



**FACULTAD DE DERECHO**

**INFORME JURÍDICO DE EXPEDIENTE  
ADMINISTRATIVO N° 0244-2018**

**PRESENTADO POR  
MARIA JANETH MOSCOSO MOSCOSO**

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

**LIMA – PERÚ**

**2022**



**CC BY-NC-SA**

**Reconocimiento – No comercial – Compartir igual**

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

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



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

**Informe Jurídico sobre Expediente N° 0244-2018**

**Materia** : Protección al Consumidor

**Entidad Pública** : Indecopi

**Expediente** : N° 0244-2018

**Bachiller** : MOSCOSO MOSCOSO, Maria Janeth

**Código de alumno** : 2013107084

**LIMA – PERÚ**

**2022**

El señor de iniciales A. D. L. M. interpuso una denuncia contra C. S. F. S.A.C. y L. P. S. R. S.A. sobre el hecho de presunta infracción al deber de idoneidad de servicio, ya que no se habría cumplido con otorgar cobertura ante un siniestro; asimismo que no se ha incluido la cláusula de “limitación por kilometraje” en la cotización ni en el resumen de la póliza de seguro matriz. Adicionalmente, se ha incurrido en infracción prevista como cláusula abusiva por limitación de kilometraje, además que no le han entregado la póliza de seguro vehicular al momento de la contratación. Por último, señala que se ha vulnerado el deber de idoneidad al no haberse atendido la carta presentada.

Por su lado, la empresa denunciada L. P. S. R. S.A. señaló que el denunciante ha excedido del plan de kilometraje, además de contradecir los demás argumentos materia de denuncia. En cuanto a la empresa C. S. F. S.A.C. se declaró su rebeldía al no presentar sus descargos.

En conclusión, en el presente trabajo se resolverá los problemas jurídicos referidos a las infracciones a la idoneidad, cláusulas abusivas y otras obligaciones determinadas en el Código de Protección y Defensa del Consumidor; es por ello que a fin de otorgar una posición jurídica sobre los problemas jurídicos se verificará la realización de los hechos señalados por las partes, así como las normas aplicables.

***Palabras clave: idoneidad; cláusulas abusivas; contrato de consumo; relación de consumo; seguros.***

## ÍNDICE

<b>I. RELACIÓN DE LOS HECHOS PRINCIPALES EXPUESTOS POR LAS PARTES INTERVINIENTES EN EL PROCESO O PROCEDIMIENTO.....</b>	<b>4</b>
1. Denuncia.....	4
2. Resolución admisoría.....	5
3. Descargos y declaratoria de rebeldía.....	7
4. Escrito adicional.....	10
5. Resolución de primera instancia.....	11
6. Recurso de apelación.....	13
7. Escritos adicionales.....	14
8. Resolución de segunda instancia.....	15
<b>II. IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS PRINCIPALES PROBLEMAS JURÍDICOS DEL EXPEDIENTE.....</b>	<b>17</b>
1. La imposición de una amonestación frente al allanamiento formulado extemporáneamente por C. F. ....	17
2. La omisión de consignación en la parte resolutive de la resolución de primera instancia acerca del pago de los costos del procedimiento. ....	19
3. La omisión de la Comisión de dictar una medida correctiva de oficio respecto de la conducta infractora verificada. ....	21
4. La omisión por parte de la Sala sobre la solicitud de uso de la palabra formulada por el señor L. ....	233
<b>III. POSICIÓN FUNDAMENTADA SOBRE LAS RESOLUCIONES EMITIDAS Y LOS PROBLEMAS JURÍDICOS IDENTIFICADOS.....</b>	<b>26</b>
A. Posición fundamentada sobre los problemas jurídicos identificados ....	26
B. Posición fundamentada sobre las resoluciones emitidas.....	30
<b>IV. CONCLUSIONES.....</b>	<b>35</b>
<b>V. BIBLIOGRAFÍA.....</b>	<b>36</b>
<b>VI. ANEXOS.....</b>	<b>37</b>

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

### **1. Denuncia**

EL 2 de marzo de 2018, el señor A. D. L. M. (en adelante, el señor L.) interpuso una denuncia contra C. S. F. S.A.C. (en adelante, C. F.) y L. P. S. R.S.A. (en adelante, L. P.) ante el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de Protección de la Propiedad Intelectual (en adelante, el Indecopi), por presuntas infracciones a la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código), por los siguientes fundamentos:

#### **Fundamentos de hecho:**

- El 4 de abril de 2017, por medio de S. F., contrató con L. P. un seguro para su vehículo con placa de rodaje C9Z-045, cuya póliza de seguro vehicular era N° 250006212-7310472.
- Conforme lo establecía la norma sectorial, C. F. tenía la obligación de entregarle los documentos a través de los cuales ofrecía sus servicios, tales como las cotizaciones y/o presupuestos, motivo por el cual solicitó que la denunciada se lo proporcionara.
- Al momento de la contratación, L. P. no le entregó su póliza de seguro, la cual contenía las condiciones generales de contratación y las cláusulas adicionales del seguro vehicular; por lo que solicitó que la denunciada se lo entregara.
- El 23 de diciembre de 2017, sufrió un siniestro, motivo por el cual solicitó la activación de la póliza de seguro; no obstante, mediante carta SNTROS.RCH N° 034-2018 del 8 de enero de 2018, L. P. le informó que no atendería los daños y consecuencias del siniestro ya que se habría encontrado inmerso en la cláusula de “limitación por kilometraje” contenida en su póliza de seguro.
- El 17 de enero de 2018, cursó a C. F. una carta notarial, la cual habría sido atendida, de manera incorrecta e incompleta, toda vez que: (i) le entregó una cotización del 4 de abril de 2017 (a saber, N° 163412) que nunca le fue proporcionada oportunamente pues la cotización que le había sido

entregada, al momento de la contratación, fue la signada con N° 1631119, de fecha 28 de marzo de 2017; y, (ii) en ninguna de las cotizaciones remitidas figuraba una cláusula referida a la negativa de cobertura por limitación de kilometraje, por lo que la inclusión de la misma a su póliza de seguros devenía en abusiva.

- C. F. pretendía deslindar su responsabilidad a L. P., aduciendo que actuaba como empresa intermediaria entre la compañía aseguradora y el consumidor.
- Solicitó como medida correctiva reparadora que L. P. cumpliera con otorgarle cobertura del siniestro acaecido el 23 de diciembre de 2017, en virtud de la póliza de su seguro vehicular.

#### **Fundamento de derecho:**

- Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.
- Ley de Contrato de Seguros N° 29946.

#### **Medios probatorios:**

- Copia de la Cotización Seguro Automotriz N° 1631119, de fecha 28 de marzo de 2017, emitida por C. F.
- Copia de la carta SNTROS.RCH N° 034-2018, de fecha 8 de enero de 2018, emitida por L. P.
- Copia de la carta notarial N° 37631 (C-AC-R-KC-2018-106463), de fecha 9 de febrero de 2018, emitida por C.F.
- Copia del Certificado 1203, correspondiente a la póliza de seguro vehicular N° 250006212-7310472, de fecha 4 de abril de 2017, emitida por L. P.

## **2. Resolución admisoría**

Con Resolución N° 1 del 2 de abril de 2018, la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Central N° 1 (en adelante, la Secretaría Técnica de la Comisión) admitió a trámite la denuncia formulada por el señor L. contra C. F. y L. P., por las siguientes conductas:

- L. P. habría negado injustificadamente al denunciante el otorgamiento de la cobertura del seguro vehicular (póliza N° 250006212) por el siniestro ocurrido el 23 de diciembre de 2017; calificándola como una presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código.
- L. P. y C. F. no habrían incluido la cláusula de “limitación por kilometraje” en la cotización N° 163119, ni en el resumen de la póliza de seguro matriz N° 250006212; calificándola como una presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código.
- L. P. no habría cumplido con entregar al denunciante, al momento de la contratación, la póliza de seguro vehicular N° 250006212 con las condiciones generales y las cláusulas adicionales correspondientes; calificándola como una presunta infracción del artículo 47° literal e) del Código.
- L. P. habría aplicado indebidamente una cláusula abusiva de limitación por kilometraje contenida en la póliza de seguro vehicular N° 250006212; calificándola como una presunta infracción de los artículos 49° y 51° literal a) del Código
- C. F. habría atendido, de manera inadecuada e incompleta, la carta presentada por el denunciante el 17 de enero de 2018; calificándola como una presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código.

En base a ello, la Secretaría Técnica de la Comisión corrió traslado de la denuncia a L. P. y C. F., otorgándoles un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles, contados desde el día siguiente de notificada la referida resolución, para que cumplieran con presentar sus argumentos de defensa.

Adicionalmente, en el mismo plazo, la primera instancia requirió a L. P. que cumpliera con presentar una copia legible, completa y debidamente suscrita de póliza de seguro vehicular N° 250006212-7310472; ello, bajo apercibimiento de iniciar un procedimiento administrativo sancionador de oficio conforme a lo dispuesto en el artículo 5° del Decreto Legislativo 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi.



### **3. Descargos y declaratoria de rebeldía**

Habiendo sido debidamente notificada con la resolución de imputación de cargos, el 17 de abril de 2018, L. P. presentó un escrito apersonándose al procedimiento administrativo y solicitando una prórroga de plazo para la formulación de sus descargos; por lo que, mediante Resolución N° 2 del 22 de mayo de 2018, la Secretaría Técnica de la Comisión le otorgó un plazo adicional de dos (2) días hábiles, contados a partir de notificada el referido acto administrativo.

Con escrito del 5 mayo de 2018, dentro del plazo conferido por la primera instancia, L. P. presentó sus descargos solicitando que la denuncia formulada en su contra sea declarada infundada en todos los extremos. Ello, bajo los siguientes fundamentos:

#### **Fundamentos de hecho:**

- Los fundamentos de la negativa a la solicitud de cobertura efectuada por el señor L. se encontraba contemplada en la carta del 8 de enero de 2018, documento a través del cual su representada declaró improcedente su solicitud, en tanto, el asegurado se encontraba incurso en la cláusula de limitación por kilometraje, consignada en la póliza de seguro vehicular contratada.
- Dicha cláusula consignaba lo siguiente: *“las coberturas contratadas se encuentran sujetas a que el vehículo asegurado sea destinado a uso particular conforme a lo declarado por el contratante, con un recorrido promedio mensual no mayor de 2 500 kilómetros, contados desde la fecha de inicio del seguro. En caso el recorrido promedio mensual del vehículo asegurado exceda el límite antes indicado, L.P. quedará exenta de atender cualquier siniestro”*.
- En la inspección vehicular realizada el 8 de abril de 2017, se corroboró que el vehículo objeto de denuncia contaba con un kilometraje de 86 011 km de recorrido; no obstante, ante el siniestro acaecido el 23 de diciembre de 2017, se verificó que el referido vehículo contaba con 113 434 km de recorrido, superando de esa manera el límite permitido según la cláusula antes mencionada.

- Era responsabilidad de la C. S. asesorar a sus clientes sobre el contenido y condiciones de la póliza, así como sobre las obligaciones que debía cumplir para que las condiciones de cobertura se mantuvieran.
- Por tanto, en base a tales considerandos, resultaba justificado el rechazo a la solicitud de cobertura formulado por el señor L., máxime si C. F. le informó oportunamente sobre las condiciones del contrato que suscribió, no vulnerándose de esta manera ningún deber de idoneidad.
- El seguro vehicular contratado por el señor L. era un seguro grupal contratado por la empresa F. S. G. S.A. para sus clientes, a través de C. F., cuyo número de certificado era el N° 1203 y no el N° 7326577, conforme se había efectuado en la imputación de cargos.
- Al ser una póliza de seguros grupales, de conformidad con lo establecido en la norma sectorial, las compañías de seguros no se encontraban obligadas a entregar a los asegurados copia de las pólizas matrices (condiciones generales) sino únicamente el certificado que les correspondía.
- Tal como se apreciaba en el certificado presentado por el propio asegurado (N° 1203), este documento le fue entregado, tomando conocimiento del contenido total de sus cláusulas, siendo que incluso dicha toma de conocimiento fue contemplada en la cláusula 24 del referido certificado, documento suscrito por el consumidor en señal de conformidad.
- Sin perjuicio de lo anteriormente expuesto, conforme lo establecía la norma sectorial, independientemente de la entrega o no de dicho documento, el asegurado tenía derecho a solicitar una copia de la póliza de seguro grupal.
- La cotización presentada por el denunciante únicamente contenía lo establecido en el artículo 7° del Reglamento de Transparencia de Información y Contratación de Seguros (en adelante, el Reglamento de Transparencia), siendo su carácter preliminar, en tanto, la información consignada era la relativa al valor de la prima de seguros y las sumas aseguradas por cobertura.
- Dicho documento no tenía como finalidad incluir las condiciones totales de la póliza, ni sus cláusulas; por lo que su representada no se encontraba obligada a incluir la información solicitada por el consumidor (la cláusula de

limitación por kilometraje), por el contrario, la información detallada estaba relacionada a los costos de la primera y/u otros.

- En el supuesto negado de que hubiera recibido documentación que contenía condiciones que no le habrían sido ofrecidas, pudo solicitar la anulación de la póliza, no obstante, ello nunca ocurrió.
- La cláusula de limitación por kilometraje no resultaba abusiva, en tanto, esta no perjudicaba al asegurado, por el contrario, permitía a la compañía aseguradora delimitar correctamente el riesgo.
- Para determinar el nivel de riesgo se debía considerar el nivel de exposición de dicho bien al riesgo asegurado, en consecuencia, un vehículo que brindaba el servicio de taxi se encontraba expuesto a mayor frecuencia de accidentes que aquellos vehículos cuyo uso era particular.
- De ser considerada la cláusula antes referida como abusiva, ello significaba un real perjuicio a los consumidores –en general– pues estos serían los que asumirían el costo de la medición de riesgos no declarados y/o correctamente delimitados.

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

- Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.
- Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
- Ley de Contrato de Seguros N° 29946.
- Reglamento del Registro de Intermediarios y Auxiliares de Seguros, aprobado mediante Resolución SBS N° 1797-2011.
- Reglamento de Transparencia de Información y Contratación de Seguros, aprobado mediante Resolución N° 3199-2013.

#### **Medios probatorios:**

- Copia del Certificado 1203, correspondiente a la póliza de seguro vehicular N° 250006212-7310472, de fecha 4 de abril de 2017, emitida por L. P.
- Copia de la carta SNTROS.RCH N° 034-2018, de fecha 8 de enero de 2018, emitida por L. P.

- Copia de la Resolución Final N° 3006-2017/CC1, de fecha 27 de octubre de 2017, emitida por la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Central N° 1.

De otro lado, pese a que fue debidamente notificada con la resolución de imputación de cargos el 9 de abril de 2018 y aun cuando el 17 de abril de 2018 se apersonó al procedimiento consignando un domicilio procedimental, C. F. no cumplió con presentar sus descargos (argumentos de defensa), motivo por el cual la Secretaría Técnica de la Comisión, mediante Resolución N° 2 del 22 de mayo de 2018, declaró en rebeldía a dicha denunciada.

