

UNIVERSIDAD ESAN
FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS SOCIALES
DERECHO CORPORATIVO



Trabajo de Suficiencia Profesional para optar el Título Profesional de Abogado
Informe sobre el expediente N° 414-2015/CCI

Autora:

Sara Fiorella Penny Ochoa

Código de Alumna:

N° 11100131

Asesor:

Carlos Gonzalez Palacios

Carlos Gonzalez Palacios
DNI 41735267
ORCID: 000-0001-6218-9687

Lima, 2021

DATOS DE LA BACHILLER EN DERECHO CORPORATIVO

Nombres y Apellidos : Sara Fiorella Penny Ochoa
Código de alumno : 11100131
Correos electrónicos : 11100131@ue.edu.pe / sfpenny@gmail.com

DATOS DEL EXPEDIENTE

Expediente : N° 414-2015/CCI
Autoridad Administrativa : Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y la Propiedad Intelectual - INDECOPI
Comisión de Protección al Consumidor –
Sede Central

Materias :

- Derecho Administrativo
- Derecho Civil Contratos – Contrato de Seguro
- Derecho de Competencia y Protección al Consumidor

Instancias :

Primera Instancia Administrativa:
Comisión de Protección al Consumidor N° 1

Segunda Instancia Administrativa:
Sala Especializada en Protección al Consumidor -
Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual

Administrados :

Denunciantes:

- Estudio Jurídico Andres Coello y Asociados SAC y Pedro Andrés Coello Cruz

Denunciados:

- La Positiva Seguros y Reaseguros S. A

RESUMEN

El presente expediente versa sobre una controversia respecto de una Póliza de Seguros Vehicular, la misma que los Denunciantes exige su pago debido a que por un hecho imprevisto y ajeno a su responsabilidad, el vehículo protegido por dicha póliza se accidentó cuando se trasladaba por la Carretera. La Aseguradora considera que los Denunciantes fueron negligentes y generó más daños al vehículo. En ese sentido, la Comisión de Protección al Consumidor al evaluar ambas posturas resuelve declarar infundada la denuncia debido a que considera que la Aseguradora asumió correctamente parte del siniestro más no los daños ocasionados por la negligencia de los Denunciantes. No obstante, los Denunciantes no se encuentran de acuerdo con el fallo en primera instancia y amparándose en las normas legales interpone un recurso de apelación solicitando se eleve la resolución al Tribunal de Defensa y Protección al Consumidor del INDECOPI, para que este evalúe dicha resolución. Este último resuelve bajo nuevos argumentos declarando fundada la denuncia, revoca la resolución emitida en Primera Instancia, ordena el pago de la póliza de seguros y le impone una multa de 3 UITs a la Aseguradora.

Palabras Clave: Póliza de Seguro, Negligencia, Agravación del Daño, Exclusión, Legítima Defensa.

ABSTRACT

This File deals with a controversy regarding a Vehicle Insurance Policy, the same one that the complainant demands its payment because due to an unforeseen event and beyond its responsibility, the vehicle protected by said policy crashed when it was traveling on the Highway. The Insurer considers that the complainant was negligent and caused more damage to the vehicle. In this sense, the Consumer Protection Commission, when evaluating both positions, decides to declare the complaint unfounded because it considers that the Insurer correctly assumed part of the claim but not the damages caused by the negligence of the complainant. However, the complainant does not agree with the ruling in the first instance and based on the legal regulations, files an Appeal requesting that the resolution be raised to the INDECOPI Court of Defense and Consumer Protection, so that it evaluates said resolution. The Court resolves under new arguments, declaring the complaint well founded, revokes the First Resolution, orders the payment of the insurance policy, and imposes a penalty of 3 UITs on the Insurer.

