



FACULTAD DE DERECHO

**INFORME JURÍDICO DE EXPEDIENTE  
ADMINISTRATIVO N° 0315-2014/CC1**

**PRESENTADO POR  
LAURA GUADALUPE MONTENEGRO BARRIENTOS**

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

**LIMA – PERÚ**

**2020**



**CC BY-NC-SA**

**Reconocimiento – No comercial – Compartir igual**

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

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



**USMP**  
UNIVERSIDAD DE  
SAN MARTÍN DE PORRES

FACULTAD DE  
DERECHO

**INFORME JURIDICO DE EXPEDIENTE ADMINISTRATIVO**

**PARA OBTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE ABOGADA**

**MATERIA** : IDONEIDAD DE SERVICIO

**ENTIDAD PÚBLICA** : INDECOPI

**NÚMERO DE EXPEDIENTE** : 0315-2014/CC1

**DENUNCIANTE** : RENZO IVÁN VILA ARCE

**DENUNCIADO** : EL PACIFICO PERUANO SUIZA COMPAÑÍA  
DE SEGUROS Y REASEGUROS S.A.

**BACHILLER** : LAURA GUADALUPE MONTENEGRO  
BARRIENTOS

**CÓDIGO** : 2011102964

LIMA – PERÚ

2020

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

### **HECHOS EXPUESTOS POR EL DENUNCIANTE:**

Con fecha 10 de abril del 2014 el señor Renzo Iván Vila Arce interpuso denuncia ante la Comisión de Protección al Consumidor N° 1 del Indecopi contra la Empresa El Pacifico Peruano Suiza Compañía de Seguros y Reaseguros (Pacifico) por haber incurrido en presuntas infracciones a la Ley N° 29571 “Código de Protección y Defensa del Consumidor” manifestando que con fecha 12 de diciembre del 2013 por el canal de televentas (vía telefónica) solicitó a Pacifico una cotización para una póliza de seguro vehicular para su auto, habiendo recibido la cotización N° 100032361 mediante correo electrónico en la cual le ofrecían una póliza de seguro vehicular por el total de S/1,975.71 otorgándole tres modalidades de pago para la cancelación de la misma; escogiendo él la modalidad de pago en seis (06) cuotas sin intereses de S/.329.29 cada una. Es así que manifiesta su aceptación a la cotización remitida a través de una respuesta al correo electrónico que le fuera remitido por el trabajador de Pacifico.

Con fecha 17 de diciembre del 2013, el trabajador de Pacifico le remite vía correo electrónico el código para efectuar el pago mediante transferencia bancaria indicándole el monto a pagar por el valor de S/.329.29 soles; razón por la cual al día siguiente el Sr. Vila Arce procede a efectuar el pago de la primera cuota por el monto pactado y afilia el débito automático para que se realice el pago de las cinco cuotas restantes de su tarjeta, remitiendo el comprobante de la transferencia bancaria al trabajador de Pacifico tal cual él le había solicitado.

Sin embargo, con fecha 26 de diciembre del 2013, cuando Pacifico le remite a su domicilio la Póliza N° 8264514-30786622, él observa que ésta que no se encontraba acorde a las

condiciones acordadas mediante la cotización N° 100032361; ya que esta no contenía ni el tipo de moneda y ni la forma de pago previamente pactado, asimismo manifiesta que también le remitieron un convenio de pago N°45322475 donde le indicaban que la modalidad de pago sería en cuota única y la moneda en dólares; adicional a ello le remiten un aviso de cobranza N°44201688 por el importe de \$/.679.98 dólares; razón por la cual procedió a presentar un reclamo telefónicamente ante Pacifico.

Producto del reclamo efectuado, con fecha 30 de diciembre del 2013, Pacifico le remite a su domicilio una segunda Póliza de N° 8264514-3079161 en la cual únicamente corrigió la forma de pago, más no el tipo de moneda consignada; remitiéndole además el convenio de pago N°45339811 donde indicaban que la modalidad de pago sería fraccionado y la moneda continuaba en dólares; asimismo le envían nuevamente el aviso de cobranza N° 4420168 por el importe de \$/.697.98 dólares modificando únicamente que el pago sería en seis cuotas sin intereses de \$/.116.36 cada una; motivo por el cual nuevamente presenta un reclamo telefónico ante Pacifico.

Es por ello que el 17 de enero del 2014, en atención al reclamo presentado Pacifico le remitió un correo electrónico donde adjuntaba la carta N° PPS-01265/2014-2; a través de la cual señalaban textualmente lo siguiente:

*“...hemos revisado su reclamo, en el que manifiesta su disconformidad con la renovación de la Póliza Vehicular N°8264514, toda vez que desea mantener activa la póliza vehicular ofrecida mediante cotización N°100032361.*

*Al respecto, le informamos que de acuerdo a lo solicitado hemos procedido con la anulación definitiva de la póliza N°8264514, por lo que no mantendrá deuda con nuestra empresa.”*

En virtud a lo expuesto en la precitada carta, el Sr Vila Arce manifiesta que la respuesta de Pacífico le hacía entender que procederían con la anulación de la póliza N°8264514-30786622 y que mantendrían vigente la póliza N°8264514-3079161; motivo por el cual no efectuó ninguna observación a la misma. No siendo sino hasta el 18 de marzo del 2014, cuando procede a comunicarse con el servicio post venta de Pacífico con la finalidad de requerir el comprobante de pago correspondiente a la primera cuota que había cancelado y que no le había sido entregado hasta dicho momento cuando se da con la sorpresa que Pacífico le comunica que él no tenía un seguro vehicular activo con dicha empresa, ante dicha situación el Sr. Vila Arce manifiesta que efectuó su disconformidad de tal hecho con el personal de Pacífico que lo estaba atendiendo telefónicamente y le indicaron que evaluarían su caso y se comunicarían con él cuando tuvieran una respuesta al respecto.

Finalmente, al día siguiente recibe una llamada del trabajador de Pacifico que lo había atendía el día anterior, quien le indicó que efectivamente no contaba con ninguna póliza de seguro vehicular activa con Pacífico, no obstante, como solución a todos los inconvenientes causados le ofrecían una nueva póliza, sin embargo, al ser ésta póliza más costosa a la que él en un primer momento había aceptado, termina por rechazarla.

Como consecuencia de lo señalado líneas arriba, el Sr. Vila Arce manifiesta que estuvo conduciendo su automóvil con una póliza inactiva por un (1) mes, viéndose forzado a usar los servicios de taxi para movilizarse de manera conjunta con su familia mientras esperaba una respuesta por parte de Pacifico; sin embargo al no obtener respuesta alguna que efectivamente le brinde una solución a su problema, se vio forzado a adquirir otra póliza de otra compañía de seguros, viéndose forzado a adquirirla por un monto mayor al que le había ofrecido en un primer momento Pacifico y la cual ya había aceptado.

### HECHOS EXPUESTOS POR EL DENUNCIADO

Con fecha 24 de junio del 2014, El Pacifico Peruano Suiza Compañía de Seguros y Reaseguros S.A. (Pacifico) presenta sus descargos a la denuncia interpuesta en su contra por el Sr. Vila Arce, manifestando que el denunciante no había acreditado ni probado que él hubiera solicitado a Pacifico se le entregue un comprobante de pago luego de haber efectuado la cancelación de la primera cuota correspondiente a la póliza vehicular ofrecida, razón por la cual indicaban que no se les podía imputar la obligación a entregar dicho documento.

Asimismo, la empresa en cuestión indicó que el Sr. Vila Arce había realizado el pago en mención mediante una transferencia bancaria y no directamente en alguna de sus oficinas, por lo que su personal no podía realizar la entrega de un comprobante de pago al Sr. Vila Arce.

De igual forma, Pacífico negó que ellos le habrían dado a entender al Sr. Vila Arce que mantendría una póliza vehicular activa; ya que en la Carta de fecha 17 de enero del 2014 le habían comunicado que estaban procediendo con la anulación definitiva de la póliza de seguro vehicular N°8264514 a propia solicitud de él y además cumplieron con indicarle que producto de dicha anulación él no tendría deuda alguna con su empresa.

Cabe señalar que Pacifico fue declarado rebelde por la Secretaría Técnica respecto el hecho imputado consistente en haber remitido al domicilio del Sr. Vila Arce una póliza de seguro vehicular en moneda extranjera (dólares) pese haberle ofrecido una póliza en moneda nacional al no haber efectuado descargo alguno respecto dicho punto.

Por todo lo demás que fuera expuesto por Pacífico, termino rechazando lo manifestado por el Sr. Vila Arce en la denuncia presentada, por lo que solicitaba a la Comisión de Protección y Defensa del Consumidor N°1 declare infundada la denuncia presentada por el Sr. Vila Arce.

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

### A) RESPECTO LAS PRESUNTAS INFRACCIONES IMPUTADAS A PACÍFICO LUEGO DE ADMITIDA LA DENUNCIA DEL SR. VILA ARCE:

La Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor N°1 señaló que los hechos denunciados por el Sr. Vila Arce contra Pacífico constituían presuntas infracciones al literal c) del numeral 1.1 del artículo 1° y al literal c) del numeral 56.1 del artículo 56° de la Ley N°29571; en la medida que Pacífico le había remitido una póliza de seguro vehicular en moneda extranjera (dólares) pese a que lo convenido fue en moneda nacional.

Asimismo, señaló que los hechos denunciados también constituían presuntas infracciones a los artículos 18° y 19° de la Ley 29571; en la medida que Pacífico no le había entregado comprobante de pago por la primera cuota cancelada por el Sr. Vila Arce y además porque le habrían dado a entender que la póliza de seguro N°8264514-307916 se encontraba activa pese a que de manera posterior le comunicaron que él no contaba con ninguna póliza de seguro vehicular activa.

Razón por la cual corresponde revisar si dichas imputaciones se encontraban acorde a los hechos denunciados.

### ANALISIS:

Para la presentación de una denuncia ante la Comisión de Protección al Consumidor, de acuerdo a lo previsto en el texto único de procedimientos administrativos y lo previsto en el portal web del Indecopi se observa que el escrito a presentarse de contener entre otros los fundamentos claros y precisos del hecho, debiéndose adjuntar las pruebas que

acrediten la infracción que se denuncia y además se debe indicar expresamente aquello que solicita como medida correctiva. No obstante, de la evaluación realizada a la denuncia presentada por el Sr. Vila Arce se advierte que en esta, él únicamente detalla los hechos que le habrían causado perjuicio, sin tipificar de manera expresa las presuntas infracciones cometidas por Pacífico, solicitando como medida correctiva de manera general la imposición de una sanción para dicha empresa aseguradora indicando que se les debía sancionar por su deficiencia de gestión documentaria y por no haberle otorgado el comprobante del pago que realizó.

Es por ello que, al admitir su denuncia, la Secretaría Técnica, luego de haber evaluado los medios probatorios y lo expuesto por el Sr. Vila; advierte que el accionar de Pacífico involucraría una posible afectación a las expectativas que tenía el Sr. Vila producto de las condiciones ofrecidas en un primer momento, pues él esperaba recibir una póliza de seguro vehicular completamente diferente a lo que realmente recibió.

Razón por la cual, el hecho materia de la denuncia fue calificado como una presunta infracción al deber de idoneidad debidamente tipificado en los artículos 18° y 19° de la Ley 29571 y además, la Secretaría Técnica observó una presunta infracción al literal c) del numeral 56.1 del artículo 56° pues Pacífico habría utilizado un método comercial coercitivo al haber modificado la póliza de seguro vehicular sin consentimiento del Sr. Vila Arce, por lo que considero que pese a que la denuncia presentada por el Sr. Vila Arce no efectuaba una correcta exposición de los hechos concretos y no contenía los fundamentos de derecho que respaldaran lo expuesto por él; la Secretaría Técnica realizó una correcta imputación de las presuntas infracciones cometidas por Pacífico.

*B) RESPECTO LA RESOLUCIÓN EMITIDA POR LA COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N°1:*

La Resolución Final N°0794-2015/CCI de fecha 26 de mayo del 2015 declaró fundada en parte la denuncia presentada por el Sr. Vila Arce, pues consideró que Pacífico efectivamente había infringido el literal c) del numeral 1.1 del artículo 1° y el literal c) del numeral 56.1 del artículo 56° de la Ley N°29571; sin embargo, declaro infundada la denuncia por la presunta infracción a los artículos 18° y 19° de la Ley N°29571.

Motivo por el cual corresponde analizar si lo resuelto por la Comisión de Protección al Consumidor N°1 efectivamente se ajusta a una correcta evaluación a los hechos denunciados.

*ANALISIS:*

Para la Comisión, el hecho que Pacífico haya remitido una póliza de seguro vehicular con condiciones distintas a las que le hubieran sido remitidas en un primer momento al Sr. Vila Arce acreditan que Pacífico uso un método comercial coercitivo en el presente caso, pues pese a haberse tratado de una compra de una póliza de seguro vehicular realizada por vía telefónica, no habiendo existido la suscripción física de un contrato; éste quedo perfeccionado desde que el Sr. Vila Arce remitió vía correo electrónico la aceptación a las condiciones ofrecidas por Pacífico mediante la Cotización N°100032361; quedando conformada la relación de consumo entre Pacífico y el Sr. Vila Arce.

En virtud a ello, es pertinente mencionar que la Ley N°29571 protege al consumidor se encuentre directa o indirectamente comprendido en una relación de consumo, por lo que a fin de obtener una mayor interpretación a lo expuesto por el Código de Protección y Defensa del Consumidor considero adecuado citar la siguiente jurisprudencia:

“De esa forma, los conceptos de consumidor y relación de consumo se encuentran estrechamente vinculados, en una relación de sujeto – situación jurídica/consumidor – a objeto – relación de consumo -; sin embargo, además de los mencionados conceptos, el Código ha recogido un supuesto adicional de protección – los expuestos o comprendidos por una relación de consumo -. Por tanto, el ámbito de protección del Código se presenta estos dos (2) supuestos:

- Cuando un denunciante forma parte de una relación de consumo en virtud de un contrato celebrado con un proveedor; y,
- Cuando un denunciante alega que merece protección en virtud de haber sido directa o indirectamente expuesto o comprendido en una relación de consumo o haber sufrido los efectos de esta.

Así, respecto al primer supuesto, se entenderá a la denominada relación de consumo como aquella configurada por la concurrencia de tres componentes íntimamente ligados y cuyo análisis debe efectuarse de manera integral. Dichos componentes son los siguientes: un consumidor o usuario, un proveedor y un producto o servicio material de transacción comercial.

Ahora bien, respecto al segundo supuesto, se desprende que el Código es aplicable también a casos en los que no se ha configurado propiamente una relación de consumo, pero en los que el denunciante se encontró expuesto, directa o indirectamente, a una etapa previa, a su ejecución o a una etapa posterior a aquella razón por la cual califica como consumidor.” [Resolución Final N°0208-2018/CC1. Expediente N°375-2017/CC1. Lima 24 de enero de 2018 Comisión de Protección al Consumidor N°1 Sede Central]

Es por ello que, encontrándose el Sr. Vila Arce en una relación de consumo directa con Pacífico, éste último debió respetar las condiciones pactadas en un primer momento, máxime si el Sr. Vila había efectuado el pago de la primera cuota correspondiente; sin embargo, habiendo modificado unilateralmente dichas condiciones demuestra una clara infracción al literal c) del numeral 56.1 del artículo 56° de la Ley N°29571. Y además este hecho para mi efectivamente infringe el deber de idoneidad ya que el Sr. Vila Arce no recibió la póliza vehicular acorde a las condiciones que el había aceptado.

Sin embargo, la Comisión consideró que no se había infringido el deber de idoneidad previsto en los artículos 18° y 19° de la Ley N°29571 ya que el Sr. Vila no había acreditado haber requerido a Pacífico el comprobante del pago que realizó y porque además Pacífico no había generado ninguna falsa expectativa en lo concerniente a la vigencia de la póliza de seguro vehicular pues Pacífico había sido claro mediante la carta de fecha 17 de enero de 2014 en donde le manifestaron que habían procedido con la anulación de la póliza N°8264514. Sin embargo, a mi parecer tal cual he indicado líneas arriba, al haber usado Pacífico un método comercial coercitivo ya se encontraba infringiendo el deber de idoneidad y por ende los artículos 18° y 19° de la Ley N°29571. No obstante, en la medida que los precitados artículos habían sido imputados a Pacífico por la no entrega de un comprobante de pago y por haberle creado una falsa expectativa al Sr. Vila Arce sobre la póliza adquirida, la Comisión consideró que los mismos no habían sido infringidos en tanto que el Sr. Vila Arce no había acreditado haber requerido a Pacífico la entrega del comprobante de pago cuestionado y además, porque la Comisión consideró que en la carta remitida por Pacífico al Sr. Vila Arce, Pacífico efectivamente le

había sido claro en manifestar que procederían con la anulación definitiva de la póliza vehicular.

Sin embargo, en la medida que Pacífico no brindó una información clara y concreta al Sr. Vila Arce en muchos aspectos considero que la Comisión debió declarar fundada la infracción a los artículos 18° y 19° de la Ley N°29571, en la medida que “la relación entre el deber de idoneidad y el de información es de género especie, por ello hay supuestos en el que se lesiona al primero a través de una inadecuada información. Ello no quiere decir que el deber de información carezca de autonomía, por cuando hay casos en los cuales se presenta una infracción a este deber sin tener que reunir al deber genérico de idoneidad”<sup>1</sup> (ESPINOZA ESPINOZA, 2006).

C) RESPECTO LA NO EVALUACIÓN AL ESCRITO PRESENTADO POR EL DENUNCIANTE CON FECHA 05 DE SETIEMBRE DEL 2014

Obra en el expediente el escrito presentado por el Sr. Vila Arce luego de haber sido notificado con los descargos presentados por Pacífico, el mismo que mediante Resolución N°4 de fecha 22 de setiembre del 2014 fue agregado al expediente y puesto en conocimiento de Pacífico. Por lo que corresponde evaluar si lo resuelto por la Comisión se encontraba correcto.

ANALISIS:

La Comisión de Protección al Consumidor emitió su decisión sin tener en consideración el escrito presentado por el Sr. Vila Arce donde él ofrecía nuevas pruebas que desvirtuaban los descargos realizados por Pacífico; por lo que considero adecuado citar

---

<sup>1</sup> ESPINOZA ESPINOZA, J. (2006). *Derecho de los consumidores*. Lima: Rodhas, p.104.

la siguiente jurisprudencia: “El artículo 162.2° de la Ley N°27444, Ley de Procedimiento Administrativo General (en adelante LPAG), establece que corresponde a los administrados aportar los medios probatorios que sustenten sus alegaciones. En ese sentido, y considerando lo establecido en el artículo 19° del Código, la atribución de responsabilidad en la actuación de las partes del procedimiento se determina de la siguiente manera:

- Acreditación del defecto: Corresponde al consumidor probar la existencia de un defecto en el bien o servicio; e,
- Imputación del defecto: Acreditado el defecto, corresponderá al proveedor demostrar que el defecto no le es imputable (inversión de la carga de la prueba);

esto es, que no es un defecto incorporado al servicio como consecuencia de las actividades involucradas en poner el producto o el servicio al alcance del consumidor” [ Resolución Final N°112-2017/INDECOPI-JUN. Expediente PS0 N° 189-2016/PS0-INDECOPI-JUN. Huancayo, 24 de marzo del 2017. Comisión de la Oficina Regional del INDECOPI de Junín.]

