestros.
- d) Efectividad durante toda su vigencia.
- e) Cobertura a nivel nacional en el caso del SOAT, y regional o provincial en el caso del AFOCAT; con periodicidad anual.
- f) Insustituible."

9. De la norma precitada no se establece desde cuándo (hora y minuto) rige la vigencia del contrato de seguro, por lo que es necesario como se señaló párrafos precedentes que salvo pacto en contrario la vigencia de la cobertura se otorgará desde las doce horas del día en que inicia la vigencia del contrato de seguro.
10. En el caso en concreto el accidente ocurrió (conforme a la constatación policial de fojas 10) el día 8 de enero de 2014 a las 9:45 horas.
11. En el certificado de seguro no se señaló la hora y minuto de la cobertura del seguro, sino solo el día de la vigencia desde el 8 de enero de 2014 al 2015, conforme es de observarse:

**La Positiva**  
Seguros Generales

Francisco Masías N° 370 - San Isidro - Lima  
SOAT Lima: 211-0-211  
SOAT Provincias: 0800-1-0800 / 74 - 5000

**SOAT 2013**  
05-05375476

**INFORMACIÓN DE LA PÓLIZA**  
05-05375476

<b>VIGENCIA DE LA PÓLIZA</b>	<b>VIGENCIA DEL CERTIFICADO SOAT CONTROL POLICIAL</b>
DESDE: 08-01-2014	DESDE: 08-01-2014
HASTA: 08-01-2015	HASTA: 08-01-2015

**CONTRATANTE**

DOCUMENTO DE IDENTIDAD / RUC: [REDACTED]

TELÉFONO: [REDACTED]

DISTRITO: Cantanillo | PROVINCIA: LMD | DEPARTAMENTO: LMD

12. Por lo que siendo que no se señaló la hora y minuto para brindar cobertura al accidente sufrido corresponde aplicar el artículo 49 de la

Ley del Contrato de Seguro – Ley N° 29946 la misma que establece que la cobertura del asegurador comienza a las doce (12) horas del día en que se inicia la vigencia.

13. En consecuencia, al ser la vigencia de la póliza desde el 8 de enero de 2014, se entiende que la cobertura del asegurador comienza desde las 12:00 horas de dicho día. Por tanto, al ocurrir el accidente de tránsito el mismo día, pero a las 9:45 horas, no correspondía otorgar cobertura en consecuencia no se ha vulnerado la idoneidad de servicio.
14. Por lo tanto, no me encuentro de acuerdo con lo resuelto con la Comisión de Protección al Consumidor sino con lo resuelto por la Sala Especializada en Protección al Consumidor precisando que dicha sala debió tomar en cuenta el artículo 49 de la Ley del Contrato de Seguro – Ley N° 29946 lo cual no efectuó, pero finalmente no sancionó a la empresa La Positiva Seguros y Reaseguros.

JIMENEZ Murillo, Roberto<sup>1</sup> menciona:

“El principio de impulso de oficio determina, precisamente, que el procedimiento continúe hasta que la solicitud del administrado se resuelva correcta y oportunamente. Los procedimientos administrativos especiales presentan etapas en las que se realizan actos preparatorios, informes pre resolutiveos, entre otros, por lo que es posible que el caso concreto presente algunas situaciones que no puedan ser resueltas por el funcionario a cargo del procedimiento en cuya instancia discurre el procedimiento. ¿Qué hacer en estos casos? El hecho concreto puede determinar que se recurra a una instancia interna de la cual se obtenga un informe o una opinión especializada y relacionada siempre con el tema o el hecho en cuestión. También podría ocurrir que sea necesario recibir la opinión especializada de otra entidad pública, la cual determine el encausamiento del

---

<sup>1</sup> JIMÉNEZ Murillo, Roberto. Los principios de impulso de oficio y verdad material en el procedimiento administrativo. Revista Derecho PUCP, N° 67, 2011 / ISSN 0251-3420, p. 193.

procedimiento inicial. Como se podrá advertir, lo que menos se puede admitir en sede administrativa es la inacción. De por medio está el interés del administrado, la obligación de actuación de la administración pública y, en la mayoría de casos, el interés público. En tal contexto, los casos menos comunes que se presenten, aun cuando no tengan regulación legal —entiéndase la identificación de una norma expresa—, con seguridad sí tendrán una regulación jurídico-administrativa basada, entre otros, en la aplicación contextual de los principios del procedimiento administrativo.” (El subrayado es nuestro)

De ello se desprende que no se puede permitir la inacción de la Administración ya que de por medio esta no solo el esclarecimiento de las cuestiones sino también el interés del administrado, la obligación de actuación de la Administración y el interés público, y cabe agregar que de por medio también se encuentran los derechos y garantías de los administrados sean estos de carácter legal o hasta constitucional.

