

FACULTAD DE DERECHO

**INFORME JURÍDICO SOBRE EXPEDIENTE N°926-
2020/CC1**

PRESENTADO POR
GEORGE CHRISTIAN RAFAEL PALOMINO

TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL PARA OPTAR EL TÍTULO DE
ABOGADO

LIMA, PERÚ

2024



CC BY-NC-ND

Reconocimiento – No comercial – Sin obra derivada

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

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



USMP
UNIVERSIDAD DE
SAN MARTÍN DE PORRES

Facultad
de Derecho

Trabajo de Suficiencia Profesional para optar el Título de Abogado

Informe Jurídico sobre Expediente N° 926-2020/CC1

<u>Materia</u>	:	“Protección al Consumidor”.
<u>Entidad</u>	:	Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI).
<u>Bachiller</u>	:	George Christian Rafael Palomino.
<u>Código</u>	:	2010219514.

LIMA – PERÚ

2024

El presente informe jurídico, se analiza el expediente administrativo N° 0926-2020/CC1, cursado ante INDECOPI, debido a la denuncia presentada por C contra I, por cual se imputó como presunta infracción al deber de idoneidad la negativa injustificada del seguro de tránsito (Soat).

Asimismo, el denunciado señaló que no existió infracción, porque en el momento que la Sra. C solicitó la indemnización del seguro figuraba como soltera ante el Registro de Identificación (Reniec), ya que conforme el art. 3° de su "Reglamento de Inscripciones", los matrimonios son hechos inscribibles y su inscripción en el registro es obligatoria.

Siendo así, la Autoridad Administrativa realizando una ponderación entre el art. 33°, 34° del Reglamento del Soat y el art. 3° del Reglamento de Inscripciones de Reniec. Declaró fundada la denuncia interpuesta contra I por infracción al Código de Consumidor en primera instancia y en segunda confirmó la sanción impuesta, sin modificar las medidas correctivas dispuestas.

En consecuencia, se analizará la aplicación del CPDC, Código Civil, la Constitución vigente y los principios del Contrato de Seguro, en base a los medios probatorios aportados por los administrados en el procedimiento.

Palabras claves: Idoneidad, indemnización, contrato de seguro, soat, consumidor.

NOMBRE DEL TRABAJO

RAFAEL PALOMINO.docx

RECUENTO DE PALABRAS

5250 Words

RECUENTO DE PÁGINAS

18 Pages

FECHA DE ENTREGA

Aug 12, 2024 9:33 AM GMT-5

RECUENTO DE CARACTERES

27877 Characters

TAMAÑO DEL ARCHIVO

65.2KB

FECHA DEL INFORME

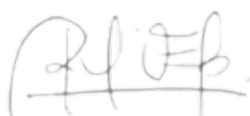
Aug 12, 2024 9:35 AM GMT-5**● 16% de similitud general**

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

- 14% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 13% Base de datos de trabajos entregados
- 4% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● Excluir del Reporte de Similitud

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



Mg. Augusto Renzo Espinoza Bonifaz
Responsable Turnitin
Pregrado - FADE

GRP/
REB

INDICE

I. RELACIÓN DE LOS HECHOS PRINCIPALES EXPUESTOS POR LAS PARTES INTERVINIENTES EN EL PROCEDIMIENTO.....	1
1.1. Resumen de lo actuado en sede administrativa.....	1
II. IDENTIFICACIÓN Y DESCRIPCIÓN DE LOS PRINCIPALES PROBLEMAS JURÍDICOS DEL EXPEDIENTE.....	6
2.1.¿Qué Comisión es competente territorialmente para tramitar un procedimiento por más de (3) UIT en materia de Protección al Consumidor?....	6
2.2.¿Desconocer un descargo presentado para inducir al error al Órgano Sancionador es una transgresión al Principio de Presunción de Veracidad?	7
2.3. ¿La Comisión y la Sala en el presente caso no tomaron en cuenta La Ley del Contrato de Seguro?	9
III. ANÁLISIS Y POSICIÓN FUNDAMENTADA SOBRE LOS PROBLEMAS JURÍDICOS IDENTIFICADOS.....	10
3.1.¿Qué Comisión es competente territorialmente para tramitar un procedimiento por más de (3) UIT en materia de Protección al Consumidor?.....	10
3.2.¿Desconocer un descargo presentado para inducir al error al Órgano Sancionador es una transgresión al Principio de Presunción de Veracidad? ...	11
3.3. ¿La Comisión y la Sala en el presente caso no tomaron en cuenta la Ley del Contrato de Seguro?.....	12
IV. ANÁLISIS Y POSICIÓN FUNDAMENTADA SOBRE LAS RESOLUCIONES EMITIDAS.....	12
4.1. Resolución N° 0848-2021/CC1-INDECOPI emitida por la Comisión de Protección al Consumidor	12
4.2. Resolución N° 2439-SPC/INDECOPI emitida por la Sala Especializada en Protección al Consumidor	13
V. CONCLUSIONES.....	14
VI. BIBLIOGRAFÍA.....	14
VII. JURISPRUDENCIA Y NORMAS LEGALES.....	15
VII. ANEXOS	16

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

1.1. Resumen de lo actuado en sede administrativa

1.1.1. Relación de los hechos principales expuestos por el denunciante

- Con fecha 19 de agosto de 2022, la Sra. C denunció a I por vulnerar lo establecido en el Código de Consumidor señalando lo siguiente:
- El 11 de mayo de 2020, su esposo el señor M sufrió un accidente de tránsito mientras conducía el vehículo de placa N° B, el cual contaba con SOAT de la fecha del accidente, siendo que producto del accidente su esposo falleció.
- El 17 de junio de 2020, envió al correo electrónico al proveedor, los documentos correspondientes para la cobertura, recibiendo una respuesta automática indicando que su solicitud de indemnización por fallecimiento estaba siendo derivada al área encargada.
- El 10 de julio de 2020, se le notificó la Carta GOT-SIN-3878-2020, referida a que no podían validar el acta de matrimonio presentada debido a que las labores administrativas de la Municipalidad de Rachapampa se encontraban paralizadas.
- Ante lo antes señalado, el 14 de julio de 2020, presentó una nueva partida de matrimonio expedida el 22 de junio de 2020 y le indicó a I que la municipalidad estaba trabajando.
- Recibió la carta GOT-SIN-4859-2019 de fecha 31 de julio de 2020, señalándole que su solicitud era improcedente, dado que la cobertura ya había sido indemnizada.
- A pesar de haber adjuntado de manera oportuna los documentos requeridos, en ningún momento le fue objetado lo descrito en su última carta por I; siendo que tenía prioridad para ser beneficiado, conforme el artículo 34° del Decreto Supremo Nro. 024-2002-MTC "TUO del Reglamento Nacional de Responsabilidad Civil y Seguros Obligatorios por Accidentes de Tránsito".
- I realizó una observación inicial que no guardaba relación con el contexto señalado finalmente por la aseguradora.

- La señora C, además solicitó la medida correctiva, que se ordene a I con realizar el pago de indemnización por muerte de su esposo.

1.1.2 Con relación a la respuesta del denunciado (descargo Junín)

- Con fecha 30 de setiembre de 2020, en un primer momento la compañía I presentó sus descargos a la sede Indecopi Junín, los cuales son los siguientes:

Habiendo sido notificados con la Resolución N° 01, mediante la que disponen otorgarnos un plazo de 5 (cinco) días, a fin de emitir nuestros descargos en el contexto del inicio del presente Procedimiento Sancionador (en adelante PAS) por presuntamente vulnerar los artículos contenidos en el Código de Consumidor, acudimos a vuestro despacho, a fin de reformular nuestros descargos presentados y por defecto – después de evaluar los hechos materia de la presente denuncia – hemos decidido allanarnos, conforme a los siguientes argumentos:

- El numeral 3° del artículo 112° del Código dispone lo siguiente:

Criterios de graduación de las sanciones administrativas.

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

(...).

3. En los procedimientos de oficio promovidos por denuncia de parte, cuando el proveedor reconoce las imputaciones o se allana a las pretensiones del consumidor al ser notificado con la resolución que inicia el procedimiento, se da por concluido el procedimiento con la resolución de determinación de responsabilidad del proveedor y la imposición de la medida correctiva correspondiente. Podrá imponerse como sanción una amonestación si el proveedor realiza el allanamiento o reconocimiento con la presentación de los descargos. (...).

- De este modo, en caso una de las partes decida allanarse a la pretensión, corresponderá que -únicamente- se dicte la medida correctiva correspondiente a los hechos imputados.
- En ese sentido, a fin de encontrar una solución pronta a la presente controversia, manifestamos nuestra intención de allanarnos a la citada pretensión planteada por la señora C.

- Sobre el particular, debemos recordar que el presente PAS tiene como finalidad, el resguardo del consumidor en su relación con el proveedor de servicios, más no cuenta con una finalidad de naturaleza indemnizatoria. En ese sentido, la medida correctiva que se dicte deberá circunscribirse únicamente a los intereses reclamados por la señora C.
- De este modo, en atención a lo expuesto en el presente escrito, **solicitamos** - una vez más – que vuestro Despacho proceda a aprobar el presente allanamiento, por corresponder a derecho.