#### **4. Escrito adicional**

El 4 de mayo de 2018, C. F. presentó un escrito basando su defensa en los siguientes fundamentos:

##### **Fundamentos de hecho:**

- Su representada era una empresa dedicada única y exclusivamente a la intermediación de seguros, la misma que no forma parte del contrato de seguro, cuya característica principal era ser bilateral.
- El denunciante no podía desconocer los acuerdos contractuales arribados, siendo responsabilidad del consumidor leer adecuadamente el contenido de los contratos que suscribía, no pudiéndose amparar la negligencia en que pudo haber incurrido el consumidor que no leyó adecuadamente los términos de su contrato.
- Por tanto, no podía imputársele alguna responsabilidad sobre la negativa y/o falta de cobertura de su seguro vehicular por parte de L.P., toda vez que ello carecía de sustento legal.
- Respecto de la conducta referida a que no habría atendido completa y adecuadamente la carta presentada por el señor L. el 17 de enero de 2018, se allanaba a efectos de generar celeridad en el desarrollo del presente procedimiento administrativo, lo cual se traduciría como un factor de ahorro para la Comisión.

- En base a ello y a los Principios de Legalidad y Debido Procedimiento, solicitaba que la primera instancia tomara en consideración su allanamiento al momento de efectuar una correcta graduación de la sanción en su contra.

**Fundamentos de derecho:**

- Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.
- Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
- Texto Único Ordenado del Código Procesal Civil, aprobado mediante Resolución Ministerial 010-93-JUS.
- Ley N° 26702, Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros.

**Medios probatorios:**

- Copia del Certificado 1203, correspondiente a la póliza de seguro vehicular N° 250006212-7310472, de fecha 4 de abril de 2017, emitida por L. P.

**5. Resolución de primera instancia**

Con Resolución N° 2067-2018/CC1 del 14 de setiembre de 2018, la Comisión de Protección al Consumidor N° 1 (en adelante, la Comisión), emitió el siguiente pronunciamiento:

- (i) Declaró infundada la denuncia interpuesta por el señor L. contra L. P., por presunta infracción del artículo 47° literal e) del Código, al haberse acreditado que la compañía de seguros no se encontraba obligada de entregar al denunciante, al momento de la contratación, la póliza de seguro vehicular N° 25006212.
- (ii) Declaró infundada la denuncia interpuesta por el señor Liñán contra L. P., por presunta infracción de los artículos 49°.1 y 51° literal a) del Código, al no haberse acreditado que la cláusula de “limitación por kilometraje”, contenida en la póliza de seguro vehicular N° 25006212, tenía carácter de abusiva.

- (iii) Declaró infundada la denuncia interpuesta por el señor Liñán contra La Positiva, por presuntas infracciones de los artículos 18° y 19° del Código, al haberse acreditado que la compañía de seguros negó justificadamente al denunciante el otorgamiento de la cobertura de su seguro vehicular (póliza N° 250006212) por el siniestro ocurrido el 23 de diciembre de 2017.
- (iv) Declaró infundada la denuncia interpuesta por el señor Liñán contra La Positiva, por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código, al haberse acreditado que la proveedora denunciada no se encontraba obligada a incluir la cláusula de “limitación por kilometraje” en la cotización N° 163119; así como incluyó dicha cláusula en el resumen de la póliza de seguro vehicular N° 25006212.
- (v) Declaró improcedente, por falta de legitimidad para obrar pasiva, la denuncia interpuesta por el señor L. contra C. F., por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código, por la conducta referida a que no habría incluido la cláusula de “limitación por kilometraje” en el resumen de la póliza de seguro vehicular N° 25006212.
- (vi) Declaró infundada la denuncia interpuesta por el señor L. contra C. F., por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código, al haberse acreditado que la proveedora denunciada no se encontraba obligada a incluir la cláusula de “limitación por kilometraje” en la cotización N° 163119.
- (vii) Declaró fundada la denuncia interpuesta por el señor L. contra C. F., por infracción de artículos 18° y 19° del Código, en virtud del allanamiento formulado por la corredora de seguros respecto de la conducta referida a que habría atendido, de manera inadecuada e incompleta, la carta presentada por el denunciante el 17 de enero de 2018; sancionándola con una amonestación.
- (viii) Denegó las medidas correctivas solicitadas por el señor L.
- (ix) Condenó a C. F. al pago de las costas del procedimiento en favor del señor L.
- (x) Dispuso la inscripción de C. F. en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi por la conducta verificada.

## **6. Recurso de apelación**

El 12 de octubre de 2018, dentro del plazo legalmente establecido, el señor L. interpuso un recurso de apelación contra la resolución emitida por el órgano de primera instancia el 14 de setiembre de 2018, solicitando que los extremos que le resultaron desfavorables sean revocados a fundados con una sanción acorde a la infracción incurrida. Ello, en virtud de los siguientes fundamentos:

### **Fundamentos de hecho:**

- Conforme se podía visualizar del Certificado N° 1203, dicho documento no se encontraba suscrito ni por el contratante, ni por el asegurado, sino únicamente por L. P.
- El contratante era una empresa que, a esa fecha, se encontraba de baja, según la información contenida en la página web de la Sunat.
- La cláusula de “limitación por kilometraje” tenía carácter abusivo, en tanto, la misma no fue negociada, limitaba el uso de su vehículo, y nunca le fue informada previamente a la contratación.
- Contrario a lo sostenido por la primera instancia, L. P. sí se encontraba obligada a incluir la cláusula de “limitación por kilometraje” en el resumen de la póliza de seguro vehicular como una cláusula de exclusión; no obstante, no lo hizo pese a que el artículo 8° del Reglamento hacía referencia a los folletos informativos cualitativos.
- Las empresas tenían la obligación de entregar conjuntamente con la póliza, un resumen –en documento aparte– con la información cuestionada de manera clara y breve para el mejor entendimiento de los consumidores.
- La cláusula de “limitación por kilometraje” debió estar incluida en la cotización que C. F. le entregó, tal como lo disponía la norma sectorial correspondiente; no obstante, la denunciada no cumplió con incluir dicha cláusula alegando únicamente no estar obligada a ello.
- Solicitó el uso de la palabra con la finalidad de sustentar su reclamo mediante un informe oral.

### **Fundamentos de derecho:**

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

- Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.

**Medios Probatorios:**

- Copia de la Carta Propuesta N° 7310472, de fecha 4 de abril de 2017, emitida por Corredores Falabella.
- Copia del Certificado 1203, correspondiente a la póliza de seguro vehicular N° 250006212-7310472, de fecha 4 de abril de 2017, emitida por La Positiva.

Mediante Resolución N° 5 del 26 de octubre de 2018, la Secretaría Técnica de la Comisión concedió el recurso de apelación interpuesto por el señor L. el 12 de octubre de 2018; y, en consecuencia, remitió el expediente administrativo al órgano resolutor superior jerárquico.

De otro lado, con Proveído N° 1 del 4 de diciembre de 2018, la Secretaría Técnica de la Sala Especializada en Protección en Consumidor (en adelante, Secretaría Técnica de la Sala) trasladó el recurso de apelación formulado por el denunciante a C. F. a fin de que esta, de considerarlo pertinente, haga conocer su posición respecto de los argumentos expuestos en dicho recurso. Por otro lado, la Secretaría Técnica de la Sala trasladó al señor L. el escrito presentado por C. F. el 18 de octubre de 2018, a través del cual puso en conocimiento sobre su cumplimiento con el pago de las costas del procedimiento al consumidor, a efectos de que este tuviera conocimiento de su contenido.

**7. Escritos adicionales**

El 14 de diciembre de 2018, C. F. presentó un escrito solicitando que la segunda instancia confirmara la resolución apelada que declaró infundada e improcedente la denuncia formulada en su contra. Ello, en la medida que el señor L. no había cumplido con presentar ningún medio probatorio que acreditara que su representada hubiera incurrido en infracciones al Código (los hechos imputados en su contra), pese a que se encontraba en mejor posición de corroborarlo.



**Fundamentos de derecho:**

- Ley N° 29571 - Código de Protección y Defensa del Consumidor.
- Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
- Texto Único Ordenado del Código Procesal Civil.

Por su parte, el 28 de diciembre de 2018, L. P. presentó un escrito reiterando sus argumentos de defensa y aduciendo estar conformes con la resolución apelada que declaró infundada la denuncia formulada en su contra. Ello, toda vez que había quedado acreditada su falta de obligación a incluir una cláusula de “limitación por kilometraje” en las cotizaciones, presupuestos y/o folletos.

**Fundamentos de derecho:**

- Ley N° 29571 - Código de Protección y Defensa del Consumidor.
- Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.

**8. Resolución de segunda instancia**

El 29 de abril de 2019, con Resolución N° 1117-2019/SPC-INDECOPI, la Sala Especializada en Protección al Consumidor (en adelante, la Sala) emitió el siguiente pronunciamiento:

- Confirmar la Resolución N° 2067-2018/CC1 del 14 de setiembre de 2018, emitida por la primera instancia, en el extremo que declaró infundada la denuncia interpuesta por el señor L. contra C. F., por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código, al haberse acreditado que la corredora de seguros no se encontraba obligada a incluir la cláusula de “limitación por kilometraje” en la cotización N° 163119.
- Confirmar la Resolución N° 2067-2018/CC1, en el extremo que declaró infundada la denuncia interpuesta por el señor L. contra L. P., por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código, al haberse acreditado que la cláusula de “limitación por kilometraje” se encontraba incluida en el Certificado N° 1203 de la póliza del denunciante.

- Revocar la Resolución N° 2067-2018/CC1, en el extremo que declaró infundada la denuncia interpuesta por el señor L. contra L. P., por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código; y, en consecuencia, declaró fundada la misma, al haberse acreditado que la cláusula de “limitación por kilometraje”, contenida en la póliza de seguro vehicular N° 25006212, era abusiva de ineficacia relativa. Ello, en tanto, dicha cláusula ocasionaba una desventaja injustificada y significativa al denunciante, dado que le imponía una limitación respecto al uso de su propio vehículo, aun cuando la póliza contemplaba otras causales de exclusión que restringían el uso de la unidad vehicular aseguradora.
- Sancionó a L. P. con una multa de 10 UIT, por aplicación de la cláusula de “limitación por kilometraje”, por infracción de los artículos 18° y 19° del Código.
- Ordenó a L. P., en calidad de medida correctiva reparadora, que, en un plazo de quince (15) días hábiles contado a partir del día siguiente de notificada la referida resolución, cumpliera con no aplicar la cláusula de “limitación por kilometraje” a la cobertura de la póliza de seguro vehicular N° 25006212; y, en consecuencia, otorgara la cobertura requerida a favor del señor L. en virtud del siniestro ocurrido el 23 de diciembre de 2017.
- Condenó a L. P. al pago de las costas y los costos del procedimiento en favor del señor L.
- Dispuso la inscripción de L. P. en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi por la conducta verificada ante la segunda instancia.

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

Las principales cuestiones que se pueden advertir en el expediente materia de análisis son las detalladas a continuación:

### **1. La imposición de una amonestación frente al allanamiento formulado extemporáneamente por C. F.**

#### **Identificación**

De la revisión del expediente, se aprecia que la resolución de imputación de cargos fue notificada a C. F. el 9 de abril de 2018, motivo por el cual dicha administrada contaba con un plazo para presentar sus descargos y/o solicitar la ampliación del plazo conferido hasta el 16 de abril de 2018; no obstante, recién: (i) mediante escrito del 23 de abril de 2018 C. F. se apersonó al procedimiento; y, (ii) mediante escrito del 4 de marzo de 2018, se allanó únicamente respecto de uno de los hechos imputados en su contra.

Si bien la Secretaría Técnica de la Comisión declaró la rebeldía de la referida denunciada y, al momento de emitir la Resolución N° 2067-2018/CC1, consideró el allanamiento como una circunstancia atenuante; lo cierto es que ello no significaba la determinación de una amonestación como sanción, máxime si el allanamiento fue interpuesto extemporáneamente.

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

#### **Análisis**

El artículo 112° del Código dispone como criterios de graduación, entre otros, los siguientes: (i) El beneficio ilícito esperado u obtenido; (ii) la probabilidad de detección; (iii) el daño resultante; (iv) los efectos que la conducta infractora pueda haber generado en el mercado; y, (v) la naturaleza del perjuicio causado. Adicionalmente, en dicho cuerpo

normativo el legislador desarrolló también las circunstancias agravantes y atenuantes especiales (tal como: el allanamiento o el reconocimiento de la conducta imputada), las cuales son aplicadas dependiendo de las peculiaridades del caso materia de análisis por la Autoridad Administrativa.

Así pues, el artículo 112° del Código contempla la figura del allanamiento como una circunstancia atenuante especial únicamente para los casos de oficio promovidos por una denuncia de parte, tal como se observa en el siguiente extracto:

“Artículo 112.- Criterios de graduación de las sanciones administrativas.

(...)

3. En los procedimientos de oficio promovidos por una denuncia de parte, cuando el proveedor se allana a la denuncia presentada o reconoce las pretensiones en ella contenidas, se da por concluido el procedimiento preliminarmente, pudiendo imponerse una amonestación si el allanamiento o reconocimiento se realiza con la presentación de los descargos; caso contrario la sanción a imponer será pecuniaria. En aquellos casos en que el allanamiento o reconocimiento verse sobre controversias referidas a actos de discriminación, actos contrarios a la vida y a la salud y sustancias peligrosas, se considera como un atenuante pero la sanción a imponer será pecuniaria. En todos los supuestos de allanamiento y reconocimiento formulados con la presentación de los descargos, se exonera al denunciado del pago de los costos del procedimiento, pero no de las costas (...).”

Por otro lado, la Directiva 006-2017/DIR-COD-INDECOPI, Directiva que regulaba los procedimientos en materia de protección al consumidor previstos en el Código (en adelante, la Directiva 006-2017/DIR-COD-INDECOPI), establecía que la figura del allanamiento se aplicaría como factor atenuante a fin de graduar la sanción en los procedimientos iniciados a instancia de parte o por iniciativa de la autoridad, tal como se puede

advertir de lo siguiente:

“4.7. De los alcances del allanamiento o reconocimiento de la infracción

(...)

e) Cuando el denunciado presente el allanamiento o reconocimiento, dentro del plazo para realizar sus descargos, se podrá imponer una amonestación; asimismo, se dispondrá la exoneración de costos del procedimiento, únicamente, si alcanza todas las pretensiones del denunciante. (...).”.

En esa línea, cabe mencionar que la Sala ha determinado –a través de varios pronunciamientos– que las sanciones de tipo administrativo tienen por principal objeto disuadir o desincentivar la realización de infracciones por parte de los administrados; por tanto, la finalidad de estas es, en último extremo, adecuar las conductas al cumplimiento de determinadas normas. En base a ello, a efectos de graduar la sanción a imponer, el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General (en adelante, TUO de la LPAG) contempla los Principios de Razonabilidad y Proporcionalidad en el ejercicio de la potestad sancionadora administrativa.

Finalmente, según el criterio de diversos juristas, la determinación de una sanción por parte de la Administración debe encontrarse siempre motivada, pues: “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)

## **2. La omisión de consignación en la parte resolutive de la resolución de primera instancia acerca del pago de los costos del procedimiento.**

### **Identificación**

De la revisión de la Resolución N° 2067-2018/CC1 del 14 de setiembre de 2018, se advierte que en la parte considerativa de dicho acto administrativo

se desarrolló la condena a C. F. del pago de las costas y los costos del procedimiento en favor del señor L.; no obstante, pese a dicho desarrollo, la Comisión omitió consignarlo en la parte resolutive del acto administrativo, pudiéndose: (i) apreciar únicamente un mandato legal expreso sobre las costas del procedimiento; y, (ii) entender una presunta exoneración del pago de los costos del procedimiento en virtud del allanamiento formulado por la denunciada.

Así, la controversia gira en torno a establecer si dicha actuación fue adecuada al caso en concreto materia del procedimiento.

