



FACULTAD DE DERECHO

**INFORME JURÍDICO DE EXPEDIENTE
ADMINISTRATIVO N° 657-2016/CC1**



**PRESENTADO POR
ROMINA NATALI GRANADOS COA**

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

LIMA – PERÚ

2021



CC BY-NC-SA

Reconocimiento – No comercial – Compartir igual

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

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



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° 657-2016/CC1

Materia : PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

Entidad : INDECOPI

Bachiller : GRANADOS COA ROMINA
NATALI

Código : 2010127551

LIMA – PERÚ

2021

El presente Informe Jurídico analiza un Procedimiento Administrativo Sancionador seguido ante Indecopi por S.P.F.N. en calidad de denunciante y Pacífico Compañía de Seguros y Reaseguros S.A como denunciado por presuntas infracciones a las normas de Protección al Consumidor - Idoneidad de Servicio. La problemática del proceso se centra en la negatoria por parte del denunciado a otorgar a la denunciante la cobertura de seguro de responsabilidad civil frente a terceros proveniente de un accidente de tránsito, el cual ocasionó el fallecimiento de su cónyuge. En el procedimiento se analizaron instituciones jurídicas de protección al consumidor, la calidad de consumidores que ostentan los terceros afectados frente a un seguro de responsabilidad civil, la infracción al principio de idoneidad y la aplicación de medidas correctivas. En primera Instancia, la Comisión de Protección al Consumidor N° 1 mediante Resolución N° 2806-2017/CC1 declaró Improcedente la denuncia por presunta infracción a los artículos 18° y 19° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, al considerar que no quedó acreditada la relación de consumo entre las partes. La resolución fue apelada y, en Segunda Instancia, la Sala de Protección al Consumidor mediante Resolución N° 1670-2018/SPC-INDECOPI, resolvió revocar la Resolución apelada, reformándola y declarando procedente la denuncia, de otra parte, ordenó a la Comisión de Protección al Consumidor N° 1 que continúe con el trámite regular del procedimiento seguido contra Pacífico Compañía de Seguros y Reaseguros S.A. y emita un pronunciamiento sobre el fondo de la controversia. Finalmente, mediante Resolución N° 2063-2018/CC1, la Comisión de Protección al Consumidor N° 1 declaró Infundada la denuncia interpuesta por la señora S.P.F.N. en la medida que quedó acreditado que la compañía aseguradora no otorgó justificadamente a la denunciante la cobertura de responsabilidad civil frente a terceros. Asimismo, denegó la medida correctiva, así como el pago de costas y costos del procedimiento, solicitados por la denunciante.

ÍNDICE

I.	RELACIÓN DE LOS HECHOS PRINCIPALES EXPUESTOS POR LAS PARTES INTERVINIENTES EN EL PROCESO O PROCEDIMIENTO	1
II.	IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS PRINCIPALES PROBLEMAS JURÍDICOS DEL EXPEDIENTE	6
	• CUESTIONES MATERIALES	6
	1. ¿LOS AFECTADOS POR UN ACCIDENTE SON CONSIDERADOS EN EL MARCO DE UNA RELACIÓN DE CONSUMO CON LA EMPRESA ASEGURADORA?	6
	2. ¿QUÉ ELEMENTOS SE DEBEN DE TOMAR EN CUENTA PARA DETERMINAR LA EXISTENCIA DE FALTA DE IDONEIDAD EN EL SERVICIO?	7
	• CUESTIONES PROCEDIMENTALES	8
	1. ¿LAS PRETENSIONES RESPECTO DE UNA INDEMNIZACIÓN POR ACCIDENTES SON SOLO COMPETENCIAS DE UN JUEZ CIVIL?	8
	2. ¿DESDE CUÁNDO INICIA EL COMPUTO DEL PLAZO PARA LA DETERMINACIÓN DE LA INFRACCIÓN?	9
III.	POSICIÓN FUNDAMENTADA SOBRE LAS RESOLUCIONES EMITIDAS Y LOS PROBLEMAS JURÍDICOS IDENTIFICADOS	10
A.	POSICIÓN FUNDAMENTADA SOBRE LOS PROBLEMAS JURÍDICOS IDENTIFICADOS	10
	• CUESTIONES MATERIALES	10
	1. SOBRE LA EXISTENCIA DE UNA RELACIÓN DE CONSUMO	10
	2. SOBRE LA IDONEIDAD DEL SERVICIO	12
	• CUESTIONES PROCEDIMENTALES	13
	1. SOBRE LA COMPETENCIA DE INDECOPI DE CONOCER LAS PRETENSIONES DE INDEMNIZACIÓN POR RESPONSABILIDAD CIVIL	13
	2. SOBRE EL INICIO DEL CÓMPUTO DEL PLAZO DE PRESCRIPCIÓN DE LA FACULTAD SANCIONADORA	14
B.	POSICIÓN FUNDAMENTADA SOBRE LAS RESOLUCIONES EMITIDAS	15
1.	RESOLUCIÓN FINAL NO. 2806-2017/CC1	15
1.1.	SOBRE LA EXCEPCIÓN DE INCOMPETENCIA.....	15

1.2. SOBRE LA PRESCRIPCIÓN DEL PLAZO PARA DETERMINAR LAS INFRACCIONES ADMINISTRATIVAS	15
1.3. SOBRE LA LEGITIMIDAD PARA OBRAR DE LA DENUNCIANTE.....	16
2. RESOLUCIÓN NO. 1670-2018/SPC-INDECOPI.....	17
2.1. SOBRE LA PRESCRIPCIÓN.....	17
2.2. SOBRE LA CALIDAD DE CONSUMIDORES DE LOS TERCEROS AFECTADOS EN EL SEGURO DE RESPONSABILIDAD CIVIL	18
3. RESOLUCIÓN NO. 2063-2018/CC1	19
3.1. SOBRE LA INFRACCIÓN AL DEBER DE IDONEIDAD.....	19
IV. CONCLUSIONES	20
V. BIBLIOGRAFÍA	21
FUENTES HEMEROGRÁFICAS.....	22
REFERENCIA TESIS	22
VI. ANEXOS.....	22

I. RELACIÓN DE LOS HECHOS PRINCIPALES EXPUESTOS POR LAS PARTES INTERVINIENTES EN EL PROCESO O PROCEDIMIENTO.

Hechos:

El hecho denunciado en el presente informe tiene lugar la Ley N° 29571 “Código de Protección y Defensa del Consumidor”, el cual en su artículo II del Título Preliminar indica que tiene por finalidad que los consumidores accedan a productos y servicios idóneos y que gocen de los derechos y los mecanismos efectivos para su protección, reduciendo la asimetría informativa, corrigiendo, previniendo o eliminando las conductas y prácticas que afecten sus legítimos intereses.

De esta forma se tiene que, con fecha 20 de junio de 2016, la señora S.P.F.N. denunció a Pacífico Compañía de Seguros y Reaseguros S.A por presuntas infracciones de los artículos 18º y 19º de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor. En mérito a que el proveedor habría negado injustificadamente a otorgar a la denunciante la cobertura del seguro de responsabilidad civil frente a terceros proveniente de un accidente de tránsito.

Cabe precisar que, el Código de Protección y Defensa del Consumidor establece que el INDECOPI es la autoridad con competencia primaria y de alcance nacional para conocer las presuntas infracciones a las disposiciones contenidas en el presente Código.

Admisión a trámite de la denuncia.

Mediante Resolución N° 1 de fecha 05 de agosto de 2016, la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 1 admitió a trámite la denuncia interpuesta por la señora S.P.F.N. contra Pacífico, efectuando la siguiente imputación de cargos:

“PRIMERO: admitir a trámite la denuncia del 20 de junio de 2016, interpuesta por la señora S.P.F.N. contra El Pacífico Peruano Suiza Compañía de Seguros y Reaseguros S.A. por presunta infracción a los artículos 18 y 19 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto la compañía aseguradora habría

negado injustificadamente a la denunciante el otorgamiento de la cobertura del Seguro de Autos Todo Riesgo por responsabilidad civil frente a terceros, respecto del fallecimiento de su cónyuge ocurrido el 13 de diciembre de 2013"

Asimismo, la Comisión requirió a la PACIFICO, para que en un plazo de cinco días hábiles cumpla con presentar lo siguiente:

- Señalar su número de Registro Único de Contribuyentes (RUC).
- Presentar el Comprobante de Información Registral y/o documentos acredite su inscripción en SUNAT.
- Presentar los documentos que acrediten su inscripción en Registros Públicos.
- Presentar sus descargos.

Formulada la denuncia, le corresponde a la Comisión de Protección al Consumidor verificar las formalidades establecidas en el Decreto Legislativo N° 807.

Satisfechos estos requisitos debe pronunciarse por la admisión de la denuncia, así como formular cargos con su respectiva tipificación.

Descargos y otras solicitudes:

Con fecha 05 de septiembre de 2016, Pacífico presentó sus descargos indicando que, en el presente caso, no existía una relación contractual con la señora S.P.F.N., además, que el INDECOPI no era competente para determinar la responsabilidad civil de una persona, por lo cual el admisorio de la denuncia debía ser declarado nulo, además, el hecho denunciado por la interesada se encontraba prescrito, en tanto que el siniestro que ocasionó el fallecimiento del cónyuge de la señora S.P.F.N. se produjo el 13 de diciembre de 2013 y la presente denuncia fue interpuesta el 20 de junio de 2016; y finalmente, la señora S.P.F.N. carecía de legitimidad para obrar activa, dado que no tenía una relación contractual con su empresa, pues estaba solicitando la activación de un contrato de seguro celebrado con D&V S.A.C.