1.1.3. Con relación a la respuesta del denunciado (descargo Lima)

- Con fecha 13 de noviembre de 2020, en un segundo momento la compañía I presentó sus descargos a la sede Indecopi Lima, alegando que la denuncia debe ser declarada infundada bajo los siguientes fundamentos:
- La señora C en su solicitud de cobertura del SOAT del 17 de junio de 2020, adjuntó un acta de matrimonio celebrado en la municipalidad de Racchapampa; sin embargo, en el Registro Nacional de Identidad y Estado Civil (en adelante, Reniec) figura como “soltera”, por lo que, mediante la carta GOT-SIN-3878-2020, observó su solicitud, señalando que no era posible verificar la validez de dicha acta.
- Si bien el 14 de julio de 2020 la señora C presentó una segunda acta para acreditar su vínculo matrimonial, ella continuaba figurando como “soltera” ante Reniec. Por ello, no tenían convicción de que el documento remitido por la señora C sea legítimo u oponible ante terceros, puesto que no se encontraba inscrito en una Oficina Registral, como manda el Reglamento de Inscripciones del Reniec.
- Más aún si de acuerdo con el artículo 3° del “Reglamento de Inscripciones de RENIEC”, los matrimonios son hechos inscribibles y su inscripción en el registro es obligatoria; Asimismo, de acuerdo al artículo 44° de la norma precitada en el párrafo precedente, la autoridad que celebró el matrimonio tenía la responsabilidad de inscribir dicho hecho ante el RENIEC.
- Los hechos inscribibles de carácter obligatorio en RENIEC sirven para dar oponibilidad frente a terceros, esto es, permiten dar seguridad jurídica a un procedimiento administrativo, en el cual, el proveedor del

servicio debe contar con la certeza jurídica que dicho documento es expresión fiel de la realidad.

- El 8 de julio de 2020, la señora U tramitó su solicitud de indemnización por el fallecimiento del señor M en nombre de su mejor hija, cuyo padre es el señor M, y adjuntó la partida de nacimiento de la menor y la declaración jurada señalada por el Reglamento del SOAT.
- Mediante Carta GOT-SIN-4109-2020 del 15 de julio de 2020, se le otorgó la cobertura por fallecimiento a la señora U, en tanto cumplió con todos los requisitos establecidos en la norma.
- En la Carta GOT-SIN-3878-2020, observó la documentación remitida en su solicitud, en vista de que esta no podía ser validada. Esta observación no fue debidamente atendida por el denunciante, por lo que su solicitud continuó observada hasta que se identificó a la hija de la señora U como beneficiaría del señor M, hecho por el cual se rechazó definitivamente la solicitud de cobertura.

1.1.4. Resolución N° 848-2021/CC1-INDECOPI emitida por la Comisión de Consumidor

- Declaró fundada la denuncia interpuesta por la señora C contra I, por infracción de los artículos 18° y 19° de la N° 29571, Código de Protección al Consumidor, ya que ha quedado acreditado que la compañía aseguradora se negó injustificadamente a otorgar a la denunciante la cobertura del Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito por el fallecimiento de su cónyuge, pese a que tenía prioridad para ser beneficiaria, imponiéndole una multa de (4) UIT.
- Ordenó a I la medida correctiva, que cumpla con otorgar a favor de la señora Y la cobertura por concepto de indemnización por fallecimiento derivada del SOAT y cumplir en pagar al denunciante con las costos y costas del procedimiento en un plazo no mayor de 15 días hábiles contados a partir del día siguiente de la notificación de la presente resolución.
- Dispuso la inscripción de I en el Registro de Sanciones y Infracciones del Indecopi.

1.1.5. Con relación al recurso de apelación presentado por I

- Con fecha 13 de mayo de 2021, la empresa I interpone su recurso de apelación, argumentando lo siguiente:
- El funcionamiento de la Oficina de Registro de Estado Civil de Racchapampa fue autorizado el 18 de abril de 1994 mediante Resolución Directoral 023-94-JUS-DNRPC-DGREC-DDRC, esto es, diez (10) años antes de que la señora C contrajera matrimonio con el señor M; motivo por el cual no existía impedimento para que la denunciante haya cumplido con realizar el registro correspondiente;
- Las personas en cuestión no cumplieron con actualizar sus estados en el sistema RENIEC, toda vez que, pese a haber actualizado sus respectivos DNI en los años 2018 y 2019, sus estados seguían figurando como “soltero”, lo cual, generó una duda razonable sobre la existencia del vínculo matrimonial;
- Por su parte, la señora U precisó en su declaración jurada que mantenía una relación de convivencia con el señor M, producto de la cual nació la menor, a quien señaló como única beneficiaria y con mejor orden de prelación para recibir la prestación económica,
- El SOAT fue negado a la señora c teniendo como fundamento que la señora U acreditó la vinculación de su hija menor con el señor M.
- Sin perjuicio de lo antes expuesto, el 4 de mayo de 2021, se procedió con la cobertura del seguro SOAT a favor de la señora C, de acuerdo con lo ordenado por Comisión mediante la Resolución N° 848-2021/CC1;
- La multa de (4) UIT impuesta por la Comisión era excesiva, en tanto, no se consideró que la negativa de la cobertura del SOAT, a favor de la señora C, se debió a que la partida de matrimonio generó una duda razonable sobre si la señora C calificaba o no como beneficiaria;
- La multa impuesta vulneró los Principios de Debido Procedimiento, Razonabilidad y Proporcionalidad; y,
- Las Resoluciones 0460-2018-INDECOPI/AQP y 0005-2020-INDECOPI-TAC impusieron multas menores a (4) UIT, motivo por el cual solicitó que se deje sin efecto la multa impuesta por la Comisión.

1.1.6. Resolución emitida por la Sala de Consumidor.

- El 10 de noviembre de 2021, mediante la Resolución N° 2439-2021/SPC-INDECOPI, la Sala de Consumidor emitió el siguiente pronunciamiento.
- Confirmar la Resolución N° 0848-2021/CC1 del 16 de abril de 2021, emitida por la Comisión de Consumidor, en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta por la Sra. C contra I, por infracción al art. 18° y 19° del Código, en la medida que quedó acreditado que la compañía aseguradora negó injustificadamente la cobertura del SOAT, a favor de la denunciante, por el fallecimiento de su cónyuge, pese a que tenía prioridad en ser beneficiada.
- Confirmar la Resolución N° 0848-2021/CC1, en el extremo que sancionó a I con una multa de (4) UIT.
- Requerir a I, el pago de la multa impuesta, bajo apercibimiento de iniciar el medio coercitivo específicamente aplicable, de acuerdo a lo establecido en el artículo 205° numeral 4 del TUO de la LPAG, precisándose, además, que los actuados serán remitidos a Ejecución Coactiva para que proceda conforme a sus facultades y atribuciones.
- Confirmar la Resolución N° 0848-2021/CC1, en el extremo que ordenó como medida correctiva reparadora que, 15 días hábiles contado a partir del día siguiente de notificada la resolución, I, otorgue la cobertura del SOAT a favor de la denunciante.

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

- Las cuestiones principales del expediente materia de análisis son los siguientes:

2.1. ¿Qué Comisión es competente territorialmente para tramitar un procedimiento por más de (3) UIT en materia de Consumidor?

Identificación:

De la revisión del expediente en un primer momento, se puede apreciar que la Sra. C interpuso su denuncia contra I en la Oficina Regional del Indecopi de Junín, cuando la Comisión competente territorialmente para conocer un procedimiento en consumidor es en función al domicilio del denunciado. De acuerdo a lo establecido en el numeral 5.1.1. de la

Directiva N° 005-2010-/DIR-COD-INDECOPI, a los procedimientos iniciados por denuncia de parte.

Descripción:

En el presente caso el denunciado I, tiene como domicilio según la ficha R.U.C. de la SUNAT en el distrito de San Isidro.

Por lo tanto, la denuncia interpuesta en la Sede Junín, signado con el Expediente N° 101-2020/CPCINDECOPI-JUN, en un segundo momento **fue declinada en competencia** mediante el Memorándum N° 000328-2020-CPC-JUN/INDECOPI a la sede de Indecopi Lima. Ya que, I no cuenta con domicilio en la circunscripción de Junín. En conformidad con el Art. 20° enc. 1.1° del TUO de la LPAG que expresa lo siguiente:

Notificación personal al administrado interesado o afectado por el acto, en su domicilio.

Por lo tanto, la declinación de competencia es totalmente válida ajustada a derecho.

- 2.2. ¿Desconocer un descargo presentado para inducir al error al Órgano Sancionador es una transgresión al Principio de Presunción de Veracidad?

Descargos presentados por I ante Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos – Sede Junín.

Identificación:

Si bien es cierto, que la denuncia interpuesta por la Sra. C ante I se dio inició en la Oficina Regional del Indecopi de Junín y se abrió el Expediente N° 101-2020/CPCINDECOPI-JUN, que posteriormente fue declinado por lo señalado anteriormente. Es necesario analizar el descargo presentado, ya que, si hubiese sido reiterado en la Comisión de Consumidor de la Sede Central hubiese sido otro el resultado.

Descripción:

El denunciado I en un primer momento, en su descargo presentado ante la Oficina Regional del Indecopi de Junín solicitó allanarse al Procedimiento Administrativo Sancionador. Allanamiento en mi criterio totalmente válido, porque daba una solución más rápida al conflicto, ya que, conforme al Art. 112° del Código de Protección y Defensa del Consumidor se haría efectiva el cumplimiento de la medida correctiva correspondiente a los hechos imputados por la denunciante, que en este caso era el reconocimiento de la póliza de seguro equivalente a S/. 17200.00 soles.

Descargos presentados por I ante la Comisión de Consumidor – Sede Central.

I en un segundo momento niega y desconoce que el descargo presentado ante la Sede Junín, toda vez que se verifica que no se incluye documentación actualizada, toda vez que la vigencia de poder de nuestra representante legal sería mayor del año en curso.

Descripción:

Como se puede apreciar I negó y desconoció los descargos que se presentaron ante la Sede – Junín y aseguró que se encuentra haciendo las investigaciones pertinentes para actuar conforme a derecho.

Hecho el cual la Comisión de Consumidor de la Sede Central debe analizar la veracidad, ya que, I tiene que **probar** que el mencionado escrito no le pertenece, de acuerdo a lo establecido en el Art. IV - 1.7° del TUO de la LPAG principio de presunción de veracidad.

En la tramitación del procedimiento administrativo, se presume que los documentos y declaraciones formulados por los administrados en la forma prescrita por esta Ley, responden a la verdad de los hechos que ellos afirman. Esta presunción admite prueba en contrario.