### **Análisis**

En primer lugar, conviene traer a colación que, según Cabrera (2009), toda resolución administrativa consta de cuatro secciones, estos son: la expositiva, la considerativa, la resolutive y la parte final. Sobre la parte resolutive dicho autor ha indicado lo siguiente:

Desarrolla la DECLARACIÓN-DECISIÓN adoptada por la autoridad competente en base a los fundamentos expuestos en la parte considerativa. Es la parte más importante de una resolución. Declara, ordena, decide, norma. Tiene fuerza legal y ejecutiva. La parte RESOLUTIVA debe redactarse en forma clara, precisa y completa, con el objeto de evitar controversias en el momento de su aplicación. (Pág. 83)

El artículo IV del Título Preliminar del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General consagra entre los principios generales del derecho administrativo al Principio de Celeridad y Eficacia, cuya finalidad es dar mayor dinamismo al trámite del procedimiento administrativo por encima de actuaciones procesales o meros formalismos que dificulten su desarrollo, sin que ello conlleve la vulneración de lo dispuesto en el ordenamiento jurídico.

Por su parte, el artículo 370° del Código Procesal Civil, norma de aplicación supletoria al presente procedimiento, establece que cuando la autoridad haya omitido pronunciarse en la parte resolutive sobre algún punto principal o accesorio que fue tratado en la parte considerativa, es posible integrar la resolución sin necesidad de anularla.

### **3. La omisión de la Comisión de dictar una medida correctiva de oficio respecto de la conducta infractora verificada.**

#### **Identificación**

En su denuncia, como medida correctiva, el señor L. solicitó -únicamente- L. P. cumpliera con otorgarle cobertura del siniestro acaecido el 23 de diciembre de 2017, en virtud de la póliza del seguro vehicular contratado.

Pese a que, mediante Resolución N° 2067-2018/CC1 del 14 de setiembre de 2018, la Comisión declaró fundada la denuncia interpuesta en contra de C. F., tras considerar que no atendió, de manera adecuada y completa, la carta que presentó el señor Liñán el 17 de enero de 2018; de la revisión del referido acto administrativo, no se advierte que el órgano resolutor de primera instancia haya dictado alguna medida correctiva reparadora y/o complementaria en atención a la conducta infractora verificada.

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

#### **Análisis**

El Código divide estas medidas correctivas en dos: (i) las reparadoras y (ii) las complementarias, siendo la finalidad de la primera la de resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción acarreada por el proveedor, mientras que la segunda, la de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro.

A mayor abundamiento, Espinoza (2010) indica que:

No se debe olvidar que la función del resarcimiento (indemnización) en manera específica no se agota en el hecho que las cosas vuelvan a su estado anterior, sino que incluye supuestos dirigidos a aliviar o satisfacer la situación del dañado, por el contrario, la medida correctiva es una sanción administrativa que busca (sólo) tratar que las cosas vuelvan al estado anterior. No hay usurpación de funciones del Poder Judicial: tan cierto es ello que cualquiera de las partes involucradas podría contradecir judicialmente, agotada la vía administrativa previa, el mandato de cumplir con la medida correctiva. (Pág. 169)

Por su parte, el jurista Osterling ha desarrollado que la indemnización se encuentra definida de la siguiente manera:

Cuando ocurre el daño, a la manera de reparar las consecuencias dañosas se le conoce como indemnización, la cual usualmente comprende una suma de dinero que busca resarcir el daño ocasionado al afectado. En ese orden de ideas, “para que haya responsabilidad civil es necesario un hecho causante y un daño causado por ese hecho; es decir, que el hecho sea la causa y el daño su consecuencia, por lo que entre hecho y daño debe de haber una relación de causalidad, pero esa relación debe ser inmediata y directa, esto es que el daño sea una consecuencia necesaria del hecho causante. (Pág. 242)

Ahora, haciendo una comparación entre las medidas correctivas dictadas por la Administración Pública y las dictadas por la autoridad judicial (de naturaleza indemnización), se observa que ambas tienen un origen distinto:

Las medidas correctivas se originan de un incumplimiento en la normativa administrativa, por lo que la responsabilidad administrativa del proveedor o supervisor en los casos que se derive de un



incumplimiento de la norma que regula su actividad será siempre objetiva. En cambio, la responsabilidad civil se origina de una intromisión de una persona en la esfera jurídica del otro en la que le produce un daño, que bien podría haberse causado incluso cumpliendo con la normativa vigente. (Boulangger-Atoche, 2015, Pág. 54)

#### **4. La omisión por parte de la Sala sobre la solicitud de uso de la palabra formulada por el señor L.**

##### **Identificación**

El 12 de octubre de 2018, el señor L. interpuso un recurso de apelación cuestionando el análisis efectuado por la primera instancia en algunos de los extremos que le resultaron desfavorables, asimismo, de la revisión de su escrito, se verifica que, en la parte final del mismo, consignó su solicitud de que se le concediera el uso de la palabra a efectos de sustentar, mediante un informe oral, sus argumentos de defensa.

No obstante, de la lectura de la Resolución N° 1117-2019/SPC-INDECOPI del 29 de abril de 2019, no se aprecia que la Sala se haya pronunciado sobre el pedido de informe oral efectuado por el señor L., vulnerándose de esta manera el Debido Procedimiento.

##### **Análisis**

El artículo IV numeral 1°.2 del Título Preliminar del TUO de la LPAG, 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 y a solicitar el uso de la palabra.

De otro lado, conviene traer a colación lo indicado por Rojas (2011):

El debido proceso no solo va más allá de una garantía formal del desarrollo del procedimiento, sino que, de acuerdo con la sentencia apuntada anteriormente, requiere de un control material que verifique

el contenido de una decisión que se apegue a los valores y principios sobre los que se estructura el ordenamiento jurídico. (Pág. 184)

En esa línea, mediante Resolución N° 0752-2018/SPC-INDECOPi del 11 de abril de 2018, la Sala ha determinado lo siguiente:

“10. (...) en el marco de dicha normativa general la solicitud del uso de la palabra es una de las expresiones del principio del debido procedimiento; no obstante, dicho pedido deberá analizarse en concordancia con la normativa especial existente, siendo que, en el caso de los procedimientos seguidos ante el Indecopi (como ocurre en el presente caso), el artículo 16° del Decreto Legislativo 1033 dispone que, las Salas podrán convocar o denegar la solicitud de audiencia de informe oral mediante resolución debidamente motivada.

11. Siendo ello así, por mandato específico de la referida norma es facultad discrecional de esta Sala citar a las partes de un procedimiento a informe oral, ya sea a pedido de parte o de oficio, siendo que dicha actuación, al ser de carácter facultativo, no obliga a la autoridad administrativa a convocar a estas a informe oral en todos los procedimientos de su conocimiento, pudiendo inclusive denegar las audiencias solicitadas por los administrados.

12. Por tanto, resulta claro que la denegatoria de un informe oral no involucra una contravención al principio del debido procedimiento, ni al derecho de defensa del administrado, en la medida que las disposiciones legales específicas sobre la materia otorgan la facultad a la Autoridad administrativa de concederlo o no. Además, las partes del procedimiento pueden desplegar su actividad probatoria y de alegación, a través de la presentación de medios probatorios, alegatos e informes escritos, los mismos que serán evaluados al momento de resolver el caso en concreto.”.

En la misma línea, resulta necesario acotar que, mediante Resolución 16 del 2 de diciembre de 2016, recaída en el Expediente 7017-2013 (el mismo que fue archivado definitivamente, según lo dispuesto en la Resolución 17 del 16 de marzo de 2017), la Quinta Sala Especializada en lo Contencioso Administrativo con Subespecialidad en Temas de Mercado de la Corte Superior de Justicia de Lima, indicó que, de acuerdo con lo establecido en el artículo 35° del Decreto Legislativo N° 807, Ley que aprueba las Facultades, Normas y Organización del Indecopi, una vez puesto en conocimiento de la Administración lo actuado para la resolución final, las partes podían solicitar la realización de un informe oral ante el Indecopi, siendo que la actuación o la denegación del mismo quedará a criterio de dicha autoridad administrativa, según la importancia y la trascendencia del caso. En ese sentido, dicho órgano jurisdiccional determinó que, bajo lo dispuesto en la mencionada norma legal, la convocatoria a una audiencia de informe oral, por parte de la primera y la segunda instancia del Indecopi, era una potestad otorgada a este órgano administrativo, mas no una obligación como tal, considerando además que cuando se estime que los argumentos expuestos por las partes y los medios probatorios ofrecidos fueran suficientes para resolver la cuestión controvertida, la autoridad administrativa podía no actuar dicha audiencia.

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

#### **A. Posición fundamentada sobre los problemas jurídicos identificados**

##### **1. Sobre la imposición de una amonestación frente al allanamiento formulado extemporáneamente por Corredores Falabella.**

Con Resolución N° 1 del 2 de abril de 2018, la Secretaria Técnica de la Comisión imputó como uno de los hechos cuestionados por el señor L. que C. F. habría atendido, de manera inadecuada e incompleta, la carta que presentó el 17 de enero de 2018.

Dicha resolución de imputación de cargos fue notificada a C. F. el 9 de abril de 2018, motivo por el cual dicha administrada contaba con un plazo para presentar sus descargos hasta el 16 de abril de 2018; no obstante, esta recién a través de los escritos del 23 de abril y 4 de marzo de 2018, se apersonó al procedimiento y se allanó únicamente respecto de la conducta antes mencionada, respectivamente.

Así pues, tal como puede visualizarse, la proveedora denunciada presentó de manera extemporánea su allanamiento, motivo por el cual: (i) mediante Resolución N° 2 del 22 de mayo de 2018, la Secretaría Técnica de la Comisión declaró en rebeldía a C. F.; y, (ii) en la Resolución N° 2067-2018/CC1, se tomó en consideración dicha figura jurídica solo como una circunstancia atenuante.

Sin perjuicio de ello, a mi criterio, no correspondía que C. F. sea beneficiada con los efectos de una formulación oportuna del allanamiento (imposición de una amonestación), por el contrario, correspondía considerarla como un atenuante (reducción) de la multa base impuesta por el órgano resolutor, la cual podía no ser equivalente -en estricto- a una amonestación sino a una multa menor, máxime si el artículo 112° del Código otorga discrecionalidad a la instancia administrativa de imponer una sanción pecuniaria (multa) por

la conducta infractora verificada, la cual evidentemente debía estar fundamentada y/o motivada.

Sobre el particular, mediante Resolución N° 966-2019/SPC-INDECOPI del 10 de abril de 2019, la Sala determinó lo siguiente:

Así, dicha normativa señala que, en caso el allanamiento fuese invocado junto a los descargos del proveedor, la autoridad administrativa puede imponer una amonestación; y, en caso se presente posteriormente, corresponderá atribuirle una sanción pecuniaria. Asimismo, debe considerarse que mediante Directiva 006-2017-DIR-COD-INDECOPI, vigente desde el 15 mayo de 2017, en los casos en que los proveedores denunciados efectúen su allanamiento antes de que venza el plazo para presentar sus descargos, la autoridad administrativa impondrá una amonestación (...).

**2. Sobre la omisión de consignación en la parte resolutive de la resolución de primera instancia acerca del pago de los costos del procedimiento.**

De la revisión de los actuados se puede observar que la Comisión refirió que el allanamiento formulado por C. F. no fue interpuesto de manera oportuna, motivo por el cual: (a) únicamente lo consideró como un atenuante de la sanción, imponiéndole una amonestación por la conducta infractora verificada; y, (b) no la exoneró del pago de los costos del procedimiento.

Si bien, de una lectura de la parte considerativa de la Resolución N° 2067-2018/CC1 del 14 de setiembre de 2018 se puede advertir que la Comisión desarrolló que C. F. debía efectuar el pago de las costas y los costos del procedimiento en favor del señor L. (siendo que para este último, debía presentar su solicitud de liquidación de costas y costos ante el Órgano de Procedimientos Sumarísimos N° 1); lo cierto es que, en la parte resolutive de dicho acto administrativo, se omitió considerarlo, no pudiéndose verificar

la conclusión de la primera instancia respecto de los costos del procedimiento.

Ahora, de conformidad con lo establecido en el artículo 370° del Código Procesal Civil, cuando la autoridad haya omitido pronunciarse en la parte resolutive sobre algún punto principal o accesorio que fue tratado en la parte considerativa, es posible integrar la resolución sin necesidad de anularla.

En ese sentido, habiéndose verificado que la omisión no connotaba un vicio trascendental de nulidad del acto administrativo, ni mucho menos alteraba el contenido sustancial de la resolución de primera instancia, lo que correspondía era que la Comisión o la Sala integraran dicha omisión en una nueva resolución que complementara la anterior (de ser el caso de la primera instancia) o en la resolución donde emitiera un pronunciamiento respecto de los cuestionamientos controvertidos ante la segunda instancia (de ser el caso de la Sala).

**3. Sobre la omisión de la Comisión de dictar una medida correctiva de oficio respecto de la conducta infractora verificada.**

El 2 de marzo de 2018, en su denuncia, el señor L. solicitó únicamente como medida correctiva reparadora que La Positiva cumpliera con otorgarle cobertura del siniestro acaecido el 23 de diciembre de 2017, en virtud de la póliza de su seguro vehicular.

Mediante Resolución N° 2067-2018/CC1 del 14 de setiembre de 2018, la Comisión declaró fundada la denuncia interpuesta en contra de C. F., en virtud del allanamiento formulado por la denunciada respecto de la conducta referida a que no habría atendido, de manera adecuada y completa, la carta que presentó el señor L. el 17 de enero de 2018. No obstante; de la lectura del referido acto administrativo, no se advierte que la Comisión haya dictado alguna medida correctiva reparadora y/o complementaria en atención a la conducta infractora verificada.

Ahora, el Código es claro al otorgar discrecionalidad y/o potestad a las instancias administrativa de ordenar -de oficio o a petición de parte- mandatos legales (medidas correctivas) en favor de los consumidores con la finalidad de revertir la posición del denunciante a su estado inicial o de evitar que situaciones infractoras como las advertida en el procedimiento no vuelvan a repetirse con ningún consumidor.

En ese sentido, si bien no se aprecia que el consumidor haya requerido alguna medida correctiva en función al hecho denunciado antes mencionado; lo cierto es que la Autoridad de consumo pudo dictar de oficio, en calidad de medida correctiva, por ejemplo, que C. F. cumpliera con atender, en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles de notificada la resolución, la carta cursada por el señor L., de manera adecuada y completa. Ello, máxime si, de la revisión del expediente, no se verifica que el interesado -en un momento posterior a la imputación de cargos y anterior a la emisión de la resolución de primer instancia- haya sido debidamente atendido, guardando congruencia colegir que la defraudación de expectativas del consumidor de ser atendido correctamente aun persistía

#### **4. La omisión por parte de la Sala sobre la solicitud de uso de la palabra formulada por el señor L.**

Con escrito del 12 de octubre de 2018, el señor L. interpuso su recurso de apelación contra la decisión de primera instancia, así como solicitó al órgano resolutor de la segunda instancia que, de manera previa a la emisión de un pronunciamiento sobre el fondo de la controversia, se le concediera el uso de la palabra a efectos de que pudiera sustentar oralmente su defensa respecto de los hechos denunciados en su contra. No obstante, de la lectura de la Resolución N° 1117-2019/SPC-INDECOPI del 29 de abril de 2019, no se aprecia que la Sala se haya pronunciado sobre el pedido de informe oral efectuado por el señor L. (ya sea aceptando o denegando su solicitud), hecho que vulneraba el Debido Procedimiento, pues limitaba al consumidor de exponer oralmente los fundamentos de su denuncia.