Cabe señalar que éstas pruebas no pudieron ser presentadas de manera conjunta al momento de la presentación de la denuncia en la medida que fueron obtenidas de manera posterior a la presentación de la mismas, ya que correspondieron a cobros efectuados por Pacífico de manera posterior a la comunicación que ellos mismos habían efectuado manifestando la anulación de la póliza vehicular.

Este problema va de la mano con el analizado líneas arriba, pues de haber tomado en cuenta éste escrito, la Comisión si hubiera podido advertir que Pacífico efectivamente había inobservado los artículos 18° y 19° de la Ley N°29571. Y si bien es cierto considero

que el Sr. Vila Arce pudo al menos acreditar en los medios probatorios que adjunto en su denuncia que él si había requerido vía correo electrónico le remitieran el comprobante de pago realizado, puede que él lo haya considerado innecesario en un primero momento, situación que no debió ser así.

“Al respecto, cabe señalar que el numeral 2 del artículo 171 del Decreto Supremo 006-2017-JUS, Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General (en adelante, la LPAG) precisa que corresponde a los administrador aportar las pruebas que consideren pertinentes a efectos de sustentar sus alegaciones, por lo que la actuación de las partes debe ceñirse a la norma que regula la carga de la prueba, donde se distinguen dos etapas de análisis al momento de verificar la ocurrencia de una infracción al Código: Primera etapa: Acreditación del defecto. - El consumidor debe acreditar la existencia del defecto en el bien o servicio materia de la relación de consumo entablada; y, Segunda etapa: Atribución del defecto. - Una vez acreditado el defecto, se invierte la carga de la prueba y corresponde al proveedor demostrar que el mismo no le es imputable.

Por su parte, el artículo 196° del Código Procesal Civil, aplicable de manera supletoria a los procedimientos administrativos, la carga de probar corresponde a quien afirma los hechos que configuran su pretensión o quien los contradice.” [Resolución Final N°0006-2017/CC1. Expediente N° 1207-2017/PS2. Lima 4 de enero de 2018. Comisión de Protección al Consumidor N°1.]

Por lo que, en mi opinión, al no haber efectuado la Comisión un correcto análisis a todo lo obrante en el expediente en cuestión, no emitió una correcta decisión al no haber declarado la denuncia presentada por el Sr. Vila Arce fundada en su totalidad.

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

#### *POSICIÓN SOBRE LA RESOLUCIÓN N° 0794-2015/CC1*

Respecto la resolución emitida por la Comisión de Protección al Consumidor N°1 en lo concerniente a la denuncia interpuesta por el Sr. Vila Arce en contra Pacífico debo indicar que no comparto lo resuelto por la misma; en la medida que mi persona hubiera evaluado todos los medios probatorios obrantes en el expediente y no solo me hubiera basado en lo expuesto en la denuncia y sus respectivos medios probatorios y los descargos presentados por la empresa denunciada.

Es así que, tal como he señalado en el punto anterior donde describí los problemas que encontraba en el expediente, considero que de haber tenido en consideración la Comisión el escrito presentado por el Sr. Vila Arce después que le fuera notificado los descargos presentados por Pacífico, la Comisión hubiera tenido conocimiento que el denunciante si solicitó en más de una oportunidad el comprobante de pago correspondiente a la primera cuota que canceló; asimismo, la Comisión hubiera advertido de los estados de cuenta presentados como medios probatorios que demostraban que Pacífico continuó debitando de su tarjeta las cuotas correspondientes a los meses de abril y mayo del 2014, pese que en la carta que le remitieron en el mes de enero del año 2014 le habrían comunicado la anulación definitiva de su póliza vehicular.

Asimismo, considero que la Carta remitida por Pacífico con fecha 17 de enero del 2014 no fue evaluada a cabalidad por la Comisión; pues a mi parecer si creaba una falsa expectativa en el Sr. Vila Arce situación que acreditaba que Pacífico efectivamente había infringido el deber de idoneidad; ya que esta carta no era precisa y de su simple lectura se advierte que existe cierta

ambigüedad en lo que se refiere a las pólizas que le fueron remitidas al Sr. Vila Arce y no especificaba cuál póliza procedería a ser anulada de manera definitiva, ya que la Comisión no evaluó que en el presente caso existían dos pólizas de seguro vehicular.

Respecto esto último debo señalar que si bien es cierto en un principio al Sr. Vila Arce le remiten la Póliza de Seguro Vehicular N° 8264514-3078662, la cual estipulaba que el pago sería en una sola cuota y en dólares; al no encontrarse ésta acorde a las condiciones que le habían sido ofrecidas procedió a interponer un reclamo por lo que en atención a ello, Pacífico le remite la Póliza de Seguro Vehicular N°8264514-3079161 en la cual solo cambian la modalidad de pago, precisando que sería en seis cuotas sin intereses y mantienen el tipo de moneda (dólares). No obstante, de la simple lectura a la Carta remitida por Pacífico se advierte que en ella simplemente indican que ante la negativa a la renovación de la Póliza Vehicular N° 8264514 por parte del Sr. Vila Arce en tanto él deseaba mantener activa la póliza vehicular ofrecida mediante la cotización N° 100032361; procederían con la anulación definitiva de la Póliza N° 8264514 (*El énfasis es mío*).

Es decir, teniendo en consideración que las dos pólizas de seguro vehicular que Pacífico remitió al Sr. Vila Arce empezaban con el N°8264514 y variaban en la serie que continuaba; se entiende que el Sr. Vila Arce refirió su deseo por contar con la póliza de seguro vehicular acorde a la única cotización que le fuera remitida (Cotización N°100032361) en la cual se le ofreció una póliza vehicular a pagar en seis cuotas sin intereses de S/.329.29. Sin embargo, Pacífico debió especificar en todo caso el número completo de la póliza que procederían a anular, ya que como se ha detallado líneas arriba ambas pólizas empezaban con el N° 8264514 y se diferenciaba en la serie que continuaba pues la primera póliza era la N°8264514-3078662 y la segunda póliza era la N°8264514-3079161; motivo por el cual considero adecuado citar a Quispe Correa

cuando señala que “La empresa, como se sabe, busca utilidad. El consumidor, se supone, busca calidad y precio. De esa relación asimétrica entre la empresa y el consumidor, la ventaja marcha al lado de la empresa: tiene mayor capacidad económica, lo que realiza a través de la publicidad y la propaganda, estudio de mercado, experiencias de laboratorio, etc. El usuario o consumidor se encuentra indefenso ante una campaña agresiva a favor de un producto, por lo que el Estado, o la asociación de consumidores, o quienes están encargados de proteger los llamados intereses difusos, deben intervenir para equilibrar la presión que se ejerce”<sup>2</sup>.

Por lo que, teniendo mayor ventaja por así decirlo Pacífico, debió remitir una comunicación clara respecto la póliza que estaban anulando y debió comunicar al Sr. Vila Arce si en todo caso le otorgarían una póliza vehicular acorde a las condiciones que le habían sido ofrecidas y que incluso el continuaba pagando.

#### *POSICIÓN SOBRE LA RESOLUCIÓN N° 0787-2016/SPC-INDECOPI*

Considero que la Sala Especializada en Protección al Consumidor si efectuó un mayor análisis en el presente procedimiento respecto lo que fuera expuesto en la apelación presentada por el Sr. Vila Arce; pues terminó por revocar la resolución impugnada en lo que se refería a la infracción de los artículos 18° y 19° de la Ley N°29571; y, reformándola terminó por declararla fundada en su totalidad a la denuncia. Es así que, en vista que los artículos precitados versan sobre la idoneidad y la obligación de la misma por parte de los proveedores, vale definirla “como la correspondencia entre lo que el consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función de la naturaleza del producto y su aptitud para satisfacer la finalidad para la cual ha sido puesto en el mercado. La idoneidad y la información están, por tanto, estrechamente

---

<sup>2</sup> QUISPE CORREA, A. (2007). *La Constitución Económica* (Segunda ed.). Lima: MaxiGraphica , p.111-112.

vinculadas. Sin embargo, esto no nos debe llevar a entender que el único parámetro para determinar la idoneidad de un producto es la información recibida, pues la primera también está en función de las expectativas del consumidor, las cuales dependen de la naturaleza del bien”<sup>3</sup>

Sobre el particular, la no entrega de un comprobante de pago al denunciante, situación que para la Comisión no correspondía una infracción al deber de idoneidad, para la mayoría de los miembros de la Sala no fue así, ya que si bien es cierto en el presente expediente existían otros documentos para acreditar la relación de consumo entre el Sr. Vila Arce y Pacífico, la emisión de un comprobante de pago por parte de Pacífico, de acuerdo a lo expuesto por la Sala, constituía una garantía legal para el Sr. Vila Arce, pues éste haría las veces de un documento de respaldo ante cualquier situación que pueda presentarse respecto a la póliza de seguro vehicular adquirida telefónicamente; máxime si su emisión se encuentra previsto en las normas tributarias.

No obstante ello, debo mencionar que dos vocales de la Sala emitieron su voto en discordia respecto este punto pues consideraban que la no emisión de un comprobante de pago no constituía una infracción al deber de idoneidad en el ámbito de las normas de protección al consumidor ya que su omisión en todo caso correspondía una infracción a la Ley de Comprobantes de Pago y su Reglamento y, al sancionar su omisión se estarían avocando indebidamente a las facultades de la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria. Sin embargo, tal y como se estipuló en el análisis efectuado en la presente resolución, ambas vocales no tuvieron en consideración lo estipulado en la Resolución N°0270-2014-SPC. Expediente N°118-2013/CPC. Lima 28 de enero de 2014 que señala entre otros lo siguiente:

---

<sup>3</sup> BACA ONETO, V. (2013). *Análisis de las fuentes del Indecopi a la Luz de las decisiones de sus órganos resolutivos* (Primera ed.). Lima: Instituto Nacional de Defensa de la Competencia, p.29.

*“Al respecto, corresponde señalar que, en el marco del deber de idoneidad, un consumidor espera contar con el documento formal exigido por las normas tributarias, es decir, el comprobante de pago, al margen de que existan otros documentos para acreditar la relación de consumo. Lo anterior en cuando constituye una garantía legal en toda contratación de bienes y servicios el que el proveedor de los mismos extienda un comprobante de pago formal al consumidor, documento que por excelencia ofrecerá a éste todas las garantías y respaldo ante cualquier situación que pueda presentarse respecto del bien o servicio contratado.*

*Por dicha razón, esta Sala considera que no basta con extender al consumidor un documento, que aun cuando permita acreditar la relación de consumo con el proveedor, no constituya un comprobante de pago reconocido por las normas tributarias, siendo el comprobante de pago el documento regular y que por exigencia legal debe ser entregado a los consumidores.*

*Cabe señalar que si bien la falta de emisión y entrega de comprobante de pago constituye una infracción a la normativa tributaria, ello no excluye que una situación de este tipo afecte las legítimas expectativas de un consumidor y pueda constituir, a su vez, una infracción del deber de idoneidad previsto en el artículo 19° del Código, pues tal como se ha señalado, forma parte de la garantía legal que determina la idoneidad del producto o servicio contratado.”*

Por lo que yo me encuentro de acuerdo a la decisión emitida por la Sala Especializada en Protección al Consumidor en el presente expediente.

#### **IV. CONCLUSIONES**

- La Comisión de Protección al Consumidor no emitió una decisión acorde a toda la documentación obrante en el expediente. Asimismo, no evaluó a cabalidad los medios probatorios presentados por el Sr. Vila Arce, específicamente lo relacionado a la carta

remitida por Pacifico en el mes de enero del año 2014; hechos que generaron que en amparo a sus derechos el Sr. Vila Arce interponga recurso de apelación contra la misma.

- La Sala Especializada de Protección al Consumidor efectuó una correcta evaluación a los hechos expuesto en la apelación presentada por el denunciante; corrigiendo de esta manera la decisión emitida por la Comisión que, en lugar de efectivamente buscar la protección del consumidor, en el presente caso el Sr. Vila Arce, lo que hacía era causarle un perjuicio.

## **V. BIBLIOGRAFÍA**

- Baca Oneto, V. S. (2013). *Análisis de las fuentes del Indecopi a la luz de las decisiones de sus órganos resolutivos (Primera ed.)*. Lima: Instituto Nacional de Defensa de la Competencia.
- Espinoza Espinoza, J. A. (2006). *Derecho de los consumidores*. Lima: Rodhas.
- Quispe Correa, A. (2007). *La Constitución Económica (Segunda ed.)*. Lima: Maxi Graphica Impresores.

## **VI. ANEXOS**

1) Denuncia

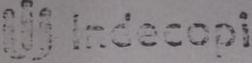
y

sus

respectivos

anexos

000003

  
Indecopi

SEÑOR SECRETARIO TÉCNICO DE LA COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 1

RECIBIDO  
UNIDAD DE TRAMITE DOCUMENTARIO

Yo Renzo Ivan Vila Arce, con DNI 410139787, con dirección en Jr. Brigadier Pumacahua 1616, Dpto 404 Jesús María, correo electrónico: vrenso@gmail.com ; a Ud., respetuosamente, digo:

En defensa de mis derechos de consumidor, presento denuncia para que se inicie el procedimiento administrativo SANCIONADOR en contra de la Empresa **El Pacifico Peruano Suiza Compañía de Seguros y Reaseguros** (RUC: 20100035392), domiciliada en la Av. Juan de Arona N° 830 San Isidro en mérito a los siguientes fundamentos:

**Fundamentos de la denuncia:**

1. Con fecha 12 de diciembre del 2013 solicite la cotización de un seguro vehicular, (Esta acción la realicé por iniciativa propia en previsión que mi seguro vehicular vencía el 23 de enero del 2014)
2. La solicitud de cotización la realice vía telefónica, por medio del sistema de televentas del Pacifico Peruano Suiza. (Telef. 513-5000 opción Televentas, horario: 9:00 am- 06:00 pm), siendo atendido por el señor Arnold Bustamante Mendoza, ejecutivo de Seguros de Auto, Soat y Viajes.
3. El mismo día de la solicitud telefónica (12-12-2013) el señor Arnold Bustamante funcionario del Pacifico Peruano Suiza me envió una cotización vía correo electrónico (ver anexos 1 y 2, cotización numero N° 100032361).
4. Con fecha 12-12-2013 acepto la cotización N° 100032361, informando al señor Arnold Bustamante funcionario del Pacifico Peruano Suiza mi respuesta de conformidad vía correo electrónico (ver anexo 3).
5. Con fecha 18-12-2013 realicé el primer pago de la póliza, el monto fue de S/ 329.29 (ver constancia de pago en el anexo 4)
6. En complemento a lo indicado en el numeral 5 precedente, por instrucciones del Pacifico Peruano Suiza, realicé el primer pago por medio de su sistema SAFETYPAY (ver anexo 5)

7. Según condiciones de la cotización del Pacifico Peruano Suiza N° 100032361 el pago de la póliza se realizaría en seis (06) cuotas de S/ 329.29, asimismo me afilio para un pago por debito automático para cancelar las 5 cuotas faltantes.
8. Con fecha 26/12/2013 El Pacifico Peruano Suiza envía a mi domicilio la póliza N° 8264514-30786622 (ver anexo 6), al revisarla observo que la misma no está de acuerdo a lo ofrecido.
9. Las dos (02) observaciones que encuentro son las siguientes: Primero que la moneda está en dólares, cuando el trato era en soles. Segundo, me envían un convenio de pagos N°45322475 (ver anexo 7) y un aviso de cobranza N°44201688 (ver anexo 8) donde indican pago al contado, cuando el trato era en 6 cuotas mensuales sin intereses (ver cotización aceptada N° de El Pacifico Peruano Suiza, anexo 2)
10. Por lo indicado en el punto 9 realizo un reclamo telefónico, donde me indican que revisaran mi caso.
11. Con fecha 30/12/2013 El Pacifico Peruano Suiza envía a mi domicilio una segunda póliza N° 8264514-3079161 (ver anexo 9), al revisarla observo que uno de los puntos observados ha sido corregido, pues ahora tanto el convenio de pagos N° 45339811 (ver anexo 10) como el aviso de cobranza N° 44220588 (ver anexo 11) indica pago en 6 cuotas, sin embargo continua la moneda en dólares.
12. Con fecha 17/01/2014 El Pacifico Peruano Suiza envía a mi correo electrónico una carta (N° PPS-01265/2014-2, ver anexo 12) con la respuesta a mi reclamo telefónico, donde se dice literalmente; ... "manifiesta su disconformidad con la renovación de la póliza vehicular N° 8264514, toda vez que desea mantener activa la póliza vehicular ofrecida mediante cotización 100032361"...
13. Se entiende de la respuesta de El Pacifico Peruano Suiza que se anulaba la póliza N° 8264514-**30786622** y se mantenía vigente la póliza N° 8264514-**3079161**
14. Asimismo quiero resaltar que desde la fecha que realice el pago de la primera cuota (18-12-2013) estuve solicitando reiteradamente mi comprobante de pago, sin respuesta a la fecha.

000005

15. Es en este contexto que el 18-03-2014 realice una llamada al servicio de post venta para reclamar mi comprobante de pago, siendo atendido por la Sra Ursula Chavez, funcionaria El Pacifico Peruano Suiza la misma que me informa que no contaba con un seguro vehicular activo.
16. El complemento a lo indicado en el numeral 15, la Sra. Ursula Chavez me informa vía correo electrónico lo siguiente: ..."le informamos que lo hemos reportado al área correspondiente, cuando tengamos alguna respuesta nos estaremos comunicando con usted" (ver anexo 13)
17. Finalmente el 19-03-2014 recibo una llamada de la Sra. Ursula Chavez funcionaria El Pacifico Peruano Suiza quien me informa que como solución podrían ofrecerme una póliza nueva, propuesta que acepto, sin embargo me informa que esta será mas costosa que la que yo ya había contratado, razón por la cual rechazo su propuesta de solución.
18. La situación planteada me ha generado diversos perjuicios tangibles pero también intangibles que paso a detallarlos:
  - 18.1 Por más de un mes estuve conduciendo un vehículo de uso personal y familiar con una póliza inactiva, a pesar de haber comprado y pagado una, periodo en el cual ha estado expuesta mi familia y yo a los diversos riesgos propios de poseer y conducir un vehículo.
  - 18.2 Conociendo que me encontraba sin póliza vehicular me vi forzado a usar los servicios de taxi para movilizarme yo y mi familia mientras esperaba una respuesta de pacifico.
  - 18.3 Al no obtener una respuesta por parte de pacifico, tuve que adquirir otra póliza a otra compañía de seguros, viéndome forzado a aceptar un monto por la póliza mayor al que yo había adquirido en El Pacifico Peruano Suiza, con la finalidad de tener la póliza lo más rápido posible y al fin poder usar mi auto.

