

Notificación N° 5778-2017/SPC-INDECOPI



CÉDULA DE NOTIFICACIÓN

Lima, 7 de abril de 2017

2017 ABR 11 AM 11 54

NOTIFICACIONES JUDICIALES
MIRAFLORES

Exp. N° 000414-2015/CC1

Señor(es)

ESTUDIO JURÍDICO ANDRÉS COELLO Y ASOCIADOS S.A.C.
Casilla 6896, Colegio de Abogados Lima (ref. Av. Santa Cruz 255)
Miraflores.

574681

De mi consideración:

Adjunto a la presente, copia de la Resolución N° 1257-2017/SPC-INDECOPI, emitida por la Sala Especializada en Protección al Consumidor del Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual del INDECOPI, en su sesión de fecha 29 de marzo de 2017.

Atentamente,



CECILIA VIOLETA SÁNCHEZ-FONSECA
Ejecutivo 1 – Coordinadora Legal

Adj.: Copia de la Resolución N° 1257-2017/SPC-INDECOPI

- La presente Resolución surte efectos el día de su notificación y agota la vía administrativa, de conformidad con los dispuesto en el numeral 1 del artículo 25° y literal e) del artículo 218° de la Ley de Procedimiento Administrativo General, respectivamente.
- La presente Resolución puede ser impugnada ante el Poder Judicial a través del proceso contencioso administrativo dentro del plazo de 3 meses posteriores a la notificación de la misma, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 17, inciso 1) de la Ley N° 27584, Ley que regula el Proceso Contencioso Administrativo.

Ingreso en Sala N° 003951-2016/SPC





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 1257-2017/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 414-2015/CC1

PROCEDENCIA : COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR - SEDE LIMA SUR N° 1
PROCEDIMIENTO : DE PARTE
DENUNCIANTE : ESTUDIO JURÍDICO ANDRÉS COELLO Y ASOCIADOS S.A.C.
DENUNCIADA : LA POSITIVA SEGUROS Y REASEGUROS S.A.
MATERIA : DEBER DE IDONEIDAD
ACTIVIDAD : SEGUROS GENERALES

SUMILLA: *Se revoca la resolución venida en grado, en el extremo que declaró infundada la denuncia interpuesta contra La Positiva Seguros y Reaseguros S.A., por presunta infracción de los artículos 18° y 19° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor; y, reformándola, se declara fundada la misma, al haberse acreditado que la denunciada rechazó injustificadamente la cobertura del seguro vehicular contratado por el denunciante.*

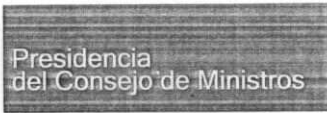
SANCIÓN : 3 UIT

Lima, 29 de marzo de 2017

ANTECEDENTES

1. Mediante escrito del 21 de abril de 2015, el Estudio Jurídico Andrés Coello y Asociados S.A.C. (en adelante, el Estudio Jurídico), debidamente representado por el señor Pedro Andrés Coello Cruz (en adelante, el señor Coello), denunció a La Positiva Seguros y Reaseguros S.A.¹ (en adelante, La Positiva) ante la Comisión de Protección al Consumidor - Sede Lima Sur N° 1 (en adelante, la Comisión), por presunta infracción de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código), señalando que:
 - (i) El 7 de agosto de 2014, contrató con La Positiva un seguro vehicular a fin de asegurar el automóvil marca Mercedes Benz modelo C-230K, de placa de rodaje AQS-048, el cual le fue dado en arrendamiento desde el año 2008;
 - (ii) el 29 de diciembre de 2014, mientras el señor Coello conducía el mencionado vehículo por la carretera Panamericana Norte -desde la ciudad de Piura hacia la ciudad de Talara- chocó bruscamente con un rompe muelles, ocasionando que se dañara el para choque delantero y la máscara de la unidad;

¹ Identificado con RUC 20100210909 y con domicilio fiscal en calle Francisco Masías 370, distrito de San Isidro, provincia y departamento de Lima. Información obtenida del enlace: <http://www.sunat.gob.pe>.



- (iii) revisó rápidamente el vehículo y no detectó ningún daño adicional a los ya mencionados, motivo por el cual decidió continuar su marcha hasta llegar a una zona segura y contar con señal en su equipo celular, a efectos de solicitar auxilio mecánico;
- (iv) aproximadamente diez (10) minutos después, advirtió que el indicador "alerta de aceite" del tablero estaba encendido, percatándose que su vehículo presentaba una fuga de aceite por la parte inferior del cárter. Inmediatamente después, comunicó dicha situación a la compañía aseguradora e internó su unidad en taller autorizado a efectos que se evaluaran los daños que presentaba;
- (v) mediante correo electrónico del 15 de enero de 2015, su corredor de seguros le informó que La Positiva había aprobado el presupuesto emitido para reparar el vehículo asegurado;
- (vi) posteriormente, la denunciada le informó que el taller autorizado había detectado que la unidad presentaba fallas en el funcionamiento del motor y que dicho defecto no sería cubierto por el seguro; y,
- (vii) el 16 de marzo de 2015, La Positiva emitió un informe técnico mediante el cual concluyó que los daños que presentó el motor del vehículo del denunciante se ocasionaron como consecuencia de la negligencia del propio consumidor, al continuar operando la unidad pese a que presentaba fuga de aceite por el cárter.