Si bien, conforme lo ha desarrollado la Sala en anteriores pronunciamientos, el Indecopi no se encontraba obligado a acceder a todos los pedidos de uso de la palabra, lo cierto es que la decisión de denegar la realización de los mismos debía encontrarse debidamente fundamentada y/o motivada, a efectos de no transgredir el derecho de defensa del administrado.

Por tanto, en la medida que se vulneró el debido procedimiento y bajo la aplicación del artículo 10° del TUO de la LPAG, el acto administrativo emitido por la segunda instancia devenía en nulo, nulidad que pudo ser declarada en sede administrativa (nulidad del acto administrativo) o en sede judicial (contencioso administrativo).

## **B. Posición fundamentada sobre las resoluciones emitidas**

### **1. Sobre la Resolución N° 1871-2019/CC2 del 18 de octubre de 2019.**

Respecto a dicha resolución, me encuentro de acuerdo con lo resuelto por la Comisión, respecto de algunos extremos. A modo preliminar, es pertinente señalar que el interés para obrar se define como la necesidad indisponible de tutela jurisdiccional para la resolución de un conflicto de intereses intersubjetivo o una incertidumbre jurídica, ambas con relevancia jurídica. En otras palabras, Monroy (1994) afirma que es “la necesidad de acudir al órgano jurisdiccional, como único medio capaz de procesar y posteriormente declarar una decisión respecto del conflicto que están viviendo”. (Pág. 124)

De otro lado, el artículo 104° del Código 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.



Asimismo, resulta pertinente mencionar que Carrión (2001) ha señalado que: “la carga de la prueba importa no solo ofrecer el medio o los medios probatorios para demostrar la veracidad de los hechos alegados, sino actuarlos en observancia de las normas previstas por el ordenamiento jurídico procesal”. (Pág. 33)

Ahora bien, a continuación, pasaré a sustentar concisamente los fundamentos que motivaron mi decisión:

<b>CONDUCTA INFRACTORA</b>	<b>DECISIÓN DE COMISIÓN</b>	<b>POSICIÓN</b>
L. P. no habría cumplido con entregar al denunciante, al momento de la contratación, la póliza de seguro vehicular N° 250006212 con las condiciones generales y las cláusulas adicionales correspondientes	Declaró infundada la denuncia, por presunta infracción del artículo 47° del literal e) del Código.	Conforme a lo desarrollado en el artículo 14° del Reglamento de Transparencia, no era obligación de la compañía de seguros entregar al denunciante, al momento de la contratación, la póliza de seguro vehicular N° 25006212; ello, toda vez que el seguro contratado no era uno individual (donde sí se entregaba la póliza) sino uno colectivo (donde únicamente se debe entregar el certificado del seguro, hecho que sucedió en el caso materia de análisis). Asimismo, cabe mencionar que, para efectuar la entrega de la póliza cuestionada, esta debía ser solicitada, no verificándose que ello haya ocurrido.
L. P. y C. F. no habrían incluido la cláusula de “limitación por kilometraje” en: (a) la cotización N° 163119, y	Declaró infundada la denuncia, por presunta infracción de los	De acuerdo con lo dispuesto en el artículo 7° del Reglamento de Transparencia, las denunciadas no se encontraban obligadas a incluir la referida cláusula <u>en la cotización</u> , en

<p>(b) en el resumen de la póliza de seguro matriz N° 250006212.</p>	<p>artículos 18° y 19° del Código</p>	<p>tanto, dicho documento debía contener estrictamente los costos o conceptos relacionados a la prestación de su servicio.</p> <p>Ahora, <u>respecto del resumen de su póliza</u>, cabe mencionar que: (a) de la revisión del Certificado N° 1203, se visualizaba que L. P., en efecto, incluyó la cláusula cuestionada en dicho documento, conforme lo estipulaba el artículo 16° del Reglamento de Transparencia; y, (b) C. F. no contaba con legitimidad para obrar pasiva, en tanto, dicha empresa actuó en la relación de consumo con L. P. como intermediario (corredor de seguros), más no era el encargado de emitir la póliza y poder consignar condiciones en ella (compañía de seguros).</p>
<p>L. P. habría negado justificadamente al denunciante el otorgamiento de la cobertura de su seguro vehicular por el siniestro ocurrido el 23 de diciembre de 2017.</p>	<p>Declaró infundada la denuncia, por presunta infracción de los artículos 49° y 51° literal a) del Código</p>	<p>No era un hecho controvertido que el señor L. superó el límite de kilometraje establecido en su contrato (cláusula que consideraba abusiva), siendo esta afirmación incluso vertida por el propio denunciante. Por tanto, era medular establecer si la cláusula contenida en su póliza revestía un carácter abusivo, pues, de allí se verificaba si la negativa era justificada o no.</p>
<p>C. F. habría atendido, de manera inadecuada e incompleta, la carta</p>	<p>Declaró fundada la denuncia, por presunta</p>	<p>Esta conducta quedó acreditada, toda vez que la proveedora denunciada formuló su allanamiento respecto de la</p>

presentada por el denunciante el 17 de enero de 2018	infracción de los artículos 18° y 19° del Código	conducta antes mencionada; no obstante, es importante precisar que dicho allanamiento fue interpuesto de manera extemporánea, por lo que no correspondía aplicar los efectos que generaba la interposición oportuna del mismo.
--	--	--

Finalmente, con relación al hecho denunciado consistente en que L. P. habría aplicado indebidamente una cláusula abusiva de limitación por kilometraje contenida en la póliza de seguro vehicular N° 250006212, corresponde indicar que no me encuentro conforme con lo resuelto por la primera instancia, toda vez que dicho extremo se declaró infundado pese a que, de los medios probatorios obrantes en el expediente, se podía corroborar que la cláusula de “limitación por kilometraje” aplicada al señor L. le causaba un perjuicio (limitaba el uso del vehículo), resultando su aplicación abusiva.

Así pues, de la lectura de la referida cláusula, se advierte una limitación por parte de la denunciada respecto de la cobertura del siniestro, en atención al promedio mensual de los kilómetros recorridos por el vehículo del consumidor, no pudiendo este excederse de 2 500 km; en ese sentido, resulta incongruente sostener que los consumidores debían limitar el uso de su vehículo con la finalidad de no encontrarse inmerso en la cláusula cuestionada.

Si bien L. P. podía incluir cláusulas en los contratos de adhesión, las cuales iban a ser evaluadas por el consumidor (si aceptarlas o no); lo cierto es que ello no quería decir que se podía consignar cualquier cláusula que fuera perjudicial al consumidor.

**2. Sobre la Resolución N° 1117-2019/SPC-INDECOPI del 29 de abril de 2019.**

Respecto a dicha resolución, me encuentro conforme con lo resuelto por la Sala. En primer lugar, toda vez que se confirmó la resolución de la primera instancia, en los extremos que declaró infundada la denunciada, por infracciones de los artículos 18° y 19° del Código, tras verificarse que: (i) C. F. no se encontraba obligada a incluir la cláusula de “limitación por kilometraje” en la cotización N° 163119; y, (ii) L. P. incluyó la cláusula de “limitación por kilometraje” en el Certificado N° 1203 de la póliza de seguro vehicular del denunciante. Ello, en atención al desarrollo esbozado en el acápite anterior.

Sobre este punto, conviene traer a colación que el artículo 173°.2 del TUO de la LPAG y el artículo 196° del Código Procesal Civil señalan que corresponde a los administrados aportar las pruebas de sus afirmaciones; siendo que, aun cuando la autoridad administrativa tenga la facultad de actuar los medios probatorios que considere pertinentes para alcanzar la verdad material sobre los hechos controvertidos, dicha facultad no puede subrogarse en la carga probatoria que recae sobre las partes denunciante para comprobar -al menos indiciariamente- sus afirmaciones.

Ahora, respecto de la conducta referida a que L. P. habría aplicado indebidamente una cláusula abusiva al denunciante, conviene resaltar que me encuentro conforme con lo resuelto (a saber, revocación de la decisión de primera instancia, declarando fundada la denuncia contra L. P.), puesto que la cláusula de “limitación por kilometraje” si era una abusiva, al verificarse que su inclusión limitaba el uso de los consumidores a utilizar su vehículo asegurado, pues, estos -a efectos de acceder a la cobertura de su póliza- debían tomar en consideración el promedio mensual de kilometrajes que generaba su vehículo.

#### **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 pronunciarse sobre todos los argumentos vertidos, así como todos los pedidos de informe oral efectuados por los administrados, a efectos de no vulnerar los Principios del Debido Procedimiento y el derecho de defensa de los mismos.
- Conforme lo establece la norma correspondiente, la Carga de la Prueba representa una herramienta idónea para constatar la veracidad de las afirmaciones de las partes del procedimiento, siendo que en primer lugar debía verificarse los medios probatorios aportados por el consumidor.
- La sanción impuesta por la autoridad administrativa debía encontrarse debidamente fundamentado a efectos de no generar futuras nulidades, siendo que la sanción debía ser acorde al hecho denunciado acreditado y al Principio de Predictibilidad en la normativa correspondiente, siendo que dicha imposición debía cumplir con su finalidad des-incentivadora.
- Las medidas correctivas ordenadas por la autoridad administrativa no solo pueden ser dictadas a petición de parte sino por impulso de la autoridad, las cuales debían encontrarse acorde a la conducta infractora verificada, no pudiendo ser estas de naturaleza indemnizatoria.
- Cada instancia administrativa tiene la obligación de verificar que la conclusión de los extremos desarrollados en la parte considerativa de la resolución también se encuentre en la parte resolutive del referido acto administrativo.

## V. BIBLIOGRAFÍA

- Boulangger-Atoche, T (2015). La naturaleza no indemnizatoria de las medidas correctivas y su régimen jurídico en el derecho administrativo peruano. Especial referencia al Código de protección y defensa del consumidor. Tesis de pregrado en Derecho. Universidad de Piura. Piura, Perú.
- Cabrera Vásquez, M. A. (2009). Breve Teoría de la Resolución Administrativa. *Docentia Et Investigatio*, 11(2), 81–83.
- Carrión Lugo, J. (2001) *Tratado de Derecho Procesal Civil*. Lima, Perú: Grijley.
- Espinoza Espinoza, J. (2010). Primeras reflexiones a propósito del Código de Protección y Defensa del Consumidor. *Ius et Veritas*. 20 (41), 164-169.
- 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.
- Monroy Gálvez, J. (1994). Las Excepciones en el Código Procesal Civil Peruano. *Themis – Revista de Derecho*. (27-28), 119-129.
- Osterling Parodi, F. y Castillo Freyre, M. (2003) *Tratado de las Obligaciones*. Lima, Perú: Fondo Editorial Pontificia Universidad Católica del Perú
- Rojas Franco, E. (2011). El debido procedimiento administrativo. *Derecho PUCP*. (67), 177-188.

### FUENTES LEGALES:

- Constitución Política del Perú de 1993.
- Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.
- Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
- Texto Único Ordenado del Código Procesal Civil.
- Decreto Legislativo 807.
- Decreto Legislativo 1033.

**ANEXOS:**

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



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

INDECOPI

doscientos noventa y tres

000293

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

RESOLUCIÓN 1117-2019/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 244-2018/CC1

**PROCEDENCIA :** COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR – SEDE LIMA SUR N° 1  
**PROCEDIMIENTO :** DE PARTE  
**DENUNCIANTE :** A D L M  
**DENUNCIADAS :** L P S Y R S.A.A.  
C D S F S.A.C.  
**MATERIAS :** CLÁUSULAS ABUSIVAS  
DEBER DE IDONEIDAD  
**ACTIVIDADES :** SEGUROS GENERALES  
ACTIVIDADES AUXILIARES - SEGUROS Y FONDOS DE PENSIONES

**SUMILLA:** Se revoca la Resolución 2067-2018/CC1 en el extremo que declaró infundada la denuncia interpuesta contra L P S y R S.A.A., por infracción de los artículos 49.1° y 51° literal a) de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor; y, en consecuencia, se declara fundada la misma, en la medida que la cláusula denominada "Limitación por Kilometraje", constituye una cláusula abusiva de ineficacia relativa, en tanto ocasiona una desventaja injustificada y significativa al consumidor, dado que le impone una limitación respecto al uso de su propio vehículo, aun cuando la póliza contempla otras causales de exclusión que restringen el uso de la unidad asegurada.

Asimismo, se confirma dicha resolución en el extremo que declaró infundada la denuncia interpuesta contra L P S y R S.A., por presunta infracción de los artículos 18° y 19° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haberse verificado que la cláusula denominada "Limitación por Kilometraje" se encontraba incluida en el Certificado N° 1203.

Finalmente, se confirma dicha resolución en el extremo que declaró infundada la denuncia interpuesta contra C d S F S.A.C., por presunta infracción de los artículos 18° y 19° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haberse verificado que la corredora de seguros no se encontraba obligada a incluir la cláusula denominada "Limitación por Kilometraje" en la Cotización N° 163119.

**SANCIÓN:**

**10 UIT: Por la aplicación de la cláusula abusiva denominada "Limitación por Kilometraje".**

Si bien el procedimiento administrativo sancionador se inició contra "L P C d S y R", ésta modificó su razón social a "L P S y R S.A.A.", habiendo dado de baja a su denominación social previa el 27 de marzo de 2019.

M-SPC-13/1B

1/24





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 1117-2019/SPC-INDECOPÍ

EXPEDIENTE 244-2018/CC1

Lima, 29 de abril de 2019

## ANTECEDENTES

1. El 2 de marzo de 2018, el señor A D L M (en adelante, el señor L ) denunció a L P S y R S.A.A.<sup>2</sup> (en adelante, L P ) y a C d S F S.A.C. (en adelante, C F ) por presunta infracción de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor<sup>3</sup> (en adelante, el Código), manifestando lo siguiente:

- (i) El 4 de abril de 2017, contrató, por intermedio de C F , un seguro vehicular (Póliza N° 250006212, Certificado N° 1203) brindado por L P ;
- (ii) el 23 de diciembre de 2017, sufrió un siniestro, por lo que solicitó la activación del seguro; sin embargo, mediante Carta SNTROS.RCH N° 034-2018 del 8 de enero de 2018, L P le informó que no atendería su solicitud, en tanto se encontraba incurso en la "Cláusula de Limitación por Kilometraje", la cual resultaba abusiva y, además, no se encontraba contemplada en la Cotización N° 163119 que se le entregó ni en el resumen de la Póliza Matriz N° 250006212;
- (iii) por carta del 17 de enero de 2018, requirió a C F copia del presupuesto o de la cotización que le entregó, así como de la carta mediante la cual la compañía aseguradora le remitió la póliza;
- (iv) C F atendió su requerimiento de manera incorrecta e incompleta, toda vez que le remitió una cotización distinta a la que él poseía y omitió adjuntar copia de la carta solicitada;
- (v) al momento de la contratación, L P no le entregó la póliza del seguro con las condiciones generales de contratación ni las cláusulas adicionales; y,
- (vi) solicitó, en calidad de medida correctiva, que se le otorgara la cobertura del seguro. Asimismo, solicitó las costas y costos del procedimiento.