Cabe precisar que, con la formulación de los descargos, la denunciada ejerce su derecho de defensa, estableciendo su posición frente a los hechos que fueron materia de denuncia.

El 8 de septiembre de 2016, se llevó a cabo una audiencia de conciliación en las oficinas del INDECOPI, sin embargo, ninguna de las partes acudió, por lo que no se llegó a ningún acuerdo.

Resolución Final N° 2806-2017/CC1, de la Comisión de Protección al Consumidor N° 1 del INDECOPI:

Con fecha 13 de octubre de 2017, la Comisión de Protección al Consumidor- Sede Lima Sur N°1 del INDECOPI, mediante Resolución N° 2806-2017/CC1, emitió el siguiente pronunciamiento:

- a) Declaró improcedente, por falta de relación de consumo, la denuncia interpuesta por la señora S.P.F.N. contra Pacífico Compañía de Seguros y Reaseguros S.A., por presunta infracción de los artículos 18 y 19 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.
- b) Solicitó informar a las partes que la presente resolución tiene vigencia desde el día de su notificación y no agota la vía administrativa. En tal sentido, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 38 del Decreto Legislativo N° 807, el único recurso impugnativo que puede interponerse contra lo dispuesto por la Comisión de Protección al Consumidor N° 1 es el de apelación, el cual debe ser presentado ante dicho órgano colegiado en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles, contado a partir del día siguiente de su notificación., ello de acuerdo a lo establecido en el artículo 207 de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General; caso contrario, la resolución quedará consentida.

Con fecha 14 de noviembre de 2017, la señora S.P.F.N. apeló la Resolución N° 2806-2017/CC1, con la finalidad de acreditar la participación en el siniestro del vehículo asegurado, adjuntando a su escrito lo siguiente: (i) Denuncia policial interpuesta el 13 de diciembre de 2013; (ii) documentos de identificación del conductor y del vehículo asegurado; (iii) una sentencia judicial emitida por el Juzgado de Tránsito y Seguridad Vial Transitorio de Chorrillos el 27 de junio de 2017; y, (iv) videos de reportajes del día del siniestro.

Sin embargo, con fecha 09 de marzo de 2018, Pacífico presentó un escrito manifestando que la presente denuncia debía ser declarada improcedente por prescripción, en tanto la infracción denunciada tenía carácter instantáneo, pues se configuró en el momento del siniestro desde el cual la denunciante tuvo la capacidad de acudir a la autoridad administrativa.

Asimismo, indicaron que no existía una relación jurídica ni contractual con la señora S.P.F.N., en tanto era una tercera ajena a la relación con la empresa D&V S.A.C., la cual era contratante de la póliza, por dicho motivo no tenía la obligación de informarle a la denunciante sobre el otorgamiento o denegatoria de la póliza, dado que únicamente emitía dichas comunicaciones a sus asegurados.

Finalmente, a la fecha de la denuncia no existía ninguna sentencia firme que determinara la responsabilidad del asegurado y cualquier solicitud de indemnización, reparación o resarcimiento por una supuesta atribución de responsabilidad, debía ventilarse en la vía civil ante el Poder Judicial y no en la vía administrativa, por lo que INDECOPI no era competente para conocer la presente denuncia.

Resolución N° 1670-2018/SPC-INDECOPI de la Sala Especializada en Protección al Consumidor del Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual:

Con fecha 09 de julio de 2018, la Sala Especializada en Protección al Consumidor, mediante Resolución N° 1670-2018/SPC-INDECOPI emitió el siguiente pronunciamiento:

- a) Revocar la Resolución N° 2806-2017/CC1, de fecha 13 de octubre de 2017, emitida por la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 1, que declaró improcedente la denuncia presentada por la señora S.P.F.N. contra Pacífico Compañía de Seguros y Reaseguros S.A. y, reformándola, declarar procedente la misma. Ello en tanto: (a) los terceros afectados califican como beneficiarios y consumidores del seguro de responsabilidad civil frente a terceros; y, (b) la interesada presentó los medios probatorios pertinentes a fin de acreditar la participación del vehículo asegurado en el siniestro que provocó la muerte de su cónyuge.

- b) Ordenó a la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 1 que continúe con el trámite regular del procedimiento seguido contra Pacífico Compañía de Seguros y Reaseguros S.A. y emita un pronunciamiento sobre el fondo de la controversia.

Resolución Final N° 2063-2018/CC1, de la Comisión de Protección al Consumidor N° 1 del INDECOPI:

Con fecha 14 de setiembre de 2016, la Comisión de Protección al Consumidor- Sede Lima Sur N°1 del INDECOPI, mediante Resolución N° 2063-2018/CC1, emitió el siguiente pronunciamiento:

- a) Declarar infundada la denuncia interpuesta por la señora S.P.F.N. contra Pacífico Compañía de Seguros y Reaseguros S.A, por presunta infracción a los artículos 18 y 19 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en la medida que ha quedado acreditado que la compañía aseguradora no otorgó justificadamente a la denunciante la cobertura de responsabilidad civil frente a terceros, respecto al fallecimiento de su cónyuge, a consecuencia del siniestro ocurrido el 13 de diciembre de 2013.
- b) Denegar la medida correctiva, así como el pago de costas y costos del procedimiento, solicitados por la señora S.P.F.N.
- c) Solicitó informar a las partes que la presente resolución tiene vigencia desde el día de su notificación y no agota la vía administrativa. En tal sentido, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 38 del Decreto Legislativo N° 807, el único recurso impugnativo que puede interponerse contra lo dispuesto por la Comisión de Protección al Consumidor N° 1 es el de apelación, el cual debe ser presentado ante dicho órgano colegiado en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles, contado a partir del día siguiente de su notificación., ello de acuerdo a lo establecido en el artículo 216 del Decreto Supremo N°006-2017-JUS, Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General; caso contrario, la resolución quedará consentida.

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

- **CUESTIONES MATERIALES:**

1. **¿Los afectados por un accidente son considerados en el marco de una relación de consumo con la empresa aseguradora?**

IDENTIFICACIÓN

Uno de los puntos medulares del presente caso radica en la determinación de la existencia de una relación de consumo entre la denunciante y la empresa aseguradora.

Ello resulta ser una cuestión jurídica relevante ya que este ha sido el punto más importante que se ha discutido en cada una de las resoluciones emitidas.

Por un lado, la denunciante señala que existe una relación de consumo con la empresa aseguradora, en tanto que, de acuerdo con las disposiciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor, se ha considerado a los terceros afectados dentro de una relación de consumo, ya que estos son los que resultan beneficiados por el producto ofrecido en última instancia. Por otro lado, la aseguradora señala que no existe relación de consumo alguna, ya que, al no existir una relación contractual entre ambas partes, no puede hablarse de una relación de consumo como tal.

Al respecto, la posición asumida por la autoridad de primera instancia es reconocer la existencia de la relación de consumo, en tanto que le da la razón a la denunciante; sin embargo, se consideró que la denunciante no ha ofrecido medios probatorios para acreditar que efectivamente es la asegurada quien tiene la responsabilidad por el fallecimiento del esposo de la denunciante, y que por tanto corresponde otorgar una indemnización.

ANÁLISIS

El Código de Protección y Defensa del Consumidor señala en el numeral 5 del Artículo IV de su Título Preliminar define a la relación de consumo como: “la relación por la cual

un consumidor adquiere un producto o contrata un servicio con un proveedor a cambio de una contraprestación económica”. Esta definición nos muestra un concepto cerrado de la relación de consumo; sin embargo, diversos pronunciamientos del Indecopi han ido interpretando este concepto de una manera más abierta, incluyendo a terceros afectados independientemente de quien haya contratado una póliza de seguros.

Tal como se puede advertir en la Resolución No. 1043-20153/SPC-INDECOPI la cual señala que: *“pese a que el tercero en el seguro de responsabilidad civil es una figura ajena a la celebración del contrato, disfruta del servicio como tal, y por ello puede verse afectado ante el incumplimiento de las obligaciones por parte de la compañía aseguradora. En efecto, si la compañía de seguros se niega injustificadamente a hacer efectiva la cobertura de responsabilidad civil contratada por el tomador, el tercero se vería perjudicado pues es, precisamente, el destinatario de la misma”*.

Esta interpretación posee una importancia práctica enorme, ya que garantiza a los afectados por accidentes en la que el asegurado tiene responsabilidad, puedan realizar un reclamo ante una actitud negligente de las aseguradoras de manera directa, sin recurrir a que el asegurado realice la renuncia.

Ahora bien, es cierto que el asegurado es quien se encuentra en la relación contractual con la aseguradora, la ocurrencia de algún accidente producido por este, activa el seguro a fin de cubrir los daños ocasionados, generando una obligación frente al agraviado, la cual debe ser cumplida y que de lo contrario se estaría afectando su derecho como beneficiario de la póliza de seguro.

2. ¿Qué elementos se deben de tomar en cuenta para determinar la existencia de falta de idoneidad en el servicio?

IDENTIFICACIÓN.

La problemática respecto a la idoneidad del servicio reclamado por la denunciante es otro de los puntos centrales de esta controversia, en tanto que la segunda Resolución de primera instancia entra a tallar en este punto. Al respecto, la denunciante ha advertido que la aseguradora no ha cumplido con otorgarle el un monto por indemnización adecuada, ya que, a su criterio, no ha tomado en consideración las pérdidas y daños

producidos en contra del agraviado. Por otro lado, la aseguradora ha señalado que si en el caso de que se determine que el siniestro del asegurado tendrá solo cobertura por S/ 60, 000.00 ya que esa es la suma determinada por el juez por reparación civil. Asimismo, esta señaló que hasta ese entonces no se ha determinado la ocurrencia de un siniestro para que se active el seguro de responsabilidad civil.