000006

**Lo solicitado:**

La razón de mi reclamo es para que Indecopi evalúe una sanción para El Pacifico Peruano Suiza según sus procedimientos vigentes.

Téngase presente lo siguiente:

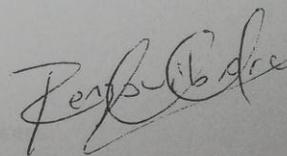
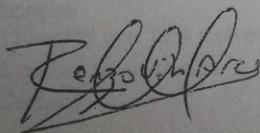
- El Pacifico Peruano Suiza tiene un deficiente y preocupante gestión documentaria, pues emite dos pólizas sin el mayor control.
- El Pacifico Peruano Suiza recibe dinero y no emite comprobantes de pago.
- El Pacifico Peruano Suiza desconoce la valides de sus propios documentos que emite.

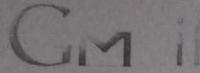
**POR LO EXPUESTO:**

A UD. pido dar al presente proceso el trámite que le corresponda conforme a ley.

Adjunto medios probatorios en 13 anexos

Lima, 9 de abril de 2014.





ANEXO 01 09000

Renso V &lt;vrenso@gmail.com&gt;

## Seguro vehicular

Arnold Bustamante <arbustamante@pacifico.com.pe>  
Para: vrenso@gmail.com

12 de diciembre de 2013, 16:00

Estimado Sr. Renzo adjunto la cotización de su auto y a la espera de sus comentarios. Cualquier duda no dude en escribirme por este correo.

### Los Beneficios que le ofrece seguros Pacifico son los siguientes:

- \* Asistencia mecánica. Si debido aun accidente vehicular usted o alguno de sus acompañantes o terceros requieren de asistencia médica, le enviaremos una ambulancia y equipo medico para auxiliarlos.
- \*Auxilio mecánico: Si se le baja la batería, olvida las llaves dentro del vehículo, necesita cambiar una llanta, le enviaremos una unidad de auxilio mecánico o una grúa.
- \* Chófer de reemplazo: Si no se encuentra en condiciones de manejar, ponemos a su disposición un chófer profesional que lo hará por usted, llevándola junto a sus acompañantes directamente hasta su domicilio. Usted podrá hacer uso de este servicio hasta un máximo de tres veces al año sin costo alguno.
- \*Auto de reemplazo: Si a causa de un accidente por choque, vuelco, incendio y/o robo total, su vehículo esta siendo reparado en un taller, usted podrá contar con un auto en la figura de alquiler, simplemente pagando el deducible. En caso de choque, incendio y vuelco cuenta con un máximo de 15 días por vigencia y para robo total, máximo 30 días.
- \* Asesores en accidentes: Si usted tiene un accidente de tránsito, un asesor llegara máximo en 15 minutos donde se encuentre para manejar la situación y ayudarla a realizar todos los tramites necesarios. Si no llegamos en 15 minutos le daremos un bono de US\$200 para usarlo en Pacifico, el bono aplica si el accidente (por choque, despiste, volcadura o atropello) es en la vía pública, involucra a un tercero u ocasiona que el vehículo quede inmovilizado. El mismo podrá ser canjeado por productos de Pacifico y tendrá validez hasta por seis meses desde la fecha de su emisión.
- \* Servicio de grúa y ambulancia en caso de siniestro.

ElegirNombre	Cuota inicial	TotalNotas
12 cuotas con 12% interés	S/. 175.00	S/. 2,099.68
6 cuotas sin Intereses	S/. 329.29	S/. 1,975.71
Contado	S/. 1,975.71	-S/. 1,975.71

Saludos.

Arnold Bustamante Mendoza  
Ejecutivo de Seguros de Auto, Soat y Viajes  
Telef. 5135000 opc. televentas  
horario: 9:00 am- 06:00 pm  
arbustamante@pacifico.com.pe  
www.pacificoseguros.com

**Auto Personal**  
**Seguro de Autos Completo**
**Cotización**

N° de cotización	100032361
Fecha de cotización	12/12/2013
Fecha fin vigencia de cotización	26/01/2014
Fecha actual	12/12/2013
Canal	TELEVENTA

**Datos del Contratante**

Nombre del contratante	Renzo Ivan Vila Arce		
Tipo de documento	DNI	Número de documento	10139787

**Datos del Asegurado**

Nombre del asegurado	Renzo Ivan Vila Arce		
Tipo de documento	DNI	Número de documento	10139787

**Datos del Vehículo Asegurado**

Nombre del propietario		Renzo Ivan Vila Arce	
Marca	CITROEN	Modelo	C3 1.4
Año	2012	Uso	
Clase	AUTOMÓVIL	N° de asientos	5
Placa	D3W426	Suma asegurada	US\$15,000.00
Número de chasis	VF7SCKFT0DW501381		
Número de motor	10FSX46536970		

**Plan Vehicular**

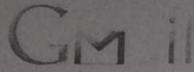
Plan	6 Cuotas Sin Intereses
Prima Comercial + INT. + SERV. y/o BNS. ADIC. + IGV (Nuevos Soles)	S/. 1,975.71

**Forma de Pago de la Prima**

Nombre del Plan de Pago	N° de Cuotas	Monto Inicial	Monto por Cuota	Total a Pagar	Tasa de Costo Efectivo Anual
6 Cuotas Sin Intereses	6	S/.329.29	S/.329.29	S/.1,975.71	0.00%

**Detalle de Coberturas**

Coberturas Principales	Suma Asegurada	Distribución de la Prima Comercial
<b>Daños al vehículo</b>		
Choque	US\$ 15,000	S/. 944.66
Vuelco	US\$ 15,000	S/. 10.65
Despiste	US\$ 15,000	S/. 107.88



ANEXO 0300009

Renso V <vrenso@gmail.com>

---

## Seguro vehicular

---

Renso V <vrenso@gmail.com>

12 de diciembre de 2013, 16:11

Para: Arnold Bustamante <arbustamante@pacifico.com.pe>

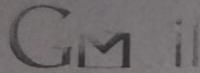
Conforme, debitar de mi cuenta  
6 cuotas sin intereses

Saludos,

Renzo Vila

979-345-843  
828\*1395

El 12 de diciembre de 2013 16:00, Arnold Bustamante <arbustamante@pacifico.com.pe> escribió:  
[El texto citado está oculto]



ANEXO 04

Renso V <vrenso@gmail.com>

---

## Constancia de Pago - BCP

---

VILA ARCE RENZO IVAN <banco\_de\_credito\_bcp@bcp.com.pe>  
Para: vrenso@gmail.com  
Cc: arbustamante@pacifico.com.pe

18 de diciembre de 2013, 8:47

fyi,  
Saludos  
Renzo Vila

### Constancia de Pago - BCP

Credimás: xxxx-xxxx-xxxx-6037

Titular: VILA ARCE RENZO IVAN  
Fecha y hora: 18/12/2013 08:45  
Número de operación: 07889158  
Empresa: safetypay.

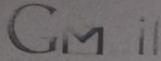
Pago desde: Ahorro soles 193-13867132-0-02  
Monto: S/. 329.29  
Comisión: S/. 0.00  
Código de usuario: 73864

Si deseas verificar la operación, puedes hacerlo en nuestra Banca por Internet VíaBCP, en nuestro servicio Banca por Teléfono (311-9898), en la red de Cajeros Automáticos o en cualquiera de nuestras oficinas a nivel nacional.

---

El sistema de correo electrónico del Banco de Crédito BCP está destinado únicamente para fines del negocio, cualquier otro uso contraviene las políticas del Banco.

Toda la información del negocio contenida en este mensaje es confidencial y de uso exclusivo del Banco de Crédito BCP. Su divulgación, copia y/o adulteración están prohibidas y sólo debe ser conocida por la persona a quien se dirige este mensaje. Si Ud. ha recibido este mensaje por error por favor proceda a eliminarlo y notificar al remitente.



ANEXO 05

000011

Rensso V <vrenso@gmail.com>

CÓDIGO SAFETY PAY

Arnold Bustamante <arbustamante@pacifico.com.pe>  
Para: Rensso V <vrenso@gmail.com>

17 de diciembre de 2013, 18:48

Estimado Sr. Ivan :

Envío el código Safety Pay para que realice el pago mediante transferencia bancaria , no olvide enviarme el print de la confirmación de pago.

Cualquier duda o consulta no dude en comunicarse conmigo mediante este medio.

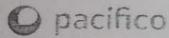
Monto a Pagar S/. 329.29 ( Peru Nuevo Soles )

Transacción ID 73864

Expiración de Transacción 19/12/2013 11:43:34 PM

Saludos.

Arnold Bustamante Mendoza  
Ejecutivo de Seguros de Auto, Soat y Viajes  
Telef. 5135000 opc. televentas  
horario: 9:00 am- 06:00 pm  
arbustamante@pacifico.com.pe  
www.pacificoseguros.com



El sistema de correo electrónico de Pacifico Seguros y/o Pacifico Salud está destinado únicamente para fines del negocio, cualquier otro uso contraviene las políticas de la empresa.

Se comunica al receptor de este correo que lo señalado en el mismo NO constituye una oferta de seguros ni expresa la intención de la COMPAÑÍA de aceptar la celebración del contrato de seguro. Este correo se debe considerar como una tratativa de negociación y solo podrá entenderse que expresa el consentimiento de la COMPAÑÍA a contratar el seguro cuando expresamente lo señale de esa manera.

Toda la información del negocio contenida en este mensaje es confidencial y de uso exclusivo de Pacifico Seguros y/o Pacifico Salud. Su divulgación, copia y/o adulteración están prohibidas bajo responsabilidad y sólo debe ser conocida por la persona a quien se dirige este mensaje. Si Ud. ha recibido este mensaje por error por favor proceda a eliminarlo y notificar al remitente



ANEXO 073

PACIFICO | SEGUROS  
Compañía de Seguros y Reaseguros

**CONVENIO DE PAGO DE PRIMAS Nro 45322475**

Fecha: 26/12/2013  
Usuario: SYSTEM  
Página: 1 de 1

Conste por el presente documento el convenio de pago de primas que celebran de una parte EL PACIFICO PERUANO-SUIZA COMPAÑIA DE SEGUROS Y REASEGUROS con RUC 20100035392, con domicilio en LA AVENIDA JUAN DE ARONA N° 830 - SAN ISIDRO a quien en adelante se le denominará LA COMPAÑIA y de la otra parte VILA ARCE RENZO IVAN, con DNI 10139787 con domicilio en JR BRIGADIER MATEO PUMACAHUA NRO 1616 DPTO 404 REF A UNA CUADRA DE SALAVERRY - JESUS MARIA - LIMA - LIMA, a quien en adelante se le denominará EL CONTRATANTE y/o ASEGURADO, convenio que se celebra en los términos y condiciones siguientes:

**Primero:** De conformidad con lo establecido en el art. 3° de la resolución de la SBS 225-2006 reglamento del pago de primas de pólizas de seguro, la cobertura se inicia con la aceptación de la solicitud del seguro y con el pago de la prima.

**Segundo:** La forma de pago y el plazo convenido por las partes para pagar la(s) prima(s) será la indicada a continuación.

**MODALIDAD: Pago Diferido en Cuota Única**

Emisión : 26/12/2013

Agente : B-304827 SIN INTERMEDIACION

Moneda : DOLAR USA ( USD )

**Cronograma de Pago**

Sts. Nro.Acreencia	Orden	Cupón	F.Vcto	Monto
ACT 204299183	1/01	53196242	15/02/2014	697.98
<b>TOTAL FINANCIAMIENTO:</b>				<b>697.98</b>

POLIZA ( MLTA ) 8264514

**Tercero:** El incumplimiento de pago de cualquiera de las cuotas de la prima establecidas en el convenio de pago, origina la suspensión inmediata de la cobertura del seguro. La cobertura vuelve a tener efecto hacia futuro al momento en que el contratante y/o asegurado pague la cuota de la prima adeudada, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 7 de la resolución SBS N° 225 - 2006.

Queda expresamente establecido que si no se efectúa el pago de cualquiera de las cuotas de la prima dentro del plazo máximo de 90 días el contrato quedará resuelto automáticamente, sin necesidad de comunicación escrita. Informándole sobre esta decisión, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 8 de la resolución SBS N° 225 - 2006.

El presente convenio de pagos forma parte integrante de la póliza de seguros y prima sobre cualquier póliza general.

**LUGARES DE PAGO:**

- VENTANILLAS Y PÁGINAS WEB DEL BANCO DE CRÉDITO BCP, INTERBANK, SCOTIABANK Y BBVA
- BANCO CONTINENTAL
- AGENTES BCP (SOLO PÓLIZAS EMITIDAS EN NUEVOS SOLES)
- AGENTES WESTERN UNION PAGO DE SERVICIOS
- NUESTRAS OFICINAS A NIVEL NACIONAL

TAMBIÉN PUEDE PAGAR SU PÓLIZA AFILIÁNDOSE AL DÉBITO AUTOMÁTICO CON CUENTAS DE LOS BANCOS INDICADOS Y TARJETAS DE CRÉDITO VISA, MASTERCARD O AMERICAN EXPRESS.

**EL CONTRATANTE Y/O ASEGURADO**

DNI:  
FIRMA:

**PACIFICO SEGUROS**

RUC: 20100035392  
FIRMA:

NOMBRE:

NOMBRE: PABLO ROJAS  
Gerente Gerencia Central de Administración y Finanzas

Lima, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ del 20 \_\_\_\_



02:23:06 PM

Cliente

ANEXO 08

000014



RUC Nro. 20100035392

AVISO DE COBRANZA N° 44201688

**Póliza** : 8264514 - 3078662      SEGURO DE AUTOS TODO RIESGO

Vigencia : 23/01/2014 - 23/01/2015      10759117

Cliente : VILA ARCE RENZO IVAN

R.U.C. N° :      Teléfono : 2620195

Dirección : JR BRIGADIER MATEO PUMACAHUA NRO 1616 DPTO 404 REF A UNA CUADRA DE SALAVERRY

Localidad : JESUS MARIA LIMA LIMA      10759117

Asegurado : VILA ARCE RENZO IVAN      0304827

Agente : INTERMEDIACION SIN

Vendedor :

Dirección : AV JUAN DE ARONA NRO 830

Localidad : SAN ISIDRO LIMA LIMA

Teléfono :      R.N.P.

Conceptos	Importe
Prima	574.28
Derecho de Emisión	17.23
Intereses	0.00
I.G.V.	106.47
<b>US\$</b>	<b>697.98</b>

FORMA DE PAGO  
< Contado Sin Cupon >

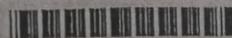
WILROJAS

Emitido el 26 de Diciembre del 2013

Debito Automático en

Estimado Cliente :  
 La Superintendencia de Banca y Seguros con Resolución SBS Nro. 225-2006 de fecha 16/02/2006 que la cobertura se inicia con la aceptación de la solicitud del seguro y el pago de la prima.  
 El incumplimiento del pago establecido en el convenio de pago origina la suspensión inmediata de la cobertura.  
 La factura se emitirá al momento del pago correspondiente.

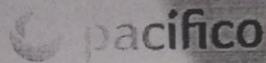
Emissor : E01283



AVISCOB

Cliente

ANEXO 09  
000015



CAPITAL SOCIAL SUSCRITO Y PAGADO: S/. 640,185,540.00  
CONDICIONES PARTICULARES DE LA POLIZA  
SEGURO DE AUTOMOVILES

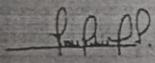
**SEGURO DE AUTOS TODO RIESGO** Póliza No.8264514 - 30791610

VIGENCIA	DEL 23/01/2014 A LAS 12:00hs HASTA EL 23/01/2015 A LAS 12:00hs.	365 DIAS
CONTRATANTE	VILA ARCE RENZO IVAN	
ASEGURADO	VILA ARCE RENZO IVAN	10759117
DIRECCION DE COBRANZA	JR BRIGADIER MATEO PUMACAHUA NRO 1616 DPTO 404 REF A UNA CUADRA DE SALAVERRY	
DEPARTAMENTO	LIMA	
PROVINCIA	LIMA	
DISTRITO	JESUS MARIA	
MONEDA	DOLAR USA	
SUMA ASEGURADA	15,000.00	DOLAR USA

PRIMA COMERCIAL	591.51
INTERESES	0.00
I.G.V.	106.47
<b>PRIMA COMERCIAL + INT. + I.G.V.</b>	<b>697.98 DOLAR USA</b>

El Asegurado y el contratante declaran que antes de suscribir la presente póliza han tomado conocimiento de todas y cada una de las condiciones establecidas en el contrato de seguro cuyo condicionado es ley entre las partes, declarando asimismo que de existir cualquier vacío en la presente póliza será de aplicación las reglas del código de Comercio conforme se establece en el artículo 380 de dicho cuerpo de leyes.

Emitida en Lima, a los 27 días del mes de Diciembre del 2013

  
 JUAN MESA  
 GERENTE DE DIVISION

  
 LUCIANO BEDOYA  
 GERENCIA OPERACIONES

FIRMA DEL ASEGURADO O  
 CONTRATANTE

REVISAR EL CONDICIONADO GENERAL, forma parte integral del contrato. E012SPOD 30/12/2013 14:22  
E00413  
COD SBS.: RG0442120009

ANEXO 10  
000016

PACIFICO | SEGUROS  
Compañía de Seguros y Reaseguros

**CONVENIO DE PAGO DE PRIMAS Nro 45339811**

Fecha: 20/12/2013  
Usuario: SYSTEM  
Página: 1 de 2

Conste por el presente documento el convenio de pago de primas que celebran de una parte EL PACIFICO PERUANO-SUIZA COMPAÑIA DE SEGUROS Y REASEGUROS con RUC 20100035392, con domicilio en LA AVENIDA JUAN DE ARONA N° 830 - SAN SIDRO a quien en adelante se le denominará **LA COMPAÑIA** y de la otra parte **VILA ARCE RENZO IVAN**, con DNI 10139787 con domicilio en JR BRIGADIER MATEO PUMACAHUA NRO 1616 DPTO 404 REF A UNA CUADRA DE SALAVERRY - JESUS MARIA - LIMA - LIMA, a quien en adelante se le denominará **EL CONTRATANTE y/o ASEGURADO**, convenio que se celebra en los términos y condiciones siguientes.

**Primero:** De conformidad con lo establecido en el art. 3° de la resolución de la SBS 225-2006 reglamento del pago de primas de pólizas de seguro, la cobertura se inicia con la aceptación de la solicitud del seguro y con el pago de la prima.

**Segundo:** La forma de pago y el plazo convenido por las partes para pagar la(s) prima(s) será la indicada a continuación.