#### **IV. CONCLUSIONES**

Habiendo realizado el análisis del presente caso, debo manifestar que me encuentro conforme con lo resuelto por la Sala Especializada en Protección al Consumidor por los fundamentos expuestos con anterioridad.

Asimismo, debo manifestar lo siguiente:

- La Autoridad Administrativa tiene la obligación de atender los pedidos formulados por las partes del procedimiento administrativo (tales como, la programación de una audiencia de conciliación), sean accediendo al mismo o denegándolo; ello, a efectos de no vulnerar el debido procedimiento.
- Conforme lo establecía la norma correspondiente, la Carga de la Prueba representaba una herramienta idónea para verificar la veracidad de las afirmaciones de las partes del procedimiento, siendo que cada una de ellas tenía el deber de presentar medios de pruebas

que sostengan sus aseveraciones a efectos de que la instancia administrativa emita un pronunciamiento sobre el caso en controversia.

- Las sanciones impuestas por la autoridad competente debían guardar relación con la conducta infractora acreditada y los principios establecidos en todo procedimiento sancionador.

## V. BIBLIOGRAFÍA

- Couture, E. (1983). *Vocabulario jurídico*. Buenos Aires, Argentina: Depalma.
- Devis Echandia, H. (2015) *Teoría General de la Prueba Judicial*. Bogotá, Colombia: Temis.
- Gómez Apac, H., Isla Rodríguez, S. y Mejía Trujillo, G. (2010). Apuntes sobre la Graduación de Sanciones por Infracciones a las Normas de Protección al Consumidor. *Derecho & Sociedad*. (34), 134-146.
- Guzmán Napurí, C. (2009) Los Principios Generales del Derecho Administrativo. *Ius et veritas*. 228-249.
- Jiménez Murillo, R. (2011) Los principios de impulso de oficio y verdad material en el procedimiento administrativo. *Revista Derecho PUCP*. (67),189-206.
- Morón Urbina, J. (2019). *Comentarios a la Ley del Procedimiento Administrativo General*. Lima, Perú: Gaceta Jurídica.

## VI. ANEXOS

### 1. RESOLUCIÓN DE SEGUNDA INSTANCIA



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

000164  
TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA  
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL  
Sala Especializada en Protección al Consumidor  
RESOLUCIÓN 3719-2015/SPC-INDECOPI  
EXPEDIENTE 0211-2014/CC1

**PROCEDENCIA** : COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR -  
SEDE LIMA SUR N° 1  
**PROCEDIMIENTO** : DE PARTE  
**DENUNCIANTE** : ██████████  
**DENUNCIADA** : LA POSITIVA SEGUROS Y REASEGUROS  
**MATERIA** : IDONEIDAD DEL SERVICIO  
SOAT  
**ACTIVIDAD** : PLANES DE SEGUROS GENERALES

**SUMILLA:** *Se revoca la Resolución 0494-2015/CC1 que declaró fundada la denuncia interpuesta por ██████████ contra La Positiva Seguros y Reaseguros S.A. por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor y, reformándola, se declara infundada la misma, al haberse constatado que al momento de la ocurrencia del siniestro de fecha 8 de enero de 2014 a las 09:45 horas, el vehículo ██████████ no contaba con un Certificado de SOAT vigente, por lo que la negativa de cobertura era justificada.*

Lima, 24 de noviembre de 2015

#### ANTECEDENTES

1. El 10 de marzo de 2014, la señora ██████████ (en adelante, la señora ██████████) denunció a La Positiva Seguros y Reaseguros<sup>1</sup> (en adelante, La Positiva) ante la Comisión de Protección al Consumidor - Sede Lima Sur N° 1 (en adelante, la Comisión) por infracción de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código), alegando lo siguiente:
  - (i) El 8 enero de 2014 sufrió un accidente de tránsito al ser atropellada por el vehículo de placa ██████████, conducido por ██████████ (en adelante, el señor ██████████), el cual le ocasionó la fractura de la muñeca izquierda; razón por la cual, fue trasladada a una clínica para recibir atención médica;
  - (ii) en ese contexto, el señor ██████████ manifestó que no contaba con el Certificado de Seguro Obligatorio contra Accidentes de Tránsito (en adelante, SOAT), puesto que lo había dejado en su domicilio, pero que un familiar lo traería;
  - (iii) el 14 de enero de 2014, presentó un reclamo ante La Positiva, en atención a la demora en aceptar el Certificado del SOAT presentado por el titular del vehículo. Posteriormente, el 21 de enero de 2014, fue