ANÁLISIS

La idoneidad ha sido definida en el artículo 18 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, como: “la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida, las condiciones y circunstancias de la transacción, las características y naturaleza del producto o servicio, el precio, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso”.

En ese sentido, de acuerdo a lo expuesto en el caso, el análisis deberá de tomar en cuenta la incidencia de lo que esperaba el consumidor, pero no solo eso, sino que ello se encuentre relacionado de manera proporcional con lo que realmente corresponde de acuerdo a la información ofrecida por la empresa. Es así que resulta importante que se valore las condiciones de la póliza de segura para la activación de un seguro y lo que realmente implica el contrato de seguro ya que se debe entender a la idoneidad siempre relacionada con el íntegro del servicio.

• CUESTIONES PROCEDIMENTALES:

- 1. ¿Las pretensiones respecto de una indemnización por accidentes son solo competencias de un juez civil?**

IDENTIFICACIÓN

Este problema ha sido planteado por la aseguradora, la cual señala que lo pretendido por la denunciante, una indemnización por responsabilidad civil, deber ser determinada por un juez civil y no por el Indecopi, ya que la aseguradora recién podrá hacer efectivo el pago de la indemnización una vez se haya determinado la reparación civil mediante un proceso judicial, lo cual no es de competencia de Indecopi.

ANÁLISIS

Este punto resulta ser medular dentro del presente procedimiento, ya que es en base a esto que se debe determinar la obligación de la aseguradora respecto de lo reclamado por el denunciante. Esto ha sido planteado en el marco de una excepción de incompetencia, y para ello hay que tomar en cuenta lo planteado en la excepción y las consideraciones de la Autoridad Administrativa, ello debido a que, en este caso, la excepción deducida se encuentra circunscrita a la capacidad de la autoridad de conocer el presente caso y que por su lado la denuncia versa sobre un incumplimiento de los términos del servicio ofrecido por la aseguradora en contra de la denunciante.

2. ¿Desde cuándo inicia el computo del plazo para la determinación de la infracción?

IDENTIFICACIÓN

La aseguradora, en el marco de una excepción de prescripción ha señalado que el plazo de dos años determinado por el Código de Protección y Defensa del Consumidor, para que la autoridad administrativa determine la comisión de una infracción ha vencido hace tres años, ya que el accidente ocurrido se produjo en el año 2013 y que recién en el 2016 (tres años después) se ha presentado la denuncia ante Indecopi. Al respecto, la denunciante señaló que la aseguradora no ha realizado un cómputo del plazo de manera correcta ya que ha tomado en cuenta que el cómputo del plazo no se inicia con la ocurrencia del accidente, sino con la negativa de la aseguradora de otorgar la indemnización solicitada por esta, tal como lo señala el artículo 121 del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

ANÁLISIS

En este punto la discusión se encuentra en determinar desde que momento se inicia el cómputo del plazo de prescripción, es así que para ello hay que tener en cuenta lo dispuesto por el artículo 121 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, el cual señala que: “Las infracciones al presente Código prescriben a los dos (2) años contados a partir del día en que la infracción se hubiera cometido o desde que cesó, si fuera una infracción continuada”.

En ese sentido, el objeto del análisis de la prescripción de la facultad sancionadora se encierra en determinar cuál es el hecho infractor. En cada uno de los escritos

presentados por ambas partes, queda claro cuál es el hecho infractor, sin embargo, más allá de eso, lo que realmente importa, es determinar de manera objetiva cuál es ese hecho infractor.

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

A. POSICIÓN FUNDAMENTADA SOBRE LOS PROBLEMAS JURÍDICOS IDENTIFICADOS

- **CUESTIONES MATERIALES**

- 1. Sobre la existencia de una relación de consumo.**

Una de las cuestiones más importantes del presente caso se encuentra relacionado con la existencia de una relación de consumo entre la parte denunciante y la empresa aseguradora.

Ahora bien, una de las cuestiones aquí es determinar si una persona víctima de un accidente producido por un sujeto asegurado bajo una póliza de seguros, puede accionar directamente contra la empresa aseguradora en un procedimiento administrativo. Para ello, determinar si existe o no una relación de consumo resulta necesario y vital, de esa forma se podrá tener certeza de si corresponde o no el haber realizado la denuncia.

Una relación de consumo se encuentra definida en el artículo IV numeral 5 del Código de Protección y Defensa del Consumidor como: “la relación por la cual un consumidor adquiere un producto o contrata un servicio con un proveedor a cambio de una contraprestación económica”, ahora bien tal definición pareciera hacer creer que es necesario la existencia de una relación contractual para que exista una relación de consumo; sin embargo, esta definición debe de estar en relación con las diversas formas en las que se ofrecen y se contratan bienes y servicios en el mercado; una de estas formas se manifiesta claramente en los servicios ofrecidos por las aseguradoras.

En este caso, debemos tener en cuenta que muchas veces los consumidores finales del servicio no son los mismos asegurados, sino que estos son los terceros afectados por los asegurados, quienes pasan a ser beneficiarios de los beneficios que otorga el seguro para su caso. "(...) la evolución del seguro de responsabilidad civil es la que conduce a la denominada socialización del riesgo. Bajo esta expresión se comprende la transformación del seguro de responsabilidad civil en un seguro que va más allá de la protección del asegurado y se convierte en un seguro concertado en favor de las víctimas. Se trata con ello de dotar a la víctima de la máxima protección jurídica y completar de este modo alguna de las carencias que presentaba el seguro de responsabilidad civil que, al no estar configurado como un seguro a favor de tercero, no permitía que la víctima se dirigiera directamente contra la compañía aseguradora ni tampoco la dejaba inmune frente a las condiciones del seguro pactadas entre el asegurador y asegurado" (Alonso 2000, Pág. 200).

Ahora bien, la ocurrencia de un accidente ocasionado por la negligencia del asegurado, genera automáticamente una obligación en la aseguradora, produciéndose una extensión de la relación de consumo e incluyendo al agraviado en parte de esta. Este razonamiento se debe en gran parte a la protección que el derecho otorga a los terceros que actúan de buena fe, "la relevancia del tercero perjudicado es tal, que la propia jurisprudencia ha declarado que el seguro de responsabilidad civil se configura hoy, más que como instrumento de protección al asegurado (a lo que respondía originariamente), como institución destinada a tutelar los intereses del perjudicado (...)" (Sánchez 1997, Pág. 91).

Es así que las relaciones de consumo, pueden ser extendidas en beneficio del tercero afectado que ha entrado a la relación en calidad de beneficiario. Es por ello que me encuentro de acuerdo con la posición de la Comisión de Protección al Consumidor en señalar que si es válido señalar que el tercero afectado se encuentra dentro de la relación de consumo con la aseguradora.

2. Sobre la idoneidad del servicio.

La idoneidad del servicio ha sido definida a nivel doctrinal como "la principal característica que debe tener cualquier producto o servicio ofrecido por un proveedor en

un mercado, estos cuentan con una serie de características que son ofrecidas a sus clientes (consumidores), entonces, hablamos de idoneidad cuando lo ofrecido por el proveedor es idéntico a lo recepcionado por el consumidor” (Bellido 2018, Pág. 85); esto hace referencia a que en el mercado debe de existir siempre una correlación entre lo ofrecido por la empresa y lo recibido por el consumidor, ya que de esa manera se cumple con la información ofrecida por la empresa. Tal es así que en “el caso de la conformidad o idoneidad, por regla general el proveedor es quien promete y responde por ese bien desde que lo pone en el mercado y la conformidad del mismo está siempre dentro de su esfera de actuación. Por ello, que aquí se observa una cualidad, una característica necesaria del objeto.” (Merino 2007, Pág. 3).

Ahora bien, por otro lado la indemnización por responsabilidad civil reclamada, tiene una particularidad, ya que esta es considerada como “aquella especie de seguro en la cual el asegurador se obliga a indemnizar al asegurado el daño patrimonial que éste sufra como consecuencia legal de una responsabilidad civil –no penal-en que ha incurrido” (Ossa 1963, Pág. 528), la cual implica una reparación de los daños producidos por los asegurados frente a terceros.

De la misma manera, doctrina autorizada, ha señalado que “el objeto del seguro de responsabilidad civil será subsanar el impacto que sobre el patrimonio del asegurado tendrá la deuda que recaería en su cabeza como consecuencia de su contingente responsabilidad civil, surgida de una circunstancia señalada concretamente, por motivos diseñados a través de causa, tiempo y lugar” (Castillo & Valdivia 2006, Pág. 144). En ese sentido, las indemnizaciones por responsabilidad civil que otorgan las aseguradoras, persiguen esa finalidad reparadora que el ordenamiento jurídico garantiza a cualquier afectado por daños y perjuicios.

Estos seguros implican que “la responsabilidad civil debe ser instituida, lo cual presupone la correspondiente declaración jurisdiccional, siendo que ello requiere la verificación de los elementos o presupuestos constitutivos de la responsabilidad al cual ya hemos hecho anteriormente la respectiva referencia. En otras palabras, el seguro paga, desembolsa la indemnización derivada de la cobertura, en la medida que se haya reconocido o instituido la responsabilidad civil reclamada, siendo que el pago se realiza por cuenta del asegurado, pero sin que el damnificado extracontractual a quien se

realiza el pago indemnizatorio contractual sea propiamente el beneficiario de la póliza” (Ortega 2011, Pág. 66).

En ese sentido, teniendo en cuenta esta conceptualización resulta vital, a efectos de determinar la existencia de una infracción por falta de idoneidad en el servicio, es importante que se haya declarado judicialmente la responsabilidad civil del asegurado frente al accidente ocurrido, ya que de esa forma se constituye la obligación de la aseguradora de otorgar la indemnización.