En este caso la Comisión, si bien es cierto no fiscaliza previamente, pero si con posterioridad – Se sanciona la falsedad. Esta institución existe desde el año 1989 desde la promulgación de la Ley de Simplificación Administrativa. Por lo tanto, en el desarrollo el procedimiento administrativo sancionador, I tiene que probar que la presentación de los descargos en la Sede – Junín, no le corresponden.

Ahora investigando los poderes otorgados por I, he podido verificar, que no es cierto lo alegado por I, ya que, el poder presentado por I en sus descargos en la Sede Junín si tenía vigencia, por lo cual lo alegado en Junín tenía validez.

2.3. ¿La Comisión y la Sala en el presente caso no tomaron en cuenta La Ley del Contrato de Seguro?

Identificación:

La Comisión emitió su pronunciamiento mediante la Resolución N° 848-2021/CC1 y consecuentemente la Sala mediante la Resolución N° 2439-

2021/SPC. De las cuales se puede apreciar que en ambas resoluciones no se tomó en cuenta para el desarrollo de su pronunciamiento la Ley del Contrato de Seguro, por lo cual aquí estaríamos ante una inobservancia de normas.

Descripción

De acuerdo al Jurisconsulto Dromi (1978) sostiene que “el principio de legalidad administrativa se caracteriza por una serie de derivaciones jurídicas, que sistematiza siguiendo a Fiorini del siguiente modo:

Jerarquía Normativa. Ninguna norma o acto emanado de un órgano inferior podrá dejar sin efecto lo dispuesto por otra de rango superior. Las normas u órdenes del jerarca no serán jamás derogadas o rectificadas por el inferior. Ello hace la unidad del sistema y al normal desenvolvimiento del orden jurídico. A su vez, todo acto particular debe estar de acuerdo a la norma general”. (p.464)

En ese sentido era necesario desarrollar la resolución utilizando también los Principios del Contrato de Seguro se encuentran en el Art. II de la Ley N° 29946, Ley del Contrato de Seguro, los cuales son los siguientes:

- Máxima buena fe.
- Indemnización.
- Mutualidad.
- Interés asegurable.
- Causa adecuada.
- Las estipulaciones insertas en la póliza se interpretan en caso de duda, a favor del asegurado.

De los cuales los que debieron ser utilizado en el presente caso, para un mejor esclarecimiento y desarrollo.

III. ANÁLISIS Y POSICIÓN FUNDAMENTADA SOBRE LOS PROBLEMAS JURÍDICOS IDENTIFICADOS

3.1. ¿Qué Comisión es competente territorialmente para tramitar un procedimiento por más de (3) UIT en materia de Consumidor?

La declinación de competencia realizada por el Órgano Resolutivo de Procedimiento Sumarísimo – Ori Junín a la Comisión de Consumidor N° 1 - Sede Central, fue correcta, ya que, el denunciado se habría negado otorgarle la cobertura de indemnización de la muerte de su cónyuge por la suma de S/17 200.00; hecho que se encuentra fuera del ámbito de aplicación del Procedimiento Sumarísimo, por tratarse de un producto/servicio que supera las (3) UIT; ello de conformidad con lo establecido por el artículo 125° del Código de Consumidor.

En ese sentido, la denuncia fue recogida por la Comisión de Consumidor N° 1, la cual es la encargada de tramitar las denuncias por servicios bancarios y financieros, sistema de pensiones y mercado de valores. Aunado a ello porque el denunciado tiene como domicilio procesal en la ciudad de Lima, entonces la CC1 es competente territorialmente y por materia.

En este punto es importante señalar que, el presente procedimiento, es uno de carácter sancionador, el mismo que, como lo expresado Tirado (2021: p.86) no se limita únicamente a la imposición de una sanción sino también pretende restituir la situación infraccionada al momento previo de su comisión, es decir, mientras que, en el primer supuesto, se puede hablar de multas y amonestaciones, en el segundo supuesto, de medidas correctivas, tal y como se ha podido observar en el caso en análisis.

3.2. ¿Desconocer un descargo presentado para inducir al error al Órgano Sancionador es una transgresión al Principio de Presunción de Veracidad?

Tanto la Comisión y la Sala fueron inducidos a error por el denunciado, ya que, niega y desconoce sus descargos presentados en la sede Junín, pese a que está probado que en los escritos ingresados el 1 de octubre de 2020 por su apoderada N M S su poder estaba vigente desde mayo de 2020 mediante el correo electrónico g@i.com.pe – Analista de asuntos contenciosos.

En este caso, para analizar el caso en concreto, se procede a utilizar la institución de las cargas dinámicas de la prueba ofrecida, la misma que recae

“en especial sobre aquella [persona] que se encuentre en mejores condiciones para producirla” (Peyrano, 2008, p.60).

En un primer momento aduce que el poder presentado por su correo, no sería una documentación actualizada, ya que, el poder es de mayo de 2020. Ahora verificando el poder presentado, si tenía vigencia la apoderada Nancy Mejía Sulca como representante legal de I.

En un segundo momento aduce que el único correo por I autorizado para enviar y recibir, resoluciones y escritos de diferentes expedientes es I@i.com.pe y no el correo personal de sus colaboradores; incluso contradiciéndose a lo dicho con anterioridad, terminó por presentar un escrito el día 2 de octubre del mismo año, manifestando su desconocimiento.

De lo cual está probado que tanto la Sala como la Comisión fueron inducidos a error por parte del colaborador de I. Incluso, fue en contra de su propia institución, ya que, su descargo presentado en un primer momento donde solicitaba el allanamiento conforme el Art. 112° del Código de Protección al Consumidor, era más proactivo y eficiente, ya que solo a I se le hubiera dado la medida correctiva correspondiente a los hechos imputados y no una sanción de (4) UIT y la medida correctiva de otorgar la cobertura del seguro a la denunciante.

De lo que se concluye, es que el denunciado pretendió sorprender al Indecopi, de tal manera que quiso inducir a error a la Comisión y Sala, faltando tanto al principio de presunción de veracidad como de buena fe procedimental.

Al respecto, Morón (2020) ha señalado que la presunción de veracidad es un principio informador de las relaciones públicas entre la Administración y el administrado, y se fundamenta en el hecho que las actuaciones de los administrados proceden conforme la verdad; mientras que Guzmán (2020: p.69) ha precisado que el principio de buena fe involucra que la actuación de estos últimos debe ser guiada conforme el respeto mutuo, la colaboración y la buena fe, reconociéndose derechos y también el cumplimiento de deberes, de tal manera que los ciudadanos confíen en las decisiones de la autoridad administrativa.

3.3. ¿La Comisión y la Sala en el presente caso no tomaron en cuenta la Ley del Contrato de Seguro?

Ambos órganos colegiados no tomaron en cuenta La Ley del Contrato de Seguro, los cuales tiene como principios que se aplicarían en el presente caso, tales como la máxima de buena fe y la Indemnización en concordancia

con el Art. V.3° Principio de Buena de Fe del Título Preliminar y el Art. 1°. i Derecho a la reparación y a la indemnización por daños y perjuicios - Derechos de los Consumidores del Código de Consumidor.

En ese sentido por la conexidad entre los principios del Contrato de Seguro con los de la LPAG y los principios del Código de Consumidor, considero que debieron haber sido tomados en cuenta para un mejor desarrollo doctrinal y jurisprudencial en la materia del seguro del Soat en el ámbito del consumidor. Ya que, su utilización trasciende la existencia del presente expediente, por sus características generales, más allá del interés del denunciante de obtener una interpretación correcta de las normas.

IV. ANÁLISIS Y POSICIÓN FUNDAMENTADA SOBRE LAS RESOLUCIONES EMITIDAS.

4.1. Resolución N° 0848-2021/CC1-INDECOPI emitida por la Comisión de Consumidor

La Comisión en mi opinión no analizó de manera precisa sobre la infracción al deber de idoneidad regulado en el art. 18° del C.P.C., ya que en la aplicación del caso concreto resuelve finalmente en su considerando 48°:

Finalmente, respecto a lo señalado por, referido a la inscripción del acta de matrimonio de la señora C en RENIEC, corresponde indicar que no corresponde pronunciarse al respecto, en tanto la ocasión para hacer dicha observación era dentro del plazo de los diez (10) días otorgados por la norma, plazo que transcurrió en exceso.

Ya que, solo analizó en base al Art. 33° (plazo) del Reglamento del Soat, pero para una mejor comprensión de los hechos de manera eficiente, debió analizar también en base al Art. 34° del Reglamento del Soat. Ya que está acreditado que I no realizó la observación dentro los 10 días y que la observación realizada era indebida al solicitar como requisito la partida de matrimonio actualizada de la Sra. C cuando solo bastó la Partida de Matrimonio y su declaración jurada.

Además, la Comisión sólo tomó en cuenta para la graduación en la sanción el (i)*Beneficio ilícito*, (ii)*Probabilidad de detección*, (iii)*Multa base*, (iii)*Multa final*. Pero la Sala agrega otros criterios de graduación que son los siguientes:

- (i) *Perjuicio ocasionado al consumidor*,
- (ii) *Efectos generados en el mercado*.

Por lo que la Sala considera que la multa de (4) uit establecida por la Comisión debió ser mayor en virtud del Principio de Predictibilidad, no

obstante, en razón de la prohibición de la reforma en peor o *reformatio in pejus* establecida en el artículo 258°.3 del TUO de la LPAG, no es posible agravar la multa impuesta.

En ese sentido me encuentro parcialmente conforme con la sanción y las medidas correctivas impuestas por la Comisión y confirmado por la Sala, ya que, si hubo infracción de idoneidad en el presente, pero se debió agregar que hubo una transgresión al principio de presunción de veracidad (que admite prueba en contrario), ya que he probado que el denunciado actuó de mala fe al inducir al error a los órganos colegiados, aduciendo que los descargos presentados en un primer momento en Junín, no le correspondía, cuando la realidad de los hechos prueban que si les correspondían.

4.2 Resolución N° 2439-2021-SPC-INDECOPI emitida por la Sala en Protección al Consumidor

La Sala actuó de manera correcta, tal y como se había destacado en jurisprudencia anterior, dónde se señaló que los beneficiarios del SOAT-CAT son, en orden de precedencia, el cónyuge sobreviviente, los hijos menores de edad y demás familiares establecidos (Resolución N° 289-2010/SC2-INDECOPI, fundamento 13).