<sup>1</sup> RUC 20100210909. Domicilio fiscal sito en: Calle Francisco Masías 370, distrito de San Isidro, provincia y departamento de Lima.



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 3719-2015/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0211-2014/CC1

sometida a una intervención quirúrgica, siendo todos los gastos asumidos por su familia; y,

- (iv) el 22 de de enero de 2014, La Positiva le informó que no asumiría los gastos médicos producto del siniestro, ni el pago de la indemnización correspondiente, debido a que el Certificado del SOAT fue adquirido después de la ocurrencia del siniestro.

2. En sus descargos, La Positiva señaló lo siguiente:

- (i) Tras realizar las verificaciones en relación a la adquisición del SOAT, se llegó a determinar que el Certificado había sido adquirido el mismo día del siniestro, en un punto de venta ubicado en el distrito de Cercado de Lima, el cual tenía un horario de atención de 09:00 hasta las 17:00;
- (ii) en ese contexto, resultaba inverosímil que el señor [REDACTED] se haya procurado el SOAT a las 09:00, haya retornado a su domicilio en Ventanilla (como señaló ante la Comisaría), para luego a las 09:45 encontrarse en el distrito de Miraflores;
- (iii) en consecuencia, al momento de la ocurrencia del siniestro, el señor [REDACTED] no contaba con un Certificado de SOAT vigente, por lo que no procedía la cobertura del seguro; y,
- (iv) de acuerdo a la información proporcionada por la Asociación Peruana de Seguros, el vehículo de placa [REDACTED] no contaba con póliza de SOAT vigente desde el 1 de agosto de 2013, habiendo adquirido una recién el mismo día del siniestro.

3. Mediante Resolución 0494-2015/CC1 del 16 de abril de 2015, la Comisión de Protección al Consumidor - Sede Lima Sur N° 1 (en adelante, la Comisión), emitió el siguiente pronunciamiento:

- (i) Declaró fundada la denuncia contra La Positiva por infracción del artículo 19° del Código, al haberse verificado que se negó de manera injustificada a asumir los gastos médicos e indemnizaciones derivadas del siniestro ocurrido el 8 de enero de 2014;
- (ii) ordenó, en calidad de medida correctiva, que La Positiva asuma los gastos médicos e indemnizaciones derivadas del accidente de tránsito sufrido por la señora [REDACTED] el 8 de enero de 2014;
- (iii) sancionó a La Positiva con una multa de 1 UIT; y,
- (iv) condenó a La Positiva al pago de las costas y costos del procedimiento.

4. El 24 de abril de 2015, La Positiva interpuso recurso de apelación contra la Resolución 0494-2015/CC1, reiterando los argumentos que expuso en su escrito de descargos, y agregando que trasladar la responsabilidad de los gastos médicos e indemnizaciones del propietario causante del siniestro a su



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 3719-2015/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0211-2014/CC1

000166

compañía, constituiría un incentivo perverso, dado que fomentaría actos fraudulentos de conductores que circulan sin contar con un Certificado de SOAT.

5. El 6 de mayo de 2015, la señora [REDACTED] presentó un escrito, señalando que la póliza del seguro fue emitida a las 11:45 de la mañana, pero que la demora en su emisión se debió a un problema en el sistema operativo del punto de venta de La Positiva. Agregó que dicha situación no le podía ser imputada, pues no fue su persona quien adquirió el Certificado de SOAT, ni la obligada a tal efecto.