- **CUESTIONES PROCEDIMENTALES**

- 1. Sobre la competencia de Indecopi de conocer las pretensiones de Indemnización por Responsabilidad Civil**

Tal como se ha podido mencionar, la empresa aseguradora afirma que el Indecopi no es el órgano que debe de resolver esta controversia ya que la pretensión del denunciante se encuentra relacionado con el pago de una indemnización por responsabilidad civil.

El elemento competencial es entendido como “la parcela de actividad que se asigna a un órgano, de la que este se responsabiliza, y para cuya realización dispone de potestades administrativas” (Esteve 2013, Pág. 154), en otras palabras, se entiende como la capacidad que tiene una autoridad para conocer determinados asuntos concernientes a la función administrativa.

Al respecto, esta discusión puesta en la mesa por la aseguradora ha sido mal planteada ya que, si bien es necesario la declaración judicial de la existencia de responsabilidad civil, acá no se está discutiendo si existe o no la responsabilidad civil sino, si la empresa ha realizado una prestación adecuada o no del servicio que ofrece.

- 2. Sobre el inicio del cómputo del plazo de prescripción de la facultad sancionadora.**

La potestad sancionadora del estado es entendida como “«el rol de instrumento de control social alternativo al derecho penal (...) para colaborar con la justicia en la

prevención y punición de los ilícitos menores” (Lozano 1990, Pág. 395). Esta facultad, como toda facultad del estado, se encuentra limitado por una serie de disposiciones legales que racionalizan su ejercicio. Una de ellas es la prescripción, entendido como el paso del tiempo que controla el ejercicio de esta facultad.

La prescripción de las facultad sancionadora, además, es entendida como una “limitación al ejercicio tardío del ius puniendi, que tiene un doble fundamento: desde la perspectiva del administrado, en la seguridad jurídica, la cual exige que la amenaza de sanción tenga un término final; y, desde la perspectiva de la Administración, en la eficacia de su actuación, que le exige dedicar su atención a las infracciones actuales y no tanto a las pasadas, para optimizar sus recursos” (Baca 2011, Pág. 265); en ese sentido resulta necesario llevar a cabo el cómputo del plazo, a fin de determinar si la administración aún se encontraba a tiempo de determinar la comisión de la conducta infractora.

El Código de Protección al Consumidor señala:

“Artículo 121.- Plazo de prescripción de la infracción administrativa Las infracciones al presente Código prescriben a los dos (2) años contados a partir del día en que la infracción se hubiera cometido o desde que cesó, si fuera una infracción continuada”

Este artículo nos revela que el punto de inicio para el cómputo del plazo de prescripción está marcado por la comisión de la conducta infractora, entendida esta como aquel incumplimiento acusado por el denunciante.

Ahora bien, tal como se han expuesto las posiciones de cada una de las partes, la discusión se encuentra delimitada en determinar si el cómputo del plazo se inicia a partir de la fecha del accidente ocasionado por el asegurado o desde la denegatoria por parte de la aseguradora.

En ese sentido, resulta fácil poder determinar el punto inicial del cómputo del plazo de prescripción, ya que la conducta infractora es aquella realizada por la aseguradora, ya que lo que reclama la denunciante es la denegatoria del pago de la indemnización por responsabilidad civil por parte de la empresa aseguradora y no el accidente ocurrido.

B. POSICIÓN FUNDAMENTADA SOBRE LAS RESOLUCIONES EMITIDAS

1. Resolución Final No. 2806-2017/CC1

1.1. Sobre la excepción de incompetencia

En cuanto a este punto la Comisión resuelve declarar infundada la excepción de incompetencia, ya que el objeto del procedimiento es evaluar si la compañía aseguradora se negó a otorgar una indemnización de cumplimiento de lo establecido y ofrecido a través de la póliza de seguras contratada por la empresa propietaria del vehículo que habría ocasionado el fallecimiento del cónyuge de la denunciante.

Tal como lo hemos señalado anteriormente, en este procedimiento corresponde analizar si dicha conducta involucraría una afectación a las expectativas del consumidor, en otras palabras, si existe una correspondencia entre lo que espera recibir de parte del proveedor denunciado y lo que realmente recibió para poder determinar el deber de idoneidad.

Es así que me encuentro de acuerdo con lo resuelto por la Comisión respecto de este extremo, ya que ha tomado en cuenta los elementos adecuados para determinar, así como ha podido determinar cuál es el objeto del procedimiento, lo que desmiente por completo lo señalado por la denunciada. En otras palabras, no resulta válido señalar que la Comisión de Protección al Consumidor no resulta competente para conocer el presente procedimiento.

1.2. Sobre la prescripción del plazo para determinar las infracciones administrativas

La comisión resolvió desestimar la solicitud de prescripción del plazo para determinar las infracciones administrativas analizando a la prescripción desde su inicio hasta su interrupción, evitando caer en un posible transcurso de los dos años en el desarrollo del procedimiento.

En otras palabras, la Comisión, determinó que el cómputo del plazo de prescripción inicia a partir de la comisión de la conducta infractora y que este plazo se suspende desde que el consumidor interpone su denuncia.

Es así que luego de analizar cada uno de los argumentos señalados por ambas partes en el presente caso, la Comisión determinó que el cómputo del plazo inició a partir de que la denunciante conoció la conducta infractora de la aseguradora, mediante la emisión de la negativa de cobertura.

Al respecto, queremos señalar que dicha posición es la más adecuada y la que mejor resuelve el problema, ya que efectivamente me encuentro de acuerdo con determinar que el cómputo del plazo se inicia a partir de la comisión de la infracción, ya que este es el hecho reclamado por el denunciante, este no ha reclamado por el accidente, ya que ello se ventila en la vía judicial, pero si ha reclamado por la cobertura de la indemnización por responsabilidad civil que solicitó y que fue posteriormente denegada.

1.3. Sobre la Legitimidad para obrar de la denunciante.

La Comisión se pronunció sobre este extremo desestimando los argumentos señalados por la Compañía de Seguros, ya que considera que si existe una relación de consumo entre la denunciante y la aseguradora a pesar de no existir una relación contractual entre estas.

La Comisión señaló que de una interpretación conjunta y finalista del código resulta aplicable a casos en los que no se configura propiamente una relación de consumo, pero en los que el consumidor se encuentra expuesto, directa o indirectamente a los efectos de una etapa previa a su ejecución o a una etapa posterior a aquella.

En ese sentido, la comisión señaló que la concepción de relación de consumo no puede verse limitada en forma alguna a la noción de relación contractual, sino que, comprende además, aquellos supuestos en los que precisamente los cuestionamientos de los consumidores obedecen a que, pese a no mantener vínculo alguno con determinado proveedor, estos son afectados por las consecuencias que dicha relación contractual

pueda generar, especialmente en el otorgamiento de la cobertura por responsabilidad civil frente a terceros.

Es por ello que, siendo la denunciante familiar directa del agraviado (fallecido) del accidente ocasionado por el asegurado, ya que este se encuentra expuesto a los efectos que la activación de la cobertura del seguro por responsabilidad civil.

La autoridad, finalmente señaló que para determinar la existencia de una relación de consumo resulta indispensable que se hayan aportado los medios probatorios que acrediten que efectivamente es beneficiaria de la póliza de seguro, en otras palabras, que efectivamente haya sido su esposo el agraviado por el accidente. Es por ello que finalmente, la Comisión resolvió declarar improcedente la denuncia interpuesta por la señora S.P.F.N.

A mi parecer, la Comisión ha resuelto de manera adecuada la controversia, ya que la aportación de medios probatorios es el elemento fundamental de todo procedimiento, de acuerdo al principio de verdad material recogido en el art. IV del Título Preliminar de la Ley de Procedimiento Administrativo General, ya que nos permite tener una mayor certeza de los hechos ocurridos. Por lo que la Administración no puede, ni debe asumir una posición si no tiene los medios suficientes que lo acrediten.

2. Resolución No. 1670-2018/SPC-INDECOPI

2.1. Sobre la prescripción.

Al respecto, el Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual del Indecopi (en adelante el Tribunal) señaló que el plazo para sancionar los ilícitos administrativos en materia de protección al consumidor es de dos años de cometidos tales ilícitos.

En el presente caso, el Tribunal señaló que el plazo de prescripción no se computa desde la fecha de ocurrido el siniestro, sino a partir de que la denunciante conoció la conducta infractora, desestimando así los argumentos señalados por la aseguradora.

Sobre ello, manifiesto mi conformidad en que se haya mantenido el criterio asumido por la Comisión ya que al igual que en la primera instancia, se ha tenido en cuenta cuales son los elementos principales para el cómputo del plazo, ya que ha tomado en cuenta la conducta imputada al denunciado y no desde el siniestro ocurrido.

2.2. Sobre la calidad de consumidores de los terceros afectados en el seguro de responsabilidad civil.

El Tribunal, en su resolución, ha señalado que si bien, el Código de Protección al Consumidor define al consumidor como las personas naturales o jurídicas que adquieren, utilizan o disfrutan como destinatarios finales productos o servicios materiales e inmateriales, en beneficio propio o de su grupo familiar o social y que, además, se ha definido a la relación de consumo a aquella en la que por la cual un consumidor adquiere un producto o contrata un servicio con un proveedor a cambio de una contraprestación económica; los afectados en los seguros de responsabilidad civil son consumidores, puesto que disfrutan como destinatarios finales el servicio contratado originalmente por el asegurado, encontrándose comprendidos de manera indirecta en la relación de consumo.

El razonamiento del Tribunal radica principalmente en considerar que el consumidor de seguros es tanto el tomador del seguro, el asegurado, el tercero beneficiario y el perjudicado, ya que todos ellos disfrutan del servicio de cobertura del riesgo.