Asimismo, cumplió con resolver sobre la base del hecho de que una persona tiene el derecho de exigir el cumplimiento de la obligación contenida en el SOAT en funcionan a que se produjo una de las consecuencias previstas en el Reglamento del SOAT, y que la señora -como beneficiaria- solicitó se haga efectiva la cobertura (Resolución N° 2586-2015/SPC-INDECOPI, fundamento 30).

En ese sentido estoy conforme con lo resuelto por la Sala, ya que, realiza un buen análisis sobre las Resoluciones 0460-2018/INDECOPI-AQP y 005-2020/INDECOPI-TAC que fueron presentadas por el denunciado en su recurso de apelación para que le disminuyan la multa, aclarando que las precitadas resoluciones no tienen la condición de precedente vinculante, por lo que no resulta obligatorio que este Colegiado adopte la misma decisión.

V. CONCLUSIONES

El Seguro Obligatorio contra Accidentes de Tránsito constituye un factor de seguridad y certeza. El cual lo otorga una aseguradora que asume las consecuencias de los riesgos mediante un seguro que es otorgado mediante un contrato por el que se obliga mediante el cobro de una prima a indemnizar el daño producido a otra persona.

En ese sentido, el seguro es un contrato de ejecución sucesiva, en el cual el riesgo es asumido por la aseguradora mientras dure el contrato, claro que está condicionado que se haya pagado el abono correspondiente.

En este escenario, la vigencia de la Ley N° 29946, Ley del Contrato de Seguro (2012), originó que por primera vez en nuestro país se desarrollen a nivel normativo dos temas muy importantes para el desarrollo de toda actividad jurídica asegurativa: la vigencia del contrato y el periodo de la cobertura del riesgo otorgada por la aseguradora.

Por lo cual en el presente expediente la Autoridad Administrativa tiene el deber de realizar las actuaciones y diligencias para llegar a la verdad procesal amparando los derechos de los administrados.

VI. BIBLIOGRAFÍA

Fuentes bibliográficas:

- Cabrera, M., Quintana, R., y Aliaga, F. (2017). *Comentario Exegético al TUO de la Ley del Procedimiento Administrativo General*. Ediciones legales.
- Dromi, J. (1978). *Instituciones de Derecho Administrativo*. Editorial Astrea.
- Guzmán, C. (2020). *Procedimiento Administrativo General*. Instituto Pacífico.
- Morón, J. (2020). *Comentarios a la Ley del Procedimiento Administrativo General*. Tomo I. Gaceta Jurídica.
- Peyrano, J. (2008). La doctrina de las cargas probatorias dinámicas y la máquina de impedir en materia jurídica. Peyrano, J., y Lépori, I. (coord.). *Cargas probatorias dinámicas*, (34-86). Ed. Rubinzal-Culzon.
- Tirado, M. (2021). *Protección al Consumidor*. Fondo Editorial de la Pontificia Universidad Católica del Perú.

VII. JURISPRUDENCIA Y NORMAS LEGALES CONSIGNADAS EN LA ELABORACIÓN DEL INFORME JURÍDICO

Jurisprudencia:

- Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y Protección de la Propiedad Intelectual. (2015). Resolución N° 2586-2015/SPC-INDECOPI. 19 de agosto de 2015.
- Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y Protección de la Propiedad Intelectual. (2010). Resolución N° 829-2010/SC2-INDECOPI. 28 de abril de 2010.
- Tribunal Constitucional. (2005). Sentencia STC 0001-2005-PA/TC. 6 de junio de 2005.
- Tribunal Constitucional. (2004). Sentencia STC 0010-2003-PA/TC. 15 de diciembre de 2004.
- Tribunal Constitucional. (2004). Sentencia STC 2736-2004-PA/TC. 16 de diciembre de 2004.

Normas Legales:

- Constitución Política del Perú.
- Ley N° 29571. Código de Protección y Defensa del Consumidor.
- Ley N° 29946. Ley del Contrato de Seguro.
- Ley N° 27181. Ley General del Transporte y Ámbito Terrestre.
- Texto Único Ordenado del Reglamento de Responsabilidad Civil y Seguro Obligatorio contra Accidentes de Tránsito – SOAT, aprobado por Decreto Supremo 024-2002-MTC.
- Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo 004-2019-Jus.
- Ley de Organización y Funciones del Indecopi, aprobada mediante Decreto Legislativo N°1033.
- Decreto Supremo 009-2009-PCM, norma que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Indecopi.

VIII. ANEXOS

- Denuncia y sus anexos respectivos.
- Resolución que admite a trámite la denuncia.
- Descargos y sus anexos respectivos.
- Resolución emitida por la Comisión de Protección al Consumidor.
- Recurso de apelación y sus anexos respectivos.
- Resolución emitida por la Sala Especializada en Protección al Consumidor.



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 2439-2021/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0926-2020/CC1

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

SUMILLA: *Se confirma la resolución venida en grado, emitida por la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 1, en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta por la señora [REDACTED] contra [REDACTED] por infracción de los artículos 18° y 19° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en la medida que quedó acreditado que la compañía aseguradora negó injustificadamente la cobertura del Seguro Obligatorio contra Accidentes de Tránsito, a favor de la denunciante, por el fallecimiento de su cónyuge, pese a que tenía prioridad para ser beneficiaria.*

SANCIÓN: 4 UIT

Lima, 10 de noviembre de 2021

ANTECEDENTES

1. El 19 de agosto de 2020, la señora [REDACTED] en adelante, la señora [REDACTED] denunció a [REDACTED] (en adelante, [REDACTED]) por presunta infracción de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código), señalando lo siguiente:
 - (i) El 11 de mayo de 2020, el señor [REDACTED] (en adelante, el señor Mallqui), esposo de la denunciante, falleció como consecuencia de un accidente de tránsito del vehículo de placa de rodaje [REDACTED]
 - (ii) el referido vehículo contaba con un Seguro Obligatorio contra Accidentes de Tránsito (en adelante, el SOAT) contratado con Interseguro, motivo por el cual el 17 de junio de 2020, vía correo electrónico, presentó una solicitud de cobertura del SOAT por la muerte de su esposo;
 - (iii) el 9 de julio de 2020, Interseguro, vía correo electrónico, le informó que su solicitud había sido observada;
 - (iv) el 10 de julio de 2020 [REDACTED] vía correo electrónico, le remitió la carta GOT-SIN-3878-2020, mediante la cual le informó que debido al contexto de estado de emergencia que atravesaba nuestro país, no fue

¹ RUC: 20382748566 y domicilio fiscal en: Av. Javier Prado Este Nro. 492 int. 2601, Urb. Jardín, Lima - Lima - San Isidro; de acuerdo con la información obtenida en: <http://www.sunat.gob.pe>.
 M-SPC-13/1B 1/18



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 2439-2021/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0926-2020/CC1

- posible acceder a los registros de la Municipalidad de Rachapampa, para validar el acta de matrimonio presentada;
- (v) el 14 de julio de 2020, remitió un correo electrónico a Interseguro, manifestándole que la Municipalidad de Rachapampa, sí se encontraba laborando, por lo que, adjuntó nuevamente su acta de matrimonio con fecha de expedición de 22 de junio de 2020;
 - (vi) el 31 de julio de 2020, Interseguro, vía correo electrónico, le informó que su solicitud de cobertura del SOAT había sido rechazada y que, dentro de las cuarenta y ocho (48) horas le remitiría la carta de respuesta;
 - (vii) el 5 de agosto de 2020, [REDACTED] cumplió con remitirle la carta GOT-SIN-4589-2019, mediante la cual le informó que su solicitud había sido declarada improcedente; ello, en tanto había cumplido con efectuar la prestación económica a favor de la hija del señor [REDACTED]
 - (viii) solicitó como medida correctiva el pago del monto de S/ 17 200,00 como prestación económica por la muerte de su esposo; y,
 - (ix) solicitó el pago de las costas y costos del procedimiento.

2. El 13 de noviembre de 2020, Interseguro presentó sus descargos, alegando lo siguiente:

- (i) El 26 de junio de 2020, la señora [REDACTED] presentó su solicitud de cobertura, la misma que fue observada, toda vez que se advirtió que, pese a la partida de matrimonio (emitida por la Municipalidad de Rachapampa) presentada por la denunciante, en el sistema RENIEC su estado aún figuraba como "soltera";
- (ii) intentó validar la referida partida; sin embargo, la Municipalidad de Rachapampa no se encontró realizando labores, motivo por el cual, no realizó dicha validación;
- (iii) el 8 de julio de 2020, la señora [REDACTED] (en adelante, la señora [REDACTED]) presentó la partida de nacimiento de la menor con iniciales [REDACTED] (en adelante, la menor), para acreditar que era la hija del señor Mallqui. Asimismo, presentó la declaración jurada con firma legalizada por notario público, mediante la cual declaró que la menor gozaba de mejor derecho como beneficiaria para recibir la cobertura del seguro SOAT;
- (iv) el 14 de julio de 2020, la señora [REDACTED] remitió la partida de matrimonio actualizada con fecha de emisión del 22 de junio de 2020; sin embargo, en el sistema RENIEC, el estado de la señora [REDACTED] seguía figurando como "soltera";
- (v) con la documentación presentada por la señora [REDACTED] (partida de nacimiento de la menor y declaración jurada), quedó acreditado que la menor era beneficiaria con un mejor derecho (a diferencia de la partida de matrimonio presentada por la señora [REDACTED]), motivo por el cual dio prioridad a su solicitud; por lo que, el 21 de julio de 2020, procedió al pago de la cobertura a favor de la menor;



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 2439-2021/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0926-2020/CC1