2. En sus descargos, C F alegó lo siguiente:

- (i) Al suscribir el Certificado de la Póliza Matriz N° 250006212, el señor L declaró haber sido informado sobre las características del seguro, así como de las condiciones generales, en donde se consignaba la "Cláusula de Limitación por Kilometraje";
- (ii) no se encontraba obligada a consignar la "Cláusula de Limitación por

<sup>2</sup> R.U.C. 20100210909. Con domicilio fiscal ubicado en Cal. Francisco Masias Nro. 370 (Cruce Con Av. Javier Prado Este) - San Isidro- Lima - Lima.

<sup>3</sup> Publicado el 2 de setiembre de 2010 en el diario oficial *El Peruano*. Entró en vigencia a los 30 días calendario. M-SPC-13/1B 2/24



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

doscientos noventa y cinco

000295

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

RESOLUCIÓN 1117-2019/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 244-2018/CC1

Kilometraje" en las cotizaciones que emitía, toda vez que estos documentos estaban orientados únicamente a brindar información sobre el valor/costo del producto; y,

- (iii) formulaba allanamiento respecto de la imputación referida a que habría atendido de manera incorrecta e incompleta la carta del 17 de enero del 2018.

3

Asimismo, L P se defendió señalando lo siguiente:

- (i) El siniestro fue rechazado debido a que el denunciante superó el límite de recorrido mensual establecido en la "Cláusula de Limitación por Kilometraje" (2, 500 km);
- (ii) en la inspección realizada el 8 de abril de 2017, la unidad asegurada contaba con 86,011 km de recorrido; sin embargo, al momento del siniestro (23 de diciembre de 2017) contaba con 113,434 km de recorrido, lo cual daba como resultado un promedio de 3,226.23 km mensuales;
- (iii) al tratarse de un seguro grupal, no se encontraba obligada a entregar a los asegurados la póliza, sino únicamente los certificados, en donde se dejaba a salvo el derecho de éstos de requerirla;
- (iv) la cotización tenía carácter preliminar, por lo que solo debía contener la información señalada en el artículo 7° del Reglamento de Transparencia de Información y Contratación de Seguros, siendo que la "Cláusula de Limitación por Kilometraje" se encontraba incluida en el Certificado del seguro, tal como lo disponía la normativa; y,
- (v) la cláusula cuestionada por el denunciante no era abusiva, pues permitía a la compañía aseguradora delimitar correctamente el riesgo con respecto al uso que se le daba al bien (particular o taxi), así como la prima a pagar, toda vez que un vehículo que brindaba el servicio de taxi se encontraba expuesto con mayor frecuencia a accidentes.

4. Mediante Resolución 2067-2018/CC1 del 14 de setiembre de 2018, la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 1 (en adelante, la Comisión) emitió el siguiente pronunciamiento:

- (i) Declaró infundada la denuncia interpuesta contra L P por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código, en la medida que no quedó acreditado que la compañía aseguradora se encontraba obligada a incluir la "Cláusula de Limitación por Kilometraje" en la Cotización N° 163119;
- (ii) declaró infundada la denuncia interpuesta contra L P por presunta infracción del artículo 47° literal e) del Código, en la medida que quedó acreditado que la compañía aseguradora no se encontraba



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 1117-2019/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 244-2018/CC1

obligada a entregar al denunciante la Póliza N° 250006212, al momento de la contratación;

- (iii) declaró infundada la denuncia interpuesta contra C F por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código, en la medida que quedó acreditado que la corredora de seguros no se encontraba obligada a incluir la "Cláusula de Limitación por Kilometraje" en la Cotización N° 163119;
- (iv) declaró improcedente la denuncia interpuesta contra C F por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código, en la medida que quedó acreditado que la corredora de seguros carecía de legitimidad para obrar pasiva respecto de la falta de inclusión de la "Cláusula de Limitación por Kilometraje" en el resumen de la Póliza Matriz N° 250006212;
- (v) declaró infundada la denuncia interpuesta contra L P por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código, en la medida que quedó acreditado que la "Cláusula de Limitación por Kilometraje" se encontraba incluida en el resumen de la Póliza (Certificado N° 1203);
- (vi) declaró infundada la denuncia interpuesta contra L P por presunta infracción a los artículos 18° y 19° del Código, en la medida que quedó acreditado que la compañía aseguradora se negó justificadamente a otorgar al denunciante la cobertura del seguro vehicular (Póliza N° 250006212), por el siniestro ocurrido el 23 de diciembre de 2017;
- (vii) declaró infundada la denuncia interpuesta contra L P por presunta infracción de los artículos 49.1° y 51° literal a) del Código, en la medida que no quedó acreditado el carácter abusivo de la "Cláusula de Limitación por Kilometraje", contenida en la Póliza Matriz N° 250006212;
- (viii) declaró fundada la denuncia interpuesta contra C F por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código, en consideración al allanamiento formulado por la denunciada respecto a la falta de atención adecuada de la carta del 17 de enero del 2018, sancionándola con una amonestación;
- (ix) condenó a C F al pago de las costas del procedimiento; y,
- (x) dispuso la inscripción de C F en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.

5. El 12 de octubre de 2018, el señor L presentó recurso de apelación contra la Resolución 2067-2018/CC1, señalando lo siguiente:

- (i) La cláusula "Limitación por Kilometraje" tenía carácter abusivo, dado que no fue negociada, limitaba el uso de su vehículo, y nunca le fue



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOP

doscientos noventa y siete 000297

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

RESOLUCIÓN 1117-2019/SPC-INDECOP

EXPEDIENTE 244-2018/CC1

informada previamente;

- (ii) L. P se encontraba obligada a incluir la cláusula "Limitación por Kilometraje" en el Resumen del seguro, como una cláusula de exclusión, lo cual no hizo; y,
  - (iii) la cláusula "Limitación por Kilometraje" debió estar incluida en la cotización que C F le entregó, tal como lo disponía el artículo 8° de la Resolución SBS 3199-2013; no obstante, la denunciada no cumplió con incluir dicha cláusula alegando no estar obligada a ello.
6. Mediante escritos del 14 y 28 de diciembre de 2018, C F y L P, respectivamente, absolviéron el recurso de apelación interpuesto por el denunciante, reiterando lo señalado en sus descargos.
7. Considerando que, solo los numerales (iii), (v) y (vii) del numeral 4 de la presente resolución han sido materia de impugnación, se tiene los demás extremos por consentidos.

## ANÁLISIS

### Sobre las cláusulas abusivas

(i) Criterios para determinar el carácter abusivo de una cláusula contractual

8. El artículo 48° literal c) complementado con el artículo 49° del Código, señala que en los contratos por adhesión y cláusulas generales de contratación no aprobadas administrativamente, se consideran cláusulas abusivas todas aquellas estipulaciones no negociadas individualmente que coloquen al consumidor en una situación de desventaja o desigualdad o anulen sus derechos. Para su evaluación, se tiene en cuenta la naturaleza del producto o servicio objeto del contrato, así como las circunstancias que concurrieron al momento de su celebración, la información brindada al consumidor, así como el resto de cláusulas estipuladas en el contrato<sup>4</sup>.

Respecto de ello, Ricardo Luis Lorenzetti manifiesta que los contratos celebrados por adhesión a condiciones generales, se caracterizan por su

<sup>4</sup> LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 49°.- Definición de cláusulas abusivas. -

49.1 En los contratos por adhesión y en las cláusulas generales de contratación no aprobadas administrativamente, se consideran cláusulas abusivas y, por tanto, inexigibles todas aquellas estipulaciones no negociadas individualmente que, en contra de las exigencias de la buena fe, coloquen al consumidor, en su perjuicio, en una situación de desventaja o desigualdad o anulen sus derechos.

49.2 Para la evaluación de las cláusulas abusivas, se tiene en cuenta la naturaleza de los productos o servicios objeto del contrato, todas las circunstancias que concurren en el momento de su celebración, incluida la información que se haya brindado, así como todas las demás cláusulas del contrato o de otro del que este dependa.  
(...).



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

doscientos noventa y ocho 000298

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

RESOLUCIÓN 1117-2019/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 244-2018/CC1

modo de celebración (acto del aceptante a las condiciones predispuestas por la otra parte, sin un consentimiento en sentido técnico), mientras que en los contratos de consumo, la característica definitoria no es la adhesión, sino el consumo final; no obstante, un contrato puede ser celebrado por adhesión y ser, además, de consumo, o viceversa, ser de consumo y no de adhesión<sup>5</sup>.

10. Sobre el particular, el artículo 1398<sup>o</sup> del Código Civil indica que en los contratos celebrados por adhesión<sup>6</sup> y en las cláusulas generales de contratación<sup>7</sup> no aprobadas administrativamente, no son válidas las cláusulas que establezcan a favor de quien las ha redactado: (i) exoneraciones o limitaciones de responsabilidad; y (ii) facultades de suspender la ejecución del contrato, de rescindirlo o de resolverlo y de prohibir a la otra parte el derecho de oponer excepciones o de prorrogar o renovar tácitamente el contrato<sup>8</sup>.
11. Es importante precisar que las cláusulas mencionadas en los párrafos anteriores son conocidas a nivel doctrinario como cláusulas abusivas o vejatorias. En ese sentido, los proveedores no pueden oponer a los consumidores cláusulas que se encuentren en los contratos de adhesión o en cláusulas generales de contratación que celebren con ellos, catalogadas como abusivas por las normas citadas precedentemente.
12. Al respecto, conviene resaltar que, en la dinámica actual del mercado, la contratación masiva se impone como esquema de contratación en las relaciones de consumo, ahorrando numerosos costos de transacción. Esta consiste en la celebración de contratos en serie denominados contratos de adhesión, en los cuales el consumidor como parte adherente (la que no redactó las cláusulas) se limita a aceptar o rechazar los términos contractuales redactados previamente por el proveedor que es la parte predisponente (la que redactó el contrato).

13. Así, la Sala ha señalado -en pronunciamientos anteriores<sup>9</sup>- que la finalidad de

<sup>5</sup> LORENZETTI, Ricardo Luis. "Tratado de los Contratos". 2da Edición. Rubinzal - Culzoni Editores. Santa Fe. 2007. P. 140.

<sup>6</sup> CÓDIGO CIVIL. Artículo 1390<sup>o</sup>.- El contrato es por adhesión cuando una de las partes, colocada en la alternativa de aceptar o rechazar integrante las estipulaciones fijadas por la otra parte, declara su voluntad de aceptar.

<sup>7</sup> CÓDIGO CIVIL. Artículo 1392<sup>o</sup>.- Las cláusulas generales de contratación son aquéllas redactadas previa y unilateralmente por una persona o entidad, en forma general y abstracta, con el objeto de fijar el contenido normativo de una serie indefinida de futuros contratos particulares, con elementos propios de ellos.

<sup>8</sup> CÓDIGO CIVIL. Artículo 1398<sup>o</sup>.- En los contratos celebrados por adhesión y en las cláusulas generales de contratación no aprobadas administrativamente, no son válidas las estipulaciones que establezcan, en favor de quien las ha redactado, exoneraciones o limitaciones de responsabilidad; facultades de suspender la ejecución del contrato, de rescindirlo o de resolverlo, y de prohibir a la otra parte el derecho de oponer excepciones o de prorrogar o renovar tácitamente el contrato.

<sup>9</sup> Ver la Resolución 78-2012/SC2-INDECOPI del 11 de enero de 2012 y la Resolución 1746-2014/SPC-INDECOPI del M-SPC-13/1B 6/24



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

doscientos noventa y nueve 000299

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

RESOLUCIÓN 1117-2019/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 244-2018/CC1

que el ordenamiento tipifique cláusulas abusivas en tal esquema de contratación, responde a que en estos casos los consumidores sólo tienen la libertad de contratar, esto es, la capacidad de elegir con qué proveedor contratan, más no con libertad contractual; es decir, la potestad de establecer el contenido del contrato, la cual está reservada exclusivamente a los proveedores, no existiendo negociación alguna.

14. Ahora bien, para la evaluación de las cláusulas abusivas se debe tener en cuenta la naturaleza de los productos o servicios objeto del contrato, todas las circunstancias que concurren en el momento de su celebración, incluida la información que se haya brindado, así como todas las demás cláusulas del contrato o de otro del que este dependa.

15. Cabe señalar que los artículos 50<sup>o</sup> y 51<sup>o</sup> del Código enumeran

28 de mayo de 2014.

<sup>10</sup> LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.

**Artículo 50°.- Cláusulas abusivas de ineficacia absoluta.**

Son cláusulas abusivas de ineficacia absoluta las siguientes:

- a. Las que excluyan o limiten la responsabilidad del proveedor o sus dependientes por dolo o culpa, o las que trasladen la responsabilidad al consumidor por los hechos u omisiones del proveedor.
- b. Las que faculten al proveedor a suspender o resolver unilateralmente un contrato, salvo disposición legal distinta o la aplicación de normas prudenciales debidamente sustentadas emitidas por la autoridad correspondiente.
- c. Las que faculten al proveedor a resolver un contrato sin comunicación previa o a poner fin a un contrato de duración indeterminada sin un plazo de antelación razonable, salvo disposición legal distinta o la aplicación de normas prudenciales debidamente sustentadas emitidas por la autoridad correspondiente.
- d. Las que establezcan a favor del proveedor la facultad unilateral de prorrogar o renovar el contrato.
- e. Las que excluyan o limiten los derechos legales reconocidos a los consumidores, como el derecho a efectuar pagos anticipados o prepagos, o a oponer la excepción de incumplimiento o a ejercer el derecho de retención, consignación, entre otros.
- f. Las que establezcan respecto del consumidor limitaciones a la facultad de oponer excepciones procesales, limitaciones a la presentación de pruebas, inversión a la carga de la prueba, entre otros derechos concernientes al debido proceso.
- g. Las que establezcan la renuncia del consumidor a formular denuncia por infracción a las normas del presente Código.
- h. Las que sean contrarias o violatorias a normas de orden público o de carácter imperativo.

LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.

**Artículo 51°.- Cláusulas abusivas de ineficacia relativa.**

De manera enunciativa, aunque no limitativa, son cláusulas abusivas atendiendo al caso concreto, las siguientes:

- a. Las que impongan obstáculos onerosos o desproporcionados para el ejercicio de los derechos reconocidos al consumidor en los contratos.
- b. Las que permitan al proveedor modificar unilateralmente las condiciones y términos de un contrato de duración continuada, en perjuicio del consumidor, salvo que obedezca a motivos expresados en él y el consumidor goce del derecho a desvincularse del mismo sin penalización alguna. Lo dispuesto en el presente literal no afecta las cláusulas de adaptación de los precios a un índice de ajuste legal ni la fijación de tarifas de los servicios públicos sujetos a regulación económica.
- c. Las que establezcan la prórroga automática del contrato fijando un plazo excesivamente breve para que el consumidor manifieste su voluntad de no prorrogarlo.
- d. Las que establezcan cargas económicas o procedimientos engorrosos para efectuar quejas ante el proveedor, así como las que establezcan procedimientos engorrosos para proceder a la reparación del producto no idóneo, o supongan cualquier acto previo o acción por parte del consumidor que imposibilite la debida protección de sus derechos.
- e. Las que permitan al proveedor delegar la ejecución de su prestación a un tercero cuando aquel fue elegido por sus cualidades personales.
- f. Las que establezcan que el proveedor puede cambiar unilateralmente en perjuicio del consumidor el tipo de

M-SPC-13/1B

7/24

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL

Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú Telf: 224 7800 / Fax: 224 0348

E-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

*trescientos*

000300

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

RESOLUCIÓN 1117-2019/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 244-2018/CC1

determinados supuestos que permiten identificar los casos en los cuales se configuraría la aplicación de una cláusula abusiva, sea de ineficacia absoluta o relativa.