2. A través de su escrito de descargos, La Positiva manifestó lo siguiente:

- (i) El seguro que el Estudio Jurídico contrató fue adquirido para otorgar cobertura a un bien que no era de su propiedad, el cual, además, fue empleado únicamente para desarrollar sus actividades como proveedor;
- (ii) el 29 de diciembre de 2014, el vehículo de placa de rodaje AQS-048 sufrió un accidente de tránsito que produjo la ruptura del cárter, pieza en la que se deposita el aceite de la unidad;
- (iii) ese mismo día, dicho vehículo fue trasladado al taller autorizado de la marca, y el 12 de enero de 2015 el concesionario le remitió a su representada la cotización de los gastos de reparación correspondientes, el cual fue aprobado por La Positiva mediante Orden de Reparación N° VEH-15.3_64132;
- (iv) posteriormente, el concesionario informó al denunciante que su vehículo presentaba daños internos en el motor, y el 17 de febrero de 2015 emitió una nueva cotización;
- (v) los daños se produjeron a consecuencia de la fundición del motor debido a que el vehículo, por negligencia del propio denunciante, fue puesto en marcha sin aceite;
- (vi) su representada debía responder por los daños ocasionados al vehículo durante el siniestro, mas no por los daños internos que presentaba el motor; y,
- (vii) finalmente, sometió al vehículo objeto de denuncia a un peritaje técnico,



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 1257-2017/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 414-2015/CC1

constatándose que los daños que presentó en el motor fueron ocasionados por haberse puesto en marcha la unidad pese a que existía una fuga de aceite por el cárter; evidenciándose que el propio denunciante agravó el daño que presentó su vehículo.

3. Mediante Resolución 1849-2016/CC1 del 7 de septiembre de 2016, la Comisión emitió el siguiente pronunciamiento:
 - (i) Declaró infundada la denuncia interpuesta contra La Positiva por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código, al haberse acreditado que la denunciada rechazó de manera justificada la cobertura del seguro vehicular contratado por el denunciante, toda vez que el daño que presentó la unidad fue ocasionado porque el consumidor continuó conduciendo la misma después de producido el accidente; y,
 - (ii) denegó las solicitudes de medidas correctivas y de pago de costas y costos presentadas por el denunciante.²

4. El 21 de septiembre de 2016, el Estudio Jurídico apeló la Resolución 1849-2016/CC1, manifestando lo siguiente:
 - (i) El señor Coello continuó conduciendo su vehículo luego de producido el siniestro con la finalidad de salvaguardar su integridad física -toda vez que se encontraba en una zona peligrosa y sin señal en su equipo celular- y en tanto no advirtió que la unidad presentara fuga de aceite ni rotura de cárter;
 - (ii) el informe del 16 de marzo de 2015, emitido por La Positiva, fue elaborado varios meses después de haberse producido el siniestro; y,
 - (iii) la denunciada no debió desconocer unilateralmente, en atención a la cotización de fecha 17 de febrero de 2015, la cobertura otorgada previamente, esto es, el 15 de enero de 2015.

ANÁLISIS

Sobre el deber de idoneidad

5. El artículo 18° del Código define a la idoneidad de los productos y servicios como la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida, entre otros factores, atendiendo a las

² Debe tenerse en cuenta que la Comisión, como cuestión previa al análisis del fondo del asunto, determinó que correspondía desestimar la solicitud de improcedencia formulada por La Positiva. Ello, en la medida que se verificó que el Estudio Jurídico, además de poseer la condición de microempresario, le dio un uso mixto -a través del señor Coello- al vehículo asegurado.



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 1257-2017/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 414-2015/CC1

circunstancias del caso³. 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. A su vez, el artículo 19° del Código indica que el proveedor responde por la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos⁴.

6. En ese sentido, los proveedores tienen el deber de brindar los productos y servicios ofrecidos en las condiciones acordadas o en las condiciones que resulten previsibles, atendiendo a la naturaleza y circunstancias que rodean la adquisición del producto o la prestación del servicio, así como a la normatividad que rige su prestación.
7. El supuesto de responsabilidad administrativa en la actuación del proveedor impone a este la carga procesal de sustentar y acreditar que no es responsable por la falta de idoneidad del bien colocado en el mercado o el servicio prestado, sea porque actuó cumpliendo con las normas debidas o porque pudo acreditar la existencia de hechos ajenos que lo eximen de responsabilidad⁵. Así, una vez acreditado el defecto por el consumidor o la autoridad administrativa, corresponde al proveedor acreditar que este no le es imputable.
8. En concordancia con lo anterior, cabe precisar que el artículo 196° del Código Procesal Civil señala que quien alega un hecho asume la carga de probarlo, lo cual guarda relación con lo establecido en el artículo 162° de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, respecto de la carga de los administrados de aportar pruebas⁶.

³ LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 18°. **Idoneidad.** Se entiende por idoneidad la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida, las condiciones y circunstancias de la transacción, las características y naturaleza del producto o servicio, el precio, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso.

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

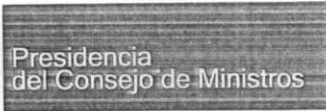
Las autorizaciones por parte de los organismos del Estado para la fabricación de un producto o la prestación de un servicio, en los casos que sea necesario, no eximen de responsabilidad al proveedor frente al consumidor.

⁴ LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 19°. **Obligación de los proveedores.** El proveedor responde por la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos; por la autenticidad de las marcas y leyendas que exhiben sus productos o del signo que respalda al prestador del servicio, por la falta de conformidad entre la publicidad comercial de los productos y servicios y éstos, así como por el contenido y la vida útil del producto indicado en el envase, en lo que corresponda.