#### ANÁLISIS

(i) Sobre el deber de idoneidad

6. El artículo 19º del Código de Protección y Defensa del Consumidor establece la responsabilidad de los proveedores por la idoneidad y calidad de los productos y servicios que ofrecen en el mercado. Así, los proveedores tienen el deber de brindar los productos y servicios ofrecidos en las condiciones acordadas o en las condiciones que resulten previsibles, atendiendo a la naturaleza de los mismos y a la normatividad que rige su prestación. Esto último, en la medida que una condición objetiva que los proveedores de bienes y servicios deben cumplir son los requisitos que el ordenamiento jurídico exige, sin que para ello sea necesario que los consumidores o usuarios demanden su cumplimiento.
7. Por su lado, el artículo 104º del Código<sup>3</sup> establece que el proveedor es administrativamente responsable por la falta de idoneidad o calidad sobre el producto o servicio determinado y que es exonerado de responsabilidad administrativa si logra acreditar la existencia de una causa objetiva,

<sup>2</sup> 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.

<sup>3</sup> LEY 29571. CODIGO DE PROTECCION Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 104º.- 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 18º.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPÍ

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

RESOLUCIÓN 3719-2015/SPC-INDECOPÍ

EXPEDIENTE 0211-2014/CC1

justificada y no previsible que configure una ruptura del nexo causal por caso fortuito o fuerza mayor, de hecho determinante de un tercero o de la imprudencia del propio consumidor afectado.

8. El supuesto de responsabilidad administrativa en la actuación del proveedor impone a este la carga procesal de sustentar y acreditar que no es responsable por la falta de idoneidad del bien colocado en el mercado o el servicio prestado, sea porque actuó cumpliendo con las normas debidas o porque pudo acreditar la existencia de hechos ajenos que lo eximen de la responsabilidad, tales como fuerza mayor, caso fortuito, hecho de tercero o hecho del propio consumidor.
9. Asimismo, es necesario tener en cuenta que dentro de la relación comprendida en el artículo 230° de la Ley del Procedimiento Administrativo General, se encuentra el principio de *presunción de licitud*<sup>4</sup>, que obliga a la Administración a realizar las acciones necesarias para verificar la efectiva comisión de los cargos imputados. Así, ante la falta de medios probatorios que sustenten los actos administrativos que imponen sanciones a los particulares, corresponderá emitir un fallo absolutorio.
10. Tratándose del Seguro Obligatorio contra Accidentes de Tránsito o SOAT el Reglamento del SOAT establece en su artículo 29° que se encuentran cubiertos los riesgos de muerte, invalidez permanente, incapacidad temporal, así como los gastos médicos y de sepelio. Así, el artículo 33° del mismo reglamento, establece expresamente que las coberturas se pagarán al beneficiario, dentro del plazo máximo de diez (10) días siguientes a la presentación de una serie de documentos<sup>5</sup>.

<sup>4</sup> LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo 230°.- Principios de la potestad sancionadora administrativa.- La potestad sancionadora de todas las entidades está regida adicionalmente por los siguientes principios especiales:

(...)

9. Presunción de licitud.- Las entidades deben presumir que los administrados han actuado apegados a sus deberes mientras no cuenten con evidencia en contrario.

<sup>5</sup> DECRETO SUPREMO 024-2002-MTC, TEXTO ÚNICO ORDENADO DEL REGLAMENTO NACIONAL DE RESPONSABILIDAD CIVIL Y SEGUROS OBLIGATORIOS POR ACCIDENTES DE TRÁNSITO - SOAT.- Artículo 33°.- Las indemnizaciones previstas en el presente Reglamento se pagarán al beneficiario, dentro del plazo máximo de diez (10) días siguientes a la presentación de los antecedentes que a continuación se indican:

- a) Formato Registro de Accidentes de Tránsito en el que conste la ocurrencia del accidente de tránsito otorgado por la dependencia de la Policía Nacional del Perú de la jurisdicción en la que ocurrió el accidente.
- b) En caso de muerte, certificado de defunción de la víctima, Documento Nacional de Identidad del familiar que invoca la condición de beneficiario del seguro y, de ser el caso, certificado de matrimonio, certificado de nacimiento o declaratoria de herederos u otros documentos que acrediten legalmente la calidad de beneficiario del seguro.
- c) En caso de invalidez permanente o incapacidad temporal, certificado médico expedido por el médico tratante; en caso de discrepancia, dictamen o resolución administrativa firme del Instituto Nacional de Rehabilitación o laudo arbitral que decida o resuelva en definitiva sobre la naturaleza y/o grado de la invalidez y/o incapacidad expedido por el Centro de Conciliación y Arbitraje de la Superintendencia de Entidades Prestadoras de Salud u otro centro de solución de controversias especializado en salud autorizado oficialmente, al que se sometan las partes en conflicto.
- d) Comprobantes de pago con valor tributario y contable que acredite el valor o precio de los gastos médicos en 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