16. En este orden de ideas, los requisitos para determinar si estamos ante una cláusula abusiva son los siguientes:

- (i) Que no haya existido una negociación entre el consumidor y el proveedor respecto del contenido de la cláusula materia de cuestionamiento. Si el proveedor acredita la existencia de negociación, la denuncia debe declararse infundada; y,
- (ii) que exista desproporción injustificada entre los beneficios, riesgos y costos asumidos por ambas partes en perjuicio del consumidor.

17. Sobre el particular, respecto al segundo requisito, Alpa considera que para determinar si nos encontramos ante una cláusula abusiva debe constatar un desequilibrio que presente dos características: que sea *significativo* y que se refiera a derechos y obligaciones de las partes, es decir, que tenga *naturaleza jurídica*, no económica, siendo que el juez no puede valorar la adecuación económica de la contraprestación o del precio. Así, para determinar el carácter abusivo de una cláusula es necesario que<sup>12</sup>:

- (i) La cláusula ocasione una desventaja al consumidor;
- (ii) la cláusula esté inserta en un contrato que, interpretado en conjunto, no justifique la desventaja impuesta al consumidor; y,
- (iii) la cláusula ocasione una desventaja que sea significativa, en el sentido que desequilibre la relación entre la posición del proveedor y la posición del consumidor<sup>13 14</sup>.

moneda con la que fue celebrado el contrato.

Criterios desarrollados en Resolución 078- 2012/SC2- INDECOPI del 11 de enero de 2012.

ALPA, op. cit., págs. 225 – 226. Cabe recordar que la Directiva 93/13/CEE establece determinados criterios para evaluar cláusulas abusivas ("*todas las circunstancias que concurran en su celebración, así como todas las demás cláusulas del contrato, o de otro contrato del que dependa*") siendo que en este contexto, esto es, desarrollando la disciplina instaurada por la referida norma comunitaria, Alpa traza el esquema de análisis expuesto líneas arriba. En este punto, la Sala considera pertinente destacar como estos criterios no se hallan referidos a circunstancias externas al contrato de adhesión donde se halla contenida la cláusula cuyo carácter abusivo se examina, como la oferta de otros proveedores, sino a circunstancias concretas de la celebración de dicho contrato en particular, su contenido y la interpretación conjunta de sus cláusulas.

<sup>14</sup> A modo de ejemplo, puede citarse un caso presentado en la jurisprudencia española, en el cual se analizaba una cláusula contenida en un contrato celebrado entre una comunidad de propietarios y una empresa dedicada al mantenimiento de ascensores, la cual determinaba que el importe del resarcimiento en el caso de desistimiento unilateral por parte de la Comunidad «*será equivalente al precio que corresponda al tiempo que falte por cumplir hasta la finalización del período contractual o la prórroga en curso*» siendo que otra cláusula establecía que en caso de resolución unilateral por parte de la empresa de mantenimiento «*deberá satisfacer la indemnización*»



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

trescientos uno

000301

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

RESOLUCIÓN 1117-2019/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 244-2018/CC1

18. En este punto, la Sala considera conveniente destacar como la legislación y doctrina comparadas resaltan, a su vez, que las normas sobre cláusulas abusivas no tienen por objeto la regulación de precios. Ello guarda coherencia con la economía social de mercado consagrada como régimen económico en el ordenamiento jurídico peruano, el cual tiene como uno de sus principales pilares la libertad de los privados de fijar los precios de los productos o servicios que ofrezcan en el mercado<sup>15</sup>. De este modo, el desequilibrio que se evaluará para determinar la existencia de una cláusula abusiva no será analizado en términos económicos atinentes al precio, sino más bien en términos jurídicos relacionados con los derechos y obligaciones asumidos por las partes, esto es, las posiciones que cada una de ellas asume en la relación contractual entablada.
19. Cabe anotar que la Sala ya ha precisado que, en el marco del Código, los requisitos señalados son aplicables únicamente a las cláusulas abusivas de ineficacia relativa (reguladas en el artículo 51º), pues las de ineficacia absoluta (recogidas en el artículo 50º) son abusivas *per se*, sin que sea necesario un análisis de abusividad posterior<sup>16</sup>.
20. Ahora bien, en materia de seguros, el artículo 39º de la Ley 29946<sup>17</sup>, Ley de

*correspondiente». Mediante Sentencia del 21 de enero de 2002, la Audiencia Provincial núm. 66/2000 Alicante (Sección 5ª), confirmando una sentencia de primera instancia, declaró que la cláusula era abusiva siendo tal carácter se derivaba de: "a) de la inversión de la carga de la prueba que supone en perjuicio del consumidor y usuario al eximir a la empresa de la necesidad de acreditar los daños y perjuicios que sufre a consecuencia de la resolución del contrato, lo que hace que la estipulación deba ser incluida dentro del supuesto previsto en el art. 10.1.C) 8º de la citada Ley; b) del perjuicio desproporcionado que entraña para los clientes a quienes impone una importante obligación pecuniaria que no se corresponde a desembolso alguno por parte de la empresa de mantenimiento de ascensores, caso que se integra en el supuesto de condición abusiva recogido en el art. 10.1.C) 3º; y c) de la limitación que supone a la facultad de resolver un contrato, como es el de mantenimiento de ascensores en el que, por su carácter de «intuitu personae», tal posibilidad de desistimiento unilateral resulta fundamental, suponiendo una constricción contraria a la buena fe y justo equilibrio de las prestaciones que queda igualmente incluida en el mismo apartado de la Ley General para la Defensa de Consumidores y Usuarios" (La sentencia puede encontrarse en : [www.unavarra.es/organiza/doc/derecho/clausulas\\_abusivas.doc](http://www.unavarra.es/organiza/doc/derecho/clausulas_abusivas.doc)).*

<sup>15</sup> Tal como fue desarrollado en la Resolución 0027-2008/SC1-INDECOPI.

<sup>16</sup> Ver la Resolución 1924-2014/SPC-INDECOPI del 11 de junio de 2014.

**LEY 29946. LEY DE CONTRATO DE SEGURO. Artículo 39.- Cláusulas abusivas.**

- I) Las cláusulas abusivas son todas aquellas estipulaciones no negociadas que, aun cuando no hayan sido observadas por la Superintendencia, causen en contra de las exigencias de la máxima buena fe, en perjuicio del asegurado, un desequilibrio importante de los derechos y obligaciones de las partes que se deriven del contrato. Se considera que una cláusula no se ha negociado cuando ha sido redactada previamente y el contratante no ha influido en su contenido.
- II) El hecho de que ciertos elementos de una cláusula o que una cláusula aislada se haya negociado no excluirá la aplicación del presente artículo al resto del contrato, si la apreciación global lleva a la conclusión de que se trata, no obstante, de un contrato por adhesión.
- III) El carácter abusivo de una cláusula se apreciará teniendo en cuenta, además de la situación ventajosa que se genere para el asegurador en perjuicio del asegurado, la naturaleza de los bienes o servicios materia del contrato y de su celebración, así como el resto de cláusulas del contrato.
- IV) El carácter abusivo de una cláusula subsiste aun cuando el contratante y/o asegurado la haya aprobado específicamente por escrito.
- V) Las cláusulas abusivas son nulas de pleno derecho por lo que se las tiene por no convenidas.
- VI) Cuando el juzgador declare la nulidad parcial del contrato puede integrarlo si es que el mismo puede subsistir

M-SPC-13/1B

9/24

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL

Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú Telf: 224 7800 / Fax: 224 0348

E-mail: [postmaster@indecopi.gob.pe](mailto:postmaster@indecopi.gob.pe) / Web: [www.indecopi.gob.pe](http://www.indecopi.gob.pe)





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

trescientos dos

000302

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

RESOLUCIÓN 1117-2019/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 244-2018/CC1

Contrato de Seguro (en adelante, Ley de Seguro), define a las cláusulas abusivas como todas aquellas estipulaciones no negociadas que, aun cuando no hayan sido observadas por la SBS, causen en contra de las exigencias de la máxima buena fe, en perjuicio del asegurado, un desequilibrio importante de los derechos y obligaciones de las partes que se deriven del contrato. Se considera que una cláusula no se ha negociado cuando ha sido redactada previamente y el contratante no ha influido en su contenido.

21. Así, dicho dispositivo precisa que el carácter abusivo de una cláusula se apreciará teniendo en cuenta, además de la situación ventajosa que se genere para el asegurador en perjuicio del asegurado, la naturaleza de los bienes o servicios materia del contrato y de su celebración, así como el resto de cláusulas del contrato. Asimismo, señala que las cláusulas o prácticas abusivas no dejan de serlas por el hecho de que en la celebración del contrato de seguro haya participado un corredor de seguros.

(ii) Análisis del caso en concreto

22. En el presente extremo, el señor L denunció que la cláusula "Limitación por Kilometraje" del seguro contratado, que supeditaba el otorgamiento de cobertura a que la unidad asegurada no exceda el recorrido promedio mensual de 2,500 km, sería abusiva pues generaba una situación ventajosa a la compañía aseguradora en perjuicio del asegurado.

23. Por su lado, L P señaló que la cláusula cuestionada por el denunciante no era abusiva, pues permitía a la compañía aseguradora delimitar correctamente el riesgo con respecto al uso que se le daba al bien (particular o taxi), así como la prima a pagar, toda vez que un vehículo que brindaba el servicio de taxi se encontraba expuesto con mayor frecuencia a accidentes.

24. La Comisión declaró infundada la denuncia interpuesta contra L P por presunta infracción de los artículos 49.1° y 51° literal a) del Código, tras haber considerado que no quedó acreditado el carácter abusivo de la "Cláusula de Limitación por Kilometraje", contenida en la Póliza Matriz N° 250006212.

En su recurso de apelación, el denunciante señaló que la cláusula "Limitación por Kilometraje" tenía carácter abusivo, dado que no fue negociada, limitaba el uso de su vehículo, y nunca le fue informada previamente.

sin ver comprometida su finalidad económico-jurídica.

VII) Las cláusulas o prácticas abusivas no dejan de serlas por el hecho de que en la celebración del contrato de seguro haya participado un corredor de seguros.

M-SPC-13/1B

10/24

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL

Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú Telf: 224 7800 / Fax: 224 0348

E-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

*trescientos tres*

000303

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

RESOLUCIÓN 1117-2019/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 244-2018/CC1

26. De los actuados, se advierte que la cláusula "Limitación por kilometraje" de la póliza establecía que la cobertura del siniestro estaba condicionada a que el vehículo asegurado no exceda los 2,500 kilómetros de recorrido promedio mensual, conforme se cita a continuación<sup>18</sup>:

**"CLÁUSULA DE LIMITACIÓN POR KILOMETRAJE**

*Queda entendido y convenido que, en adición a los términos y condiciones de la póliza, las coberturas contratadas se encuentran sujetas a que el vehículo asegurado sea destinado uso particular, conforme a lo declarado por el CONTRATANTE; con un recorrido promedio mensual no mayor de 2,500 kilómetros, contados desde la fecha de inicio del seguro.*

***En caso el recorrido promedio mensual del vehículo asegurado exceda el límite antes indicado, L. P quedará exenta de atender cualquier siniestro."***

27. Para evaluar si la citada cláusula resultaba abusiva, se debe verificar –tal como la Sala ya ha señalado precedentemente– si concurren los siguientes presupuestos:

- Que no haya existido negociación entre el consumidor y el proveedor respecto del contenido de la cláusula materia de cuestionamiento, siendo que, si el proveedor acreditaba la existencia de negociación, la denuncia debería declararse infundada; y,
- que exista desproporción injustificada entre los beneficios, riesgos y costos asumidos por ambas partes en perjuicio del consumidor.

28. Con relación al primer supuesto, L. P no ha acreditado que haya existido alguna negociación con el denunciante en relación al contrato de seguro ni mucho menos con referencia a la cláusula antes citada. En efecto, se observa que dicho contrato celebrado entre las partes (consumidor y proveedor) es uno de adhesión, en la medida que una de las partes (proveedor) impone a la otra (consumidor) una condición o cláusula no negociada de forma bilateral.

En cuanto al segundo supuesto, debe analizarse si la exigencia de que el vehículo asegurado no recorra más de 2,500 km (promedio mensual) para el otorgamiento de cobertura reportaba una desproporción injustificada entre los beneficios, riesgos y costos asumidos por ambas partes en perjuicio del consumidor. Para ello se determinará si dicha cláusula: (i) ocasionaba una desventaja al consumidor; (ii) estaba inserta en un contrato que, interpretado en conjunto, no justificaba la desventaja impuesta al consumidor; y, (iii)

<sup>18</sup> En la foja 193 del expediente.  
M-SPC-13/1B



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

Trescientos cuatro

000304

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

RESOLUCIÓN 1117-2019/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 244-2018/CC1

ocasionaba una desventaja significativa, en el sentido que desequilibre la relación entre la posición del proveedor y la posición del consumidor.

30. Al respecto, de la revisión de la cláusula en controversia, este Colegiado advierte que si bien la carga impuesta al denunciante tiene por finalidad asegurar que le dé un uso particular al vehículo, el cual refleje el real riesgo al que es expuesto dicha unidad, lo cierto es que la mencionada cláusula importa una desventaja al consumidor pues restringe el uso de un bien mueble de su propiedad, y su posibilidad de elección respecto a qué lugares se dirige. En efecto, el usuario tendría que realizar cálculos respecto a los kilómetros recorridos y los lugares donde se desplaza para no exceder el límite mensual promedio establecido por la compañía aseguradora, lo cual evidencia la limitación impuesta por la denunciada.

Asimismo, se verifica que la cláusula "Limitación por Kilometraje" está inserta en un contrato que, interpretado en conjunto, no justifica la desventaja impuesta al consumidor, dado que, si la denunciada quisiera asegurarse de que el consumidor no dé un uso distinto al bien, y por ende no exponer a mayor riesgo de siniestralidad la unidad, la póliza contempla otras cláusulas de exclusión que cumplen la misma finalidad, así se observa:

**"CONDICIONES ESPECIALES:**

- Se deja expresa constancia que la Unidad asegurada es de uso PARTICULAR, en caso la unidad realice servicio Comercial o servicio de Alquiler bajo cualquier modalidad de contrato, la Compañía No se responsabilizará por los siniestros ocurridos.

(...)

**CAPITULO IV  
EXCLUSIONES DEL SEGURO**

No se activará ninguna cobertura de la presente póliza en los siguientes supuestos:

*Vehículos de servicio público*

*Este seguro no cubre los daños o pérdidas que se produzcan cuando el vehículo asegurado sea de servicio público o sin serlo, presta dicho servicio en forma eventual, a menos que específicamente hubiera sido detallado el uso del vehículo al contratarse el seguro y cancelado el respectivo recargo de prima.*

(...)