⁵ LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 104°. **Responsabilidad administrativa del proveedor.** El proveedor es administrativamente responsable por la falta de idoneidad o calidad, el riesgo injustificado o la omisión o defecto de información, o cualquier otra infracción a lo establecido en el presente Código y demás normas complementarias de protección al consumidor, sobre un producto o servicio determinado.

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

⁶ CÓDIGO PROCESAL CIVIL. Artículo 196°. **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.



9. Dentro de una relación de consumo en materia de seguros, la principal obligación a cargo de la compañía de seguros consiste en cumplir con el pago de la indemnización convenida una vez que se acredite la ocurrencia del siniestro, siempre que dicha ocurrencia pueda subsumirse dentro de los riesgos cubiertos por el contrato de seguro y no se incurra en ninguna causal de exclusión de la cobertura contratada.
10. Cabe señalar que la delimitación de la obligación de cobertura de la empresa aseguradora, así como de las demás obligaciones accesorias, emanan de las cláusulas contractuales pactadas y las normas legales que rigen el sistema de seguros, debiendo observarse dichos parámetros al momento de analizar la idoneidad del servicio prestado y, en caso no se evidencien los mencionados parámetros, se tendrá que analizar la naturaleza y la aptitud del mismo para satisfacer la finalidad para la cual ha sido puesto en el mercado.
11. En su denuncia, el Estudio Jurídico señaló que, en agosto de 2014, contrató con La Positiva un seguro para el vehículo marca Mercedes Benz de placa de rodaje AQS-048. Agregó que el 29 de diciembre de 2014, un representante suyo colisionó con un rompe muelles mientras conducía dicha unidad, ante lo cual solicitó que se le otorgue la cobertura respectiva; sin embargo, la misma fue rechazada indebidamente por la denunciada.
12. Al respecto, es oportuno reproducir un extracto del escrito de denuncia presentado por el Estudio Jurídico:

"(...) Con fecha 29 de diciembre del 2014, a las 13:30 horas, el vehículo en mención era conducido por nuestro representante legal (...), quien circulaba en el sentido de sur a norte desde Piura para dirigirse a la ciudad de Talara (...), conduciendo a una velocidad reglamentaria se topó con un rompe muelles que no se encontraba debidamente señalizado (...), ocasionando que el vehículo se [viera] afectado ligeramente en el para-choque delantero y la máscara.

*Que, al revisar preliminarmente el vehículo, el conducto (...) **no detectó mayores daños a los ya expresados, por lo que intentó continuar la marcha a efectos de llegar a un lugar seguro**, toda vez que, al ser el lugar del accidente un paraje desértico y no tener señal telefónica en el móvil para pedir auxilio mecánico, podría sufrir un robo (...).*

*Que, al continuar el recorrido (...), **diez minutos después, ocurrió que se encendieron la luz de advertencia del tablero, por lo que procedió a detenerlo**. Que, al revisar la luz, pudo advertir que perdía aceite en*

LEY 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.



pequeñas cantidades por la parte inferior del cárter e informó de dicha situación a la denunciada (...). (Subrayado y resaltado agregados).

13. La Comisión declaró infundada la denuncia interpuesta contra La Positiva por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código, al haberse acreditado que la denunciada rechazó de manera justificada la cobertura del seguro vehicular contratado por el denunciante, toda vez que el daño que presentó la unidad fue ocasionado porque el consumidor continuó conduciendo la misma después de producido el accidente.
14. En su apelación, el Estudio Jurídico alegó que el señor Coello continuó conduciendo su vehículo, luego de producido el siniestro, con la finalidad de salvaguardar su integridad física -toda vez que se encontraba en una zona peligrosa y sin señal en su equipo celular- y en tanto no advirtió que la unidad presentara fuga de aceite ni rotura de cárter. Asimismo, sostuvo que el informe del 16 de marzo de 2015, emitido por La Positiva, fue elaborado varios meses después de haberse producido el siniestro.
15. En el presente caso, no resulta ser una cuestión controvertida el hecho que, el 7 de agosto de 2014, el Estudio Jurídico haya contratado con La Positiva un seguro vehicular a fin de asegurar el automóvil marca Mercedes Benz modelo C-230K, de placa de rodaje AQS-048. Así, obra en el expediente la póliza de dicho seguro, cuyo numeral 3 señala lo siguiente:

"PÓLIZA DE SEGURO DE VEHÍCULOS

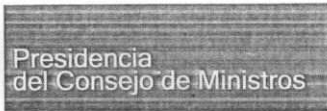
(...)

3. Cobertura del seguro

La Positiva conforme a las Condiciones Generales, Particulares, Especiales, endosos, anexos y/o cláusulas de la presente póliza, garantiza al Asegurado, hasta por las sumas fijadas como límites expresamente contratados la indemnización, y/o reparación y/o reposición de los daños o pérdidas que sufra el vehículo asegurado como consecuencia de su circulación y demás supuestos contemplados en la presente póliza (...).
(Subrayado agregado).

16. Tampoco se encuentra en discusión el hecho que, el 29 de noviembre de 2014, el señor Coello -representante del Estudio Jurídico- haya sufrido un accidente de tránsito (al chocar con un rompe muelle) mientras conducía el vehículo del denunciante por la Carretera Panamericana Norte.
17. Además, ambas partes han coincidido en señalar que, el 29 de diciembre de 2014, esto es, el mismo día en que se produjo el siniestro objeto de denuncia, el vehículo del Estudio Jurídico fue internado en el concesionario autorizado para efectuar una evaluación de los daños ocasionados a consecuencia del accidente.