- (vi) de acuerdo con el artículo 3° del Decreto Supremo 015-98-PCM, "Reglamento de Inscripciones de RENIEC", los matrimonios son hechos inscribibles y su inscripción en el registro es obligatoria;
 - (vii) asimismo, de acuerdo al artículo 44° de la norma precitada en el párrafo precedente, la autoridad que celebró el matrimonio tenía la responsabilidad de inscribir dicho hecho ante el RENIEC y los matrimonios celebrados con posterioridad a la instalación, en las jurisdicciones correspondientes, de Oficina Registral competente, surtirán efecto desde el momento de su celebración, pero como consecuencia de la inscripción en el registro;
 - (viii) los hechos inscribibles de carácter obligatorio en RENIEC sirven para dar oponibilidad frente a terceros, esto es, permiten dar seguridad jurídica a un procedimiento administrativo, en el cual, el proveedor del servicio debe contar con la certeza jurídica que dicho documento es expresión fiel de la realidad; y,
 - (ix) finalmente, solicitó que se declare infundada la denuncia interpuesta por la señora Camones.
3. Mediante Resolución 0848-2021/CC1 del 16 de abril de 2021, la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 1 (en adelante, la Comisión) emitió el siguiente pronunciamiento:
- (i) Declaró fundada la denuncia interpuesta contra [REDACTED] por infracción de los artículos 18° y 19° del Código, en la medida que quedó acreditado que la compañía aseguradora negó injustificadamente la cobertura del seguro SOAT a favor de la denunciante, por el fallecimiento de su cónyuge, pese a que tenía prioridad para ser beneficiaria; sancionándola con una multa de cuatro (4) UIT;
 - (ii) ordenó a Interseguro, en calidad de medida correctiva reparadora que, en el plazo de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente de notificada la resolución, cumpla con otorgar la cobertura del seguro SOAT a favor de la denunciante;
 - (iii) ordenó a Interseguro que, en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente de notificada la resolución, cumpla con pagar a la denunciante las costas y los costos del procedimiento; y,
 - (iv) dispuso la inscripción de Interseguro en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi (en adelante, el RIS).
4. El 14 de mayo de 2021, Interseguro apeló la Resolución 0848-2021/CC1, reiterando los alegatos esbozados en su denuncia y añadiendo lo siguiente:
- (i) El funcionamiento de la Oficina de Registro de Estado Civil de Rachapampa fue autorizado el 18 de abril de 1994 por la Dirección General de Registros del Estado Civil mediante Resolución Directoral 023-94-JUS-DNRPC-DGREC-DDRC, esto es, diez (10) años antes de



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 2439-2021/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0926-2020/CC1

- que la señora [REDACTED] contrajera matrimonio con el señor [REDACTED] motivo por el cual no existía impedimento para que la denunciante haya cumplido con realizar el registro correspondiente;
- (ii) las personas en cuestión no cumplieron con actualizar sus estados en el sistema RENIEC, toda vez que, pese a haber actualizado sus respectivos DNI en los años 2018 y 2019, sus estados seguían figurando como "soltero", lo cual, generó una duda razonable sobre la existencia del vínculo matrimonial;
 - (iii) por su parte, la señora [REDACTED] precisó en su declaración jurada que mantenía una relación de convivencia con el señor [REDACTED], producto de la cual nació la menor, a quien señaló como única beneficiaria y con mejor orden de prelación para recibir la prestación económica;
 - (iv) la negativa de la cobertura del SOAT a favor de la señora [REDACTED] tuvo como fundamento que la señora Ureta acreditó la vinculación de su menor con el señor [REDACTED];
 - (v) sin perjuicio de lo antes expuesto, el 4 de mayo de 2021, se procedió con la cobertura del seguro SOAT a favor de la señora [REDACTED], de acuerdo con lo ordenado por Comisión mediante la Resolución 0848-2021/CC1;
 - (vi) la multa de cuatro (4) UIT impuesta por la Comisión era excesiva, en tanto, no consideró que la negativa de cobertura del SOAT, a favor de la señora Camones, se debió a que la partida de matrimonio generó una duda razonable sobre si la señora [REDACTED] calificaba o no como beneficiaria;
 - (vii) la multa impuesta vulneró los Principios de Debido Procedimiento, Razonabilidad y Proporcionalidad; y,
 - (viii) las Resoluciones 0460-2018/INDECOPI-AQP y 0005-2020/INDECOPI - TAC impusieron multas menores a cuatro (4) UIT, motivo por el cual solicitó que se deje sin efecto la multa impuesta por Comisión.

ANÁLISIS

Sobre el deber de idoneidad

5. El artículo 18° del Código² define a la idoneidad de los productos y servicios como la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a la naturaleza de los mismos, las condiciones acordadas, la publicidad e información transmitida, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso.

² 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.



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 2439-2021/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0926-2020/CC1

6. Asimismo, el artículo 19° de la normativa referida establece que los proveedores son responsables por la calidad e idoneidad de los productos y servicios que ofrecen en el mercado³. En aplicación de esta norma, los proveedores tienen el deber de entregar los productos y prestar los servicios al consumidor en las condiciones ofertadas o previsibles, atendiendo a la naturaleza de los mismos, la regulación que sobre el particular se haya establecido y, en general, a la información brindada por el proveedor o puesta a disposición.
7. El supuesto de responsabilidad administrativa en la actuación del proveedor impone a este la carga de sustentar y acreditar que no es responsable por la falta de idoneidad del producto colocado en el mercado, sea porque actuó cumpliendo con las normas debidas o porque pudo acreditar la existencia de hechos ajenos que lo eximen de responsabilidad. Así, una vez acreditado el defecto por el consumidor, corresponde al proveedor acreditar que este no le es imputable, conforme a lo establecido en el artículo 104° del Código⁴.
8. Ahora bien, en materia de seguros contra accidentes de tránsito, las normas que constituyen el parámetro de idoneidad del servicio brindado son: (i) la Ley 27181, General de Transportes y Tránsito Terrestre (en adelante, la Ley General de Transportes); y, (ii) el Texto Único Ordenado del Reglamento de Responsabilidad Civil y Seguro Obligatorio contra Accidentes de Tránsito - SOAT, aprobado por Decreto Supremo 024-2002-MTC (en adelante, el Reglamento del SOAT).
9. El artículo 30° de la Ley General de Transporte dispone que todo vehículo automotor que circule en el territorio nacional debe tener una póliza de seguros vigente del SOAT⁵. Por su parte, el Texto Único Ordenado del Reglamento de

³ LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 19°.- Obligación de los proveedores.

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

⁴ 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.

⁵ LEY 27181. LEY GENERAL DE TRANSPORTE Y TRÁNSITO TERRESTRE. Artículo 30°.- Del Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito.

30.1 Todo vehículo automotor que circule en el territorio de la República debe contar con una póliza de seguros vigente del Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito - SOAT o certificados contra accidentes de tránsito - CAT, que contengan términos equivalentes, condiciones semejantes o mayores coberturas ofertadas que el SOAT vigente,



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 2439-2021/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0926-2020/CC1

Responsabilidad Civil y Seguro Obligatorio contra Accidentes de Tránsito - SOAT, aprobado por Decreto Supremo 024-2002-MTC (en adelante, el Reglamento SOAT) establece que este cubre a todas las personas, sean ocupantes o terceros no ocupantes del vehículo automotor, que sufran lesiones o muerte como consecuencia de un siniestro⁶, así como que dicho seguro cubre los riesgos de muerte, invalidez permanente, incapacidad temporal y los gastos médicos y de sepelio⁷.

- 10. De otro lado, el artículo 14° del Reglamento del SOAT establece que el pago de los gastos e indemnizaciones de dicho seguro se hará sin investigación ni pronunciamiento previo de ninguna autoridad, **bastando la sola demostración del accidente y de las consecuencias de muerte o lesiones que originó a la víctima**, independientemente de las responsabilidades del conductor, propietario del vehículo o prestador del servicio.
- 11. Por su parte, el artículo 29° del Reglamento del SOAT, de conformidad con el artículo 30° de la Ley General de Transporte, citado en los considerandos precedentes, establece que el SOAT cubre los riesgos de muerte, invalidez permanente, incapacidad temporal, así como los gastos médicos y de sepelio.
- 12. Siguiendo la misma línea, el artículo 33° del Reglamento del SOAT señala expresamente que las coberturas -incluyendo muerte- se pagarán al beneficiario, dentro del plazo máximo de diez (10) días siguientes a la presentación de la solicitud. Asimismo, dicho artículo establece los requisitos que deberán ser presentados a efectos de proceder con el pago de la indemnización materia de controversia, tal como se aprecia a continuación:

“Artículo 33°.- Las indemnizaciones previstas en el presente Reglamento se pagarán al beneficiario, dentro del plazo máximo de diez (10) días siguientes a la presentación de los antecedentes que a continuación se indican:

en cuyo caso las asociaciones de fondos regionales o provinciales contra accidentes de tránsito -AFOCAT entregarán el certificado; y además el distintivo que acredita la vigencia del mismo, y serán destinados exclusivamente a vehículos de transporte provincial de personas, urbano e interurbano, incluyendo el transporte especial de personas en mototaxis que presten servicios al interior de la región o provincia, que sólo tendrán validez dentro de la respectiva circunscripción de funcionamiento.
(...)

6 **TEXTO ÚNICO ORDENADO DEL REGLAMENTO NACIONAL DE RESPONSABILIDAD CIVIL Y SEGUROS OBLIGATORIOS POR ACCIDENTES DE TRÁNSITO.**

Artículo 4°.- El Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito cubre a todas las personas, sean ocupantes o terceros no ocupantes del vehículo automotor, que sufran lesiones o muerte como consecuencia de un accidente de tránsito.

7 **TEXTO ÚNICO ORDENADO DEL REGLAMENTO NACIONAL DE RESPONSABILIDAD CIVIL Y SEGUROS OBLIGATORIOS POR ACCIDENTES DE TRÁNSITO.**

Artículo 29°.- El Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito cubrirá, como mínimo, los siguientes riesgos por cada persona, ocupante o tercero no ocupante de un vehículo automotor asegurado:

- * Muerte c/u : Cuatro (4) UIT
- * Invalidez permanente c/u hasta : Cuatro (4) UIT
- * Incapacidad temporal c/u hasta : Una (1) UIT
- * Gastos médicos c/u hasta : Cinco (5) UIT
- * Gastos de sepelio c/u hasta : Una (1) UIT

(...)