*Sobrecupo uso distinto al estipulado en la póliza, enseñanza de conducción y participación en competencias automovilísticas*

*Este seguro no cubre los daños o pérdidas que se produzcan cuando el vehículo asegurado se encuentre con sobrecupo, conforme se indica en la tarjeta de identificación vehicular del vehículo asegurado, tanto de carga como de pasajeros o se emplee para uso distinto al estipulado en la póliza o se*



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

Trescientos cinco

000305

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

RESOLUCIÓN 1117-2019/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 244-2018/CC1

*destine a la enseñanza y/o prácticas de conducción o participe en competencia o entrenamiento automovilístico de cualquier índole."*

32. Además, sin perjuicio de las cláusulas señaladas, esta Sala considera que la compañía aseguradora también pudo establecer mecanismos menos gravosos para asegurar que no se exponga a mayor riesgo al bien, tales como inspecciones periódicas para verificar estado del vehículo.
33. Finalmente, se aprecia que la desventaja causada por la cláusula en controversia resultaba significativa y generaba un desequilibrio en el usuario respecto al proveedor. Ello, toda vez que aun cuando el asegurado haya dado un uso particular a su vehículo - y no esté incurso en las causales de exclusión -, tal como lo exige póliza, si excediera el límite de kilometraje dispuesto por la denunciada, no estaría cubierto ante ningún tipo de siniestro, es decir le impone una doble restricción al asegurado para cerciorarse del uso dado a la unidad asegurada.
34. A modo de ejemplo, si una persona tiene planeado viajar de Trujillo a Lima dos veces por mes, excedería el límite impuesto<sup>19</sup>, pese a que dio un uso particular al bien conforme a lo declarado en la póliza. Asimismo, puede suceder que el asegurado en ciertos meses haya realizado viajes largos excediendo el límite establecido, y el vehículo haya sido sustraído estando estacionado, en dicho supuesto tampoco tendría derecho a la cobertura, dado que lo evaluado es el promedio mensual, ello evidencia que aun cuando la unidad vehicular no haya sido expuesta al riesgo, la compañía aseguradora estará exenta de brindar la cobertura que correspondería.
35. Como se observa, la citada cláusula ocasiona una desventaja injustificada al consumidor, en tanto que le impone obstáculos onerosos y desproporcionados para el ejercicio de su derechos, esto es, una limitación respecto al uso de su propio vehículo, aun cuando la póliza contempla otras causales de exclusión que restringen el uso de la unidad asegurada, lo cual genera un desequilibrio entre la posición del proveedor y del consumidor, por lo cual esta Sala considera que la cláusula "Limitación por Kilometraje" constituye una cláusula abusiva de ineficacia relativa.
36. Siendo así, corresponde señalar que, el hecho de que la denunciada sí haya informado al denunciante el contenido de la cláusula en cuestión no la exime de responsabilidad, dado que conforme se ha indicado el contrato entablado entre la denunciada y el consumidor es uno de adhesión donde no existe

<sup>19</sup> 558 Km aproximadamente. Ver: <https://www.google.com.pe/maps/dir/Lima/Trujillo/@-10.0701393,-80.2769563,7z/data=!3m1!4b1!4m14!4m13!1m5!1m1!1s0x9105c5f619ee3ec7:0x14206cb9cc452e4a!2m2!1d-77.042754!2d-12.0463731!1m5!1m1!1s0x91ad3d7fe3fae92d:0xd3bc7d125d4e8508!2m2!1d-79.0215336!2d-8.1090524!3e0>.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

*trescientos seis*

000306

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

RESOLUCIÓN 1117-2019/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 244-2018/CC1

negociación entre las partes.

37. Finalmente, es preciso mencionar que, de una búsqueda de las causales de exclusión contempladas en las pólizas de las demás empresas de seguros<sup>20</sup>, se verifica que ninguna ha incluido dicha cláusula, lo cual demuestra que la cláusula "Limitación por Kilometraje" no está normalizada en el mercado.
38. Por las consideraciones expuestas, corresponde revocar la resolución impugnada en el extremo que declaró infundada la denuncia interpuesta contra L P , por infracción de los artículos 49.1° y 51° literal a) del Código; y, en consecuencia, declarar fundada la misma, en la medida que la cláusula denominada "Limitación por Kilometraje", constituye una cláusula abusiva de ineficacia relativa, en tanto ocasiona una desventaja injustificada y significativa al consumidor, dado que le impone una limitación respecto al uso de su propio vehículo, aun cuando la póliza contempla otras causales de exclusión que restringen el uso de la unidad asegurada.

### Sobre el deber de idoneidad

39. El artículo 18° del Código dispone que la idoneidad debe ser entendida como la correspondencia entre lo que el consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso. A su vez, el artículo 19° del citado Código indica que el proveedor responde por la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos<sup>21</sup>.

<sup>20</sup> Mapfre Compañía de Seguros y Reaseguros S.A. Ver: [https://www.mapfre.com.pe/images/exclusiones-dorada\\_tcm944-148955.pdf](https://www.mapfre.com.pe/images/exclusiones-dorada_tcm944-148955.pdf)

Pacífico Compañía de Seguros y Reaseguros S.A.  
Ver: <http://www.pacifico.com.pe/documents/28730/112789/AUTOMOVILES-CONDICIONES-GENERALES-201508.pdf/ef43c71f-9e12-4760-97a9-c3ae078ecec2>

Rímac Seguros y Reaseguros S.A.  
Ver: <http://www.rimac.com.pe/wps/wcm/connect/84fc23004e4e5fa98e70bf9d6d658501/CLAUSULAS-ATUMEDIDA.pdf?MOD=AJPERES&useDefaultText=0&useDefaultDesc=0>

**LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. 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.

Las autorizaciones por parte de los organismos del Estado para la fabricación de un producto o la prestación de un servicio, en los casos que sea necesario, no eximen de responsabilidad al proveedor frente al consumidor.

**Artículo 19°.- Obligación de los proveedores.** El proveedor responde por la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos; por la autenticidad de las marcas y leyendas que exhiben sus productos o del signo que respalda al prestador del servicio, por la falta de conformidad entre la publicidad comercial de los productos y servicios y éstos, así como por el contenido y la vida útil del producto indicado en el envase, en lo que corresponda.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

*trescientos siete*

000307

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

RESOLUCIÓN 1117-2019/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 244-2018/CC1

40. En aplicación de esta norma, 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 y circunstancias que rodean la adquisición del producto o la prestación del servicio, así como a la normatividad que rige su prestación.
41. El supuesto de responsabilidad administrativa en la actuación del proveedor impone a este la carga procesal de sustentar y acreditar que no es responsable por la falta de idoneidad del bien colocado en el mercado o el servicio prestado, sea porque actuó cumpliendo con las normas debidas o porque pudo acreditar la existencia de hechos ajenos que lo eximen de responsabilidad. Así, una vez acreditado el defecto por el consumidor, corresponde al proveedor demostrar que este no le es imputable<sup>22</sup>.

Sobre la responsabilidad de L P

42. El señor L denunció que la cláusula "Limitación por Kilometraje" no estuvo incluida en el Resumen del seguro vehicular, por lo que nunca se le informó sobre dicha cláusula de exclusión.
43. La Comisión declaró infundada la denuncia interpuesta contra L P por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código, en la medida que quedó acreditado que la cláusula de "Limitación por Kilometraje" se encontraba incluida en el Resumen de la Póliza (Certificado N° 1203).
44. En su recurso de apelación, el señor L insistió en que L P se encontraba obligada a incluir la cláusula "Limitación por Kilometraje" en el Resumen del seguro (Certificado N° 1203), como una cláusula de exclusión, lo cual no hizo.

Al respecto, el Reglamento de Transparencia de Información y Contratación de Seguros, aprobado mediante Resolución SBS 3199-2013 (en adelante, el Reglamento), vigente al momento de la contratación del seguro materia de controversia distingue entre un seguro particular o individual y uno de grupo o colectivo.

22

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

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

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

En la prestación de servicios, la autoridad administrativa considera, para analizar la idoneidad del servicio, si la prestación asumida por el proveedor es de medios o de resultado, conforme al artículo 18. A criterio de la Comisión, las normas reseñadas establecen un supuesto de responsabilidad administrativa, conforme al cual los proveedores son responsables por la calidad e idoneidad de los servicios que ofrecen en el mercado. Ello no impone al proveedor el deber de brindar una determinada calidad de producto a los consumidores, sino simplemente el deber de entregarlos en las condiciones ofrecidas y acordadas, expresa o implícitamente.

M-SPC-13/1B

15/24

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL

Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú Telf: 224 7800 / Fax: 224 0348

E-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

*trescientos ochos*

000308

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

RESOLUCIÓN 1117-2019/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 244-2018/CC1

46. Así, en su artículo 2º literal z) define a los seguros de grupo o colectivo como la «*modalidad de seguro que se caracteriza por cubrir, mediante un solo contrato, a múltiples asegurados que integran una colectividad homogénea*».
47. Además, cabe señalar que en dicha normativa -además de evidenciarse la diferencia entre seguros particulares y colectivos- se regula la obligación del proveedor de informar acerca de la póliza o certificado de seguro, precisando que el proveedor encargado a transmitir la información relacionada a la póliza es la compañía de seguros, puesto que constituye la empresa con quien se contrata dicho servicio, estipulando lo citado a continuación:

*“La solicitud de seguro deberá ser presentada a la empresa, al comercializador o al promotor de seguros, de ser el caso, y de no mediar rechazo de esta, dentro del plazo de quince (15) días, la empresa deberá:*

*a. En el caso de seguros individuales, entregar la póliza de seguro al contratante y/o asegurado. En caso se haya entregado la póliza al contratante, y el asegurado sea una persona distinta, este podrá solicitar copia de la póliza a la empresa, sin perjuicio del pago que podría corresponder por efectuar dicho servicio.*

*b. Tratándose de seguros de grupo o colectivos, entregar los certificados de seguro necesarios según el número de asegurados de la póliza, al contratante considerando para tal efecto el contenido señalado en el anexo N° 1.*

48. Sobre ello, conviene precisar que, de acuerdo al 2º literal c) del aludido Reglamento, un certificado de seguro es un “*documento que se emite en el caso de los seguros de grupo o colectivos, vinculado a una póliza de seguro determinada*”.
49. Además, el Anexo 1 contenido en el Reglamento, contiene los principales apartados que deben contener los certificados de seguro que se entreguen a los asegurados, entre ellos los riesgos cubiertos y exclusiones.

50. Por tanto, se verifica que el Certificado debía contener un resumen de los principales riesgos cubiertos y exclusiones del seguro vehicular contratado.

Sobre el particular, de la revisión del Certificado N° 1203, se verifica que la cláusula de “Limitación por Kilometraje se encontraba incluida dentro de las cláusulas de exclusión, donde se informaba al asegurado que la compañía asegurada quedaba exenta de brindar la cobertura en caso el vehículo asegurado exceda los 2500 km de recorrido en el lapso de un mes.

52. En ese sentido, corresponde confirmar la Resolución 2067-2018/CC1 en el extremo que declaró infundada la denuncia interpuesta contra L P por presunta infracción de los artículos 18º y 19º del Código, al haberse verificado que la cláusula “Limitación por Kilometraje” se encontraba incluida

M-SPC-13/1B

16/24



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

*Trescientos nueve* 000309

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

RESOLUCIÓN 1117-2019/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 244-2018/CC1

en el Certificado N° 1203.

Sobre la responsabilidad de C F

53. El señor L señaló que la "Cláusula de Limitación por Kilometraje" no se encontraba contemplada en la cotización N° 163119 que se le entregó.
54. C F alegó que no se encontraba obligada a consignar la "Cláusula de Limitación por Kilometraje" en las cotizaciones que emitía, toda vez que estos documentos estaban orientados únicamente a brindar información sobre el valor/costo del producto.
55. La Comisión declaró infundada la denuncia interpuesta contra C F por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código, en la medida que quedó acreditado que la corredora de seguros no se encontraba obligada a incluir la "Cláusula de Limitación por Kilometraje" en la cotización N° 163119.
56. En su recurso de apelación, el señor L señaló que la cláusula "Limitación por Kilometraje" debió estar incluida en la cotización que C F le entregó, tal como lo disponía el artículo 8° de la Resolución SBS 3199-2013; no obstante, la denunciada no cumplió con incluir dicha cláusula alegando no estar obligada.
57. Al respecto, esta Sala advierte que lo que corresponde verificar es si C F estaba obligada a incluir la cláusula de exclusión "Limitación por Kilometraje" en la Cotización N° 163119 que le entregó al denunciante respecto al seguro vehicular.
58. Sobre el particular, la Resolución SBS 3199-2013, Reglamento de Transparencia de Información y Contratación de Seguros, dispone lo siguiente respecto a la información que se debe brindar en la etapa previa a la contratación del seguro:

"(...)

**Artículo 5°. - Difusión de información sobre productos de seguros**

*Las empresas deben garantizar que, los promotores de seguros y comercializadores de los productos de seguros que se ofrecen a los usuarios, se encuentren capacitados para brindar información sobre los referidos productos, principalmente en la terminología, las coberturas, exclusiones y demás aspectos contenidos en las pólizas y las primas comerciales o primas referenciales.*

(...)

**Artículo 7°. - Tarifario y/o cotizador**





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

Trescientos diez

000310

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

RESOLUCIÓN 1117-2019/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 244-2018/CC1

*El tarifario y/o cotizador contienen la siguiente información, por cada tipo de producto de seguros masivos comercializados por la empresa:*

- a. El monto de la prima comercial.*
- b. Los costos por concepto de deducible, franquicia, copago o coaseguro, según corresponda.*
- c. Los tributos aplicables, el porcentaje establecido y, en caso corresponda, el monto.*
- d. La tasa de costo efectivo anual (TCEA) aplicable en caso de fraccionamiento de la prima y los supuestos que determinan dicha tasa.*
- e. Cualquier concepto no relacionado a la contratación o cobertura del seguro, que corresponda trasladar al usuario.*

*El tarifario y/o cotizador, deberán encontrarse a disposición de los usuarios en los locales comerciales de las empresas.*

*(...)” (el subrayado es nuestro)*

59. De lo citado, esta Sala verifica que la Cotización N° 163119 debía contener el monto de la prima comercial, los deducibles, los tributos aplicables y la TCEA, así como cualquier otro concepto que no estuviera relacionado a la cobertura del seguro, por lo que considerando que la cláusula “Limitación por Kilometraje” es una cláusula de exclusión relacionada a la cobertura, no correspondía que estuviera incluida en la referida cotización.
60. Si bien la parte denunciante sostuvo que se debía aplicar el artículo 8° de la Resolución SBS 3199-2013, Reglamento de Transparencia de Información y Contratación de Seguros al presente extremo, lo cierto es que dicho dispositivo está referido a la información que debe contener los folletos informativos difundidos por la compañía aseguradora, y dado que en este caso se trata de la información en una Cotización, corresponde desestimar dicho alegato.
61. Considerando lo expuesto, corresponde confirmar la Resolución 2067-2018/CC1 en el extremo que declaró infundada la denuncia interpuesta contra C F por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código, al haberse verificado que la corredora de seguros no se encontraba obligada a incluir la cláusula “Limitación por Kilometraje” en la Cotización N° 163119.

#### Sobre la medida correctiva

62. El artículo 114° del Código establece la facultad que tiene la Comisión para ordenar a los proveedores la imposición de medidas correctivas reparadoras y complementarias a favor de los consumidores<sup>23</sup>. La finalidad de las medidas

<sup>23</sup> LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 114°.- Medidas correctivas. M-SPC-13/1B 18/24



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

Trescientos once 000311

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

RESOLUCIÓN 1117-2019/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 244-2018/CC1

correctivas reparadoras es resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa, mientras que las complementarias tienen por objeto revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que, en el futuro, ésta se produzca nuevamente.

63. En su denuncia, el señor L solicitó en calidad de medida correctiva, que se le otorgara la cobertura del seguro contratado con L P por el siniestro acaecido con su unidad vehicular (cobertura que fue negada en su oportunidad por parte de la compañía aseguradora emplazada en función de la cláusula que ha sido declarada como abusiva por parte de este Colegiado).