Asimismo, señala que existe un consenso en el sentido que en la actualidad los seguros de responsabilidad civil son un mecanismo de protección no solo del asegurado, sino también del tercero perjudicado, ya que la cobertura prevista servirá para indemnizar a este por los daños y perjuicios ocasionados.

Claro está que la posición del Tribunal sería la correcta, puesto que se ha considerado que el tercero perjudicado también se encuentra dentro de la relación de consumo, ya que es este quien será el beneficiado por la cobertura, algo que la denunciada pretendía encubrir, limitando el concepto de relación de consumo a la sola existencia de un contrato.

Ahora bien, me parece adecuada la resolución de revocar la resolución de primera instancia que declaraba improcedente la denuncia interpuesta por falta de medios probatorios que acrediten la existencia de la relación de consumo entre la denunciante y la aseguradora, ya que, posteriormente en su recurso de apelación presentó toda la documentación que acreditaba que efectivamente existía una sentencia judicial que reconocía la responsabilidad del causante del accidente frente a la familia del fallecido.

3. Resolución No. 2063-2018/CC1

3.1. Sobre la infracción al deber de idoneidad.

En un primer momento la Comisión señaló que el deber de idoneidad se encuentra relacionado con la conducta del proveedor al ofrecer una garantía sobre la idoneidad de los bienes y servicios que ofrece al mercado, ello en función de la información que traslada a los consumidores de manera expresa o tácita. En ese sentido, señala que para establecer la existencia de una infracción corresponderá al consumidor o a la autoridad administrativa acreditar la existencia del defecto, trasladando la carga de la prueba al proveedor a fin de demostrar que dicho defecto no le es imputable para ser liberado de responsabilidad.

Ahora bien, sobre ello, en el presente caso señala que la Ley del Contrato de Seguro indica que el seguro de responsabilidad Civil es aquel por el cual la compañía aseguradora se obliga a salvaguardar los intereses del asegurado frente a un evento dañoso producido a un tercero, en razón de la responsabilidad prevista en el contrato.

Es por ello que ante la ocurrencia de un siniestro cubierto por una póliza de seguro de responsabilidad civil la compañía aseguradora tiene la opción de llegar a una transacción con el tercero afectado sobre el monto de la indemnización antes o durante el proceso judicial.

Sobre este punto me encuentro de acuerdo con lo señalado con la comisión, en el extremo que ha considerado que:

1) La aseguradora tiene la responsabilidad de indemnizar al agraviado, siempre que se haya determinado que el asegurado le ha producido daños y perjuicios en su contra.

2) El contrato de seguro genera una obligación a favor del agraviado, ya que este en su contenido recoge la obligación asumida por la empresa aseguradora.

Es así que, en segundo lugar, la Comisión decidió declarar infundada la denuncia interpuesta por la denunciante, toda vez que si bien, en su escrito de apelación se adjuntó una sentencia judicial emitida por el Juzgado de Transito y Seguridad Vial Transitorio de Chorrillos, en la que se reconoce la responsabilidad civil del asegurado frente a los familiares (la denunciante) de la víctima, esta fue recién emitida el 27 de junio de 2017, es decir en una fecha posterior a la interposición de la denuncia, lo que llevó a la comisión a inferir que la denegatoria por parte de la aseguradora se ve justificada, debido al desconocimiento de la declaración judicial.

Al respecto, me encuentro de acuerdo con lo resuelto por la Comisión en esta segunda resolución final, ya que pone al descubierto que la denuncia presentada no ha planteado todo el escenario correcto, omitiendo la importancia de un pronunciamiento judicial que reconozca la existencia de la responsabilidad civil, requisito indispensable para que la compañía aseguradora active la cobertura del seguro.

En ese sentido, la obligación de otorgar la indemnización por parte de la aseguradora recién se genera a partir de la fecha de emisión de la sentencia judicial del 27 de junio de 2017 y no a partir de la ocurrencia del siniestro.

IV. CONCLUSIONES

- La relación de consumo no se define en función de la existencia de una relación contractual sino, en función de quien es el que se beneficia del producto emitido por el proveedor.
- Los terceros perjudicados se encuentran en una relación de consumo dentro del marco de un contrato de seguro firmado entre el asegurado y la compañía de seguros, ya que entre estos se han acordado los términos y obligaciones, los cuales contienen a la obligación reparar los daños y perjuicios producidos por el asegurado.

- Es necesario que para que se determine la obligación de una aseguradora de otorgar la cobertura por indemnización por daños y perjuicios se haya emitido un pronunciamiento judicial que reconozca la responsabilidad civil del asegurado, respecto de los daños y perjuicios ocasionados, para que se pueda configurar la relación de consumo entre los terceros perjudicados con la empresa aseguradora o en su caso dicha situación esté decidido en un arbitraje.
- El computo del plazo de dos años que tiene la administración para determinar una sanción por la comisión de una infracción administrativa inicia a partir de la comisión del acto infractor denunciado, es así en caso de cobertura de indemnización por responsabilidad civil el plazo no se computa desde la ocurrencia del accidente.
- La aportación de medios probatorios son más que indispensables para tener una decisión sólida y concreta en el procedimiento, más aún si se trata de la determinación de una obligación que depende de otras instancias.
- Tanto la Comisión en su segunda oportunidad como el Tribunal del Indecopi han resuelto la controversia de manera adecuada, promoviendo una actividad probatoria entre las partes, a fin de que este pleito se pueda esclarecer. A nivel conceptual, ha resuelto teniendo en cuenta los conceptos claros, bien definidos y desarrollados, garantizando una adecuada motivación en el procedimiento.

V. BIBLIOGRAFÍA

- Castillo Freyre, M., & Valdivia, P (2006). *El Contrato de Seguro*. Lima, Perú: Palestra.
- Esteve Pardo, J. (2013). *Lecciones de Derecho Administrativo*. Madrid, España: Marcial Pons.
- Merino Acuña, R. (2007). *La Idoneidad del Producto o Servicio en la Ley de Protección al Consumidor*. Lima, Perú: Centro de Investigaciones y Servicios Educativos (CISE- PUCP).
- Ossa, J. E. (1963). *Tratado Elemental de Seguros*. Bogotá, Colombia: Lerner.

- Sánchez Caballero, E. (1997). *El Consumidor. Protección y Defensa*. Madrid, España: Mapfre.

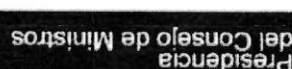
FUENTES HEMEROGRÁFICAS:

- Alonso Soto, R. (2000). Responsabilidad Civil y Seguro. *Anuario de la Facultad de Derecho de la Universidad Autónoma de Madrid*. Nº 4, 193-204.
- Baca Oneto, V. (2011). La Prescripción de las Infracciones y su Clasificación en la Ley del Procedimiento Administrativo General. *Derecho y Sociedad*. Nº 37, 263-274
- Lozano, B. (1990). Panorámica General de la Potestad Sancionadora de la Administración en Europa: Despenalización y Garantía. *Revista de Administración Pública*. Nº 121, 393-414.
- Ortega Piana, M. (2011). Responsabilidad Civil y Seguros. *Ius Et Veritas*. Nº 43, 58-75.

REFERENCIA TESIS:

- Bellido Ascarza, Y. (2018). *La idoneidad en las tarjetas de crédito: a propósito de las denuncias ante los órganos competentes de Indecopi durante los años 2013-2015* (Tesis de Maestría). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.

VI. ANEXOS



PROCEDENCIA : COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR - SEDE LIMA SUR N.º 1 DE PARTE

PROCEDIMIENTO : DENUNCIANTE

DENUNCIADA : PACÍFICO COMPAÑÍA DE SEGUROS Y REASEGUROS S.A.

MATERIAS : IDONEIDAD DEL SERVICIO SEGUROS

ACTIVIDAD : SEGUROS GENERALES

SUMILLA: Se revoca la resolución venida en grado que declaró improcedente la denuncia interpuesta contra Pacífico Compañía de Seguros y Reaseguros S.A. por presunta infracción de los artículos 18º y 19º de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor; y, en consecuencia, se declara procedente la misma. Ello en tanto: (a) los terceros afectados califican como beneficiarios y consumidores del seguro de responsabilidad civil frente a terceros; y, (b) la interesada presentó los medios probatorios pertinentes a fin de acreditar la participación del vehículo asegurado en el siniestro que provocó la muerte de su cónyuge.

Lima, 09 de julio de 2018

ANTECEDENTES

1. El 20 de junio de 2016, la señora [REDACTED] denunció a Pacífico Compañía de Seguros y Reaseguros S.A. (en adelante, Pacífico) por presunta infracción de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código), manifestando lo siguiente:

- (i) El 13 de diciembre de 2013, su cónyuge, el señor [REDACTED] falleció en un accidente de tránsito, el cual se produjo cuando el camión cisterna con placa de rodaje [REDACTED], de propiedad de la empresa [REDACTED] S.A.C., colisionó con el vehículo de su cónyuge;
- (ii) el mencionado camión cisterna contaba con un seguro contra todo riesgo con Póliza [REDACTED] contratada con Pacífico, el cual tenía una cobertura de responsabilidad civil frente a terceros hasta US\$ 150 000,00;
- (iii) solicitó a la denunciada la cobertura de responsabilidad frente a terceros contratada por la empresa [REDACTED] S.A.C.; Sin embargo, la compañía aseguradora no le otorgó lo solicitado;

Publicado el 2 de setiembre de 2010 en el diario oficial El Peruano. Entró en vigencia a los 30 días calendario.