**MODALIDAD: Pago Fraccionado**

Emisión : 27/12/2013

Agente : B-304827 SIN INTERMEDIACION

Moneda : **DOLAR USA ( USD )**

**Cronograma de Pago**

Sts.	Nro.Acreencia	Orden	Cupón	F.Vcto	Monto
ACT	204363584	1/06	53226873	15/02/2014	116.36
ACT	204363585	2/06	53226874	15/03/2014	116.32
ACT	204363586	3/06	53226875	15/04/2014	116.32
ACT	204363587	4/06	53226876	15/05/2014	116.32
ACT	204363588	5/06	53226877	15/06/2014	116.33
ACT	204363589	6/06	53226878	15/07/2014	116.33

**TOTAL FINANCIAMIENTO: 697.98**

**Tercero:** El incumplimiento de pago de cualquiera de las cuotas de la prima establecidas en el convenio de pago, origina la suspensión inmediata de la cobertura del seguro. La cobertura vuelve a tener efecto hacia futuro al momento en que el contratante y/o asegurado pague la cuota de la prima adeudada, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 7 de la resolución SBS N° 225 - 2006.

Queda expresamente establecido que si no se efectúa el pago de cualquiera de las cuotas de la prima dentro del plazo máximo de 90 días el contrato quedará resuelto automáticamente escrita informándole sobre esta decisión, de conformidad con lo dispuesto en N° 225 - 2006.

El presente convenio de pagos forma parte integrante de la póliza de seguros general.

**LUGARES DE PAGO:**

- VENTANILLAS Y PÁGINAS WEB DEL BANCO DE CRÉDITO BCP, INTERE BANCO CONTINENTAL
- AGENTES BCP (SOLO PÓLIZAS EMITIDAS EN NUEVOS SOLES)
- AGENTES WESTERN UNION PAGO DE SERVICIOS
- NUESTRAS OFICINAS A NIVEL NACIONAL

TAMBIÉN PUEDE PAGAR SU PÓLIZA AFILIÁNDOSE AL DÉBITO AUTOMÁTICO EN LOS BANCOS INDICADOS Y TARJETAS DE CRÉDITO VISA, MASTERCARD O AMERICAN EXPRESS.

ANEXO 11  
000017

**Pacifico**

RUC N° : 20100035392

AVISO DE COBRANZA N° 44220380

Poliza : 8264514 - 3079169  
Vigencia : 23/01/2014 - 23/01/2015  
Cliente : VILA ARCE RENZO IVAN  
R.U.C. N° : Teléfono : 2620195  
Dirección : JR BRIGADIER MATEO PUMACAHUA NRO 1616 DPTO 404 REF A UNA CUADRA DE SALAVERRY  
Localidad : JESUS MARIA LIMA LIMA  
Asegurado : VILA ARCE RENZO IVAN  
Agente : INTERMEDIACION SIN  
Vendedor :  
Dirección : AV JUAN DE ARONA NRO 830  
Localidad : SAN ISIDRO LIMA LIMA  
Teléfono : R.N.P.

SEGURO DE AUTOS TODO RIESGO

10759117

10759117

0304827

Conceptos	Importe
PRIMA COMERCIAL	591.51
INTERESES	0.00
I.G.V.	106.47

US\$ 697.98

FORMA DE PAGO  
< 06 Cuotas Iguales Sin Intereses >

- Cuota Inicial : 116.36
- A Crédito en : 5 cuotas de 116.32

E00413

Emitido el 27 de Diciembre del 2013

Débito Automático en Tarjeta VISA

Estimado Cliente :  
La Superintendencia de Banca y Seguros con Resolución SBS Nro. 225-2006 de fecha 16/02/2006, dispone que la cobertura se inicia con la aceptación de la solicitud del seguro y el pago de la prima.  
El incumplimiento del pago establecido en el convenio de pago origina la suspensión inmediata de la cobertura.  
La factura se emitirá al momento del pago correspondiente.

Emissor : E01283



AVISCOBP

Cliente

ANEXO 12  
000018



**pacífico**

Lima, 17 de enero de 2014  
PPS-01265/2014-2

Señor  
Renzo Ivan Vila Arce  
Jr. Brigadier Mateo Pumacahua N° 1616, Dpto. 404  
Jesús Maria – Lima

Ref.: Póliza de Automóviles N° 8264514  
Asegurado: Renzo Ivan Vila Arce (D3W426)

Estimado señor Vila:

Su opinión y satisfacción con el servicio que brindamos es muy importante para nosotros, por eso le comunicamos que hemos revisado su reclamo, en el que manifiesta su disconformidad con la renovación de la Póliza Vehicular N° 8264514, toda vez que desea mantener activa la póliza vehicular ofrecida mediante cotización N° 100032361.

Al respecto, le informamos que de acuerdo a lo solicitado hemos procedido con la anulación definitiva de la póliza N° 8264514, por lo que no mantendrá deuda con nuestra compañía.

Nos despedimos de usted agradeciendo por habernos hecho llegar sus comentarios, los cuales nos permiten mantener un control permanente sobre la eficiencia en nuestros servicios.

Para cualquier consulta o información adicional ponemos a su disposición nuestra Central de Información y Consultas (01) 513-5000 y nuestras Plataformas de Atención al Cliente.

Cordialmente,

José Antonio Alva L.  
Jefe del Servicio de Atención al Cliente  
Área de Operaciones

**PACÍFICO SEGUROS**

JOSÉ ANTONIO FLORES SUAREZ  
Supervisor del Servicio de Atención al Cliente

*Adicionalmente le informamos que de no estar conforme con la respuesta brindada por nuestra Compañía, tiene a su disposición la Defensoría del Asegurado (teléfono 4469168), INDECOPI (teléfono 2247777) y/o a la Plataforma de Atención al Cliente de la Superintendencia de Banca y Seguros. Éste último es un organismo independiente que atiende los reclamos de los asegurados, con la documentación sustentatoria necesaria. La mencionada institución está ubicada en Jr. Junín 270 L. RC*

2) Contestación de la denuncia y sus respectivos anexos

Folios: ..... Copias: ..... 12500 cci 2200

071289

2014 MAY 28 PM 2 30

Expediente N° : 315-2014/CC1  
Asunto : Téngase Presente  
(...01...Fs.)

**A LA COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 1 DEL INDECOPI:**

**EL PACÍFICO PERUANO SUIZA COMPAÑÍA DE SEGUROS Y REASEGUROS S.A.**, con RUC N° 20100035392, debidamente representado por María Alejandra Retamozo Castillo, según poder que obra en archivo, señalando domicilio procesal para estos efectos en Calle Los Manzanos N° 223 San Isidro, Lima; en la denuncia presentada por el señor Renzo Iván Vila Arce contra nuestra empresa, por supuesta infracción a las normas de protección al consumidor, ante ustedes atentamente decimos:

Que, habiendo sido notificados el 21 de mayo de 2014 con la Resolución N° 1, de fecha 8 de mayo de 2014, que admite a trámite la denuncia interpuesta por el señor Vila Arce, mediante la cual se nos concede un plazo de cinco (05) días hábiles para presentar nuestros descargos; dada la complejidad del caso consideramos que el plazo otorgado es insuficiente para recopilar la información necesaria para presentar nuestros descargos. En virtud a ello les solicitamos se sirvan otorgarnos un plazo ampliatorio.

**POR TANTO:**  
Solicitamos a la Comisión se sirva tener presente lo expuesto y concedernos un plazo ampliatorio para presentar nuestros descargos.

**OTROSI DECIMOS:** Que, señalamos a la Comisión que los poderes de representación, el documento de identidad de nuestra representante y la copia del Comprobante de Información Registrada (RUC) correspondiente a nuestra empresa obran en el Expediente N° 257-2013/CC1; en este sentido, conforme lo señala el artículo 40° de la Ley de Procedimiento Administrativo General, solicitamos a la Comisión tenga presente dichos documentos para el presente procedimiento.

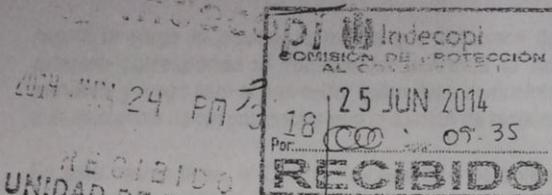
Lima, 28 de mayo de 2014

**PACIFICO seguros**  
APODERADO JUDICIAL  
*Alpaca*  
MARIA ALEJANDRA RETAMOZO CASTILLO  
Reg. C.A.L. 42323

**Indecopi**  
COMISIÓN DE PROTECCIÓN  
AL CONSUMIDOR N° 1  
29 MAY 2014  
Per. Hora: .....  
**RECIBIDO**

085111

00004



Expediente N° : 315-2014/CC1  
Asunto : Descargos

(3...Fs.) +1

**A LA COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 1 DEL INDECOPI:**

**EL PACÍFICO PERUANO SUIZA COMPAÑÍA DE SEGUROS Y REASEGUROS S.A.**, debidamente representada por María Alejandra Retamozo Castillo, según poder que obra en archivo, en la denuncia presentada por el señor Renzo Iván Vila Arce contra nuestra empresa, por supuesta infracción a las normas de protección al consumidor, ante ustedes atentamente decimos:

Que, habiendo sido notificados el 21 de mayo de 2014 con la Resolución N° 1, de fecha 8 de mayo de 2014, mediante la cual la Comisión pone en nuestro conocimiento la denuncia presentada por el señor Vila Arce; y en virtud a la prórroga concedida mediante la Resolución N° 2, dentro del plazo otorgado, procedemos a efectuar nuestros descargos, negando y contradiciendo todos y cada uno de los hechos imputados, de acuerdo a los argumentos que, a continuación, exponemos:

1. El señor Vila Arce interpone una denuncia contra nuestra empresa, habiéndose señalado como presuntas infracciones al Código de Protección y Defensa del Consumidor, los siguientes hechos:
  - Pacífico Seguros habría remitido al domicilio del señor Vila Arce una póliza de seguro estableciendo que el pago de la misma se realizaría en moneda extranjera (dólares) conteniendo una forma de pago en dólares, pese a que lo convenido al momento de la suscripción fue un pago en nuevos soles.
  - Pacífico Seguros no habría entregado al señor Vila Arce el comprobante de pago por la primera cuota del seguro contratado.
  - Pacífico Seguros habría dado a entender al señor Vila Arce que la póliza del seguro N° 8264514-3079161 ofrecida se encontraba activa, no obstante lo cual, posteriormente se le informó que no contaba con un seguro vehicular.
2. Con relación al primer hecho imputado, debemos precisar a la Comisión que, dada la complejidad de caso consideramos que el plazo otorgado es insuficiente para que nuestra empresa pueda recopilar la información necesaria para presentar nuestros descargos debida y correctamente fundamentados, respecto al presente extremo de la denuncia interpuesta por el señor Vila Arce.

En virtud a ello, solicitamos a la Comisión se sirva otorgarnos un plazo adicional, a fin de que nuestra empresa se encuentre en la posibilidad de emitir un correcto pronunciamiento sobre el presente extremo de la denuncia.

3. Por lo expuesto, solicitamos a la Comisión se sirva otorgarnos un plazo adicional para emitir un pronunciamiento sobre el presente extremo de la denuncia en nuestra contra.
4. Con relación al segundo hecho imputado, debemos señalar a los miembros de la Comisión que, el señor Vila Arce no ha cumplido con acreditar ni probar en su denuncia que éste hubiera solicitado a nuestra empresa la entrega de un comprobante del pago que efectuó por la primera cuota del seguro cuestionado, ya que sin ello, no se puede pretender imputar a Pacífico Seguros obligación de entregarle dicho documento; conforme a lo dispuesto por la normatividad vigente y a lo establecido en los propios Lineamientos sobre Protección al Consumidor aprobados mediante Resolución N° 001-2006-LIN-CPC/INDECOPI.

En efecto, es importante recordar que de acuerdo a los lineamientos 2006 sobre Protección al Consumidor, la Resolución N° 001-2006-LIN-CPC/INDECOPI<sup>1</sup> dispone que según "...la norma que

<sup>1</sup>Resolución N° 001-2006-LIN-CPC/INDECOPI de fecha 30 de noviembre de 2006, mediante la cual se aprueban los lineamientos de la Comisión de Protección al Consumidor, la misma que fue modificada mediante Resolución N° 001-2007-LIN-CPC/INDECOPI de fecha 6 de junio de 2007.

regula la carga la prueba, la misma que establece que **quien alega un hecho debe probarlo, primero corresponde al consumidor acreditar la existencia de un defecto en el producto o servicio**, y luego será el proveedor quien deba demostrar que aquel defecto no le es imputable debido a la existencia de circunstancias que lo eximen de responsabilidad".

5. En esta misma línea, el Código Procesal Civil de aplicación supletoria al presente procedimiento<sup>2</sup>, establece en su artículo 196º lo siguiente:

**"Artículo 196º.- Carga de la Prueba.-**

Salvo disposición legal diferente, **la carga de probar corresponde a quien afirma hechos que configuran su pretensión**, o a quien los contradice alegando nuevos hechos." (énfasis agregado)

En virtud a lo expuesto, solicitamos a vuestra Comisión se sirva requerir al señor Vila Arce que acredite que éste hubiera solicitado a nuestra empresa la entrega de un comprobante del pago que efectuó por la primera cuota del seguro cuestionado.

6. Adicionalmente, consideramos pertinente recordar a vuestra Comisión lo establecido en el artículo 230º de la Ley del Procedimiento Administrativo General, a través del cual se señala lo siguiente:

**"Artículo 230.- Principios de la potestad sancionadora administrativa**

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

(...)

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

(...)" (énfasis agregado)

Asimismo, es importante resaltar que lo antes señalado se condice con lo resuelto por la Sala de Defensa de la Competencia N° 2 del INDECOPI, en otros procedimientos, donde ha señalado lo siguiente:

*"(...) Entre los principios que rigen la potestad sancionadora de la Administración encontramos el principio de presunción de licitud, el mismo que obliga a la Administración a realizar las acciones necesarias para verificar la efectiva comisión de los cargos imputados y, ante ausencia de pruebas, emitir un fallo absolutorio. Este principio corresponde a la presunción de inocencia que rige en materia penal y cuya observancia se traduce en una serie de cargas para las entidades de la Administración que actúen en ejercicio de potestades de sanción.*

(...)"<sup>3</sup> (énfasis agregado)

En este sentido, los miembros de la Comisión deberán tener presente que, el señor Vila Arce no ha cumplido con acreditar, mediante un medio probatorio pertinente, que éste hubiera solicitado a nuestra empresa la entrega de un comprobante del pago que efectuó por la primera cuota del seguro cuestionado, ya que sin ello, no se puede pretender imputar a Pacífico Seguros obligación de entregarle dicho documento; siendo así que, de acuerdo a lo expuesto y en atención al Principio de Predictibilidad<sup>4</sup>, contemplado en la Ley del Procedimiento Administrativo General, dicho argumento

<sup>2</sup>Código Procesal Civil.- Primera Disposición Complementaria y Final.- Las disposiciones de este Código se aplican supletoriamente a los demás ordenamientos procesales, siempre que sean compatibles con su naturaleza.

<sup>3</sup>Resolución N° 2207-2012/SC2-INDECOPI, correspondiente al procedimiento seguido por el señor Jesús Martín Ocampos Mogollón contra Banco Falabella Perú S.A., tramitado bajo el Expediente N° 349-2011/PS-INDECOPI-PIU.

<sup>4</sup>Ley N° 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.- La autoridad administrativa deberá brindar a los administrados o sus representantes información veraz, completa y confiable sobre cada trámite de modo tal que a su inicio, el administrado pueda tener una conciencia bastante certera de cuál será el resultado final que se obtendrá.

no podrá ser considerado como verdadero para fines de resolver la presente denuncia, debiendo el mismo ser desestimado por la Comisión.

- 7. Sin perjuicio de lo expuesto, consideramos pertinente señalar a los miembros de la Comisión que, el pago cuestionado fue realizado por el señor Vila Arce el 18 de diciembre de 2013, mediante una transferencia bancaria efectuada desde la Cuenta de Ahorros que mantiene en el Banco de Crédito del Perú S.A., conforme se aprecia del comprobante de dicho pago que obra en la denuncia; es decir, dicho pago no fue realizado directamente en nuestras oficinas sino a través de los sistemas de una empresa distinta a Pacífico Seguros.

En este sentido, en la medida que dicho pago fue realizado vía transferencia bancaria, es evidente que al no haber sido realizado por intermedio de nuestro personal, Pacífico Seguros no podía en dicha oportunidad entregar al denunciante un comprobante de su pago.

- 8. Conforme a lo expuesto, corresponde a la Comisión declarar infundado el presente extremo de la denuncia en nuestra contra, en la medida que no ha quedado demostrado que nuestra empresa haya infringido el Código de Protección y Defensa del Consumidor.

- 9. Con relación al tercer hecho imputado, debemos señalar a los miembros de la Comisión que, lo señalado por el señor Vila Arce es incorrecto, toda vez que mediante carta de fecha 17 de enero de 2014, cuya copia obra en la denuncia, Pacífico Seguros señaló que procedía con la anulación **definitiva** de la Póliza del Seguro Vehicular N° 8264514, ello a solicitud del señor Vila Arce.

Sobre el particular, consideramos pertinente citar un extracto de la carta de fecha 17 de enero de 2014, cuya copia obra en la denuncia, a través del cual se señala lo siguiente:

"(...)  
 Al respecto, le informamos que de acuerdo a lo solicitado **hemos procedido con la anulación definitiva de la póliza N° 8264514**, por lo que no mantendrá deuda con nuestra compañía.  
 (...)" (énfasis agregado)

En este sentido, queda debidamente acreditado que nuestra empresa procedió a informar al señor Vila Arce que la Póliza del Seguro Vehicular N° 8264514 habría sido anulada, ello de acuerdo a solicitado por éste, no habiéndose informado lo contrario; siendo así que, es evidente que lo señalado por el denunciante sería incorrecto y carente de sustento, por lo cual dicha pretensión no puede ni debe ser amparada por la Comisión.

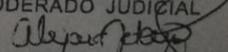
- 10. Por lo expuesto, corresponde a la Comisión declarar infundado el presente extremo de la denuncia en nuestra contra, en la medida que ha quedado demostrado que nuestra empresa no ha infringido el Código de Protección y Defensa del Consumidor.

Finalmente, Pacífico Seguros se reserva el derecho de ampliar los argumentos expuestos en el presente escrito, de así considerarlo conveniente.

**POR TANTO:**

Solicitamos a la Comisión se sirva tener por cumplido el trámite de presentación de descargos.