REGULACIÓN 3719-2016/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0211-2014/CC1

11. En este orden de ideas, cuando se produce un siniestro, la compañía aseguradora está obligada, en el marco de su deber de idoneidad, a asumir los gastos médicos que se generen y/o conceder las indemnizaciones correspondientes al beneficiario que los solicite de acuerdo a los requisitos y precedencia previstos en el Reglamento del SOAT, y en el plazo máximo de diez días de presentada la documentación requerida por el Reglamento del SOAT. Si, transcurrido dicho plazo, la entidad aseguradora no cumple con otorgar tal cobertura, estaría en principio brindando un servicio no idóneo.
12. En el presente caso, la señora ██████ señaló que La Positiva se había negado injustificadamente a asumir los gastos médicos e indemnizaciones derivadas de la ocurrencia del siniestro de fecha 8 de enero de 2014.
13. La Comisión declaró fundada la denuncia presentada contra La Positiva, tras considerar que la hora de la adquisición del Certificado SOAT era un aspecto objetivo que pudo haber sido consignado por la compañía aseguradora; sin embargo, no fue realizado, ni tampoco se presentaron medio probatorios que evidenciaran que su adquisición se produjo de manera posterior a la ocurrencia del accidente, por lo que cabía computar la vigencia del seguro a partir de las 00:00 horas del día 8 de enero de 2014 hasta las 23:59 de ese mismo día.
14. En su apelación, La Positiva reiteró que tras realizar las verificaciones en relación a la adquisición del SOAT, llegó a determinar que el Certificado había sido adquirido el mismo día del siniestro, en un punto de venta ubicado en el distrito de Cercado de Lima, el cual tenía un horario de atención de 09:00 hasta las 17:00; en ese contexto, resultaba inverosímil que el señor ██████ se haya procurado el SOAT a las 09:00, haya retornado a su domicilio en Ventanilla (como señaló ante la Comisaría), para luego a las 09:45 encontrarse en el distrito de Miraflores.
15. Según La Positiva, al momento de la ocurrencia del siniestro, el señor ██████ no contaba con un Certificado de SOAT vigente, por lo que no procedía la cobertura del seguro. Agregó que trasladar la responsabilidad de los gastos médicos e indemnizaciones del propietario causante del siniestro a su compañía, constituiría un incentivo perverso, dado que fomentaría actos fraudulentos de conductores que circulan sin contar con un Certificado de SOAT.

se haya incurrido para el tratamiento de la víctima como consecuencia de las lesiones sufridas y, de ser el caso, de los gastos de sepelio. (...)



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 3719-2015/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0211-2014/CC1

16. En este punto, resulta necesario precisar que el análisis a realizar en el presente caso, redunda sobre determinar la hora en la que fue adquirido el Certificado de SOAT, pues ello determinara si la negativa a otorgar cobertura por parte de La Positiva resultaba justificada o no.
17. Al respecto, de lo actuado en el expediente, se observa que, en efecto, La Positiva omitió consignar la hora de emisión del Certificado 05-05375476, tal como se puede apreciar a continuación:

CERTIFICADO DE SEGURO (OBLIGATORIO) DE ACCIDENTES DE TRÁFICO - SOAT 2014		DATOS DEL VEHÍCULO ASEGURADO	
<b>La Positiva</b> Seguros de Motor Distribuidora S.A. - Sucursal Lima 0441 Francisco de Orellana 111 0443 Francisco de Orellana 111 - 0444 0445 Francisco de Orellana 111 - 0446		<b>RESEGUROS</b> Compañía S.A. 1992 5 11/11/2014 124.000.1197	
05-05375476		El presente certificado acredita que el vehículo identificado está asegurado por la Compañía que lo emite, según los condiciones establecidas en el contrato letra de 2014 (SOAT) emitido por (SOAT) S.A. (S.A.) S.A. con sus modificaciones, dentro del plazo de vigencia respectiva.	
08-01-2014 08-01-2015		08-01-2014 08-01-2015	
08-01-2014 08-01-2015		08-01-2014 08-01-2015	
08-01-2014 08-01-2015		08-01-2014 08-01-2015	