⁷ Ver de la foja 21 a la foja 32 del expediente.
M-SPC-13/1B



18. El 12 de enero de 2015, el concesionario emitió una primera cotización de los gastos de reparación, la cual incluía tanto los costos por "mano de obra" como por la adquisición de repuestos⁸. Es oportuno reproducir a continuación un extracto de dicha cotización, la cual incluía la adquisición de, entre otros repuestos, el *cárter del aceite* y el *empaquete del cárter*.

DIVECENTER S.A.C

Página 1 de 2



000097

NOMBRE:	LA POSITIVA SEGUROS Y REASE	RUC:	20100210909
DIRECCIÓN:	AV. FCO.MASIAS-J.PRA NRO. 3	FECHA:	12.01.2015
TEL. CLIENTE:	54-214130	FEC.VIGENCIA:	11.02.2015
CÓDIGO	0001002167	COTIZACIÓN:	0100420339
MARCA:	Mercedes-Benz	RECEPCIONISTA:	MARIA DEL CARMEN ROMERO INFANTAS
MODELO:	C 230 K	TELÉFONO:	
CHASIS:	WDB2020241A60B025	CORREO :	
MOTOR:	11197512009612	SUCURSAL:	Sucursal Castilla
PLACA:	F2X-697	ACEPTACIÓN:	

COMENTARIOS:

SINIESTRO/POLIZA/CLIENTE:

MANO DE OBRA MECÁNICA	TIEMPO	TARIFA UNI.	DESC.	TOTAL
L MONTE Y MONTER DE CARTER / <i>Evacuación Motor</i>	6.0 H	65.00	39.00-	351.00 X
CARTER DE ACEITE DESM. Y MONTAR. ES / <i>Evacu. MOTOR</i>	5.9 H	65.00	38.35-	345.15 ✓
			SUBTOTAL	696.15
REPUESTOS	CANT	P. UNIT	DESC.	TOTAL
* CARTER DE ACEITE (<i>Imp. 45 - 60 Días Imp.</i>)	1.0 UN	594.86	89.23-	505.63 ✓
* EMPAQUE CARTER	1.0 UN	23.26	3.40-	19.79 ✓
PASTA OBTURANTE	1.0 UN	43.24	6.40-	36.75 ✓
* ACEITE 1 DW40 ENVASE 1LT - AMG	7.0 L	18.22	19.13-	108.41 ✓
			SUBTOTAL	670.58 ✓

19. Inmediatamente después, La Positiva autorizó, mediante Orden de Reparación N° VHE-15.3 61132 del 15 de enero de 2015⁹, la cobertura del siniestro; es decir, autorizó la reparación de los daños que presentó el vehículo del Estudio Jurídico y que se generaron a consecuencia del accidente acontecido el 29 de diciembre de 2014.

20. Adicionalmente, obra en el expediente una segunda cotización de los gastos de reparación, la cual fue emitida el 17 de febrero de 2015 por el mismo concesionario que emitió la primera:

⁸ Ver a fojas 97 del expediente.

⁹ Ver a fojas 98 del expediente.



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 1257-2017/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 414-2015/CC1

NOMBRE:	ESTUDIO JURIDICO ANDRES COE	RUC:	20343015811
DIRECCIÓN:	CAL. DOMINGO ORUE NRO.521 L	FECHA:	17.02.2015
TEL. CLIENTE:	(01) 440-9450	FEC.VIGENCIA:	19.03.2015
CÓDIGO:	0001006001	COTIZACIÓN:	0100434567
MARCA:	Mercedes-Benz	RECEPCIONISTA:	MARIA DEL CARMEN ROMERO INFANTAS
MODELO:	C 230 K	TELÉFONO:	
CHASIS:	WDB2020241A608025	CORREO :	
MOTOR:	11197512009612	SUCURSAL:	Sucursal Castilla
PLACA:	F2X-697	ACEPTACIÓN:	

COMENTARIOS:

SINIESTRO/POLIZA/CLIENTE:

MANO DE OBRA MECÁNICA	TIEMPO	TARIFA UNI.	DESC.	TOTAL
MOTOR CON CAMBIO AUTOMATICO DESM. Y MC	13.1 H	65.00	0.00	851.50
MOTOR DESARMAR, DETERMINAR EL DICTAMEN	6.0 H	65.00	0.00	390.00
(
JUEGO DE CABLES ELECTRICOS DEL SISTEMA D	8.0 H	65.00	0.00	520.00
			SUBTOTAL	1,761.50
REPUESTOS	CANT	P. UNIT	DESC.	TOTAL
* JUEGO CABLES DE MOTOR	1.0 UN	1,242.73	0.00	1,242.73
* VARILLA NIVEL ACEITE	1.0 UN	30.92	0.00	30.92
			SUBTOTAL	1,273.65
MATERIALES	CANT	P. UNIT	DESC.	TOTAL
MATERIALES E INSUMOS VARIOS	8.1 UN	10.00	0.00	81.00
			SUBTOTAL	81.00

TEXTOS ADICIONALES

21. Según alegó La Positiva, la cotización del 17 de febrero de 2015 evidenciaba la existencia de daños en el motor del vehículo del denunciante, los cuales no fueron generados por el siniestro inicial (choque con un rompe muelle), sino por negligencia del propio conductor, quien habría continuado manejando el vehículo luego del accidente pese a que la unidad ya no contaba con aceite. Tal circunstancia, a decir de la denunciada, estaba excluida de cobertura, toda vez que constituía un supuesto de agravación del daño, tal y como establece la póliza del seguro contratado:

"PÓLIZA DE SEGURO DE VEHÍCULOS

(...)