Lima, 24 de junio de 2014

**PACIFICO SEGUROS**  
 APODERADO JUDICIAL  
  
 MARIA ALEJANDRA RETANOSO CASTILLO  
 Reg. C.A.L. 42323

3) Resolución de primera instancia

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 1  
SEDE CENTRAL

058

EXPEDIENTE N° 315-2014/CC1

REPUBLICA DEL PERÚ  
PERÚ  
Presidencia del Consejo de Ministros  
INDECOP

### RESOLUCIÓN FINAL N° 0794-2015/CC1

**DENUNCIANTE :** RENZO IVÁN VILA ARCE (EL SEÑOR VILA)  
**DENUNCIADA :** EL PACÍFICO PERUANO SUIZA COMPAÑÍA DE SEGUROS Y REASEGUROS S.A. (PACÍFICO)  
**MATERIAS :** PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR  
IDONEIDAD  
MEDIDA CORRECTIVA  
MULTA  
GRADUACIÓN DE LA SANCIÓN  
COSTAS Y COSTOS  
**ACTIVIDAD :** PLANES DE SEGUROS GENERALES  
**SANCIÓN :** EL PACÍFICO PERUANO SUIZA COMPAÑÍA DE SEGUROS Y REASEGUROS S.A.: AMONESTACIÓN

Lima, 26 de mayo de 2015

#### ANTECEDENTES

1. El 10 de abril de 2014, el señor Vila denunció a Pacífico por presuntas infracciones a la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor<sup>1</sup> (en adelante, el Código), señalando lo siguiente:

(i) El 12 de diciembre de 2013, se comunicó telefónicamente con Pacífico a efectos de solicitar la cotización de una póliza de seguro vehicular para su automóvil de placa rodaje N° D3W-426, remitiéndosele una cotización N° 100032361 el mismo día, la cual consistía en realizar el pago de S/. 1 975,71 en seis (6) armadas de S/. 329,29 cada una, la cual fue aceptada mediante correo electrónico.

(ii) El 18 de diciembre de 2013, efectuó el pago de la primera cuota de la póliza por un monto ascendente a S/. 329,29 a través del sistema *SafetyPay*<sup>2</sup>.

(iii) El 26 de diciembre de 2013, Pacífico le remitió la Póliza N° 8264514-30786622; sin embargo, se percató que esta no contenía las condiciones acordadas mediante la cotización N° 100032361 realizada, en la medida que el tipo de moneda y la forma de pago eran distintas a lo pactado. Por ello, presentó telefónicamente un reclamo ante la compañía aseguradora.

<sup>1</sup> Publicada el 2 de setiembre de 2010 en el diario oficial El Peruano y vigente a partir del 2 de octubre de 2010.

<sup>2</sup> *SafetyPay* es una solución global de pago en tiempo real que permite a los clientes de bancos hacer compras en línea con seguridad en los comercios de todo el mundo y pagar directamente a través de su cuenta bancaria local en la moneda de su elección.

1

M-CPC-05/1A

Acción al Consumidor  
INDECOP

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



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 1  
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 315-2014/CC1

- (iv) El 30 de diciembre de 2013, Pacífico le remitió la modificación de la póliza consignándole el N° 8264514-3079161, en la cual procedió a corregir únicamente la forma de pago, mas no el tipo de moneda.
- (v) El 17 de enero de 2014, Pacífico le remitió una carta de respuesta a su reclamo, dándole a entender que se había anulado la Póliza N° 8264514-30786622, y que, en su lugar, activaría la Póliza N° 8264514-3079161. Sin embargo, en la medida que no le remitieron el comprobante de pago de la primera cuota, se comunicó con la compañía aseguradora, la cual le indicó que no contaba con un seguro vehicular activo.
- (vi) El 19 de marzo de 2014, recibió una llamada de Pacífico informándole que, a modo de solución por los inconvenientes sufridos, le ofrecían una póliza nueva; sin embargo, tendría un costo mayor al de la primera póliza contratada, por lo que decidió rechazar la oferta.
- (vii) A consecuencia de los errores cometidos por Pacífico durante la contratación del seguro vehicular, estuvo conduciendo su automóvil con una póliza inactiva por un (1) mes.
2. Mediante Resolución N° 1 del 8 de mayo de 2014, la Secretaría Técnica admitió a trámite la denuncia interpuesta por el señor Vila, imputando contra Pacífico el siguiente cargo:
- *"presunta infracción al literal c) del numeral 1.1 del artículo 1° y al literal c) del numeral 56.1 del artículo 56° de la Ley N° 29571 - Código de Protección y Defensa del Consumidor, en la medida que habría remitido al domicilio del señor Vila una póliza de seguro estableciendo que el pago de la misma se realizaría en moneda extranjera (dólares de los Estados Unidos de América), pese a que lo convenido al momento de la suscripción fue un pago en nuevos soles.*
  - *presunta infracción a los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571 - Código de Protección y Defensa del Consumidor, en la medida que no habría entregado al señor Vila el comprobante de pago por la primera cuota del seguro contratado.*
  - *presunta infracción a los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571 - Código de Protección y Defensa del Consumidor, en la medida que habría dado a entender al señor Vila que la póliza de seguro N° 8264514-3079161 ofrecida se encontraba activa, no obstante lo cual, posteriormente se le informó que no contaba con un seguro vehicular activo.*
3. Pacífico presentó sus descargos, manifestando lo siguiente:
- (i) Respecto del primer hecho imputado, no cuenta con la documentación necesaria debido a la complejidad del caso.



M-CPC-05/1A

2



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPÍ

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 1  
SEDE CENTRAL

06

EXPEDIENTE N° 315-2014/CC1

- (ii) En relación al segundo hecho imputado, el señor Vila no ha acreditado haber solicitado la entrega de un comprobante de pago, siendo que el pago realizado por el denunciante fue mediante el sistema *SafetyPay* y no directamente en las agencias de Pacífico.
- (iii) Sobre la tercera imputación, indicó que mediante carta del 17 de enero de 2014, comunicó al señor Vila la anulación de la Póliza N° 8264514, no generando deuda alguna, todo ello a solicitud del denunciante.

## ANÁLISIS

### Sobre el presunto uso de métodos comerciales coercitivos

#### Marco teórico

- 4. El literal c) del numeral 1.1 del artículo 1° del Código establece el derecho que tienen los consumidores a la protección de sus intereses económicos<sup>3</sup>, mediante un trato equitativo y justo y a la protección de métodos comerciales coercitivos que impliquen desinformación o información equivocada.
- 5. De otro lado, el numeral 56.1 del artículo 56° del Código<sup>4</sup> proscrib, de manera enunciativa, los actos considerados como prácticas o métodos comerciales coercitivos. El referido artículo, en su literal c), establece que los proveedores no pueden modificar, sin el consentimiento expreso del consumidor, las condiciones y términos en los que adquirió un producto o contrató un servicio, inclusive si el proveedor considera que la modificación podría ser beneficiosa para el consumidor.

<sup>3</sup> **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.**  
**Artículo 1°.- Derechos de los consumidores**  
1.1 En los términos establecidos por el presente Código, los consumidores tienen los siguientes derechos: (...)  
c. Derecho a la protección de sus intereses económicos y en particular contra las cláusulas abusivas, métodos comerciales coercitivos, cualquier otra práctica análoga e información interesadamente equívoca sobre los productos o servicios.  
(...)

<sup>4</sup> **LEY N° 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.**  
**Artículo 56°.- Métodos comerciales coercitivos**  
56.1 De manera enunciativa y no limitativa, el derecho de todo consumidor a la protección contra los métodos comerciales coercitivos implica que los proveedores no pueden:  
(...)  
c. Modificar, sin el consentimiento expreso del consumidor, las condiciones y términos en los que adquirió un producto o contrató un servicio, inclusive si el proveedor considera que la modificación podría ser beneficiosa para el consumidor. No se puede presumir el silencio del consumidor como aceptación, salvo que él así lo haya autorizado expresamente y con anterioridad.  
(...)



M-CPC-05/1A



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 1  
SEDE CENTRAL

00

EXPEDIENTE N° 315-2014/CC1

### Aplicación al caso

6. El señor Vila indicó que Pacífico le remitió la Póliza N° 8264514-30786622; sin embargo, se percató que esta no contenía las condiciones acordadas mediante la cotización N° 100032361 realizada, en la medida que el tipo de moneda y la forma de pago eran distintas a lo pactado. Asimismo, precisó que posteriormente la compañía aseguradora le remitió la modificación de la póliza consignándole el N° 8264514-3079161, en la cual corrigió únicamente la forma de pago, mas no el tipo de moneda.
7. Pacífico solicitó, en este extremo, un plazo adicional para generar sus descargos; sin embargo, a la fecha no ha cumplido con presentarlos.
8. En este punto, debe indicarse que el cuestionamiento del señor Vila radica en el otorgamiento de una póliza distinta a la acordada con Pacífico. En atención a ello, resulta necesario determinar a continuación si el acto jurídico realizado por la compañía aseguradora es válido.
9. Sobre el particular, los artículos 1373° y 1374° del Código Civil establecen lo siguiente:

***"Artículo 1373°.- Perfeccionamiento del contrato***

*El contrato queda perfeccionado en el momento y lugar en que la aceptación es conocida por el oferente".*

***"Artículo 1374°.- Conocimiento y contratación entre ausentes***

*La oferta, su revocación, la aceptación y cualquier otra declaración contractual dirigida a determinada persona se consideran conocidas en el momento en que llegan a la dirección del destinatario, a no ser que este pruebe haberse encontrado, sin su culpa, en la imposibilidad de conocerla. Si se realiza a través de medios electrónicos, ópticos u otro análogo, se presumirá la recepción de la declaración contractual, cuando el remitente reciba el acuse de recibo".*

(Subrayado agregado)

10. En el presente caso, el señor Vila tomó conocimiento de la Cotización N° 100032361 y confirmó su aceptación mediante correo electrónico del 12 de diciembre de 2013, razón por la cual Pacífico emitió la Póliza N° 8264514-30786622.
11. Así, la oferta contenida en la cotización enviada por Pacífico al señor Vila, su posterior aceptación y pago de la primera armada de S/. 329,29 configuran el perfeccionamiento del contrato celebrado siendo válido y eficaz, más aún si la compañía aseguradora le envió la Póliza N° 8264514-30786622.
12. Ahora bien, de la documentación que obra en el expediente se observa lo siguiente:



M-CPC-05/1A

4



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOP

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 1  
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 315-2014/CC1

- (i) la Cotización N° 100032361 del 12 de diciembre de 2013, consigna el monto de la póliza por S/. 1 975,71 y la forma de pago en seis (6) armadas de S/. 329,29 cada una; sin embargo, Pacífico emitió posteriormente la Póliza N° 8264514-30786622, que no coincide con la forma de pago y el tipo de moneda acordados con la compañía aseguradora.
- (ii) Pacífico remitió al señor Vila una nueva Póliza N° 8264514-3079161, corrigiendo la forma de pago, mas no el tipo de moneda pactado.
13. De lo anterior se desprende que Pacífico emitió una póliza distinta a la acordada con el señor Vila, vulnerando los intereses económicos de este al consignar una forma de pago en una moneda distinta a la ofrecida y modificando unilateralmente las condiciones de lo acordado.
14. Como se desprende de lo desarrollado, el señor Vila contrató un seguro vehicular al verificar que las características ofrecidas eran las adecuadas para satisfacer sus necesidades, razón por lo cual aceptó las condiciones ofertadas mediante correo electrónico del 12 de diciembre de 2013; sin embargo, Pacífico modificó unilateralmente dichas condiciones.
15. En atención a lo expuesto, corresponde declarar fundada la denuncia interpuesta por el señor Vila contra Pacífico, por la infracción al literal c) del numeral 1.1 del artículo 1° y al literal c) del numeral 56.1 del artículo 56° del Código, en la medida que la compañía aseguradora remitió al domicilio del denunciante una póliza de seguro vehicular estableciendo que su pago sería en moneda extranjera, pese a que se acordó que sea en moneda nacional.

#### Sobre la presunta infracción al deber de idoneidad

16. En la medida que todo proveedor ofrece una garantía respecto de la idoneidad de los bienes y servicios que ofrece en el mercado, en función de la información transmitida expresa o tácitamente, para acreditar la infracción administrativa el consumidor, o la autoridad administrativa, debe probar la existencia del defecto, y será el proveedor el que tendrá que demostrar que dicho defecto no le es imputable para ser eximido de responsabilidad. La acreditación del defecto origina la presunción de responsabilidad —culpabilidad— del proveedor, pero esta presunción puede ser desvirtuada por el propio proveedor.

#### LEY N° 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 lo cual ha sido puesto en el mercado.



M-CPC-05/1A



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOP

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 1  
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 315-2014/CC1

08

17. En efecto, una vez que se ha probado el defecto, sea con los medios probatorios presentados por el consumidor o por los aportados de oficio por la Secretaría Técnica, si el proveedor pretende ser eximido de responsabilidad, deberá aportar pruebas que acrediten la fractura del nexo causal o que actuó con la diligencia requerida.
- (i) De la falta de entrega del comprobante de pago
18. El señor Vila indicó quehabría solicitado a Pacífico el comprobante de pago de la primera cuota de la prima del seguro vehicular contratado; sin embargo, a la fecha no le remitió documento alguno.
19. Pacífico indicó que el señor Vila no ha acreditado haber solicitado la entrega de un comprobante de pago, siendo que el pago realizado por el denunciante fue mediante el sistema *SafetyPay* y no directamente en las agencias de Pacífico.
20. En este punto, el numeral 162.2 del artículo 162° de la LPAG precisa que corresponde a los administrados aportar las pruebas que consideren pertinentes a efectos de sustentar sus alegaciones, por lo que la actuación de los partes debe ceñirse a la norma que regula la carga de la prueba, donde se distinguen dos (2) etapas de análisis al momento de verificar la ocurrencia de una infracción al Código:<sup>6</sup>
- *Primera etapa:*  
Acreditación del defecto.- El consumidor debe acreditar la existencia del defecto en el bien o servicio materia de la relación de consumo entablada; y,
  - *Segunda etapa:*  
Atribución del defecto.- Una vez acreditado el defecto, se invierte la carga de la prueba y corresponde al proveedor demostrar que el mismo no le es imputable.
21. Por su parte, el artículo 196° del Código Procesal Civil, aplicable de manera supletoria a los procedimientos administrativos, establece que la carga de probar corresponde a quien afirma los hechos que configuran su

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.

<sup>6</sup> LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL

Artículo 162°.- Carga de la prueba

(...)

162.2 Corresponde a los administrados aportar pruebas mediante la presentación de documentos e informes, proponer pericias, testimonios, inspecciones y demás diligencias permitidas, o aducir alegaciones.



M-CPC-05/1A

6



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 1  
SEDE CENTRAL

061

EXPEDIENTE N° 315-2014/CC1

pretensión o a quien los contradice, por lo cual en el presente caso constituye deber del señor Vila acreditar que solicitó la entrega de un comprobante de pago.

22. De la revisión del expediente, no se observa medio probatorio alguno que demuestre que el señor Vila solicitó a Pacífico la entrega de un comprobante de pago, razón por la cual no se evidencia que la compañía aseguradora haya incurrido en una infracción administrativa.
23. En atención a lo expuesto, corresponde declarar infundada este extremo de la denuncia interpuesta por el señor Vila contra Pacífico, por presunta infracción a los artículos 18° y 19° del Código, en la medida que no ha quedado acreditado que el denunciante solicitó a la compañía aseguradora el comprobante de pago de la transacción realizada el 18 de diciembre de 2013.

(ii) De la activación de la póliza

24. El señor Vila señaló que mediante carta del 17 de enero de 2014, Pacífico le remitió una carta de respuesta a su reclamo, dándole a entender que se había anulado la Póliza N° 8264514-30786622, y que, en su lugar, activaría la Póliza N° 8264514-3079161; sin embargo, en la medida que no le remitieron el comprobante de pago de la primera cuota, se comunicó con la compañía aseguradora, la cual le indicó que no contaba con un seguro vehicular activo.
25. Pacífico refirió que a través de la carta del 17 de enero de 2014, comunicó al señor Vila la anulación de la Póliza N° 8264514, no generando deuda alguna, todo ello a solicitud del denunciante.
26. De la revisión del expediente se verifica que Pacífico puso en conocimiento del señor Vila la anulación de la Póliza N° 8264514<sup>8</sup>, no generando en este último una falsa expectativa, toda vez que la finalidad de la comunicación era poner en conocimiento del denunciante que se había procedido a dejar sin efecto el seguro contratado, tal como se puede apreciar a continuación:

<sup>7</sup> **CÓDIGO PROCESAL CIVIL**  
**Artículo 196°.-** Salvo disposición legal diferente, la carga de probar corresponde a quien afirma hechos que configuran su pretensión, o a quien los contradice alegando nuevos hechos.

<sup>8</sup> Entendiendo que la Póliza N° 8264514-30786622, se modificó y se emitió Póliza N° 8264514-3079161, razón por la cual al expresar Pacífico que se anuló la Póliza N° 8264514, dejó sin efecto ambas pólizas.





PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

INDECOP

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 1 SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 315-2014/CC1



Lima, 17 de enero de 2014  
PPS-01265/2014-2

Señor  
Renzo Ivan Vila Arce  
Jr. Brigadier Mateo Pumacahua N° 1616, Dpto. 404  
Jesús María - Lima

Ref.: Póliza de Automóviles N° 8264514  
Asegurado: Renzo Ivan Vila Arce (D3W428)

Estimado señor Vila:

Su opinión y satisfacción con el servicio que brindamos es muy importante para nosotros, por eso le comunicamos que hemos revisado su reclamo, en el que manifiesta su disconformidad con la renovación de la Póliza Vehicular N° 8264514, toda vez que desea mantener activa la póliza vehicular ofrecida mediante cotización N° 100032381.

Al respecto, le informamos que de acuerdo a lo solicitado hemos procedido con la anulación definitiva de la póliza N° 8264514, por lo que no mantendrá deuda con nuestra compañía.

Nos despedimos de usted agradeciendo por habernos hecho llegar sus comentarios, los cuales nos permiten mantener un control permanente sobre la eficiencia en nuestros servicios.

Para cualquier consulta o información adicional ponemos a su disposición nuestra Central de Información y Consultas (01) 513-5000 y nuestras Plataformas de Atención al Cliente.

Cordialmente,

José Antonio Alva L.  
Jefe del Servicio de Atención al Cliente  
Área de Operaciones

PACIFICO seguros

  
JOSÉ ANTONIO LORES SUAREZ  
Jefe de Servicio de Atención al Cliente

Adicionalmente le informamos que de no estar conforme con la respuesta otorgada por nuestra Compañía, tiene la opción de acudir a La Defensoría del Asegurado (teléfono 4469158), INDECOP (teléfono 2247777) y/o a la Plataforma de Atención al Usuario de la Superintendencia de Banca y Seguros. Este último es un organismo independiente que atiende los reclamos de los asegurados, sin costo alguno, con la documentación sustentatoria necesaria. La mencionada institución está ubicada en Jr. Junín 270 Lima.