M-SPC-13/1B

6/18



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 2439-2021/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0926-2020/CC1

a) Formato Registro de Accidentes de Tránsito en el que conste la ocurrencia del accidente de tránsito otorgado por la dependencia de la Policía Nacional del Perú de la jurisdicción en la que ocurrió el accidente.
(...)

b) En caso de muerte, certificado de defunción de la víctima, Documento Nacional de Identidad del familiar que invoca la condición de beneficiario del seguro y, de ser el caso, certificado de matrimonio, constancia de inscripción de la unión de hecho en el Registro Personal de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos - SUNARP, certificado de nacimiento o declaratoria de herederos u otros documentos que acrediten legalmente la calidad de beneficiario del seguro. (Subrayado añadido)

13. Asimismo, cabe precisar que en el artículo 34° del precitado Reglamento, se señala lo siguiente:

"Artículo 34.- En caso de muerte, serán beneficiarios del Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito las personas que a continuación se señalan, en el siguiente orden de precedencia:

- a) El cónyuge o integrante sobreviviente de la unión de hecho.
- b) Los hijos menores de dieciocho (18) años, o mayores de dieciocho (18) años incapacitados de manera total y permanente para el trabajo.
- c) Los hijos mayores de dieciocho (18) años.
- d) Los padres.
- e) Los hermanos menores de dieciocho (18) años, o mayores de dieciocho (18) años incapacitados de manera total y permanente para el trabajo.
- f) A falta de las personas indicadas precedentemente, la indemnización corresponderá al Fondo de Compensación de Seguros, una vez transcurrido el plazo de prescripción liberatoria que indica la póliza del Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito.

Para efectos del pago de la respectiva indemnización, el solicitante deberá acreditar que no existen beneficiarios con mayor prioridad que él para el pago de la indemnización, de acuerdo con el orden de precedencia estipulado, o que para su cobro se cuenta con autorización de ellos en caso de existir. Bastará para dicha acreditación, la presentación de una declaración jurada suscrita ante funcionarios acreditados de la compañía aseguradora o con firma legalizada ante Notario Público.

Cumplido con lo anterior, la compañía de seguros quedará liberada de toda responsabilidad si hubieren beneficiarios con mejor derecho. En ese evento, estos últimos no tendrán acción o derecho para perseguir al asegurador para el pago de suma alguna." (Subrayado agregado).

14. En virtud de lo hasta aquí expuesto, se concluye entonces que, cuando una persona sufre un siniestro y se solicita la cobertura que prevé el SOAT, la compañía de seguros está obligada, en el marco de idoneidad, a conceder a la persona beneficiaria la indemnización correspondiente dentro de un plazo máximo de diez (10) días de formulada la solicitud. Para tales efectos, queda



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 2439-2021/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0926-2020/CC1

claro que, de acuerdo a las normas del SOAT antes citadas, la compañía de seguros no solo debe observar la documentación presentada por el solicitante de la cobertura, sino también debe verificar -precisamente en atención del artículo 34° del Reglamento SOAT- si este está en mejor derecho o posición para reclamar dicha cobertura y así proceder al pago de la prestación económica exigida.

15. Así, y en virtud de lo anterior, si un beneficiario se presenta ante la aseguradora para solicitar la cobertura y con él se inicia la tramitación del seguro, pero en el camino se presenta otro beneficiario para los mismos efectos, con mejor derecho y un grado más alto en el orden de prelación establecido en el artículo 34° del Reglamento SOAT, el primer beneficiario ya no puede tener la expectativa de que la compañía de seguros le cubra con el seguro reclamado, dado que justamente se presentó otro beneficiario con mejor derecho que lo desplazó y, por tanto, devenía ahora en el indicado para recibir la cobertura del seguro. Sin embargo, lo mismo no sucede si, en la tramitación aparece otro beneficiario con menor derecho; toda vez que, en virtud del orden de prelación, le corresponde al beneficiario que presentó primero su solicitud por tener un mejor derecho.
16. En el caso en concreto, la Comisión declaró fundado la denuncia interpuesta por la señora [REDACTED] por infracción de los artículos 18° y 19° del Código, en tanto quedó acreditado que la compañía aseguradora negó injustificadamente la cobertura del seguro SOAT a favor de la denunciante, por el fallecimiento de su cónyuge, pese a que tenía prioridad para ser beneficiaria.
17. En su apelación, Interseguro alegó que, la partida de matrimonio presentada por la señora Camones, le generó una duda razonable, en tanto, el estado de la denunciante, así como del señor [REDACTED] seguían figurando en el sistema RENIEC como "soltero". Siendo que, de acuerdo con el artículo 3° del Decreto Supremo 015-98-PCM, "Reglamento de Inscripciones de RENIEC", los matrimonios son hechos inscribibles y su inscripción en el registro es obligatoria y, asimismo, de acuerdo al artículo 44° de la norma precitada, la autoridad que celebró el matrimonio tenía la responsabilidad de inscribir dicho hecho ante el RENIEC.
18. Aunado a lo anterior, la compañía aseguradora, agregó que, posterior a la solicitud de la señora Camones, la señora Ureta también solicitó la cobertura del seguro SOAT y, para ello, presentó la partida de nacimiento de su menor, para acreditar que era la hija del señor [REDACTED]. Asimismo, presentó la declaración jurada con firma legalizada por notario público, mediante la cual declaró que la menor gozaba de mejor derecho como beneficiaria para recibir la cobertura del seguro SOAT.



19. Teniendo en cuenta lo anterior, este Colegiado considera que corresponde dilucidar si Interseguro infringió o no el deber de idoneidad previsto en los artículos 18° y 19° del Código.
20. Cabe precisar que, de la revisión de los medios probatorios que obran en el expediente, corresponde señalar que no resultan hechos controvertidos que: (i) el 17 de junio de 2020, la señora Camones solicitó la cobertura del seguro SOAT; y, (ii) la señora [REDACTED] cumplió con presentar la documentación necesaria, en tanto Interseguro no observó la falta de presentación de algún documento en específico.
21. Sobre el particular, Interseguro hizo mención a los artículos 3° y 44° del Reglamento de Inscripciones de RENIEC, a fin de justificar la negativa de la cobertura del seguro SOAT a favor de la señora [REDACTED] en tanto que la denunciante seguía figurando en el sistema RENIEC como "soltera", lo cual le generó una duda sobre la validez del acta de matrimonio presentada por la denunciante, en tanto el matrimonio no había sido inscrito en los registros.
22. Al respecto, es necesario reiterar que [REDACTED] en virtud del artículo 14° del Reglamento SOAT estaba obligada a brindar el pago de la cobertura del seguro SOAT sin investigación o pronunciamiento previo de ninguna autoridad dentro de los diez (10) días de presentada la solicitud. En ese sentido, bastaba que Interseguro verificara la documentación presentada por la señora [REDACTED] para efectos de brindar la cobertura solicitada. Por ello, como la señora Camones le presentó el acta de matrimonio, así como la declaración jurada, entre otros documentos exigidos, Interseguro debió hacer efectiva la cobertura del seguro SOAT a favor de ella, en su calidad de cónyuge supérstite, sin entrar a analizar o discutir la validez de la documentación, máxime si esta, precisamente en el caso del acta de matrimonio, era un documento expedido por una municipalidad.
23. Distinto podría haber sido el caso si hubiese quedado acreditado que Interseguro hubiera tomado conocimiento de la existencia de un pronunciamiento judicial declarando la nulidad del matrimonio del señor [REDACTED] con la denunciante mientras se tramitaba su solicitud de cobertura, pues ello habría demandado un análisis distinto. Sin embargo, ello no ha sucedido en el presente caso, por lo que, corresponde desvirtuar lo alegado por Interseguro sobre la validez del acta de matrimonio.
24. De otro lado, la compañía aseguradora, agregó que, la señora [REDACTED] también solicitó la cobertura del seguro SOAT y, para ello, presentó: (i) la partida de nacimiento de su menor, para acreditar que era la hija del señor [REDACTED]; y, (ii) la declaración jurada con firma legalizada por notario público, mediante la cual declaró que la menor gozaba de mejor derecho como beneficiaria para recibir la cobertura del seguro SOAT.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

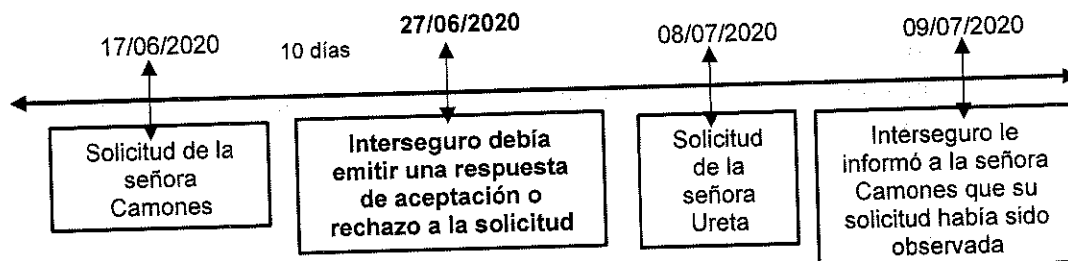
INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 2439-2021/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0926-2020/CC1

25. En este punto, corresponde realizar una línea de tiempo, para un mejor análisis:



26. Ahora bien, de la línea de tiempo, tenemos que, en tanto la denunciante presentó su solicitud de cobertura del seguro SOAT, el 17 de junio de 2020, Interseguro tenía la obligación de emitir una respuesta como máximo el 27 de junio de 2020; sin embargo no lo hizo, siendo que, recién el 9 de julio le informó que su solicitud había sido observada, esto es, de manera extemporánea; toda vez que, dicha observación debió realizarla dentro del plazo establecido legalmente (10 días).
27. Asimismo, Interseguro intenta justificar su negativa, señalando que la señora Ureta presentó la partida de nacimiento de la menor y la declaración jurada, documentos que sí acreditaban que la menor era la beneficiaria con mejor derecho.
28. Al respecto, debemos precisar que, las compañías aseguradoras, para dar por cumplido el requisito referido al grado de prioridad, no podrán exigir a los beneficiarios mayores medios probatorios, que los establecidos en el artículo 34° del Reglamento del SOAT, siendo que la señora [REDACTED] presentó toda la documentación necesaria, lo cual acreditaba que tenía mejor derecho, en tanto la cónyuge supérstite se encuentra en primer orden de prelación.
29. Teniendo en cuenta lo anterior, Interseguro contaba con la documentación necesaria para emitir un pronunciamiento respecto a la solicitud presentada por la señora [REDACTED]; sin embargo, no lo hizo, siendo que incluso observó su solicitud, pero después de transcurrido los diez (10) días que le otorgaba el Reglamento del SOAT.
30. Es por ello que las empresas aseguradoras no podrán eximirse del cumplimiento de su obligación de pagar de forma inmediata la indemnización por muerte cubierta por el SOAT, cuando el solicitante haya presentado la referida declaración jurada sobre su condición de beneficiario junto con los demás requisitos exigidos por la norma, ya que en caso contrario estarían incumpliendo dicha obligación legal.