- (iv) a mediadores del 2015, la aseguradora le propuso otorgarle una indemnización de US\$ 25 000,00, monto que resultaba muy por debajo de los US\$ 150 000,00 que consignaba la póliza vehicular para la cobertura en caso de daños a terceros;
- (v) el 08 de setiembre de 2015, interpuso, ante el Servicio de Atención al Ciudadano del Indecopi (en adelante, el SAC) el Reclamo 12730-2015/SAC, con la finalidad de arribar a un acuerdo conciliatorio con Pacifico; no obstante, la denunciada no asistió a la audiencia de conciliación; y,
- (vi) a la fecha de la denuncia, la compañía aseguradora no se había pronunciado sobre las solicitudes de cobertura por responsabilidad civil frente a terceros presentadas por el siniestro ocurrido el 13 de diciembre de 2013.

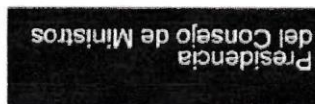
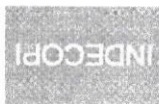
2. Mediante Resolución 1 del 05 de agosto de 2016, la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 1 (en adelante, la Secretaría Técnica) admitió a trámite la denuncia interpuesta por la señora [REDACTED] contra Pacifico, efectuando la siguiente imputación de cargos:

“PRIMERO: admitir a trámite la denuncia del 20 de junio de 2016, interpuesta por la señora [REDACTED] contra El Pacifico Peruano Suiza Compañía de Seguros y Reaseguros S.A. por presunta infracción a los artículos 18 y 19 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto, la compañía aseguradora habría negado injustificadamente a la denunciante el otorgamiento de la cobertura del Seguro de Autos Todo Riesgo (Póliza [REDACTED] por responsabilidad civil frente a terceros contratado por el vehículo de placa [REDACTED] respecto del fallecimiento de su cónyuge ocurrido el 13 de diciembre de 2013”.

El 05 de setiembre de 2016, Pacifico presentó sus descargos alegando lo siguiente:

- (i) En el presente caso no existía una relación contractual con la señora [REDACTED], además, que el Indecopi no era competente para determinar la responsabilidad civil de una persona, por lo cual el admisorio de la denuncia debía ser declarado nulo;
- (ii) el hecho denunciado por la interesada se encontraba prescrito, en tanto que el siniestro que ocasionó el fallecimiento del cónyuge de la señora [REDACTED] se produjo el 13 de diciembre de 2013 y la presente denuncia fue interpuesta el 20 de junio de 2016; y,
- (iii) la señora [REDACTED] carecía de legitimidad para obrar activa, dado que no tenía una relación contractual con su empresa, pues estaba solicitando la activación de un contrato de seguro celebrado con [REDACTED] S.A.C.

0002-7



4. Mediante Resolución 2806-2017/CC1 del 13 de octubre de 2017, la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 1 (en adelante, la Comisión) declaró impropcedente la denuncia interpuesta por la señora [REDACTED] considerando que no verificó medio probatorio alguno que acredite que el vehículo que causó el siniestro haya sido el indicado por la denunciante.
5. El 14 de noviembre de 2017, la señora [REDACTED] apeló la Resolución 2806-2017/CC1, con la finalidad de acreditar la participación en el siniestro del vehículo asegurado, adjuntando a su escrito lo siguiente: (i) Denuncia policial interpuesta el 13 de diciembre de 2013; (ii) documentos de identificación del conductor y del vehículo asegurado; (iii) una sentencia judicial emitida por el Juzgado de Tránsito y Seguridad Vial Transitorio de Chorrillos el 27 de junio de 2017; y, (iv) videos de reportajes del día del siniestro.
6. El 09 de marzo de 2018, Pacifico presentó un escrito manifestando lo siguiente:

- (i) La presente denuncia debía ser declarada impropcedente por prescripción, en tanto la infracción denunciada tenía carácter instantáneo, pues se configuró en el momento del siniestro desde el cual la denunciante tuvo la capacidad de acudir a la autoridad administrativa;
- (ii) no existía una relación jurídica ni contractual con la señora [REDACTED] en tanto era una tercera ajena a la relación con la empresa [REDACTED] S.A.C., la cual era contratante de la póliza, por dicho motivo no tenía la obligación de informarle a la denunciante sobre el otorgamiento o denegatoria de la póliza, dado que únicamente emitía dichas comunicaciones a sus asegurados; y,
- (iii) a la fecha de la denuncia no existía ninguna sentencia firme que determinara la responsabilidad del asegurado y cualquier solicitud de indemnización, reparación o resarcimiento por una supuesta atribución de responsabilidad, debía ventilarse en la vía civil ante el Poder Judicial y no en la vía administrativa, por lo que Indecopi no era competente para conocer la presente denuncia.

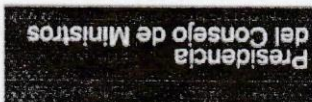
ANÁLISIS

CUESTIONES PREVIAS

Sobre la prescripción

La prescripción en materia administrativa consiste en la extinción de la responsabilidad por el transcurso del tiempo que acarrea indefectiblemente la pérdida del "ius puniendi" del Estado, eliminando- por tanto- la posibilidad de que la autoridad administrativa pueda determinar la existencia de una conducta

(i)



infractora y aplicar válidamente una sanción al responsable.

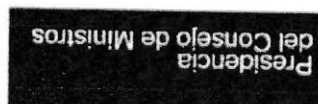
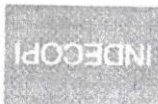
8. El plazo de prescripción para sancionar los ilícitos administrativos en materia de protección al consumidor se rige por el artículo 121° del Código, el cual dispone que la acción para sancionar las infracciones a dicha norma prescribe a los dos (2) años de cometidos tales ilícitos. Transcurrido dicho plazo, la autoridad administrativa pierde la potestad de investigar y sancionar las infracciones que hubieran podido cometer los proveedores en la venta de bienes y la prestación de servicios.

9. La referida norma establece que para el cómputo del plazo de prescripción se aplica lo dispuesto en el artículo 250° del Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por el Decreto Supremo 006-2017-JUS (en adelante, TUO de la LPA), el cual hace referencia a las infracciones de carácter instantáneas, permanentes y continuadas.

10. Al respecto, debe precisarse que una infracción es instantánea cuando "la lesión o puesta en peligro del bien jurídico protegido se produce en un momento determinado, en el que la infracción se consume, sin producir una situación antijurídica duradera"; es infracción instantánea con efectos permanentes, cuando se genera "un estado de cosas contrario al ordenamiento jurídico, que se mantiene. (...) aunque los efectos de la conducta infractora sean duraderos y permanezcan en el tiempo, la consumación de

LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, Artículo 121°.- Plazo de prescripción de la infracción administrativa. Las infracciones al presente Código prescriben a los dos (2) años contados a partir del día en que la infracción se hubiera cometido o desde que cesó, si fuera una infracción continuada. 27444, Ley de Procedimiento Administrativo General. Para el cómputo del plazo de prescripción o su suspensión se aplica lo dispuesto en el artículo 233° de la Ley 27444, Ley de Procedimiento Administrativo General. El Código hace referencia al artículo 233° de la LPA, esto fue antes de la aprobación del TUO de la LPA, donde lo dispuesto en dicho artículo ahora se encuentra contenido en el artículo 250° del TUO de la LPA. DECRETO SUPREMO 006-2017-JUS, TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, Artículo 250°.- Prescripción. (...)

250.2 El cómputo del plazo de prescripción de la facultad para determinar la existencia de infracciones comenzará a partir del día en que la infracción se hubiera cometido en el caso de las infracciones instantáneas o infracciones instantáneas de efectos permanentes, desde el día que se realizó la última acción constitutiva de la infracción en el caso de infracciones continuadas, o desde el día en que la acción cesó en el caso de las infracciones permanentes. El cómputo del plazo de prescripción sólo se suspende con la iniciación del procedimiento sancionador a través de la notificación al administrado de los hechos constitutivos de infracción que les sean imputados a título de cargo, de acuerdo a lo establecido en el artículo 253, inciso 3 de esta Ley. Dicho cómputo deberá reanudarse inmediatamente si el trámite del procedimiento sancionador se mantuviera paralizado por más de veinticinco (25) días hábiles, por causa no imputable al administrado. 250.3 La autoridad declara de oficio la prescripción y da por concluido el procedimiento cuando advierta que se ha cumplido el plazo para determinar la existencia de infracciones. Asimismo, los administrados pueden plantear la prescripción por vía de defensa y la autoridad debe resolverla sin más trámite que la constatación de los plazos. En caso se declare la prescripción, la autoridad podrá iniciar las acciones necesarias para determinar las causas y responsabilidades de la inacción administrativa, solo cuando se advierta que se hayan producido situaciones de negligencia.



esta es instantánea, por lo que es a partir de este momento en que debe contarse el plazo de prescripción de la infracción; es infracción continuada, cuando "se realizan diferentes conductas, cada una de las cuales constituye por separado una infracción, pero que se consideran como una única infracción, siempre y cuando formen parte de un proceso unitario"; y, finalmente, es infracción permanente aquella "en donde el administrado se mantiene en una situación infractora, cuyo mantenimiento le es imputable. (...) no son los efectos jurídicos de la conducta infractora los que persisten, sino la conducta misma".

11. En otras palabras, la infracción es instantánea cuando su consumación se agota en el mismo momento en que se han realizado todos sus elementos constitutivos; es permanente cuando la consumación se prolonga en el tiempo; y continuada cuando con unidad de propósito del proveedor y pluralidad de conductas se viola un mismo precepto legal en perjuicio del mismo consumidor.