18. No obstante ello, este Colegiado considera que corresponde valorar todos los alegatos y medios probatorios que obran en el expediente, incluyendo los presentados en segunda instancia, a fin de tomar una decisión motivada y fundada en derecho, a fin de no vulnerar el principio de verdad material, impulso de oficio y presunción de licitud.
19. En ese sentido, de acuerdo a la sucesión de hechos, resulta factible concluir que a efectos de que el vehículo de placa [REDACTED] haya gozado de la cobertura que otorga el SOAT contratado con la Positiva, el mismo tuvo que haber sido contratado entre las 00:00 horas y las 09:44 horas del 8 de enero de 2014, pues a las 09:45 horas aconteció el siniestro, de acuerdo a lo señalado por las partes y a lo descrito en la copia certificada de la denuncia policial de fecha 9 de enero de 2014\*, tal como se puede apreciar a continuación:

"(...)

Tipo

15:27:12 Hrs

Ocurrencia

Fecha y hora Registro 08/01/2014



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 3719-2015/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0211-2014/CC1

Formalidad Escrita **Fecha y hora hecho**  
**08/01/2014 09:45:00 Hrs" [Sic]**

(El resaltado es nuestro)

20. Adicionalmente, de la revisión del citado documento, se observa que durante la ocurrencia del siniestro el señor [REDACTED] no contaba con el Certificado SOAT, como se observa a continuación:

"(...)

**Por manifestación del conductor el SOAT se encuentra en su domicilio, pero que un familiar lo esta llevando a la clínica mencionada.** [Sic]

(El resaltado es nuestro)

21. Aunado a ello, de acuerdo a lo señalado por La Positiva, el vehículo de placa [REDACTED] involucrado en el accidente de tránsito, no contaba con póliza de SOAT vigente hasta la fecha de ocurrencia del siniestro. Así pues, de la revisión de la página web del SOAT<sup>7</sup>, el mencionado vehículo no contó con SOAT desde el 1 de agosto de 2013 hasta el 8 de enero de 2014, es decir, aproximadamente 5 meses.
22. Al respecto, si bien la Comisión sostuvo que no resultaba competente para evaluar la conducta del señor [REDACTED] en relación a transitar sin portar Certificado del SOAT, este Colegiado, sin entrar a analizar la obligatoriedad legal de contar con dicho documento, considera que el hecho descrito genera un indicio respecto de que el seguro fue contratado posteriormente a la ocurrencia del siniestro.
23. En efecto, atendiendo a que al momento en que ocurrió el siniestro de fecha 8 de enero de 2014, el señor [REDACTED] no contaba con el Certificado del SOAT y, conforme fue señalado precedentemente, el vehículo de placa [REDACTED] no contaba con seguro vigente desde el 1 de agosto de 2013, es factible presumir que el seguro fue contratado una vez acontecido el accidente de tránsito en el que estuvo involucrado la señora [REDACTED]
24. Cabe resaltar que artículo 3° del Texto Único Ordenado del Reglamento Nacional de Responsabilidad Civil y Seguros Obligatorios por Accidentes de Tránsito, aprobado por Decreto Supremo N° 024-2002-MTC<sup>8</sup> (en adelante, el

<sup>7</sup> <http://www.soat.com.pe/blancas.php?placa=c7k411>. Revisado el 20 de noviembre de 2015 a las 11:22 horas.

<sup>8</sup> DECRETO SUPREMO 024-2002-MTC, TEXTO ÚNICO ORDENADO DEL REGLAMENTO NACIONAL DE RESPONSABILIDAD CIVIL Y SEGUROS OBLIGATORIOS POR ACCIDENTES DE TRÁNSITO - SOAT.- Artículo 3°.- Todo vehículo automotor que circule en el territorio de la República debe contar con una póliza vigente de Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito según los términos y montos establecidos en el presente Reglamento.



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 3719-2015/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0211-2014/CC1

TUO del SOAT) dispone que todo vehículo automotor que circule en el territorio de la República debe contar con una póliza vigente de Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito.