Oficina principal Av. Juan de Arona 830, San Isidro, Lima 27 Perú  
Pacifico Seguros y Pacifico Salud EPS 518-4000 Pacifico Vida 318-4500 Web: www.pacificoseguros.com

27. De la revisión de la comunicación del 17 de enero de 2014, no se observa que Pacifico haya generado en el señor Vila la expectativa de que su seguro vehicular se encontraba vigente, pues la misiva es clara al indicar que la compañía aseguradora procedió a anular, en forma definitiva, la Póliza N° 8264514, no pudiéndose inferir un mensaje distinto.
28. En atención a lo expuesto, corresponde declarar infundada en este extremo la denuncia interpuesta por el señor Vila contra Pacifico, por presunta infracción a los artículos 18° y 19° del Código, en la medida que no ha quedado acreditado que la



M-CPC-05/1A



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 1  
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 315-2014/CC1

06

compañía aseguradora dio a entender al denunciante que la Póliza del seguro vehicular N° 8264514-3079161 ofrecida se encontraba activa.

### Sobre la medida correctiva

29. Los artículos 114°, 115° y 116° del Código establecen la facultad que tiene la Comisión para, actuando de oficio o a pedido de parte, adoptar las medidas correctivas reparadoras que tengan por finalidad resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor, por la infracción administrativa a su estado anterior, y medidas correctivas complementarias que tienen por objeto revertir los efectos de la conducta infractora, o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro.
30. En el presente caso, ha quedado acreditado que Pacífico remitió al domicilio del señor Vila una póliza de seguro estableciendo que su pago sería en moneda extranjera, pese a que se acordó que sería en moneda nacional, hecho que infringió el literal c) del numeral 1.1 del artículo 1° y al literal c) del numeral 56.1 del artículo 56° del Código.
31. Al respecto, esta Comisión considera que corresponde ordenar a Pacífico en calidad de medida correctiva de oficio que, en un plazo de cinco (5) días hábiles contado a partir del día siguiente de la notificación de la presente resolución, cumpla con otorgar al señor Vila la devolución de S/. 329,29 correspondiente al pago de la primera cuota de la prima —realizado el 18 de diciembre de 2013— por el seguro contratado.
32. De incumplirse la medida correctiva ordenada por la Comisión, el señor Vila deberá remitir un escrito al Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 1 del Indecopi (en adelante, el OPS N° 1) comunicando el hecho, conforme a lo dispuesto en el artículo 125° del Código<sup>9</sup>. Si el OPS N° 1 verifica el incumplimiento podrá imponer al denunciado una sanción<sup>10</sup>.

<sup>9</sup> **LEY N° 29571 - CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.-**  
**Artículo 125°.- Competencia de los órganos resolutivos de procedimientos sumarísimos de protección al consumidor**  
 (...)
   
 Asimismo, es competente para conocer, en primera instancia, denuncias por incumplimiento de medida correctiva, incumplimiento de acuerdo conciliatorio e incumplimiento y liquidación de costas y costos.  
 (...)

<sup>10</sup> **LEY N° 29571 - CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.-**  
**Artículo 117°.- Multas coercitivas por incumplimiento de mandatos**  
 Si el obligado a cumplir con un mandato del Indecopi respecto a una medida correctiva o a una medida cautelar no lo hace, se le impone una multa no menor de tres (3) Unidades Impositivas Tributarias (UIT).  
 En caso de persistir el incumplimiento de cualquiera de los mandatos a que se refiere el primer párrafo, el Indecopi puede imponer una nueva multa, duplicando sucesivamente el monto de la última multa impuesta hasta el límite de doscientas (200) Unidades Impositivas Tributarias (UIT). La multa que corresponda debe ser pagada dentro del plazo de cinco (5) días hábiles, vencido el cual se ordena su cobranza coactiva.





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOP

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 1  
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 315-2014/CC1

33. Cabe precisar que no constituye una facultad del Indecopi ejecutar la medida correctiva a favor del consumidor, pues el Estado ha reservado esta potestad únicamente al consumidor mediante la vía judicial. Por estas razones, el numeral 115.6 del artículo 115° del Código establece que las resoluciones finales que ordenen medidas correctivas reparadoras constituyen Títulos de Ejecución conforme a lo dispuesto en el artículo 688° del Código Procesal Civil<sup>11</sup>.

#### Graduación de la sanción

34. Habiéndose verificado la existencia de una infracción administrativa por parte de Pacifico, corresponde determinar a continuación la sanción a imponer. Para proceder a su graduación, deben aplicarse de manera preferente los criterios previstos en el Código y, de manera supletoria, los criterios contemplados en la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, (en adelante, la LPAG).
35. El artículo 112° del Código establece que para determinar la gravedad de la infracción, la autoridad administrativa podrá tomar en consideración diversos criterios tales como: (i) el beneficio ilícito esperado, (ii) la probabilidad de detección de la infracción, entre otros.<sup>12</sup>
36. Al respecto, en la Resolución Final N° 1283-2010/CPC del 31 de mayo de 2010 la Comisión estableció la metodología a emplear a efectos de determinar la sanción final a imponer<sup>13</sup>.

<sup>11</sup> LEY N° 29571 - CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.-  
Artículo 115°.- Medidas correctivas reparadoras

(...)

115.6 El extremo de la resolución final que ordena el cumplimiento de una medida correctiva reparadora a favor del consumidor constituye título ejecutivo conforme con lo dispuesto en el artículo 688 del Código Procesal Civil, una vez que quedan consentidas o causan estado en la vía administrativa. La legitimidad para obrar en los procesos civiles de ejecución corresponde a los consumidores beneficiados con la medida correctiva reparadora.

<sup>12</sup> LEY N° 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:

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, considere adecuado adoptar la Comisión
- (...)

<sup>13</sup> Al respecto, la citada resolución señaló lo siguiente:

*"El beneficio ilícito es el beneficio real o potencial producto de la infracción administrativa. Es lo que percibe, percibiría o pensaba percibir el administrado cometiendo la infracción menos lo que percibiría si no la hubiera cometido. Así, por ejemplo, si un proveedor hubiera percibido 100 unidades respetando la ley, pero percibe (o percibiría o cree que va a percibir) 150 unidades al cometer la infracción, el beneficio ilícito es de 50 unidades. El beneficio ilícito también es lo que el infractor ahorra, ahorraría o pensaba ahorrar, al cometer la infracción. El beneficio ilícito, resulta pertinente precisarlo, no es utilidad ni ganancia en sentido contable o financiero.*





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOP

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 1  
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 315-2014/CC1

### Beneficio ilícito

37. En el presente caso, ha quedado acreditado que la infracción cometida por Pacífico consistió en haber remitido al denunciante una póliza de seguro vehicular estableciendo que su pago sería en moneda extranjera, pese a que se acordó que sea en moneda nacional. En ese sentido, el beneficio ilícito esperado por la compañía aseguradora consiste en haber recibido el pago de S/. 329,29 por parte del denunciante, sin haber cumplido con otorgar el contrato de seguro en las condiciones pactadas, por lo que el beneficiario asciende a dicha suma, equivalente a 0,08 Unidades Impositivas Tributarias (UIT).

### Probabilidad de detección

38. La probabilidad de detección es alta, pues todos los consumidores estarían dispuestos a denunciar estos hechos ante la autoridad administrativa en tanto subsista la necesidad del otorgamiento de una póliza bajo las condiciones pactadas y estas no sean modificadas. Por tanto, la probabilidad de detección de la infracción es de 100% (equivalente a un factor de 1).

*La probabilidad de detección, por su parte, es la posibilidad, medida en términos porcentuales, de que la comisión de una infracción sea detectada por la autoridad administrativa. Si una infracción es muy difícil de detectar, le corresponderá un porcentaje bajo de probabilidad, como sería 10%, lo que significa que de cada 10 infracciones, una sería detectada por la autoridad; mientras que si es de mediana o fácil detección le corresponderá un porcentaje mayor, como por ejemplo, 50% (si de cada 2 infracciones, una sería detectada por la autoridad), 75% (si de cada 4 infracciones, 3 serían detectadas) ó 100% (todas las infracciones serían detectadas).*

*En tanto la propia norma establece que la sanción debe ser disuasoria, el criterio del beneficio ilícito es especialmente importante, pues permite analizar cuál fue el beneficio esperado por el infractor que le llevó a cometer la conducta sancionada pese a su prohibición. Este criterio está estrechamente vinculado a la expectativa de detección, que influirá decisivamente al hacer el análisis costo/beneficio al momento de cometer la infracción. Adicionalmente, se trata de factores todos ellos susceptibles de cierta objetivación, lo que permite una mayor claridad en la motivación de la sanción, facilitando su comprensión y posterior control, tanto en sede administrativa como en sede judicial.*

*Sin embargo, no debe olvidarse que en materia sancionadora no se castiga únicamente por el beneficio ilícito del infractor, sino también por el daño potencial o causado como consecuencia de la infracción. Por tanto, los criterios indicados en el párrafo anterior no son los únicos que deben tomarse en cuenta para establecer una sanción, que puede verse agravada o atenuada en aplicación del resto de criterios establecidos en la normativa vigente; esto es, los efectos sobre el mercado, la naturaleza del bien jurídico lesionado, la conducta del infractor y la reincidencia o incumplimiento reiterado, entre otros.*

*Además, debe resaltarse que en caso el beneficio ilícito sea difícil de cuantificar o no exista, la Comisión podrá considerar los demás criterios establecidos en el artículo 41°-A de la Ley de Protección al Consumidor con la finalidad de determinar la sanción que considere pertinente a cada caso concreto, aplicando además los agravantes y atenuantes que correspondan.*

*En consecuencia, la metodología empleada por esta Comisión parte de la determinación, siempre que sea posible, del beneficio ilícito esperado por el infractor, determinándose además la probabilidad de detección. A partir de estos criterios se determina lo que denominamos «multa base», lo que permite tener una base para la sanción, para cuya determinación final deberán aplicarse, cuando sea pertinente, los demás criterios establecidos en el artículo 41°-A de la Ley del Sistema de Protección al Consumidor, así como los que, supletoriamente, se encuentran establecidos en el numeral 3 del artículo 230° de la Ley del Procedimiento Administrativo General. Por su parte, en aquellos supuestos en donde sea imposible o muy difícil establecer el beneficio ilícito, los demás criterios serán igualmente aplicables, para así determinar la sanción a imponer».*



M-CPC-05/1A

11



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

INDECOPI

Multa base

- 39. La multa base se obtiene dividiendo el beneficio ilícito entre la probabilidad de detección. Es evidente que la sanción a imponer debe ser por lo menos igual a dicho monto, salvo que existan circunstancias atenuantes, 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.
- 40. Considerando los datos obtenidos, la multa base resulta de la aplicación de la siguiente fórmula:

Beneficio ilícito esperado	/	Probabilidad de detección	=	Multa base
0,08 UIT	/	1	=	0,08 UIT

- 41. En consecuencia, la multa base a imponer asciende a 0,08 UIT.

Atenuante

- 42. En el presente caso, si bien Pacífico incurrió en una infracción administrativa al remitir al señor Vila una póliza de seguro vehicular estableciendo que su pago sería en moneda extranjera, pese a que se acordó que sea en moneda nacional, no se evidencia un daño al consumidor, por lo que este órgano colegiado considera que se trata de una infracción de gravedad leve que no ha generado efectos en el mercado.
- 43. Por lo expuesto, y considerando que la potestad sancionadora otorgada a la autoridad administrativa debe ser ejercida dentro de los parámetros fijados por el ordenamiento y conforme a los principios que inspiran el ejercicio del poder punitivo del Estado; y, adicionalmente, en aplicación del principio de razonabilidad que establece el numeral 3 del artículo 230<sup>o</sup>14 de la LPAG; la Comisión considera que se debe sancionar a Pacífico con una amonestación.

<sup>14</sup> LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL  
**Artículo 230.- Principios de la potestad sancionadora administrativa**  
 La potestad sancionadora de todas las entidades está regida adicionalmente por los siguientes principios especiales:  
 (...)  
 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 deberán ser proporcionales al incumplimiento calificado como infracción, debiendo observar los siguientes criterios que en orden de prelación se señalan a efectos de su graduación:  
 a) La gravedad del daño al interés público y/o bien jurídico protegido;  
 b) El perjuicio económico causado;  
 c) La repetición y/o continuidad en la comisión de la infracción;  
 d) Las circunstancias de la comisión de la infracción;  
 e) El beneficio ilegalmente obtenido; y  
 f) La existencia o no de intencionalidad en la conducta del infractor.

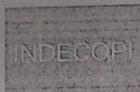


M-CPC-05/1A



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros



COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 1  
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 315-2014/CC1

### Sobre el pago de las costas y costos

44. El artículo 7° de la Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, aprobada por Decreto Legislativo N° 807<sup>15</sup>, dispone que es potestad de la Comisión ordenar el pago de los costos y costas en que hubiera incurrido la denunciante o el Indecopi.
45. En el presente caso, ha quedado acreditada la infracción cometida por Pacífico, por lo que esta Comisión considera que se debe ordenar a la compañía aseguradora el pago de las costas y costos del procedimiento. En consecuencia, la compañía aseguradora deberá cumplir con pagar al señor Vila las costas del procedimiento que ascienden a la suma de S/. 36,00, en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución.<sup>16</sup>
46. Sin perjuicio de ello y, de considerarlo pertinente, una vez que se ponga fin a la instancia administrativa, el señor Vila podrá solicitar el reembolso de los montos adicionales en que hubiese incurrido para la tramitación del presente procedimiento, para lo cual deberá presentar una solicitud de liquidación de costas y costos ante el OPS N° 1.

### RESUELVE

**PRIMERO:** declarar fundada la denuncia interpuesta por el señor Renzo Iván Vila Arce contra El Pacífico Peruano Suiza Compañía de Seguros y Reaseguros S.A., por la infracción al literal c) del numeral 1.1 del artículo 1° y al literal c) del numeral 56.1 del artículo 56° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en la medida que la compañía aseguradora remitió al domicilio del denunciante una póliza de seguro vehicular estableciendo que su pago sería en moneda extranjera, pese a que se acordó que sea en moneda nacional.

**SEGUNDO:** declarar infundada la denuncia interpuesta por Renzo Iván Vila Arce contra El Pacífico Peruano Suiza Compañía de Seguros y Reaseguros S.A., por presunta infracción a los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en la medida que no ha quedado acreditado que el denunciante solicitó

<sup>15</sup> **DECRETO LEGISLATIVO N° 807, LEY SOBRE 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.

<sup>16</sup> Tasa correspondiente al derecho de presentación de la denuncia.



M-CPC-05/1A



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOP

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 1  
SEDE CENTRAL

071

EXPEDIENTE N° 315-2014/CC1

a la compañía aseguradora el comprobante de pago de la transacción realizada el 18 de diciembre de 2013.

**TERCERO:** declarar infundada la denuncia interpuesta por Renzo Iván Vila Arce contra El Pacífico Peruano Suiza Compañía de Seguros y Reaseguros S.A., por presunta infracción a los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en la medida que no ha quedado acreditado que la compañía aseguradora dio a entender al denunciante que la Póliza del seguro vehicular N° 8264514-3079161 ofrecida se encontraba activa.

**CUARTO:** ordenar a El Pacífico Peruano Suiza Compañía de Seguros y Reaseguros S.A., en calidad de medida correctiva de oficio que, en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles contado a partir del día siguiente de la notificación de la presente resolución, cumpla con devolver al señor Renzo Iván Vila Arce el monto de S/ 329,29, correspondiente al pago de la prima que realizó el 18 de diciembre de 2013.

**QUINTO:** sancionar a El Pacífico Seguros y Reaseguros S.A. con una amonestación, por la infracción al literal c) del numeral 1.1 del artículo 1° y al literal c) del numeral 56.1 del artículo 56° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

**SEXTO:** disponer la inscripción de El Pacífico Seguros y Reaseguros S.A. en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi, una vez que la resolución quede firme en sede administrativa, conforme a lo establecido en el artículo 119° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor<sup>17</sup>.

**SÉTIMO:** informar a El Pacífico Seguros y Reaseguros S.A. que la presente resolución tiene vigencia desde el día de su notificación y no agota la vía administrativa. En tal sentido, se informa que de conformidad con lo dispuesto por el artículo 38° del Decreto Legislativo N° 807 —modificado por la Primera Disposición Complementaria Modificatoria de la Ley N° 29517, Código de Protección y Defensa del Consumidor—, el único recurso impugnativo que puede interponerse contra lo dispuesto por este colegiado es el de apelación<sup>18</sup>. Cabe señalar que dicho recurso deberá ser presentado ante la Comisión en

<sup>17</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. La información del registro es de acceso público y gratuito.

<sup>18</sup> LEY N° 29571 - CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.-  
DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS MODIFICATORIAS

PRIMERA.- Modificación del artículo 38° del Decreto Legislativo núm. 807  
Modifícase el artículo 38° del Decreto Legislativo núm. 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, con el siguiente texto:

"Artículo 38°.- El único recurso impugnativo que puede interponerse durante la tramitación del procedimiento es el de apelación, que procede únicamente contra la resolución que pone fin a la instancia, contra la resolución que impone multas y contra la resolución que dicta una medida cautelar. El plazo para interponer dicho recurso es de cinco (5) días hábiles. La apelación de resoluciones que pone fin a la instancia se concede con efecto suspensivo. La apelación de multas se concede con efecto suspensivo, pero es tramitada en cuaderno





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOP

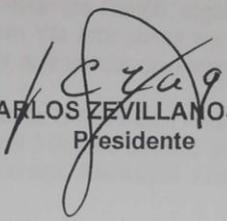
COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 1  
SEDE CENTRAL

172

EXPEDIENTE N° 315-2014/CC1

un plazo máximo de cinco (5) días hábiles contado a partir del día siguiente de su notificación, caso contrario, la resolución quedará consentida<sup>19</sup>.

**Con la intervención de los señores Comisionados: Juan Carlos Zevillanos Garnica, José Ricardo Wenzel Ferradas, Erika Claudia Bedoya Chirinos y María Luz Beingolea Robles.**

  
JUAN CARLOS ZEVILLANOS GARNICA  
Presidente

separado. La apelación de medidas cautelares se concede sin efecto suspensivo, tramitándose también en cuaderno separado."

<sup>19</sup> LEY N° 27444 - LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL.-  
Artículo 212°.- Acto firme

Una vez vencidos los plazos para interponer los recursos administrativos se perderá el derecho a articularlos quedando firme el acto.