12. En virtud de estas normas, la autoridad administrativa se encuentra obligada a verificar si se ha cumplido o no el plazo para ejercer su potestad sancionadora, por ser la competencia uno de los presupuestos fundamentales para que la Administración pueda analizar el fondo de lo reclamado por el administrado, así en caso de los actuados se desprenda que el Indecopi no es competente para conocer el hecho denunciado, dado que trascurrieron los dos (2) años previstos por ley, se deberá declarar la improcedencia de dicha denuncia.

13. En el presente caso, Pacífico señaló que el plazo para sancionar la conducta infractora denunciada por la señora [REDACTED] había prescrito, en tanto la interesada pudo denunciar desde el 13 de diciembre de 2013, fecha en la que ocurrió el siniestro que tuvo como consecuencia la muerte de su cónyuge.

14. Sobre el particular, cabe indicar que contrariamente a lo señalado por Pacífico, el plazo de prescripción no es contabilizado desde la fecha del siniestro (13 de diciembre de 2013), sino, será contabilizado a partir de que la señora [REDACTED] conoció la conducta infractora del proveedor, que según el escrito de denuncia fue en el 2015.

15. En consecuencia, corresponde desestimar el alegato planteado por Pacífico, referido a que las conductas infractoras denunciadas por la señora [REDACTED] habrían prescrito.

(iii) Sobre la calidad de consumidores de los terceros afectados en el seguro de responsabilidad civil

16. El Código establece las normas de protección y defensa de los consumidores, instituyendo como un principio rector de la política social y económica del Estado la protección de sus derechos, dentro de un régimen de economía social de mercado en el marco del artículo 65° de la Constitución Política del Perú;

17. El numeral 1.1. del artículo IV del Código define como consumidor a las personas naturales o jurídicas que adquieran, utilizan o disfrutan como destinatarios finales productos o servicios materiales e inmateriales, en beneficio propio o de su grupo familiar o social. Además, el numeral 5 de dicho artículo define a la relación de consumo como aquella por la cual un consumidor adquiere un producto o contrata un servicio con un proveedor a cambio de una contraprestación económica, sin perjuicio de los supuestos contemplados en el artículo III.

18. El numeral 1 del artículo III del Código indica que protege al consumidor, se encuentre directa o indirectamente expuesto o comprendido por una relación de consumo o en una etapa preliminar a ésta.

De una lectura sistemática de las normas antes transcritas, se concluye que los terceros afectados en los seguros de responsabilidad civil son consumidores, pues disfrutan como destinatarios finales el servicio contratado originalmente por el tomador del seguro con la compañía de seguros correspondiente y, por tanto, se encuentran "indirectamente comprendidos" en una relación de consumo.

20. El razonamiento antes expuesto se sustenta en un hecho en concreto, esto es, que si bien el tomador fue quien contrató el referido seguro y es quien ve liberado su patrimonio del pago que tendría que realizar por concepto de responsabilidad civil, quien disfruta en última instancia del servicio que le brinda la compañía aseguradora, es el tercero que sufrió un daño, pues es quien a fin de cuentas recibe la indemnización a la que el

CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL PERÚ, Artículo 65°.- Defensa del consumidor. El Estado defiende el interés de los consumidores y usuarios. Para tal efecto garantiza el derecho a la información sobre los bienes y servicios que se encuentran a su disposición en el mercado. Asimismo, vela, en particular, por la salud y la seguridad de la población.

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

0002-1



tomador se vio exonerado de pagar. Así, queda claro que el tercero disfruta del servicio de manera indirecta, pese a no haberlo contratado.

21. La doctrina también considera que el consumidor de seguros es tanto el tomador del seguro, el asegurado, el tercer beneficiario y el perjudicado (acreedores de indemnizaciones en los seguros de responsabilidad civil), ya que todos ellos disfrutan del servicio de cobertura de riesgos.

22. Además, existe un consenso en el sentido que en la actualidad los seguros de responsabilidad civil son un instrumento de protección y tutela no solo del asegurado, sino también del tercero perjudicado, pues la cobertura prevista servirá finalmente para indemnizar a este último por los daños y perjuicios producidos.

23. En ese sentido, pese a que el tercero en el seguro de responsabilidad civil es una figura ajena a la celebración del contrato, disfruta del servicio como tal, y por ello puede verse afectado ante el incumplimiento de las obligaciones por parte de la compañía aseguradora.

24. En efecto, si la compañía de seguros se niega injustificadamente a hacer efectiva la cobertura de responsabilidad civil contratada por el tomador, el tercero se vería perjudicado pues es, precisamente, el destinatario de la misma.

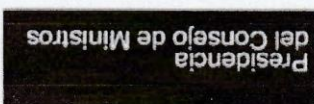
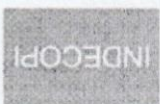
7 "El instituto del seguro es uno de los pilares sobre los cuales se fundamenta la economía moderna, dado que actúa en una situación bivalente, ya que, por un lado, protege los bienes propios del asegurado, y, por el otro, tiende a amparar a la sociedad - en general - a través de los seguros de responsabilidad civil hacia terceros, debiendo destacarse la rápida evolución y los grandes cambios que día a día se producen en esta materia." R. SOBRINO, *Waldo Augusto*, Seguros y Responsabilidad Civil, Buenos Aires, Editorial Universidad, 2006, Pág. 57.

8 "El consumidor de seguros es tanto el tomador del seguro (suscriptor de la póliza) como el asegurado, e incluso, mediante una protección que podemos calificar de extensiva, el tercer beneficiario (supuesto frecuente en los seguros personales) o el perjudicado (por ejemplo, los acreedores de indemnizaciones en los seguros de responsabilidad civil). Todos ellos son consumidores en sentido material que "utilizan" o disfrutan" del servicio de cobertura de riesgos." SÁNCHEZ CABALLERO, Ernesto, *El Consumidor*, Protección y Defensa, Madrid, Mapfre, 1997, Pág. 51.

9 "La relevancia del tercero perjudicado es tal, que la propia jurisprudencia ha declarado que el seguro de (originalmente), como institución destinada a tutelar los intereses del perjudicado (...)." SÁNCHEZ CABALLERO, Ernesto, *El Consumidor*, Protección y Defensa, Madrid, Mapfre, 1997, Pág. 91.

10 "(...) la evolución del seguro de responsabilidad civil es la que conduce a la denominada socialización del riesgo. Bajo esta expresión se comprende la transformación del seguro de responsabilidad civil en un seguro que va más allá de la protección del asegurado y se convierte en un seguro concertado en favor de las víctimas. Se trata con ello de dotar a la víctima de la máxima protección jurídica y completar de este modo alguna de las carencias que presentaba el seguro de responsabilidad civil que, al no estar configurado como un seguro a favor de tercero, no permitía que la víctima se dirigiera directamente contra la compañía aseguradora ni tampoco la dejaba inmune frente a las condiciones del seguro pactadas entre el asegurador y asegurado". ALONSO SOTO, Ricardo, *Anuario de la Facultad de Derecho de la Universidad Autónoma de Madrid* Nº 4, Madrid, 2000, Pág. 200.

000289



25. Del mismo modo, el tercero puede verse afectado si es que, pese a requerir a la compañía aseguradora que le comuniqué sobre las características, condiciones y exclusiones de la cobertura del seguro responsabilidad civil contratado por el tomador, esta se niega a proporcionarle tal información. En dicho supuesto se mantendría al tercero perjudicado en una situación de incertidumbre respecto a los derechos que le son concedidos por la póliza contratada.

26. Como se observa, no se puede restringir la calidad de consumidor a la existencia de una relación patrimonial previa de naturaleza civil. Precisamente por ello, el Código en cumplimiento del mandato constitucional, contiene una noción amplia respecto a la definición de consumidor. Lo anterior, responde a que la lógica de las normas de protección al consumidor no coincide necesariamente con aquellas que guían el derecho civil contractual o el sistema de responsabilidad civil, sino que tiene un cariz distinto, una significación más extensiva de sus conceptos, como es la noción de consumidor, debido a la vocación de dichas normas de otorgar una "especial protección" a los consumidores, en fiel cumplimiento del artículo 65° de la Constitución.

27. En ese orden de ideas, la víctima (tercero perjudicado) hoy debe ser considerada como un consumidor de seguros, dado que el seguro (especialmente el de responsabilidad civil frente a terceros) tiene dos consumidores. Uno de esos consumidores es el propio asegurado, y el segundo es el beneficiario de los seguros de responsabilidad, es decir, la víctima.

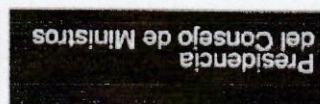
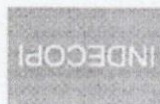
28. Asimismo, cabe precisar que existen mecanismos de tutela civiles para el tercero dañado en el seguro de responsabilidad civil; no obstante, ello no enerva la tutela administrativa que dichos sujetos pueden gozar ante Indecopi.

29. En efecto, si bien una vez que se haya definido el quantum de los daños, el referido tercero puede ejecutar a través de un proceso (de ejecución) celeré y expeditivo la suma dineraria establecida pues las resoluciones judiciales firmes y las actas de conciliación o documentos privados que contengan

10. En tal sentido, la doctrina ha señalado que: "Indudablemente el derecho del consumidor utiliza, en su favor, toda evolución del derecho clásico. Pero lo hace sólo como materia prima, a partir de la cual, con la adición de otros ingredientes, produce su sistema particular. Claro que, tras el surgimiento de todo un esfuerzo de manifestación pública de ciertos institutos de derecho civil y comercial y de modernización de los mecanismos de acceso a la justicia. Dentro de este esfuerzo publicista, categorías jurídicas que permanecían jurídicamente relegadas a voluntad de los sujetos, como por ejemplo las cláusulas generales de contratación, pasan a verse interendadas, consumidores de productos y servicios. Buenos Aires: Ediciones La Rocca, 2001. Pág. 109.