25. En esa misma línea, en segunda instancia la señora [REDACTED] indicó que la póliza del seguro fue emitida a las 11:45 de la mañana, pero que la demora en su emisión se debió a un problema en el sistema operativo del punto de venta de La Positiva. Sobre el particular, no obstante la denunciante no presentó medio probatorio que acredite el problema operativo señalado, lo cierto es que su alegato permite generar convicción respecto de que la adquisición del Certificado del SOAT fue realizada de manera posterior a las 09:44 horas del 8 de enero de 2015.
26. En consecuencia, esta Sala considera que no correspondía al proveedor denunciado que asumiera los gastos médicos y/o el pago de indemnizaciones generadas a consecuencia del siniestro materia de denuncia.
27. Finalmente, a criterio de esta Sala, si bien la señora [REDACTED] no fue quien adquirió el Certificado del SOAT, ni formó parte de la relación contractual que se entabló para tal fin, lo cierto es que, considerando que al momento de la ocurrencia del siniestro, el vehículo de placa [REDACTED] no contaba con un seguro vigente, la negativa de La Positiva a otorgar cobertura, resultaba justificada.
28. En efecto, artículo 2° del el TUO del SOAT<sup>9</sup>, señala que el conductor, el propietario del vehículo y, de ser el caso, el prestador del servicio de transporte terrestre son solidariamente responsables por los daños personales y materiales, así como perjuicios, causados a los ocupantes y terceros no ocupantes del vehículo automotor.
29. Por lo expuesto, corresponde revocar la Resolución 0494-2015/CC1 que declaró fundada la denuncia y, reformándola, se declara infundada, al haberse constatado que al momento de la ocurrencia del siniestro de fecha 8 de enero de 2014 a las 09:45 horas, el vehículo [REDACTED] no contaba con un Certificado de SOAT vigente, por lo que la negativa de cobertura era justificada.
30. En tal sentido, se dejan sin efecto los siguientes extremos de la resolución venida en grado: (i) la medida correctiva que ordenó a La Positiva que,

<sup>9</sup> DECRETO SUPREMO 024-2002-MTC, TEXTO ÚNICO ORDENADO DEL REGLAMENTO NACIONAL DE RESPONSABILIDAD CIVIL Y SEGUROS OBLIGATORIOS POR ACCIDENTES DE TRÁNSITO – SOAT.- Artículo 2°.- La responsabilidad civil derivada de los accidentes de tránsito causados por vehículos automotores se regula por lo dispuesto en el presente Reglamento y en el Código Civil. El conductor, el propietario del vehículo y, de ser el caso, el prestador del servicio de transporte terrestre son solidariamente responsables por los daños personales y materiales, así como perjuicios, causados a los ocupantes y terceros no ocupantes del vehículo automotor.



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 3719-2015/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0211-2014/CC1

dentro del plazo establecido en el TUO del SOAT, cumpla con asumir los gastos médicos e indemnizaciones derivadas del accidente de tránsito ocurrido a la señora Gauna el 8 de enero de 2014, previa evaluación de los requisitos establecidos en dicha normativa; (ii) la multa de 1 UIT impuesta a la denunciada; y, (iii) la condena de costas y costos.

31. Sin perjuicio de ello, se deja a salvo el derecho de la recurrente de accionar contra el presunto causante del accidente ante el órgano jurisdiccional, de considerarlo pertinente.
32. Finalmente, pese a que no se encontró responsabilidad de La Positiva en los hechos materia de denuncia, de los actuados en el presente procedimiento, se ha podido verificar que dicho proveedor emitió el Certificado SOAT para el vehículo de placa [REDACTED] sin señalar la hora respectiva; por lo que este Colegiado considera necesario remitir el presente caso a la Gerencia de Supervisión y Fiscalización del Indecopi para los fines que estime pertinente.

**RESUELVE:**

**PRIMERO:** Revocar la Resolución 0494-2015/CC1 del 16 de abril de 2015, emitida por la Comisión de Protección al Consumidor, que declaró fundada la denuncia interpuesta por la señora [REDACTED] contra La Positiva Seguros y Reaseguros S.A. por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, y, reformándola, se declara infundada, al haberse constatado que al momento de la ocurrencia del siniestro de fecha 8 de enero de 2014 a las 09:45 horas, el vehículo [REDACTED] no contaba con un Certificado de SOAT vigente, por lo que la negativa de cobertura era justificada. En consecuencia, se deja sin efecto la medida correctiva ordenada, la condena al pago de costas y costos y la multa impuesta a la denunciada.

**SEGUNDO:** Remitir el presente caso a la Gerencia de Supervisión y Fiscalización del Indecopi.

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



JULIO BALTAZAR DURAND CARRIÓN  
Presidente