M-CPC-05/1A

15

4) Resolución de segunda instancia

000091

 **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 0787-2016/SPC-INDECOPI  
EXPEDIENTE 0315-2014/CC1

**PROCEDENCIA :** COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR - SEDE LIMA SUR N° 1

**PROCEDIMIENTO :** DE PARTE

**DENUNCIANTE :** RENZO IVÁN VILA ARCE

**DENUNCIADA :** EL PACÍFICO PERUANO SUIZA COMPAÑÍA DE SEGUROS Y REASEGUROS S.A.

**MATERIA :** IDONEIDAD

**ACTIVIDAD :** SEGUROS VEHICULARES

*SUMILLA: Se revoca la resolución apelada que declaró infundada la denuncia interpuesta contra El Pacífico Peruano Suiza Compañía de Seguros y Reaseguros S.A. por infracción de los artículos 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor; y, reformándola, se declara fundada la misma, al haber quedado acreditado que no cumplió con entregar un comprobante de pago al denunciante, pese a que lo había solicitado.*

*Asimismo, se revoca la resolución impugnada que declaró infundada la denuncia interpuesta contra El Pacífico Peruano Suiza Compañía de Seguros y Reaseguros S.A. por infracción de los artículos 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor; y, reformándola, se declara fundada la misma, al haber quedado acreditado que comunicó al denunciante que su póliza había sido anulada, pese a que la misma aún seguía vigente.*

**SANCIONES:**

- 1 UIT: por no entregar comprobante de pago al denunciante
- 1 UIT: por no brindar un servicio idóneo respecto al seguro vehicular

Lima, 2 de marzo de 2016

**ANTECEDENTES**

1. El 10 de abril de 2014, el señor Renzo Iván Vila Arce (en adelante, el señor Vila) denunció a El Pacífico Peruano Suiza Compañía de Seguros y Reaseguros S.A.<sup>1</sup> (en adelante, Pacífico) por presuntas infracciones de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor<sup>2</sup> (en adelante, el Código), en atención a los siguientes hechos:
  - (i) El 12 de diciembre de 2013, se comunicó por teléfono con Pacífico a efectos de solicitar la cotización de una póliza de seguro vehicular para

RUC: 20100035392. Domicilio fiscal: Calle Juan de Arona 830, San Isidro, Lima.

<sup>2</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 1/15  
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  
e-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

000092



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 0787-2016/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0315-2014/CC1

- su automóvil. En esa misma fecha, la denunciada le remitió una cotización N° 100032361 que señalaba que el costo del seguro sería en total S/. 1 975,71, que sería cancelado en seis cuotas de S/. 329,29; lo cual aceptó;
- (ii) el 18 de diciembre de 2013, canceló la primera cuota de la póliza ascendente a S/. 329,29, a través del sistema *SafetyPay*, tal como se acordó;
  - (iii) el 26 de diciembre de 2013, Pacífico le remitió la Póliza N° 8264514-30786622 la cual no contenía las condiciones acordadas, en la medida que difería el tipo de moneda y la forma de pago pactada; por tal motivo, formuló un reclamo ante la aseguradora por teléfono;
  - (iv) el 30 de diciembre de 2013, la denunciada le remitió una nueva Póliza N° 8264514-3079161 en la cual se había modificado únicamente la forma de pago, mas no el tipo de moneda;
  - (v) el 17 de enero de 2014, Pacífico le remitió una carta comunicando que había anulado la Póliza N° 8264514, dándole a entender que se trataba únicamente de la Póliza N° 8264514-30786622 y, por ende, aún se mantenía activa la Póliza N° 8264514-3079161;
  - (vi) posteriormente, se comunicó con la denunciada para solicitar un comprobante de pago por la cuota que había cancelado; sin embargo, le informaron que no contaba con un seguro vehicular activo; y,
  - (vii) el 19 de marzo de 2014, Pacífico le ofreció por teléfono una nueva póliza que tendría un costo mayor al que tenía la primera póliza que adquirió, lo que motivó a que no acepte aquella propuesta.
2. En su defensa, Pacífico señaló que el señor Vila no había cumplido con acreditar que había solicitado la entrega de un comprobante de pago, pues dicho pago no había sido realizado directamente en sus agencias. Asimismo, indicó que había cumplido con informar al denunciante que la Póliza N° 8264514 había sido anulada sin generar deuda alguna, ello a pedido del propio denunciante.
3. Mediante Resolución 794-2015/CC1 de 26 de mayo de 2015, la Comisión de Protección al Consumidor - Sede Lima Sur N° 1 (en adelante, la Comisión) emitió el siguiente pronunciamiento:
- (i) Declaró fundada la denuncia interpuesta contra Pacífico por infracción del artículo 56°.1, literal c) del Código, al haber quedado acreditado que en la póliza del seguro modificó las condiciones acordadas en la cotización pactada anteriormente, sancionándola con una amonestación;
  - (ii) declaró infundada la denuncia interpuesta contra Pacífico por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código, al no haber quedado



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 0787-2016/SPC-INDECOPÍ

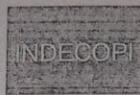
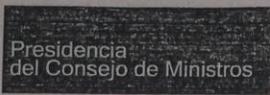
EXPEDIENTE 0315-2014/CC1

- acreditado que el denunciante solicitó un comprobante de pago a la aseguradora;
- (iii) declaró infundada la denuncia interpuesta contra Pacífico por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código, al no haber quedado acreditado que la aseguradora dio a entender al denunciante que el seguro vehicular se encontraba activa;
  - (iv) ordenó a Pacífico en calidad de medida correctiva que, en un plazo de no mayor a cinco (5) días hábiles contado a partir del día siguiente de la notificación de la resolución, cumpla con devolver al señor Vila el monto de S/. 329,29 que canceló por concepto de prima; y,
  - (v) condenó a Pacífico al pago de las costas y costos del procedimiento, en un plazo de no mayor a cinco (5) días hábiles contado a partir del día siguiente de la notificación de la resolución.
4. El 10 de junio de 2015, Pacífico apeló la Resolución 794-2015/CC1 solicitando que se le extienda el plazo para dar cumplimiento con la medida correctiva y el pago de las costas y costos del procedimiento.
5. El 11 de junio de 2015, el denunciante también apeló la Resolución 794-2015/CC1 señalando lo siguiente:
- (i) Sí había solicitado un comprobante de pago a la denunciada mediante correo electrónico de fecha 24 de febrero de 2014; y,
  - (ii) no era cierto que la denunciada había anulado el seguro vehicular que había adquirido, toda vez que había seguido descontando primas de aquella póliza, siendo que incluso la denunciada le remitió una carta el 6 de junio de 2014 pidiendo disculpas por ello, señalando que procederían a anular la referida póliza y a devolver el dinero cobrado.
6. Cabe señalar que los extremos de la Resolución 794-2015/CC1 referidos a que Pacífico modificó las condiciones acordadas en la cotización pactada anteriormente y la sanción impuesta (amonestación) han quedado consentidos, en la medida que no han sido cuestionados por la denunciada en el recurso de apelación que formulado contra la referida resolución.

## ANÁLISIS

### Sobre el deber de idoneidad

7. El artículo 18° del Código señala 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>3</sup>.

(i) Sobre la falta de entrega de comprobante de pago

8. En el marco del deber de idoneidad, un consumidor espera contar con el documento formal exigido por las normas tributarias, es decir, el comprobante de pago, al margen de que existan otros documentos para acreditar la relación de consumo. Lo anterior, en tanto constituye una garantía legal en toda contratación de bienes y servicios el que el proveedor de los mismos extienda un comprobante de pago formal al consumidor, documento que por excelencia ofrecerá a éste todas las garantías y respaldo ante cualquier situación que pueda presentarse respecto del bien o servicio contratado.
9. Por dicha razón, esta Sala, en su mayoría, considera que no bastará con extender al consumidor un documento, que aun cuando permita acreditar la relación de consumo con el proveedor, no constituya un comprobante de pago reconocido por las normas tributarias, siendo el comprobante de pago el documento regular y que por exigencia legal debe ser entregado a los consumidores<sup>4</sup>.
10. Cabe señalar que si bien la falta de emisión y entrega de comprobante de pago constituye una infracción a la normativa tributaria<sup>5</sup>, ello no excluye que

<sup>3</sup> LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 18°.- 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.

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

<sup>4</sup> Al respecto, el artículo 1° del Reglamento de Comprobantes de Pago, aprobado por Resolución de Superintendencia N° 00799SUNAT, establece la definición de comprobante de pago; asimismo, el artículo 2° del mismo cuerpo normativo, establece qué documentos son considerados comprobantes pago, siempre que cumplan con los requisitos establecidos en dicho reglamento.

**DECRETO SUPREMO N° 13599EF. TEXTO ÚNICO ORDENADO DEL CÓDIGO TRIBUTARIO. Artículo 174. INFRACCIONES RELACIONADAS CON LA OBLIGACIÓN DE EMITIR, OTORGAR Y EXIGIR COMPROBANTES DE PAGO Y/U OTROS DOCUMENTOS.** Constituyen infracciones relacionadas con la obligación de emitir, otorgar y exigir comprobantes de pago: 1. No emitir y/o no otorgar comprobantes de pago o documentos complementarios a éstos, distintos a la guía de remisión. 2. Emitir y/u otorgar documentos que no reúnen los requisitos y características para ser considerados como comprobantes de pago o como documentos complementarios a éstos, distintos a la guía de remisión. 3. Emitir y/u otorgar comprobantes de pago o documentos complementarios a éstos, distintos a la guía de remisión, que no correspondan al régimen del deudor tributario o al tipo de operación realizada de conformidad con las leyes, reglamentos o Resolución de Superintendencia de la SUNAT. (...) 6. No obtener el comprador los comprobantes de pago u otros documentos



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de MinistrosTRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA  
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL  
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 0787-2016/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0315-2014/CC1

una situación de ese tipo afecte las legítimas expectativas de un consumidor y pueda constituir, a su vez, una infracción del deber de idoneidad previsto en el artículo 19° del Código pues, tal como se ha señalado, forma parte de la garantía legal que determina la idoneidad del producto o servicio contratado.

11. Es preciso señalar que, si bien en anteriores oportunidades la Sala se ha pronunciado en un modo distinto<sup>6</sup> respecto de la necesidad de que el documento entregado por los proveedores al consumidor sea necesariamente un comprobante de pago reconocido como tal por las normas tributarias, mediante Resolución 0270-2014/SPC-INDECOPI del 28 de enero de 2014, quedó establecido que en el marco del deber de idoneidad constituye una garantía legal de toda contratación de bienes y servicios el que los proveedores extiendan por la contratación de los mismos un comprobante de pago, constituyendo la omisión de su entrega una afectación al deber de idoneidad contenido en los artículo 18° y 19° del Código.
12. En el presente caso, el señor Vila denunció que Pacífico no había cumplido con entregar un comprobante de pago correspondiente al pago de la prima que canceló, ascendente a S/. 329,29. Dicho extremo fue declarado infundado por la Comisión, pues consideró que no había quedado acreditado que había solicitado la entrega de un comprobante de pago, teniendo en cuenta que no canceló la prima directamente a la denunciada, sino a través de una entidad financiera por internet.
13. En su apelación, el señor Vila señaló que sí había solicitado un comprobante de pago a la denunciada mediante correo electrónico de fecha 24 de febrero de 2014.
14. Obra en el expediente el correo electrónico remitido por el señor Vila a Pacífico el 24 de febrero de 2014, en el cual efectivamente el denunciante solicitó la entrega de un comprobante de pago por la prima cancelada<sup>7</sup>. Dicho correo electrónico fue puesto en conocimiento de la denunciada mediante Proveído 1, siendo que esta no ha desconocido la procedencia o el contenido del referido medio probatorio.

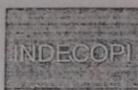
complementarios a éstos, distintos a la guía de remisión, por las compras efectuadas, según las normas sobre la materia.

<sup>6</sup> Resolución 2122-013/SPC-INDECOPI del 29 de enero de 2013, Resolución 1980-2013/SPC-INDECOPI del 24 de julio de 2013 y Resolución 2286-2013/SPC del 26 de agosto de 2013.

<sup>7</sup> En el correo electrónico de fecha 24 de febrero de 2014, el denunciante señala lo siguiente: "NECESITO URGENTE EL COMPROBANTE DEL PAGO REALIZADO, A QUIEN LO SOLICITO?" (sic). Ver folio 80 del expediente.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de MinistrosTRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA  
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL  
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 0787-2016/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0315-2014/CC1

15. En tal sentido, se ha verificado que, pese a que el denunciante solicitó a Pacífico la entrega de un comprobante de pago por la prima cancelada, la denunciada no cumplió con entregar dicho documento lo cual constituye, conforme a lo antes expuesto, una infracción al deber de idoneidad.
16. Por tanto, corresponde revocar la resolución apelada que declaró infundada la denuncia interpuesta contra Pacífico por infracción de los artículos 18° y 19° del Código; y, reformándola, se declara fundada la misma, al haber quedado acreditado que no cumplió con entregar un comprobante de pago al denunciante por la prima que canceló.
- (ii) Sobre la activación del seguro vehicular
17. El señor Vila denunció que Pacífico le remitió una carta comunicando que había anulado la Póliza N° 8264514, dándole a entender que se trataba únicamente de la Póliza N° 8264514-30786622 y, por ende, aún se mantenía activa la Póliza N° 8264514-3079161; sin embargo, posteriormente le comunicaron que no mantenía ninguna póliza vigente.
18. La Comisión declaró infundada el presente extremo de la denuncia, pues consideró que Pacífico comunicó a la denunciante que la Póliza N° 8264514 había sido anulada, entendiéndose que tanto la póliza inicial como la modificada habían sido anuladas; por ello, no había generado expectativas respecto a la continuidad de la vigencia del seguro vehicular.
19. En su apelación, el señor Vila manifestó que no era cierto que la denunciada había anulado el seguro vehicular que había adquirido, toda vez que había seguido descontando primas de aquella póliza, siendo que incluso la denunciada le remitió una carta el 6 de junio de 2014 pidiendo disculpas por ello, señalando que procederán a anular la referida póliza y a devolver el dinero cobrado<sup>8</sup>.
20. Ambas partes coinciden que el señor Vila solicitó que la Póliza N° 8264514-30786622 sea anulada, en la medida que no contenía las condiciones acordadas la cotización N° 100032361 y, en virtud a dicho pedido, la denunciada generó una nueva Póliza N° 8264514-3079161 a nombre del señor Vila. Luego de ello, la denunciada remitió una carta al señor Vila el **17 de enero de 2014**, manifestando lo siguiente<sup>9</sup>:

<sup>8</sup> De la lectura de los estados de cuenta presentados por el denunciante referidos a los meses de abril y mayo, el monto total cobrado sería S/. 664,30. Ver folios 53 y 54 del expediente.

<sup>9</sup> En el folio 18 del expediente.



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 0787-2016/SPC-INDECOPÍ

EXPEDIENTE 0315-2014/CC1

*"(...) hemos revisado su reclamo, en el que manifiesta su disconformidad con la renovación de la Póliza Vehicular N° 8264514, toda vez que desea mantener activa la póliza vehicular ofrecida mediante cotización N° 100032361. Al respecto, le informamos que de acuerdo a lo solicitado hemos procedido con la anulación definitiva de la póliza N° 8264514 (...)" (sic)*

22. De la lectura de la referida carta, se advierte que la denunciada informó que la Póliza N° 8264514 había sido anulada; sin precisar a cuál de las dos pólizas hacía referencia. No obstante ello, al haber señalado que tenía conocimiento que el denunciante deseaba mantener las condiciones pactadas en la cotización N° 100032361, este válidamente asumió que únicamente había sido anulada la primera póliza que contenía condiciones no pactadas y, por tanto, se mantenía la Póliza N° 8264514-3079161 modificada.
23. Si bien Pacífico afirmó a lo largo del procedimiento que informó al denunciante que no mantenía seguro vehicular vigente (pese a que no hizo esa precisión en la comunicación remitida al denunciante), obra en el expediente los estados de cuenta del señor Vila donde se aprecia que Pacífico continuó descontando primas por un seguro vehicular después de la supuesta "anulación definitiva" de ambas pólizas. Incluso remitió una carta al denunciante el **6 de junio de 2014** señalando que procederían a anular la Póliza N° 8264514 de manera definitiva y que le devolverían el dinero cobrado<sup>10</sup>.
24. Por tanto, contrariamente a lo señalado por la Comisión, si bien Pacífico afirmó que había comunicado al denunciante que no contaba con un seguro vehicular vigente, ello en realidad no era cierto, toda vez que, no solo había generado expectativas en el consumidor que sí contaba con un seguro vehicular vigente (la última póliza modificada) en la carta que le remitió el 17 de enero de 2014, sino que también posteriormente siguió descontando de su cuenta las primas correspondientes a una póliza aún activa.
25. En función a lo expuesto, se puede concluir que la denunciada no brindó información certera y veraz al señor Vila respecto a la vigencia de las pólizas antes mencionadas, lo cual afectó las expectativas generadas en aquél puesto que no tenía la seguridad de hacer uso pleno de su vehículo al no tener la certeza que su seguro vehicular se encontraba vigente o no.
26. En consecuencia, la Sala considera que corresponde revocar la resolución venida en grado que declaró infundada la denuncia interpuesta contra Pacífico por infracción de los artículos 18° y 19° del Código; y, reformándola,

<sup>10</sup> En los folios 81, 82 y 83 del expediente.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros



000098  
TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA  
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL  
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 0787-2016/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0315-2014/CC1

se declara fundada la misma, en virtud de las consideraciones desarrolladas previamente.

Sobre la medida correctiva y la condena al pago de las costas y costos del procedimiento

27. Los artículos 105° y 114° del Código<sup>11</sup> establecen que sin perjuicio de la sanción administrativa que corresponda imponer al proveedor por la comisión acreditada de una infracción, el Indecopi puede dictar, de oficio o a pedido de parte, medidas correctivas reparadoras o complementarias en calidad de mandatos, con el objeto de resarcir las consecuencias patrimoniales ocasionadas al consumidor por dicha infracción, revertir los efectos de la misma o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro.
28. La Comisión ordenó a Pacífico en calidad de medida correctiva que, en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles contado a partir del día siguiente de la notificación de la resolución, cumpla con devolver al señor Vila el monto de S/. 329,29 que canceló por concepto de prima. Asimismo, la condenó al pago de las costas y costos del procedimiento, en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles contado a partir del día siguiente de la notificación de la resolución.
29. En su apelación, la denunciada solicitó que se le extienda el plazo para dar cumplimiento con la medida correctiva y el pago de las costas y costos del procedimiento.

<sup>11</sup>

**LEY 29571°, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 105°.**

El Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi) es la autoridad con competencia primaria y de alcance nacional para conocer las presuntas infracciones a las disposiciones contenidas en el presente Código, así como para imponer las sanciones y medidas correctivas establecidas en el presente capítulo, conforme al Decreto Legislativo 1033, Ley de Organización y Funciones del Indecopi. Dicha competencia solo puede ser negada cuando ella haya sido asignada o se asigne a favor de otro organismo por norma expresa con rango de ley.

Para la cobertura a nivel nacional del Indecopi, previo acuerdo de su Consejo Directivo, puede constituir órganos resolutorios de procesos sumarísimos de protección al consumidor o desconcentrar la competencia de la Comisión de Protección al Consumidor en las comisiones de las oficinas regionales que constituya para tal efecto; crear comisiones adicionales o desactivarlas conforme lo justifique el aumento o disminución de la carga procesal; o celebrar convenios con instituciones públicas debidamente reconocidas para, de acuerdo a sus capacidades, delegarle facultades o las de secretaría técnica. La delegación está sujeta a las capacidades de gestión requeridas para ello, la coparticipación en el desarrollo de las mismas, la factibilidad de la mejora en la atención y otros criterios relevantes sobre el particular.

**LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 114°.- Medidas correctivas.**

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.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de MinistrosTRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA  
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL  
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 0787-2016/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0315-2014/CC1

30. Al respecto, esta Sala considera que resulta razonable el plazo de cinco días hábiles otorgado a Pacífico para dar cumplimiento con la devolución de la prima cancelada por el señor Vila ascendente a **S/. 329,29** y las costas y costos del procedimiento, en tanto no ha fundamentado en qué medida se ve impedido de cumplir con la devolución de aquellos conceptos en el plazo otorgado. Cabe agregar que han transcurrido casi dos años desde la infracción cometida en el año 2014.
31. Por ello, este Colegiado estima conveniente desestimar el pedido de ampliación de plazo solicitado por la denunciada.
32. En consecuencia, corresponde confirmar la resolución impugnada en los extremos que ordenó a Pacífico en calidad de medida correctiva que, en un plazo de no mayor a cinco (5) días hábiles contado a partir del día siguiente de la notificación de la resolución, cumpla con devolver al señor Vila la suma de S/. 329,29 que canceló por concepto de prima; y, que la condenó al pago de las costas y costos del procedimiento, en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles contado a partir del día siguiente de la notificación de la resolución.

#### Sobre la graduación de la sanción

33. El artículo 110° del Código establece una calificación de las infracciones en leves, graves y muy graves y dispone una escala de multas para cada tipo de infracción<sup>12</sup>. Igualmente, el artículo 112° del Código establece que, al momento de aplicar y graduar la sanción, la Comisión podrá considerar la gravedad de la falta, el daño resultante de la infracción, los beneficios obtenidos por el proveedor, la conducta del infractor a lo largo del procedimiento, los efectos que se pudiesen ocasionar en el mercado y otros criterios que considere adecuado adoptar<sup>13</sup>.

<sup>12</sup> LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 110°.- Sanciones administrativas. El Indecopi puede sancionar las infracciones administrativas a que se refiere el artículo 108 con amonestación y multas de hasta cuatrocientos cincuenta (450) Unidades Impositivas Tributarias (UIT), las cuales son calificadas de la siguiente manera:

- a. Infracciones leves, con una amonestación o con una multa de hasta cincuenta (50) UIT.
- b. Infracciones graves, con una multa de hasta ciento cincuenta (150) UIT.
- c. Infracciones muy graves, con una multa de hasta cuatrocientos cincuenta (450) UIT. (...)

Las sanciones administrativas son impuestas sin perjuicio de las medidas correctivas que ordene el Indecopi y de la responsabilidad civil o penal que pueda corresponder.

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:

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.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de MinistrosTRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA  
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL  
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 0787-2016/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0315-2014/CC1

34. Las sanciones de tipo administrativo tienen por objeto disuadir o desincentivar la comisión de infracciones por parte de los administrados. Sin embargo, a efectos de graduar la sanción a imponer, la Ley del Procedimiento Administrativo General, recoge dentro de los principios de la potestad sancionadora el de razonabilidad<sup>14</sup>, según el cual las sanciones a ser aplicadas deberán ser proporcionales al incumplimiento calificado como infracción.
35. En el presente caso, se ha verificado que Pacífico no cumplió con entregar un comprobante de pago al denunciante, siendo que el daño ocasionado por dicha infracción consiste en la defraudación de las expectativas del denunciante, quien como todo consumidor espera que en la contratación de un bien o servicio, el proveedor cumpla con todas las garantías legales a las que tiene derecho y, a consecuencia de ello, extienda oportunamente un comprobante de pago formal que le brinde seguridad y el respaldo frente a cualquier situación que pueda presentarse respecto del bien o servicio contratado.
36. En atención a ello y conforme al *principio de razonabilidad* antes expuesto, esta Sala considera apropiada y proporcional a la infracción cometida, la imposición de una multa de 1 UIT por no entregar un comprobante de pago al denunciante por el pago que este realizó.
37. Por otro lado, en relación con la infracción verificada referida a que Pacífico comunicó al denunciante que su póliza había sido anulada, pese a que la

6. Otros criterios que, dependiendo del caso particular, se considere adecuado adoptar.

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. (...)

<sup>14</sup> LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo 230°.- Principios de la potestad sancionadora administrativa. La potestad sancionadora de todas las entidades está regida adicionalmente por los siguientes principios especiales: (...)

**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 deberán ser proporcionales al incumplimiento calificado como infracción, debiendo observar los siguientes criterios que en orden de prelación se señalan a efectos de su graduación:

- a. La gravedad del daño al interés público y/o bien jurídico protegido;
- b. El perjuicio económico causado;
- c. La repetición y/o continuidad en la comisión de la infracción;
- d. Las circunstancias de la comisión de la infracción;
- e. El beneficio ilegalmente obtenido; y
- f. La existencia o no de intencionalidad en la conducta del infractor

10/15

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

Calle De la Prasa 104, San Borja, Lima 41 - Perú / Telf: 224 7800  
e-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOP

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

RESOLUCIÓN 0787-2016/SPC-INDECOP

EXPEDIENTE 0315-2014/CC1

misma aún seguía vigente, la Sala estima conveniente emplear los siguientes criterios: (i) beneficio ilícito a obtener por la denunciada consiste en el ahorro de no realizar las medidas necesarias para remitir información certera y veraz, en los términos reales de la situación del denunciante respecto a la vigencia de su seguro vehicular; (ii) daño ocasionado al denunciante constituyente en la incertidumbre generada en el señor Vila, pues no tenía la certeza de hacer uso de su vehículo por la falta de seguro vehicular; y, (iii) probabilidad de detección que en el presente caso se considera de fácil detección debido a que el consumidor afectado tiene una fuerte predisposición (incentivos) para poner en conocimiento de la Autoridad de Consumo la infracción cometida por la denunciada, pues así obtendría una medida correctiva que satisfaga su interés patrimonial afectado.

38. En tal sentido, en atención al *principio de razonabilidad* antes expuesto corresponde sancionar a Pacífico con una multa de 1 UIT por comunicar al denunciante que su póliza había sido anulada, pese a que la misma aún seguía vigente.
39. En consecuencia, la Sala considera que corresponde sancionar a Pacífico con una multa total de 2 UIT, disgregadas de la siguiente manera: (a) 1 UIT, por no entregar comprobante de pago; y, (b) 1 UIT, por comunicar al denunciante que su póliza había sido anulada, pese a que la misma aún seguía vigente.

**RESUELVE:**

**PRIMERO:** Revocar la Resolución 0794-2015/CC1 de 26 de mayo de 2015, la Comisión de Protección al Consumidor - Sede Lima Sur N° 1, que declaró infundada la denuncia interpuesta por el señor Renzo Iván Vila Arce contra El Pacífico Peruano Suiza Compañía de Seguros y Reaseguros S.A. por infracción de los artículos 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor; y, reformándola, se declara fundada la misma, al haber quedado acreditado que no cumplió con entregar un comprobante de pago al denunciante, pese a que lo había solicitado.

**SEGUNDO:** Revocar la Resolución 0794-2015/CC1 que declaró infundada la denuncia interpuesta por el señor Renzo Iván Vila Arce contra El Pacífico Peruano Suiza Compañía de Seguros y Reaseguros S.A. por infracción de los artículos 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor; y, reformándola, se declara fundada la misma, al haber quedado acreditado que comunicó al denunciante que su póliza había sido anulada, pese a que la misma aún seguía 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 0787-2016/SPC-INDECOPI

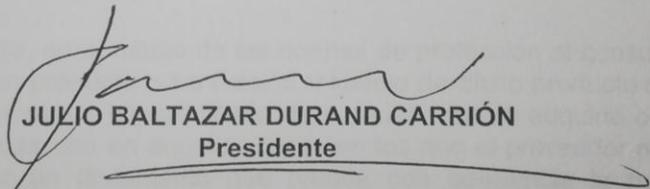
EXPEDIENTE 0315-2014/CC1

**TERCERO:** Confirmar la Resolución 0794-2015/CC1 en el extremo que ordenó a El Pacífico Peruano Suiza Compañía de Seguros y Reaseguros S.A. en calidad de medida correctiva que, en un plazo de no mayor a cinco (5) días hábiles contado a partir del día siguiente de la notificación de la presente resolución, cumpla con devolver al denunciante el monto de S/. 329,29 que canceló por concepto de prima.

**CUARTO:** Sancionar a El Pacífico Peruano Suiza Compañía de Seguros y Reaseguros S.A. con una multa total de 2 UIT, disgregadas de la siguiente manera: (a) 1 UIT, por no entregar comprobante de pago; y, (b) 1 UIT, por comunicar al denunciante que su póliza había sido anulada, pese a que la misma aún seguía vigente.

**QUINTO:** Confirmar la Resolución 0794-2015/CC1 en el extremo que condenó a El Pacífico Peruano Suiza Compañía de Seguros y Reaseguros S.A. al pago de las costas y costos del procedimiento, en un plazo de no mayor a cinco (5) días hábiles contado a partir del día siguiente de la notificación de la presente resolución.

*Con la intervención de los señores vocales Julio Baltazar Durand Carrión, Alejandro José Rospigliosi Vega y Javier Francisco Zúñiga Quevedo.*



JULIO BALTAZAR DURAND CARRIÓN

Presidente

*El voto en discordia de las señoras vocales Ana Asunción Ampuero Miranda y Paola Liliana Lobatón Fuchs es el siguiente:*

Las vocales que suscriben el presente voto, difieren del sentido de lo resuelto por mayoría en el extremo que declaró fundada la imputación contra El Pacífico Peruano Suiza Compañía de Seguros y Reaseguros S.A. (en adelante, Pacífico) consistente en no haber entregado un comprobante de pago a favor del señor Renzo Iván Vila Arce (en adelante, el señor Vila), en tanto consideran que dicha conducta no constituye *per se* una infracción al deber de idoneidad en el ámbito de las normas de protección al consumidor.

En tal sentido, nuestro voto es que se confirme, modificando fundamentos, la Resolución 0794-2015/CC1 en el extremo que declaró infundada la denuncia interpuesta por el señor Vila contra Pacífico por infracción de los artículos 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, toda vez que la denunciada no infringió su deber de idoneidad al no haber entregado al



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 0787-2016/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0315-2014/CC1

denunciante un comprobante de pago conforme a la normas tributarias, en la medida que las partes habían perfeccionado un contrato de seguro vehicular que permite al señor Vila acreditar la relación de consumo con el proveedor, siendo este el sustento de la entrega de comprobantes de pago en el marco de las normas de protección al consumidor<sup>15</sup>.

Sustentamos nuestra posición en los siguientes fundamentos:

1. El artículo 19° del Código establece que los proveedores son responsables por la idoneidad de los productos y servicios que ofrecen en el mercado. Asimismo, el artículo 20° del Código<sup>16</sup> establece que para determinar la idoneidad de un producto o servicio, debe compararse el mismo con las garantías que el proveedor está brindando y a las que está obligado, en función a las características, condiciones o términos con los que cuenta el producto o servicio, siendo que tales garantías pueden ser legales, explícitas o implícitas.
2. Un proveedor, entonces, responderá administrativamente<sup>17</sup> por falta de idoneidad, cuando el producto vendido o el servicio prestado no cumpla con las referidas garantías (legal, expresa o implícita), pues tal situación podría generar una situación de insatisfacción en el consumidor y una defraudación de sus expectativas.
3. En ese sentido, en el marco de las normas de protección al consumidor, no será idóneo un producto o servicio, si respecto de dicho producto o servicio, el consumidor se ve imposibilitado de acreditar que lo adquirió o contrató, materializándose ello en aquellos casos en los que el proveedor no otorgue al consumidor un documento que pruebe con suficiencia la relación de

<sup>15</sup> Cabe indicar que dicha posición ha sido desarrollada en los siguientes pronunciamientos emitidos por esta Sala: Res. Resolución 212-2013/SPC-INDECOPI del 29 de enero de 2013 y Resolución 1980-2013/SPC-INDECOPI del 24 de julio de 2013.

<sup>16</sup> **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 20°. Garantías.** Para determinar la idoneidad de un producto o servicio, debe compararse el mismo con las garantías que el proveedor está brindando y a las que está obligado. Las garantías son las características, condiciones o términos con los que cuenta el producto o servicio. Las garantías pueden ser legales, explícitas o implícitas: a. Una garantía es legal cuando por mandato de la ley o de las regulaciones vigentes no se permite la comercialización de un producto o la prestación de un servicio sin cumplir con la referida garantía. No se puede pactar en contrario respecto de una garantía legal y la misma se entiende incluida en los contratos de consumo, así no se señale expresamente. Una garantía legal no puede ser desplazada por una garantía explícita ni por una implícita. b. Una garantía es explícita cuando se deriva de los términos y condiciones expresamente ofrecidos por el proveedor al consumidor en el contrato, en el etiquetado del producto, en la publicidad, en el comprobante de pago o cualquier otro medio por el que se pruebe específicamente lo ofrecido al consumidor. Una garantía explícita no puede ser desplazada por una garantía implícita.

<sup>17</sup> **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.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

000104  
TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA  
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL  
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 0787-2016/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0315-2014/CC1

consumo; si bien el documento que por excelencia cumple con dicha finalidad es el comprobante de pago, es claro que existen otros documentos que servirán para tal fin.

4. De acuerdo a ello, siendo que la finalidad de entregar comprobantes de pago, en el marco de las normas de protección al consumidor, es que los consumidores puedan acreditar la relación de consumo con los proveedores que contratan así como las condiciones en que esta se generó, consideramos que en aquellos casos en los que el proveedor haya entregado al consumidor otro documento que contenga los elementos necesarios que permitan acreditar la relación de consumo con el proveedor, aun cuando aquél no sea un comprobante de pago reconocido como tal por la normas tributarias, dicho proveedor no estaría infringiendo el deber de idoneidad, en tanto la finalidad de probar con suficiencia la relación de consumo se cumpla y de la falta de entrega del comprobante de pago no se verifique alguna otra afectación al consumidor.
5. En ese sentido, una infracción que contravenga la Ley de Comprobantes de Pago y su Reglamento, como es el no entregar un comprobante de pago reconocido como tal por las normas tributarias, no implica, per se, una afectación individual a los consumidores, pues la normativa en mención tiene como fin sancionar infracciones de índole tributaria. De ahí que no corresponde aplicar dicha normativa para efectos de sancionar una omisión tributaria, pues nos estaríamos avocando indebidamente a funciones exclusivas y constitucionalmente otorgadas a la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria.
6. Por el contrario, si en el caso concreto se verifica que el proveedor no entregó ningún otro documento al consumidor que le permita acreditar la relación de consumo, las condiciones en que esta se generó o la falta de entrega del comprobante de pago generase una afectación concreta a los consumidores, estaremos ante una presunta infracción al deber de idoneidad establecida en el artículo 19º del Código<sup>18</sup>. Tal ha sido la voluntad del legislador al omitir prescribir la entrega de comprobante de pago o factura como una obligación de los proveedores en el Código, como sí lo establecía la norma derogada en su oportunidad<sup>19</sup>.
7. Situación diferente se da en el contexto del servicio de transporte de pasajeros, pues los parámetros de idoneidad incluyen el cumplimiento de los

<sup>18</sup> Cfr. Resolución 212-2012/SC2-INDECOPI y 2286-2013/SPC-INDECOPI.

<sup>19</sup> En efecto, el Texto Único Ordenado de la Ley del Sistema de Protección al Consumidor, Decreto Supremo 0062009PCM, en su artículo 6º la obligación de inexcusable e ineludible de otorgar factura al consumidor en todas las transacciones que realice. Dicha norma no ha sido incluida en el Código de Protección y Defensa del Consumidor.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOP

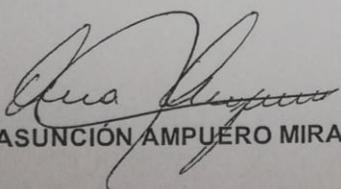
00010!  
TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA  
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL  
Sala Especializada en Protección al Consumidor

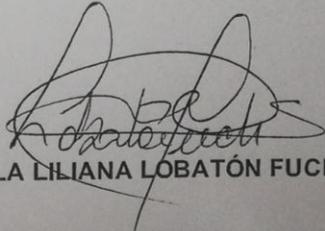
RESOLUCIÓN 0787-2016/SPC-INDECOP

EXPEDIENTE 0315-2014/CC1

requisitos establecidos por la regulación sectorial, constituyendo una garantía legal que determina la idoneidad en la prestación del servicio.

8. En dicho contexto, el artículo 42.2.4 del Decreto Supremo 017-2009-MTC, Reglamento Nacional de Administración de Transporte, prescribe, en el marco de las condiciones específicas de operación en el servicio de transporte regular de ámbito provincial<sup>20</sup>, que *"Son condiciones específicas de operación en el transporte regular de personas de ámbito provincial las siguientes: (...) Entregar comprobante de pago (boleto) a los usuarios. (...)"*.
9. En ese sentido, si una empresa de transporte de pasajeros no cumple con las condiciones legales específicas al momento de brindar el servicio, entre ellas, la entrega de comprobante de pago, se entendería que incumplió con la garantía legal prevista en la norma en mención y el deber de idoneidad que todo proveedor está llamado a cumplir<sup>21</sup>.
10. En el presente caso, las partes celebraron un contrato de seguro vehicular, siendo entonces que la póliza del seguro permite al denunciante probar la relación de consumo entablada con Pacifico.
11. Si bien el señor Vila cuestionó que la denunciada no le haya entregado el comprobante de pago por la cancelación de una de las primas del seguro vehicular adquirido, no resulta un hecho controvertido a lo largo del procedimiento que la falta de entrega del referido comprobante haya perjudicado acreditar la suscripción del seguro vehicular, no existiendo entonces una afectación individual al deber de idoneidad.
12. Considerando lo expuesto, corresponde confirmar la Resolución 0794-2015/CC1, modificando fundamentos, que declaró infundada la denuncia por infracción de los artículos 18° y 19° del Código por la presente imputación.

  
ANA ASUNCIÓN AMPUERO MIRANDA

  
PAOLA LILIANA LOBATÓN FUCHS

<sup>20</sup> DÉCRETO SUPREMO 0172009MTC. REGLAMENTO NACIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE TRANSPORTE. Sección Primera. Disposiciones generales. Título preliminar. Objeto, alcance y definiciones. Artículo 3°. Definiciones. Para efectos de la aplicación de las disposiciones contenidas en el presente Reglamento, se entiende por:  
(...)  
3.66 Servicio de Transporte de ámbito Provincial: Aquel que se realiza para trasladar personas exclusivamente al interior de una provincia. Se considera también transporte provincial a aquel que se realiza al interior de una región cuando ésta tiene una sola provincia.

<sup>21</sup> Cfr. Res. 35102013/SPC.