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

INDECOPI

000171

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

RESOLUCIÓN 2439-2021/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0926-2020/CC1

31. De otro lado, el hecho que la aseguradora haya sostenido que procedió con la cobertura del seguro SOA [REDACTED], no desvirtúa la situación verificada en la presente controversia, razón por la que no corresponde que se determine su falta de responsabilidad por el hecho denunciado.
32. En ese sentido, esta Sala considera que corresponde confirmar la resolución venida en grado, en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta contra Interseguro por infracción de los artículos 18° y 19° del Código, en la medida que quedó acreditado que la compañía aseguradora negó injustificadamente la cobertura del Seguro Obligatorio contra Accidentes de Tránsito, a favor de la denunciante, por el fallecimiento de su cónyuge, pese a que tenía prioridad para ser beneficiaria.

Sobre la graduación de la sanción

33. El artículo 110° del Código establece que el Indecopi puede sancionar las infracciones administrativas a que se refiere el artículo 108° con amonestación y multas de hasta cuatrocientos cincuenta (450) UIT, las cuales son calificadas en leves, graves y muy graves⁸.
34. De otro lado, el artículo 112° del Código establece que, al momento de aplicar y graduar la sanción, la autoridad debe atender al beneficio ilícito esperado con la realización de la infracción, la probabilidad de detección de la misma, el daño resultante de la infracción, la conducta del infractor a lo largo del procedimiento, los efectos que se pudiesen ocasionar en el mercado, y otros criterios que considere adecuado adoptar⁹.
35. Las sanciones de tipo administrativo tienen por principal objeto disuadir o desincentivar la realización de infracciones por parte de los administrados. En ese sentido, la finalidad de estas es, en último extremo, adecuar las conductas al cumplimiento de determinadas normas. Por ello, a efectos de graduar la sanción a imponer, el Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por el Decreto Supremo 004-

⁸ LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 110°.- Sanciones administrativas. El órgano resolutorio puede sancionar las infracciones administrativas a que se refiere al artículo 108 con amonestación y multas de hasta cuatrocientos cincuenta (450) Unidades Impositivas Tributarias (UIT), las cuales son calificadas de la siguiente manera: (...)

⁹ LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 112°.- Criterios de graduación de las sanciones administrativas.

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

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.
- (...)



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 2439-2021/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0926-2020/CC1

2019-JUS, (en adelante, el TUO de la LPAG) contempla los Principios de Razonabilidad¹⁰ y Proporcionalidad en el ejercicio de la potestad sancionadora administrativa.

36. En virtud del primero, la autoridad administrativa debe asegurar que la magnitud de las sanciones administrativas sea mayor a las eventuales ventajas que obtenga el infractor; ello, con la finalidad de desalentar la realización de las conductas infractoras.
37. Por su parte, el Principio de Proporcionalidad busca que los medios empleados por el juzgador sean los más idóneos a efectos de desincentivar la conducta en tutela de determinado interés público, pero que a su vez signifique la menor afectación posible de los derechos de los imputados.
38. Asimismo, cabe mencionar el Principio de Debido Procedimiento, el cual establece que, los administrados gozan de los derechos y garantías implícitos al debido procedimiento administrativo. Tales derechos y garantías comprenden los derechos a ser notificados; a acceder al expediente; a refutar los cargos imputados; a exponer argumentos y a presentar alegatos complementarios; a ofrecer y a producir pruebas; a solicitar el uso de la palabra, cuando corresponda; a obtener una decisión motivada, fundada en derecho, emitida por autoridad competente, y en un plazo razonable; y, a impugnar las decisiones que los afecten¹¹.

¹⁰ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 248°.- Principios de la potestad sancionadora administrativa.**

La potestad sancionadora de todas las entidades está regida adicionalmente por los siguientes principios especiales:

(...)

3. Razonabilidad. - Las autoridades deben prever que la comisión de la conducta sancionable no resulte más ventajosa para el infractor que cumplir las normas infringidas o asumir la sanción. Sin embargo, las sanciones a ser aplicadas deben ser proporcionales al incumplimiento calificado como infracción, observando los siguientes criterios que se señalan a efectos de su graduación:

- a) El beneficio ilícito resultante por la comisión de la infracción;
- b) La probabilidad de detección de la infracción;
- c) La gravedad del daño al interés público y/o bien jurídico protegido;
- d) El perjuicio económico causado;
- e) La reincidencia, por la comisión de la misma infracción dentro del plazo de un (1) año desde que quedó firme la resolución que sancionó la primera infracción;
- f) Las circunstancias de la comisión de la infracción; y
- g) La existencia o no de intencionalidad en la conducta del infractor.

¹¹ **DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. TÍTULO PRELIMINAR. Artículo IV.- Principios del procedimiento administrativo.**

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

(...)

1.2. Principio del debido procedimiento. - Los administrados gozan de los derechos y garantías implícitos al debido procedimiento administrativo. Tales derechos y garantías comprenden, de modo enunciativo mas no limitativo, los derechos a ser notificados; a acceder al expediente; a refutar los cargos imputados; a exponer argumentos y a presentar alegatos complementarios; a ofrecer y a producir pruebas; a solicitar el uso de la palabra, cuando corresponda; a obtener una decisión motivada, fundada en derecho, emitida por autoridad competente, y en un plazo razonable; y, a impugnar las decisiones que los afecten.

(...)



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 2439-2021/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0926-2020/CC1

39. En virtud del referido principio, la autoridad administrativa tiene la obligación de motivar las resoluciones y actos administrativos emitidos, exponiendo las razones jurídicas y normativas que justifican la decisión adoptada y pronunciándose sobre los pedidos y alegatos expuestos por las partes a lo largo del procedimiento.
40. En el presente caso, la Comisión sancionó a Interseguro con una multa de cuatro (4) UIT por infracción de los artículos 18° y 19° del Código, en tanto negó de forma injustificada la cobertura del seguro SOAT a favor de la señora Camones, pese a que tenía prioridad por ser beneficiaria.
41. De la revisión de la Resolución 0848-2021/CC1, se verificó que la Comisión, al momento de imponer la multa de cuatro (4) UIT a Interseguro, utilizó los siguientes criterios:
- (i) Beneficio ilícito¹²: consistente en el ahorro económico obtenido por Interseguro, en la medida que no otorgó a la señora Camones el pago por cobertura de seguro SOAT;
 - (ii) Probabilidad de detección: alta, en la medida que la señora Camones pudo percatarse que Interseguro había defraudado sus expectativas al no otorgarle la cobertura del seguro SOAT. Sin embargo, esta Sala considera que la probabilidad de detección es baja, en la medida que es muy difícil comprobar si Interseguro, y en general las compañías aseguradoras, cumplen con otorgar la cobertura del SOAT emitidos. Por ello, solo en algunos supuestos se toma conocimiento de los hechos infractores de esta naturaleza, mediante la interposición de denuncias por parte de los consumidores afectados;
 - (iii) Multa base: se obtiene dividiendo el beneficio ilícito entre la probabilidad de detección, siendo que la multa a imponer debe ser por lo menos igual a dicho monto, salvo que existan circunstancias atenuantes; toda vez que, de lo contrario el infractor encontraría rentable cometer la infracción en lugar de respetar las normas del ordenamiento jurídico que es lo que busca evitar el principio de razonabilidad; por lo que, consideró como multa base 4 UIT; y,
 - (iv) Multa Final: la Comisión consideró pertinente imponer a Interseguro una multa final de 4 UIT.
42. Ahora bien, esta Sala considera que la Comisión no tomó en cuenta otros criterios de graduación, como los siguientes:

¹² Cabe precisar que el monto de la indemnización por muerte previsto en el Reglamento SOAT corresponde a 4 UIT, el cual debe ser calculado sobre la base del valor de la UIT vigente: (i) a la fecha de ocurrencia del siniestro; o, (ii) a la fecha del pago de la indemnización. En el presente caso, la ocurrencia del siniestro se dio en el 2020, en ese sentido corresponde la aplicación de $4 \times 4300 = 17\ 200$.



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 2439-2021/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0926-2020/CC1

- (i) Perjuicio ocasionado al consumidor: consistente en que, como consecuencia de la conducta infractora, la aseguradora frustró el derecho de la denunciante a obtener la prestación económica, por la cobertura del seguro SOAT; y,
- (ii) efectos generados en el mercado: se advierte que infracciones como la verificada en el presente caso generan distorsiones en el funcionamiento del mercado, determinando que se eleven los costos de transacción y se perjudique a aquellos proveedores que se conducen adecuadamente y cumplen con la normativa. Concretamente la negativa a pagar a la denunciante la prestación económica por fallecimiento de su cónyuge, y de acudir a la autoridad administrativa para el respeto de este derecho. Dicha conducta genera desconfianza en los consumidores en relación al cumplimiento de las disposiciones legales vigentes, al limitarles un derecho legítimo.