64. Sobre el particular, esta Sala considera que al haberse acreditado que la denunciada negó la cobertura del seguro únicamente en atención a la aplicación de la cláusula "Limitación por Kilometraje", la cual ha sido declarada abusiva en el presente caso, dado que ocasionó una desventaja injustificada y significativa al consumidor, ya que le impuso una limitación respecto al uso de su propio vehículo, aun cuando la póliza contemplaba otras causales de exclusión que restringían el uso de la unidad asegurada, corresponde ordenar la medida correctiva solicitada por el denunciante. Ello, en tanto que, según lo dispuesto en el Código, la consecuencia de declarar una cláusula como abusiva resulta ser la inaplicación de la misma respecto del consumidor afectado.

65

En ese sentido, corresponde ordenar a L P en calidad de medida correctiva que, en el plazo de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, no aplique la cláusula "Limitación por Kilometraje" a la cobertura del siniestro del 23 de diciembre de 2017; y, en consecuencia, otorgue la cobertura requerida a favor del señor L

66. Finalmente, se informa a L P que deberán presentar a la Comisión los medios probatorios que acrediten el cumplimiento de la medida correctiva ordenada en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo otorgado para tal fin; bajo apercibimiento de imponerle

- Sin perjuicio de la sanción administrativa que corresponda al proveedor por una infracción al presente Código, el Indecopi puede dictar, en calidad de mandatos, medidas correctivas reparadoras y complementarias.

Las medidas correctivas reparadoras pueden dictarse a pedido de parte o de oficio, siempre y cuando sean expresamente informadas sobre esa posibilidad en la notificación de cargo al proveedor por la autoridad encargada del procedimiento. Las medidas correctivas complementarias pueden dictarse de oficio o a pedido de parte.

**Artículo 115°.- Medidas correctivas reparadoras**

115.1 Las medidas correctivas reparadoras tienen el objeto de resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior (...).

**Artículo 116°.- Medidas correctivas complementarias.** - Las medidas correctivas complementarias tienen el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro(...)



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

Trescientos doce 000312

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

RESOLUCIÓN 1117-2019/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 244-2018/CC1

una multa coercitiva conforme a lo establecido en el artículo 117° del Código. De otro lado, se informa que en caso se produzca el incumplimiento del mandato, **el señor L** deberá comunicarlo a la Comisión, la cual evaluará la imposición de la multa coercitiva por incumplimiento de medida correctiva conforme a lo establecido en el numeral 4.11 de la Directiva 006-2017/DIR-COD-INDECOPI<sup>24</sup>.

### Sobre la graduación de la sanción

67. A efectos de graduar la sanción a imponer, el Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General, recoge dentro de los principios de la potestad sancionadora administrativa el Principio de Razonabilidad<sup>25</sup>, según el cual la autoridad administrativa debe asegurar que la magnitud de las sanciones administrativas sea mayor o igual al beneficio esperado por los administrados por la comisión de las infracciones. Como parte del contenido implícito del Principio de Razonabilidad, se encuentra el Principio de Proporcionalidad, el cual supone una correspondencia entre la infracción y la sanción, con interdicción de medidas innecesarias o excesivas.
68. Asimismo, el artículo 112° del Código establece que, al momento de aplicar y graduar la sanción, la Comisión puede atender al beneficio ilícito esperado con la realización de la infracción, la probabilidad de detección de la misma, el daño resultante de la infracción, los efectos que se pudiesen ocasionar en el mercado y otros criterios que considere adecuado adoptar<sup>26</sup>.

<sup>24</sup> Resolución 076-2017-INDECOPI/COD. Aprueban Directiva 006-2017/DIR-COD-INDECOPI denominada "Directiva que regula los procedimientos en materia de protección al consumidor previstos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor". 4.8. De las medidas correctivas.

En los supuestos en que el órgano resolutorio considere lo acordado por las partes durante la relación de consumo al dictar una o varias medidas correctivas; debe atender a que las mismas no contravengan las disposiciones recogidas en los Títulos II y III del Código referidos a los contratos de consumo y métodos comerciales abusivos.

En caso se ordenen medidas correctivas o medidas cautelares, la Resolución Final deberá apercibir al obligado, a presentar los medios probatorios que acrediten su cumplimiento en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo que se otorga para cumplir el mandato; bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva conforme a lo establecido en el artículo 117 del Código.

En caso se produzca el incumplimiento del mandato, el beneficiado deberá comunicarlo al órgano resolutorio de primera instancia, el cual evaluará la imposición de la multa coercitiva por incumplimiento de medida correctiva conforme a lo establecido en el numeral 4.11 de la presente Directiva.

#### TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444 - LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Título Preliminar. Artículo IV.-

1. El procedimiento administrativo se sustenta fundamentalmente en los siguientes principios, sin perjuicio de la vigencia de otros principios generales del Derecho Administrativo:

(...)

**1.4. Principio de razonabilidad.** - Las decisiones de la autoridad administrativa, cuando creen obligaciones, califiquen infracciones, impongan sanciones, o establezcan restricciones a los administrados, deben adaptarse dentro de los límites de la facultad atribuida y manteniendo la debida proporción entre los medios a emplear y los fines públicos que deba tutelar, a fin de que respondan a lo estrictamente necesario para la satisfacción de su cometido.

<sup>26</sup> LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 112°.- Criterios de graduación de las sanciones administrativas.

Al graduar la sanción, el Indecopi puede tener en consideración los siguientes criterios:

M-SPC-13/1B

20/24



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

*trescientos trece*

000313

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

RESOLUCIÓN 1117-2019/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 244-2018/CC1

69. En el presente caso, al haberse acreditado que la denunciada aplicó la cláusula "Limitación por Kilometraje", la cual ha sido declarada abusiva en el presente caso, dado que ocasionó una desventaja injustificada y significativa al consumidor, ya que le impuso una limitación respecto al uso de su propio vehículo, aun cuando la póliza contemplaba otras causales de exclusión que restringían el uso de la unidad asegurada, corresponde imponer una sanción.
70. Sobre el particular, este Colegiado considera que el daño ocasionado al señor Liñán estuvo constituido por la afectación patrimonial que sufrió, dado que en atención a la cláusula abusiva "Limitación por Kilometraje" que la denunciada le aplicó no pudo gozar de la cobertura cuando se suscitó el siniestro de su vehículo.
71. Así también, se debe tener en cuenta que la infracción cometida generó efectos perjudiciales en el mercado tales como, la generación de desconfianza entre los consumidores, en la medida que estos podrían considerar que las compañías aseguradoras contemplaran en sus pólizas cláusulas que limiten el uso de su unidad vehicular mediante la aplicación de una cláusula abusiva.
72. Asimismo, en el presente caso es pertinente mencionar que esta Sala ha conocido en un procedimiento anterior<sup>27</sup> la misma infracción cometida por L P contra otro administrado, respecto a la aplicación de la cláusula "Limitación por Kilometraje". Por lo que, este hecho debe ser meritado como una circunstancia agravante especial, tal como se encuentra previsto en el artículo 112° del Código<sup>28</sup>.

- 
1. El beneficio ilícito esperado u obtenido por la realización de la infracción.
  2. La probabilidad de detección de la infracción.
  3. El daño resultante de la infracción.
  4. Los efectos que la conducta infractora pueda haber generado en el mercado.
  5. La naturaleza del perjuicio causado o grado de afectación a la vida, salud, integridad o patrimonio de los consumidores.
  6. Otros criterios que, dependiendo del caso particular, se considere adecuado adoptar.
- (...).

Ver Resolución 0911-2018/SPC-INDECOPI.

**LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.**

**Artículo 112°.- Criterios de graduación de las sanciones administrativas.**

(...) Se consideran circunstancias agravantes especiales, las siguientes:

1. La reincidencia o incumplimiento reiterado, según sea el caso.
2. La conducta del infractor a lo largo del procedimiento que contravenga el principio de conducta procedimental.
3. Cuando la conducta infractora haya puesto en riesgo u ocasionado daño a la salud, la vida o la seguridad del consumidor.
4. Cuando el proveedor, teniendo conocimiento de la conducta infractora, deja de adoptar las medidas necesarias para evitar o mitigar sus consecuencias.
5. Cuando la conducta infractora haya afectado el interés colectivo o difuso de los consumidores.
6. Otras circunstancias de características o efectos equivalentes a las anteriormente mencionadas, dependiendo de cada caso particular. (...)

M-SPC-13/1B

21/24

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL

Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú Telf: 224 7800 / Fax: 224 0348

E-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

Trescientos catorce

000314

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

RESOLUCIÓN 1117-2019/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 244-2018/CC1

73. Teniendo en cuenta lo expuesto, esta Sala considera que corresponde sancionar a L P con 10 UIT por infracción de los artículos 49.1° y 51° literal a) del Código.

Sobre las costas y costos del procedimiento

74. El Decreto Legislativo 807 Facultades, Normas y Organización del Indecopi, señala en su artículo 7°<sup>29</sup> que, en cualquier procedimiento contencioso seguido ante el Indecopi, la Comisión u Oficina competente, además de imponer la sanción que corresponda podrá ordenar que el infractor asuma el pago de las costas y costos del proceso en que haya incurrido el denunciante.
75. En el presente caso, habiéndose determinado la responsabilidad administrativa de la denunciada, corresponde condenarla al pago de las costas y los costos del procedimiento, en favor del señor Liñán.

Sobre la inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi

76. Según el artículo 119° del Código, los proveedores que sean sancionados mediante resolución firme en sede administrativa quedan automáticamente registrados en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi por el lapso de cuatro (4) años, contados a partir de la fecha de dicha resolución<sup>30</sup>.
77. En el presente caso, se ha determinado la responsabilidad administrativa de La Positiva por la aplicación de la cláusula abusiva "Limitación por Kilometraje", en perjuicio del señor L
78. Teniendo en consideración lo anterior, corresponde ordenar la inscripción de La Positiva en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi, por

28

**DECRETO LEGISLATIVO 807. FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI Artículo 7°.-** En cualquier procedimiento contencioso seguido ante el Indecopi, la Comisión u Oficina competente, además de imponer la sanción que corresponda podrá ordenar que el infractor asuma el pago de las costas y costos del proceso en que haya incurrido el denunciante o el Indecopi. En caso de incumplimiento de la orden de pago de costas y costos del proceso, cualquier Comisión u Oficina del Indecopi podrá aplicar las multas previstas en el inciso b) del Artículo 38 del Decreto Legislativo N° 716. Quien a sabiendas de la falsedad de la imputación o de la ausencia de motivo razonable, denuncie a alguna persona natural o jurídica, atribuyéndole una infracción sancionable por cualquier órgano funcional del Indecopi, será sancionado con una multa de hasta 50 UIT mediante resolución debidamente motivada. La sanción administrativa se aplicará sin perjuicio de la sanción penal o de la indemnización por daños y perjuicios que corresponda.

<sup>30</sup> **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 119°.- Registro de infracciones y sanciones.**

El Indecopi lleva un registro de infracciones y sanciones a las disposiciones del presente Código con la finalidad de contribuir a la transparencia de las transacciones entre proveedores y consumidores y orientar a estos en la toma de sus decisiones de consumo. Los proveedores que sean sancionados mediante resolución firme en sede administrativa quedan automáticamente registrados por el lapso de cuatro (4) años contados a partir de la fecha de dicha resolución.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

Trescientos quince

000315

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

RESOLUCIÓN 1117-2019/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 244-2018/CC1

infracción del artículo 19° del Código.

**RESUELVE:**

**PRIMERO:** Revocar la Resolución 2067-2018/CC1 del 14 de setiembre de 2018, emitida por la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur – N° 1, en el extremo que declaró infundada la denuncia interpuesta por el señor A D L M contra L P S y R S.A.A., por infracción de los artículos 49.1° y 51° literal a) de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor; y, en consecuencia, se declara fundada la misma, en la medida que la cláusula denominada "Limitación por Kilometraje", era una cláusula abusiva de ineficacia relativa, en tanto ocasionaba una desventaja injustificada y significativa al consumidor, dado que le imponía una limitación respecto al uso de su propio vehículo, aun cuando la póliza contemplaba otras causales de exclusión que restringían el uso de la unidad asegurada.

**SEGUNDO:** Confirmar la Resolución 2067-2018/CC1 en el extremo que declaró infundada la denuncia interpuesta por el señor A D L M contra L Positiva Seguros y Reaseguros S.A.A., por presunta infracción de los artículos 18° y 19° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haberse verificado que la cláusula "Limitación por Kilometraje" se encontraba incluida en el Certificado N° 1203.

**TERCERO:** Confirmar la Resolución 2067-2018/CC1 en el extremo que declaró infundada la denuncia interpuesta por el señor A D L M contra Corredores de Seguros Falabella S.A.C., por presunta infracción de los artículos 18° y 19° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haberse verificado que la corredora de seguros no se encontraba obligada a incluir la cláusula "Limitación por Kilometraje" en la Cotización N° 163119.

**CUARTO:** Ordenar a L P S y R S.A.A. en calidad de medida correctiva que, en el plazo de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, no aplique la cláusula "Limitación por Kilometraje" a la cobertura del siniestro del 23 de diciembre de 2017; y, en consecuencia, otorgue la cobertura requerida a favor del señor A D L M

Informar a L P S y R S.A.A. que deberá presentar a la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur – N° 1 los medios probatorios que acrediten el cumplimiento de la medida correctiva ordenada en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo otorgado para tal fin; bajo apercibimiento de imponerle una multa coercitiva conforme a lo establecido en el artículo 117° de la Ley 29571, Código de



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

Trescientos dieciséis

000316

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

RESOLUCIÓN 1117-2019/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 244-2018/CC1

Protección y Defensa del Consumidor. De otro lado, se informa que en caso se produzca el incumplimiento del mandato, el señor **A D L M C** deberá comunicarlo a la Comisión, la cual evaluará la imposición de la multa coercitiva por incumplimiento de medida correctiva conforme a lo establecido en el numeral 4.11 de la Directiva 006-2017/DIR-COD-INDECOPI.

**QUINTO:** Sancionar a **L P S y R** S.A.A. con una multa de 10 UIT, por la aplicación de la cláusula "Limitación por Kilometraje".

Asimismo, requerir a **L P S y R** S.A.A. el cumplimiento espontáneo de la multa impuesta en la presente resolución, bajo apercibimiento de iniciar el medio coercitivo específicamente aplicable, de acuerdo a lo establecido en el numeral 4 del artículo 205° del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General<sup>31</sup>, precisándose que, los actuados serán remitidos a la Sub Gerencia de Ejecución Coactiva para los fines de ley en caso de incumplimiento.

**SEXTO:** Condenar a **L P S y R** S.A.A. al pago de costas y costos del procedimiento.

**SÉTIMO:** Disponer la inscripción de **L P S y R** S.A.A. en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.

**Con la intervención de los señores vocales Javier Eduardo Raymundo Villa García Vargas, Juan Alejandro Espinoza Espinoza, Roxana María Irma Barrantes Cáceres y Oswaldo Del Carmen Hundskopf Exebio.**

**JAVIER EDUARDO RAYMUNDO VILLA GARCÍA VARGAS**  
Presidente

<sup>31</sup> **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo 205.- Ejecución forzosa**

Para proceder a la ejecución forzosa de actos administrativos a través de sus propios órganos competentes, o de la Policía Nacional del Perú, la autoridad cumple las siguientes exigencias:

(...)

4. Que se haya requerido al administrado el cumplimiento espontáneo de la prestación, bajo apercibimiento de iniciar el medio coercitivo específicamente aplicable.