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

(...)

4.19. Agravación del daño

Este seguro no cubre los daños o pérdidas ocurridos al vehículo asegurado por haberse puesto en marcha y/o seguirse conduciendo después de producido el accidente, sin haberse efectuado antes las reparaciones necesarias para no agravar el daño, salvo que esto se realice para atenuar las consecuencias del siniestro, por un deber de humanidad generalmente aceptado, por legítima defensa o por el cumplimiento de un deber legal.

(...)" (Subrayado agregado).

22. En consecuencia, la cuestión controvertida radica en determinar si La

M-SPC-13/1B

8/17



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 1257-2017/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 414-2015/CC1

Positiva estaba obligada a otorgar la cobertura del seguro vehicular contratado por el denunciante ante el siniestro acontecido el 29 de diciembre de 2014. Para ello, deberá verificarse -en concordancia con lo señalado por el numeral 4.19 de la póliza de dicho seguro- si la denunciada logró demostrar: (i) que el señor Coello continuó conduciendo el vehículo del denunciante con posterioridad al momento en que ocurrió el accidente (choque con un rompe muelle), pese a haber advertido que existía una fuga de aceite y se encontraba roto el cárter; y, (ii) que el señor Coello estaba en posibilidad de detener la marcha del vehículo sin poner en riesgo su seguridad o integridad.

23. En concordancia con lo anterior, es oportuno mencionar que, en la determinación de las coberturas y exclusiones de un siniestro, las normas sectoriales han previsto una garantía legal que regula el procedimiento mediante el cual las compañías de seguros pueden denegar la cobertura de un siniestro. En efecto, el artículo 15° de la Resolución SBS 3202-2013, que aprobó el Reglamento para la Gestión y Pago de Siniestros¹⁰, ha atribuido una específica obligación a cargo de las compañías aseguradoras, consistente en fundamentar el rechazo de un siniestro sobre la base de pruebas o evidencia que acrediten de manera fehaciente los motivos por los cuales un siniestro no debe ser cubierto.
24. Ello quiere decir que no basta la mera alegación de las razones del rechazo, pues lo relevante es que se encuentre respaldado en alguna evidencia que demuestre de manera fehaciente los motivos que sustentan tal rechazo. Lo expuesto tiene una incidencia relevante en la carga de la prueba que corresponde a cada una de las partes, pues corresponderá al asegurado demostrar que el siniestro se produjo a efectos de solicitar la cobertura del seguro, y será de cargo de la compañía aseguradora acreditar los motivos del rechazo del siniestro a efectos de denegar la cobertura del seguro.

¹⁰ RESOLUCIÓN SBS 3202-2013. REGLAMENTO PARA LA GESTIÓN Y PAGO DE SINIESTROS. Artículo 15°. **Rechazo de siniestros.** El rechazo de un siniestro debe ser fundamentado por la empresa, debiendo contar con el respectivo sustento en el expediente del siniestro. Los expedientes de siniestros deben contar con los informes técnicos que se hubieran emitido, los informes de los ajustadores de siniestros, de ser el caso, y demás documentos que sustenten la decisión adoptada por la empresa. Dichos expedientes deben encontrarse a disposición de la Superintendencia, cuando ésta lo requiera.

La empresa debe informar detalladamente, mediante comunicación cursada al asegurado o al beneficiario, según corresponda, a través de los mecanismos y en las direcciones pactadas en la póliza, los motivos que sustentan el rechazo del siniestro, adjuntando copia de los documentos tomados en cuenta para fundamentar su decisión, debidamente suscrita por el responsable del área encargada de evaluar los siniestros. Dicha comunicación debe ser elaborada y entregada al asegurado o al beneficiario dentro de los plazos establecidos en los artículos 8 u 11 del presente Reglamento, según corresponda.

La acreditación de la entrega de la información a que se refiere este artículo debe ser conservada por las empresas en los expedientes de siniestros correspondientes.

En caso de intermediación de un corredor de seguros, las empresas deben remitir copia de la comunicación de rechazo del siniestro al corredor a efecto que éste cumpla con su obligación de asesoramiento.



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 1257-2017/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 414-2015/CC1

25. Sobre el particular, obra en el expediente el Informe Técnico del 16 de marzo de 2015, emitido por el señor Manuel Bejarano Zevallos (técnico de La Positiva)¹¹, así como el Informe del 23 de marzo de 2015, emitido por el concesionario autorizado en el cual se internó el vehículo del Estudio Jurídico¹². Si bien los medios probatorios antes citados, empleados por la denunciada para rechazar la cobertura solicitada, dan cuenta que el cárter se encontraba roto y que ello produjo la fuga de aceite, así como el posterior daño en el motor del vehículo del Estudio Jurídico; lo cierto es que tales medios de prueba no son suficientes para demostrar, en primer lugar, que la fisura del cárter se haya generado en el momento mismo del choque -y no minutos después- y, en segundo lugar, que el señor Coello haya continuado manejando el vehículo del denunciante a sabiendas de dicha situación; es decir, de modo negligente.
26. Además, La Positiva tampoco ha cumplido con analizar, conforme lo establece el numeral 4.19 de la póliza del seguro contratado por el Estudio Jurídico, si el señor Coello se encontraba -o no-, en el momento del accidente, en una zona poco segura, y si haber efectuado las reparaciones necesarias para -presuntamente- no agravar el daño no habría puesto en riesgo su seguridad e integridad. Ello pese a que, durante las coordinaciones realizadas a fin de determinar la procedencia del seguro, el denunciante le había manifestado que el lugar en donde habría ocurrido el accidente no era una zona segura.
27. En tal sentido, debe tenerse en consideración que el Informe Técnico del 16 de marzo de 2015 incluía el reporte efectuado por el procurador¹³ del siniestro denunciado, quien recogió la manifestación del señor Coello respecto a que: (i) el accidente se produjo mientras se encontraba conduciendo el vehículo del Estudio Jurídico por la Carretera Panamericana Norte; (ii) se percató de la fuga de aceite con posteriormente al momento del choque; y, (iii) luego de advertir que el vehículo estaba perdiendo aceite, se comunicó con La Positiva¹⁴.