43. Ahora bien, en su recurso de apelación, Interseguro señaló que las Resoluciones 0460-2018/INDECOPI-AQP y 0005-2020/INDECOPI -TAC impusieron multas menores a cuatro (4) UIT, motivo por el cual solicitó que se deje sin efecto la multa impuesta por Comisión o que se le rebaje la multa.
44. Al respecto, cabe acotar que las precitadas resoluciones aludidas por Interseguro en el presente caso, no tienen la condición de precedente vinculante, por lo que no resulta obligatorio que este Colegiado adopte la misma decisión.
45. Asimismo, corresponde precisar que, a criterio de esta Sala, la multa de cuatro (4) UIT impuesta por la primera instancia al proveedor (por no haber otorgado la cobertura del SOAT, solicitado por la [REDACTED]) debió ser mayor; en virtud del Principio de Predictibilidad¹³; no obstante, en razón de la prohibición de la reforma en peor o *reformatio in pejus* establecida en el artículo 258° 3 del TUO de la LPAG¹⁴, no es posible agravar la multa impuesta.

¹³ DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo IV.- Principios del procedimiento administrativo.-

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

1.15. Principio de predictibilidad o confianza legítima. - La autoridad administrativa brinda a los administrados o sus representantes información veraz, completa y confiable sobre cada procedimiento a su cargo, de modo tal que, en todo momento, el administrado pueda tener una comprensión cierta sobre los requisitos, trámites, duración estimada y resultados posibles que se podrían obtener.

Las actuaciones de la autoridad administrativa son congruentes con las expectativas legítimas de los administrados razonablemente generadas por la práctica y los antecedentes administrativos, salvo que por las razones que se expliciten, por escrito, decida apartarse de ellos.

La autoridad administrativa se somete al ordenamiento jurídico vigente y no puede actuar arbitrariamente. En tal sentido, la autoridad administrativa no puede variar irrazonable e inmotivadamente la interpretación de las normas aplicables.

Ver Resolución 0786-2015/SPC-INDECOPI del 9 de marzo de 2015; Resolución 3360-2016/SPC-INDECOPI del 13 de setiembre de 2016 y Resolución 2062-2020/SPC-INDECOPI del 19 de noviembre de 2020.

¹⁴ DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo 258°.- Resolución. - (...)

M-SPC-13/1B

14/18



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

000173

RESOLUCIÓN 2439-2021/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0926-2020/CC1

46. En atención a lo anterior, corresponde desvirtuar los argumentos de Interseguro, en tanto aludieron que la resolución venida en grado vulneró los Principios de Debido Procedimiento, Razonabilidad y Proporcionalidad, toda vez que la Comisión impuso la multa observando a los principios inmersos dentro del marco de un procedimiento administrativo y los criterios de graduación establecidos en el Código.
47. Por lo expuesto, como consecuencia de un análisis ponderado de los criterios señalados y la prohibición de la reforma en peor, corresponde confirmar la multa ascendente a cuatro (4) UIT, impuesta por Comisión a Interseguro al haberse acreditado que incurrió en infracción de los artículos 18° y 19° del Código.
48. Finalmente, se requiere a Interseguro el cumplimiento espontáneo de la multa impuesta, bajo apercibimiento de iniciar el medio coercitivo específicamente aplicable, de acuerdo a lo establecido en el artículo 205° numeral 4 del TUO de la LPAG¹⁵, precisándose, además, que los actuados serán remitidos a la Unidad de Ejecución Coactiva para los fines de ley en caso de incumplimiento.

Sobre la sanción, la medida correctiva ordenada¹⁶, el pago de las costas y costos del procedimiento y la inscripción de la denunciada en el RIS

49. Considerando que, en su recurso de apelación, Interseguro no ha expresado fundamentos adicionales para cuestionar estos extremos, y teniendo en cuenta que el íntegro de los alegatos expuestos en su recurso ya han sido desvirtuados precedentemente, en virtud de la facultad establecida en el artículo 6° del TUO de la LPAG a la Administración, este Colegiado asume como propios los fundamentos de la Comisión sobre dichos extremos, por lo que corresponde tener por confirmada la resolución impugnada al respecto¹⁷.

258.3 Cuando el infractor sancionado recurra o impugne la resolución adoptada, la resolución de los recursos que interponga no podrá determinar la imposición de sanciones más graves para el sancionado.

¹⁵ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL**, aprobado por **DECRETO SUPREMO N° 004-2019-JUS**.

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.

¹⁶ Cabe precisar que, Interseguro no esbozó fundamentos adicionales para cuestionar la medida correctiva ordenada por el órgano de primera instancia. Sin embargo, si bien -en su defensa- el proveedor denunciado señaló que cumplió con otorgar la cobertura del SOAT a favor de la denunciante, lo cierto que a lo largo del procedimiento no presentó medio probatorio alguno que acredite el referido alegato, considerando además que la interesada negó haber recibido dicho beneficio.

¹⁷ **DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo 6°.- Motivación del acto administrativo.**
(...)

6.2. Puede motivarse mediante la declaración de conformidad con los fundamentos y conclusiones de anteriores dictámenes, decisiones o informes obrantes en el expediente, a condición de que se les identifique de modo certero,



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 2439-2021/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0926-2020/CC1

50. En atención a lo dispuesto en el artículo 37° de la Directiva 001-2021-COD-INDECOPI, Directiva Única que regula los Procedimientos de Protección al Consumidor previstos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, la Directiva Única), se informa a Interseguro que deberá presentar a la Comisión los medios probatorios que acrediten el cumplimiento de la medida correctiva ordenada y el pago de las costas del procedimiento, 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 los artículos 117° y 118° del Código.
51. De otro lado, se informa a la señora [REDACTED] que, en caso se produzca el incumplimiento del mandato, la Comisión debe actuar de oficio a fin de garantizar el cumplimiento de la decisión de la autoridad, sin perjuicio del derecho que le asiste de comunicar esa situación a dicha instancia, la cual evaluará la imposición de la multa coercitiva por incumplimiento de mandato, conforme a lo establecido en el artículo 40°.3 de la Directiva Única.

Sobre la remisión de la presente resolución a la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP

52. Este Colegiado considera que, habiéndose verificado la comisión de la conducta infractora imputada contra Interseguro; y, considerando que la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP constituye la entidad reguladora y supervisora de las empresas que operan en el sistema de seguros, corresponde a la Secretaría Técnica de la Sala Especializada en Protección al Consumidor remitirle periódicamente copia de las resoluciones que imponen sanciones a dichas empresas en virtud de los procedimientos seguidos en su contra, para que, en el marco de sus competencias, adopte las medidas que considere pertinentes.

RESUELVE:

PRIMERO: Confirmar la Resolución 0848-2021/CC1 del 16 de abril de 2021, emitida por la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 1, en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta por la señora [REDACTED] contra [REDACTED], por infracción de los artículos 18° y 19° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en la medida que quedó acreditado que la compañía aseguradora negó injustificadamente la cobertura del Seguro Obligatorio contra Accidentes de Tránsito, a favor de la denunciante, por el fallecimiento de su cónyuge, pese a que tenía prioridad para ser beneficiaria.

y que por esta situación constituyan parte integrante del respectivo acto. Los informes, dictámenes, o similares que sirvan de fundamento a la decisión, deben ser notificados al administrado conjuntamente con el acto administrativo.



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 2439-2021/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0926-2020/CC1

SEGUNDO: Confirmar la Resolución 0848-2021/CC1, en el extremo que sancionó a [REDACTED] con una multa de cuatro (4) UIT.

TERCERO: Requerir a [REDACTED] A., el cumplimiento espontáneo de la multa impuesta, bajo apercibimiento de iniciar el medio coercitivo específicamente aplicable, de acuerdo a lo establecido en el artículo 205° numeral 4 del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo 004-2019-JUS, precisándose, además, que los actuados serán remitidos a la Unidad de Ejecución Coactiva para los fines de ley en caso de incumplimiento.

CUARTO: Confirmar la Resolución 0848-2021/CC1, en el extremo que ordenó como medida correctiva reparadora que, en el plazo de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente de notificada la resolución [REDACTED], cumpla con otorgar la cobertura del seguro obligatorio contra accidentes de tránsito a favor de la denunciante.

QUINTO: En atención a lo dispuesto en el artículo 37° de la Directiva 001-2021-COD-INDECOPI, Directiva Única que regula los Procedimientos de Protección al Consumidor previstos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor, se informa a [REDACTED] 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 que se otorga para cumplir el mandato; bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva, conforme a lo establecido en los artículos 117° y 118° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

De otro lado, se informa a la señora [REDACTED] que, en caso se produzca el incumplimiento del mandato, la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 1 debe actuar de oficio a fin de garantizar el cumplimiento de la decisión de la autoridad, sin perjuicio del derecho que le asiste de comunicar esa situación a dicha instancia, la cual evaluará la imposición de la multa coercitiva por incumplimiento de mandato, conforme a lo establecido en el artículo 40°.3 de la Directiva 001-2021-COD-INDECOPI, Directiva Única que regula los Procedimientos de Protección al Consumidor previstos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor.

SEXTO: Confirmar la Resolución 0848-2021/CC1, en el extremo que ordenó a [REDACTED] que, en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles contado a partir del día siguiente de notificada la resolución, cumpla con pagar a la denunciante las costas y costos del procedimiento a favor de la señora Yumira Camones Suárez.



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 2439-2021/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0926-2020/CC1

SÉTIMO: Confirmar la Resolución 0848-2021/CC1, en el extremo que dispuso la inscripción [REDACTED], en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.

OCTAVO: Remitir copia de la presente resolución a la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, para que, en el marco de sus competencias, adopte las medidas que considere pertinentes.

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

JAVIER EDUARDO RAYMUNDO VILLA GARCÍA VARGAS
Presidente