11. R. SOBRINO, Waldo Augusto. Seguros y Responsabilidad Civil. Buenos Aires: Editorial Universidad, 2006. Pág. 58-59

000210



transacciones extrajudiciales constituyen títulos ejecutivos conforme al Código Procesal Civil, lo cierto es que los consumidores pueden tener varios mecanismos de defensa contemplados por la ley y utilizar los que consideren convenientes.

30. Dicha situación se observa en los casos de idoneidad de producto o servicio donde media un contrato de consumo, pues pueden ventilarse en la vía judicial a través de procesos de incumplimiento contractual. No obstante, ello no es obstáculo para que el Indecopi brinde alternativamente la tutela administrativa en materia de protección al consumidor.

31. En términos similares, en los casos de seguro de responsabilidad civil, el consumidor puede optar por la tutela administrativa del Indecopi, vía idoneidad, denunciando a la compañía aseguradora por no cumplir con su deber de brindar el servicio en las condiciones acordadas o en las condiciones que resulten previsibles, atendiendo a la naturaleza del mismo.

32. Tal como se señaló anteriormente, cuando se ha determinado que el tomador del seguro es el responsable civil de los daños y perjuicios causados al tercero y se ha fijado el *quantum* de la indemnización a pagar (por ejemplo, a través de una sentencia judicial o laudo arbitral). En este supuesto, el tercero tiene derecho a denunciar bajo la tutela de las normas de protección al consumidor, la negativa a la cobertura por parte de la compañía de seguros.

Asimismo, el tercero perjudicado en el seguro de responsabilidad civil puede denunciar la falta de respuesta a sus pedidos de información.

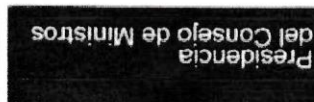
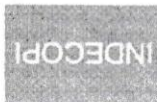
Handwritten signature and number 33

34. En efecto, el tercero puede verse afectado si es que pese a requerir a la compañía aseguradora que le comuniqué sobre las características y condiciones de la póliza de seguro responsabilidad civil contratado por el tomador, esta no cumple con atender su solicitud, pues al no formar parte del contrato celebrado entre el tomador y la compañía, desconoce cuál es el límite de la suma asegurada, las exclusiones a la cobertura del seguro y en

CODIGO PROCESAL CIVIL, Artículo 688.- Títulos ejecutivos.- Sólo se puede promover ejecución en virtud de títulos ejecutivos de naturaleza judicial o extrajudicial según sea el caso. Son títulos ejecutivos los siguientes:

- 1. Las resoluciones judiciales firmes;
- 2. Los laudos arbitrales firmes;
- 3. Las Actas de Conciliación de acuerdo a ley;
- 4. El documento privado que contenga transacción extrajudicial;

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.



general una serie de datos que le resultarán útiles a efectos de tomar una decisión ante un eventual proceso de responsabilidad civil. Cabe resaltar que la víctima tiene el derecho de iniciar una acción directa contra la aseguradora en el marco de dicho proceso, evitando así que terceros puedan ejercer derechos preferenciales sobre la indemnización o se retrase el pago de la misma".

35. En conclusión, los terceros perjudicados en el seguro de responsabilidad civil, tienen la calidad de consumidores y gozan de la tutela que les concede el Código, pues pese a no ser parte integrante en el contrato de seguro, son quienes finalmente reciben y disfrutan de la indemnización que la aseguradora otorga al tomador.

36. En el presente caso, la señora [REDACTED] -en calidad de heredera del señor [REDACTED] denunció a Pacífico, en tanto no brindó la cobertura del seguro de Autos Todo Riesgo contratado por la empresa [REDACTED] S.A.C. para el vehículo con placa [REDACTED] el cual participó en el siniestro en el que falleció su cónyuge.

37. Sobre el particular, en atención a lo desarrollado en los párrafos precedentes, la señora [REDACTED] como tercera afectada por el accidente presuntamente causado por el vehículo asegurado, califica como consumidora pese a no ser tomadora del seguro ni una beneficiaria individualizada en la póliza y, por lo tanto, puede denunciar a Pacífico por la falta de cobertura e información respecto del seguro de Autos Todo Riesgo que contenía una cobertura de responsabilidad civil frente a terceros.

38. En ese sentido, corresponde desestimar los alegatos planteados por la denunciada referidos a que no exista una relación jurídica contractual con la señora [REDACTED] en tanto era una tercera ajena a la relación con la empresa [REDACTED] S.A.C., la cual era contratante de la póliza, y que por dicho motivo no tenía la obligación de informar a la denunciante sobre el otorgamiento o denegatoria de la póliza, dado que únicamente emita dichas comunicaciones a sus asegurados.

Sobre la apelación de la denunciante respecto a la falta de interés para obrar activa

39. CÓDIGO CIVIL. Responsabilidad del asegurador. Artículo 1987.- La acción indemnizatoria puede ser dirigida contra el asegurador por el daño, quien responderá solidariamente con el responsable directo de este.

40. "El Código Civil otorga a la víctima el derecho de establecer una relación procesal directamente con el asegurador, sin necesidad de dirigirse antes o a la vez contra el asegurado (en este caso, su agresor), aunque en la práctica, es muy probable que el juez integre al agresor como *inconsorte necesario*, toda vez que sobre sus actos versará el litigio". FLORES ALFARO, Carlos. En Código Civil Comentado por los cien mejores especialistas. TOMO X. Editorial Gaceta Jurídica. Lima, 2005. p. 239.

41. Ver sucesión intestada del señor Renato Ríos Aguilari a foja 14 del expediente



39. La Comisión declaró improcedente la denuncia interpuesta por la señora [REDACTED] contra Pacifico por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código, en la medida que quedó acreditado que la denunciante carecía de legitimidad para obrar activa, en tanto no se evidenciaba que la denunciante haya aportado, durante la tramitación del presente procedimiento, algún medio probatorio que constituya o represente un indicador objetivo de la relación de consumo a la que se encontraba expuesta, como hubiera podido ser la denuncia policial en el que constaran los hechos relatados, o algún otro medio probatorio que haya constatado que el vehículo que causó el siniestro era el indicado por la denunciante.

40. En su escrito de apelación, a fin de acreditar la participación del vehículo asegurado por la denunciada, la denunciante adjuntó a su escrito lo siguiente: (i) denuncia policial interpuesta el 13 de diciembre de 2013; (ii) documentos de identificación del conductor y del vehículo asegurado; (iii) una sentencia judicial emitida por el Juzgado de Tránsito y Seguridad Vial Transitorio de Chorrillos el 27 de junio de 2017; y, (iv) videos de reportajes del día del siniestro.

41. Teniendo en consideración que la señora [REDACTED] ha logrado acreditar, en el presente procedimiento, que el vehículo de Placa [REDACTED]-asegurado por la denunciada participó en el siniestro el cual tuvo como consecuencia la muerte de su cónyuge, corresponde desestimar los alegatos referidos a la falta de legitimidad para obrar activa.

42. Finalmente, si bien Pacifico alegó que para el pago de la indemnización por responsabilidad civil frente por terceros, tal como lo solicitaba la señora [REDACTED] se requería de una transacción o, sentencia judicial consentida que reconociera la responsabilidad del asegurado, para luego analizar el siniestro y de no encontrarse dentro de causal de exclusión alguna, proceder a indemnizar con el monto que haya fijado el juez en sentencia firme hasta el límite máximo de la suma asegurada fijada en la póliza, que en el presente caso ascendía a US\$ 150 000,00, cabe indicar que dicho argumento será analizado al momento de verificar los temas de fondo de la presente denuncia.

43. Por los argumentos expuestos, corresponde revocar la Resolución 2806-2017/CCI que declaró improcedente la denuncia presentada por la señora

17 Ver fojas 151 a 152 del expediente.

18 Ver foja 154 del expediente.

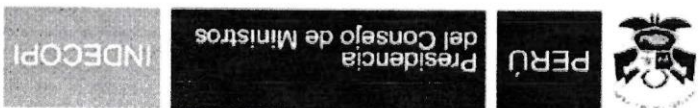
19 Ver foja 156 a 173 del expediente.

20 Ver foja 175 del expediente.

11/12

000210

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor
RESOLUCIÓN 1670-2018/SPC-INDECOP
EXPEDIENTE 657-2016/CC1



Farfán y, reformándola, se declara procedente la misma. En consecuencia, la Comisión debe continuar con el trámite regular del procedimiento iniciado contra Pacífico y emitir un pronunciamiento sobre el fondo de la controversia.

RESUELVE:

PRIMERO: Revocar la Resolución 2806-2017/CC1 del 13 de octubre de 2017, emitida por la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 1, que declaró improcedente la denuncia presentada por la señora [REDACTED] contra Pacífico Compañía de Seguros y Reaseguros S.A. y, reformándola, declarar procedente la misma. Ello en tanto: (a) los terceros afectados califican como beneficiarios y consumidores del seguro de responsabilidad civil frente a terceros; y, (b) la interesada presentó los medios probatorios pertinentes a fin de acreditar la participación del vehículo asegurado en el siniestro que provocó la muerte de su cónyuge.

SEGUNDO: Ordenar a la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 1 que continúe con el trámite regular del procedimiento seguido contra Pacífico Compañía de Seguros y Reaseguros S.A. y emita un pronunciamiento sobre el fondo de la controversia.

Con la intervención de los señores vocales Javier Eduardo Raymundo Villa García Vargas, Roxana Irma Barrantes Cáceres, Oswaldo Del Carmen Hundskopf Exebio y Francisco Pedro Ernesto Mujica Serelle.

JAVIER EDUARDO RAYMUNDO VILLA GARCÍA VARGAS
Presidente