¹¹ Ver de la foja 101 a la foja 104 del expediente.

¹² Ver a fojas 105 del expediente.

¹³ Cuya función es acudir al lugar del accidente para elaborar el reporte de los daños del vehículo.

¹⁴ En el Informe Técnico del 16 de marzo de 2015, se consignó lo siguiente:

"(...) Analizando la procuración (...) Eran aprox. las 13:30 horas del día 29/12/2014, yo circulaba al mando de mi automóvil de placa F2X-697 en sentido de sur a norte (Piura-Talara) y encontrándome a la altura del Km 70 de la Carretera Panamericana Norte (...) pasando mi vehículo a regular velocidad sobre dicha giba o rompemuelles; pero hice lo posible para frenar pero de todas maneras causó daños a mi vehículo, en el parachoques delantero y máscara por lo que paré y revisé comprobando estos daños y luego continué mi recorrido (...) y en el trayecto me di cuenta que se prendió la luz roja del aceite por lo que nuevamente detuve mi vehículo, revisándolo y constatando que perdía aceite por la parte inferior del cárter; (...); ante este visible daño en el cárter con la consiguiente pérdida de aceite, me vi obligado a detener el vehículo y telefónicamente informé de esta novedad a la Aseguradora La Positiva (...)"



28. Así, habiéndose informado a la denunciada acerca de cuáles eran las circunstancias en que se produjo el siniestro objeto de denuncia, le correspondía a La Positiva evaluar, conforme lo establece el artículo 15° del Reglamento para la Gestión y Pago de Siniestros, y a efectos de otorgar o denegar la cobertura solicitada, tales circunstancias.
29. En conclusión, La Positiva no cumplió con la obligación que tenía, en su calidad de compañía aseguradora, de analizar si el denunciante se encontraba en la causal de excepción que establecía la póliza de seguros contratada, esto es, si continuó conduciendo el vehículo luego de producido el accidente por una causa de legítima defensa.
30. En efecto, la aseguradora no determinó que el señor Coello haya continuado conduciendo el vehículo del denunciante con posterioridad al momento en que ocurrió el accidente, pese a haber advertido que existía una fuga de aceite y se encontraba roto el cárter. Adicionalmente, la denunciada no ha cumplido con analizar si el señor Coello estaba en posibilidad de detener la marcha del vehículo sin poner en riesgo su seguridad o integridad, situación que como ya se indicó, era una excepción al deber de no seguir circulando luego de producido un accidente.
31. A mayor abundamiento, y sin perjuicio de lo antes expuesto, esta Sala considera que, el hecho que los mencionados informes hayan sido elaborados más de dos (2) meses después de haberse producido el siniestro y, sobre todo, luego de haber autorizado la cobertura del mismo mediante Orden de Reparación N° VHE-15.3_61132, les quita suficiencia probatoria.
32. Por lo antes expuesto, corresponde revocar la resolución venida en grado, en el extremo que declaró infundada la denuncia interpuesta contra La Positiva por infracción de los artículos 18° y 19° del Código; y, reformándola, declarar fundada la misma, al haberse acreditado que la denunciada rechazó injustificadamente la cobertura del seguro vehicular contratado por el denunciante.

Medida correctiva

33. El artículo 114° del Código establece que, sin perjuicio de la sanción administrativa que corresponda al proveedor, el Indecopi puede dictar a pedido de parte o de oficio, medidas correctivas reparadoras o complementarias¹⁵.

¹⁵ LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN AL 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.



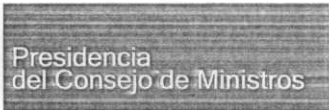
34. La finalidad de las medidas correctivas reparadoras es revertir a su estado anterior las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa¹⁶, mientras que las complementarias tienen por objeto revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que, en el futuro, ésta se produzca nuevamente¹⁷.
35. En su denuncia, el Estudio Jurídico solicitó como medida correctiva que la denunciada: (i) otorgue la cobertura prevista en la póliza de seguro, al haberse producido la pérdida total de la unidad; y, (ii) devuelva el importe total cancelado por el alquiler del vehículo objeto de denuncia.
36. En la presente instancia, se ha verificado que La Positiva infringió lo establecido en los artículos 18° y 19° del Código, toda vez que rechazó injustificadamente la cobertura del seguro vehicular contratado por el denunciante.
37. Por ello, esta Sala considera que corresponde ordenar a La Positiva en calidad de medida correctiva reparadora que, en un plazo no mayor de cinco (5) días hábiles, contados a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, cumpla con otorgar la cobertura de la póliza contratada por el denunciante.
38. Finalmente, respecto a la solicitud de devolución del importe total cancelado por el alquiler del vehículo objeto de denuncia, cabe precisar que tal requerimiento no califica como medida correctiva reparadora o complementaria en relación a la infracción cometida en el presente caso. Ello, sobre todo si se tiene en cuenta que las primeras tienen como finalidad resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa, y las segundas tienen como objeto revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente. En tal sentido, corresponde denegar la solicitud de medidas correctivas en ese extremo.

Graduación de la sanción

39. El artículo 110° del Código establece que el Indecopi puede sancionar las

¹⁶ LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR. Artículo 115°. **Medidas correctivas reparadoras.**
115.1 Las medidas correctivas reparadoras tienen el objeto de resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior y pueden consistir en ordenar al proveedor infractor lo siguiente:
(...)

¹⁷ LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 116°. **Medidas correctivas complementarias.** Las medidas correctivas complementarias tienen el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro (...).



infracciones administrativas a que se refiere el artículo 108° con amonestación y multas de hasta cuatrocientos cincuenta (450) UIT, las cuales son calificadas en leves, graves y muy graves¹⁸.

40. Igualmente, el artículo 112° del Código establece que, al momento de aplicar y graduar la sanción, la autoridad administrativa podrá considerar el beneficio ilícito esperado u obtenido por la realización de la infracción, su probabilidad de detección, el daño resultante de la infracción y los efectos que la misma pudiese ocasionar en el mercado, la naturaleza del perjuicio causado o grado de afectación a la vida, salud, integridad o patrimonio de los consumidores y otros criterios que, dependiendo del caso particular, considere adecuado adoptar la autoridad administrativa¹⁹.

¹⁸ LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 110°. Sanciones administrativas. El órgano resolutorio puede sancionar las infracciones administrativas a que se refiere el artículo 108 con amonestación y multas de hasta cuatrocientos cincuenta (450) Unidades Impositivas Tributarias (UIT) (...).

¹⁹ LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 112°. Criterios de graduación de las sanciones administrativas. Al graduar la sanción, el órgano resolutorio puede tener en consideración los siguientes criterios:

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

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.

Se consideran circunstancias atenuantes especiales, las siguientes:

1. La presentación por el proveedor de una propuesta conciliatoria dentro del procedimiento administrativo que coincida con la medida correctiva ordenada por el órgano resolutorio.
2. Cuando el proveedor acredite haber concluido con la conducta ilegal tan pronto tuvo conocimiento de la misma y haber iniciado las acciones necesarias para remediar los efectos adversos de la misma.
3. En los procedimientos de oficio promovidos por una denuncia de parte, cuando el proveedor se allana a la denuncia presentada o reconoce las pretensiones en ella contenidas, se da por concluido el procedimiento liminarmente, pudiendo imponerse una amonestación si el allanamiento o reconocimiento se realiza con la presentación de los descargos; caso contrario la sanción a imponer será pecuniaria. En aquellos casos en que el allanamiento o reconocimiento verse sobre controversias referidas a actos de discriminación, actos contrarios a la vida y a la salud y sustancias peligrosas, se considera como un atenuante pero la sanción a imponer será pecuniaria. En todos los supuestos de allanamiento y reconocimiento formulados con la presentación de los descargos, se exonera al denunciado del pago de los costos del procedimiento, pero no de las costas.
4. Cuando el proveedor acredite que cuenta con un programa efectivo para el cumplimiento de la regulación contenida en el presente Código, para lo cual se toma en cuenta lo siguiente:
 - a. El involucramiento y respaldo de parte de los principales directivos de la empresa a dicho programa.
 - b. Que el programa cuenta con una política y procedimientos destinados al cumplimiento de las estipulaciones contenidas en el Código.
 - c. Que existen mecanismos internos para el entrenamiento y educación de su personal en el cumplimiento del Código.
 - d. Que el programa cuenta con mecanismos para su monitoreo, auditoría y para el reporte de eventuales incumplimientos.



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 1257-2017/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 414-2015/CC1

41. Cuando la autoridad administrativa imponga sanciones, debe considerar la proporción entre los medios utilizados y los fines públicos que debe tutelar. De esta manera, el mencionado principio implica que el acto administrativo debe tener justificación, estableciéndose una relación lógica entre el hecho que motiva la sanción, el objetivo que se busca conseguir y el medio utilizado a tal efecto.
42. Asimismo, 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, según el cual la autoridad administrativa debe asegurar que la magnitud de las sanciones sea mayor o igual al beneficio esperado por los administrados por la comisión de las infracciones²⁰.
43. En el presente caso, se ha revocado la resolución venida en grado en el extremo que declaró infundada la denuncia interpuesta contra La Positiva por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código; y, reformándola, se declaró fundada la misma, al haberse acreditado que la denunciada rechazó injustificadamente la cobertura del seguro vehicular contratado por el denunciante.
44. Al respecto, esta Sala considera que los siguientes criterios deben ser analizados a fin de graduar la sanción:
- (i) La probabilidad de detección de la infracción: la misma que es alta, toda vez que, ante la negativa de cobertura del seguro, un consumidor denunciaría este hecho ante la autoridad correspondiente, toda vez que limita su derecho;
 - (ii) el daño ocasionado al denunciante: se configuró a través del

e. Que cuenta con mecanismos para disciplinar internamente los eventuales incumplimientos al Código.

f. Que los eventuales incumplimientos son aislados y no obedecen a una conducta reiterada.

5. Otras circunstancias de características o efectos equivalentes a las anteriormente mencionadas, dependiendo de cada caso particular.

²⁰

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, observando los siguientes criterios que se señalan a efectos de su graduación:

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

M-SPC-13/1B

14/17



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 1257-2017/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 414-2015/CC1

impedimento de autorizar el desembolso de los gastos de reparación del vehículo del Estudio Jurídico lo cual vulneró sus expectativas respecto a la necesidad de salvaguardar sus intereses económicos;

- (iii) los efectos negativos al mercado: este tipo de conductas generan desconfianza en los consumidores respecto de los proveedores de seguros, en tanto los consumidores esperan legítimamente que cualquier negativa por parte de las compañías de seguros sea debidamente justificada; y,

45. Ello, en la medida que tales criterios resultan pertinentes a fin de cumplir la finalidad desincentivadora en la realización de una conducta infractora como la detectada en el presente procedimiento.
46. Así, en virtud de los factores analizados, corresponde imponer a La Positiva una multa de tres (3) UIT, por la infracción de los artículos 18° y 19° del Código.

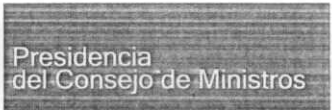
Sobre el pago de las costas y costos del procedimiento

47. El artículo 7° del Decreto Legislativo 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, dispone que constituye una potestad de la autoridad administrativa ordenar el pago de los costos y costas en que hubiera incurrido el denunciante o el Indecopi²¹.
48. Al haberse acreditado la infracción cometida por La Positiva, en el extremo referido al incumplimiento de lo establecido en los artículos 18° y 19° del Código, esta Sala considera que corresponde ordenar a la denunciada que, en un plazo no mayor de cinco (5) días hábiles, cumpla con pagar al denunciante las costas del procedimiento, que a la fecha ascienden a la suma de S/ 36,00²².
49. Asimismo, de considerarlo pertinente, el denunciante podrá solicitar, ante el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 1, el reembolso de los costos en que hubiese incurrido para la tramitación del presente procedimiento, para lo cual deberá presentar una solicitud de liquidación de costos.

²¹ Artículo modificado por el Artículo 3 de la Ley 30056, publicada el 02 julio 2013, cuyo texto es el siguiente:

Artículo 7°. Pago de costas y costos. En cualquier procedimiento contencioso seguido ante el Indecopi, la comisión o dirección competente, además de imponer la sanción que corresponda, puede ordenar que el infractor asuma el pago de las costas y costos del proceso en que haya incurrido el denunciante o el Indecopi. En los procedimientos seguidos de parte ante la Comisión de Eliminación de Barreras Burocráticas, se podrá ordenar el pago de costas y costos a la entidad que haya obtenido un pronunciamiento desfavorable. (...)

²² Tasa correspondiente al derecho de presentación de la denuncia.



De la inscripción de la denunciada en el RIS

50. De acuerdo a lo establecido en el artículo 119° del Código²³, los proveedores que sean sancionados mediante resolución firme en sede administrativa quedan automáticamente registrados en el RIS del Indecopi por el lapso de cuatro (4) años, contado a partir de la fecha de dicha resolución.
51. Por lo tanto, al haberse acreditado, ante esta instancia, que La Positiva incurrió en infracción de los artículos 18° y 19° del Código, al negar injustificadamente la cobertura del seguro vehicular contratado por el denunciante, corresponde a esta Sala disponer la inscripción de dicho proveedor en el Registro de Infracciones y Sanciones al que se refiere el artículo 119° del Código.

RESUELVE:

PRIMERO: Revocar la Resolución 1849-2016/CC1 del 7 de septiembre de 2016, emitida por la Comisión de Protección al Consumidor - Sede Lima Sur N° 1, en el extremo que declaró infundada la denuncia interpuesta por el Estudio Jurídico Andrés Coello y Asociados S.A.C. contra La Positiva Seguros y Reaseguros S.A., por presunta infracción de los artículos 18° y 19° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor; y, reformándola, declarar fundada la misma, al haberse acreditado que la denunciada rechazó injustificadamente la cobertura del seguro vehicular contratado por el denunciante.

SEGUNDO: Ordenar a La Positiva Seguros y Reaseguros S.A. en calidad de medida correctiva reparadora que, en un plazo no mayor de cinco (5) días hábiles, contados a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, cumpla con otorgar la cobertura de la póliza contratada por el denunciante.

TERCERO: Sancionar a La Positiva Seguros y Reaseguros S.A. con una multa de tres (3) Unidades Impositivas Tributarias, por infracción de los artículos 18° y 19° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

CUARTO: Condenar a La Positiva Seguros y Reaseguros S.A. al pago de las costas y los costos del procedimiento²⁴.

QUINTO: Disponer que la Secretaría Técnica de la Sala Especializada en

²³ 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.

²⁴ Las reglas para el reconocimiento del pago de las costas y costos del procedimiento y el uso de medios de pago se encuentran desarrollados en la Resolución 2964-2011/SC2-INDECOPI.



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 1257-2017/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 414-2015/CC1

Protección al Consumidor registre a La Positiva Seguros y Reaseguros S.A. en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.

Con la intervención de los señores vocales Julio Baltazar Durand Carrión, Alejandro José Rospigliosi Vega, Ana Asunción Ampuero Miranda, Francisco Pedro Ernesto Mujica Serelle y Javier Francisco Zúñiga Quevedo.



JULIO BALTAZAR DURAND CARRIÓN
Presidente