Key Words: *Insurance Policy, Negligence, Aggravation of Damages, Exclusion, Legitimate Defense*

.INDICE

I.	Introducción.....	6
II.	Identificación de las Áreas del Derecho sobre las que verse el expediente	7
III.	Justificación de la elección del expediente.....	8
IV.	Hechos o antecedentes relativos a las controversias identificadas en el expediente.....	9
4.1.	Denuncia	9
4.2.	Admisión a trámite de la denuncia.....	12
4.3.	Absolución y/o Contestación de la denuncia	13
4.4.	Absolución de traslado de la denuncia.....	15
4.5.	Solicitud de los Denunciantes a la comisión a fin de emitir la Resolución Final	17
4.6.	Requerimiento de información por la Comisión de Protección al Consumidor N° 1 a los Denunciantes	17
4.7.	Absolución del requerimiento de información por parte de los Denunciantes	18
4.8.	Resolución de reserva de información N° 100-2016/CC1	18
4.9.	Resolución Final N° 1849-2016/CC1 (Primera Instancia Administrativa)	19
4.10.	Recurso de apelación interpuesto por los Denunciantes respecto de la resolución final N° 1849-2016/CC1.....	25
4.11.	Resolución N° 6 que concede el recurso de apelación	30
4.12.	Notificación al denunciado respecto del recurso de apelación.....	30
4.13.	Presentación del escrito de La Positiva Seguros y Reaseguros, con los descargos respecto al recurso de apelación.....	31
4.14.	Requerimiento N° 024-2017/SPC	31
4.15.	Presentación de Declaración Jurada 2014 por El Estudio Jurídico Andres Coello y Asociados SAC	31
4.16.	Resolución N° 1257-2017/SPC-Indecopi a cargo de la Sala Especializada En Protección Al Consumidor Del Tribunal de Defensa de La Competencia y de La Propiedad Intelectual respecto al expediente N° 414-2015/CC1.	32
4.16.1.	<i>Antecedentes:</i>	32
4.16.2.	<i>Respecto al análisis</i>	33
4.16.3.	<i>La resolución de Segunda Instancia emitida por la Sala Especializada en Protección al Consumidor resuelve</i> (Véase fojas 270 al 286 del Expediente)	36

V. Identificación de los Principales Problemas Jurídicos del Expediente	36
5.1. La contradicción entre la aceptación de la primera orden de reparación y la posterior negación de la cobertura de la póliza del seguro, por parte de la aseguradora.	37
5.2. La insuficiencia probatoria que se genera a raíz de la presentación de los informes técnicos en la contradicción de la denuncia y con carácter extemporáneo	37
5.3. La falta de debida motivación de las resoluciones administrativas y la justificación de la negación de la cobertura de las aseguradoras, en controversias de seguros vehiculares.	38
VI. Marco Teórico y Análisis Sobre los Principales Problemas Jurídicos.....	39
6.1. La contradicción entre la aceptación de la primera orden de reparación y la posterior negación de la cobertura de la póliza del seguro, por parte de la aseguradora.	39
6.1.1. El Acto Administrativo y su regulación.....	39
6.1.2. INDECOPI, la entidad competente de emitir los Actos Administrativos en el expediente	41
6.1.3. La Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor	42
6.1.4. Definición y alcances del Consumidor Final según el Código de Protección y Defensa al Consumidor.....	42
6.1.5. La idoneidad de productos y/o servicios	43
6.1.6. La responsabilidad administrativa del proveedor de productos y/o servicios	46
6.1.7. La causa objetiva y razonable por parte del proveedor.....	49
6.1.8. Pago del derecho a la indemnización de daños y perjuicios	51
6.1.9. El caso fortuito y la fuerza mayor	54
6.1.10. La agravación del daño.....	56
6.1.11. La Legítima Defensa.....	59
6.1.12. Los contratos y su regulación	61
6.1.13. El contrato de seguros.....	62
6.1.14. La cláusula de exclusión de cobertura de póliza de seguros:.....	64
6.2. La insuficiencia probatoria que se genera a raíz de la presentación de los informes técnicos en la contradicción de la denuncia y con carácter extemporáneo	68
6.2.1. Los medios probatorios en el procedimiento administrativo.....	68
6.2.2. Tipos de medios probatorios en el procedimiento administrativo	70
6.3. La falta de debida motivación de las resoluciones administrativas y la justificación de la negación de la cobertura de las aseguradoras, en controversias de seguros vehiculares.....	75
6.3.1. La función resolutoria en las instancias administrativas	75
6.3.2. El derecho de la debida motivación de las resoluciones	76
6.3.3. La inscripción de la denunciada en el registro de infracciones y sanciones - RIS.....	78

VII.	Toma de posición personal fundamentada sobre cada uno de los problemas jurídicos identificados	79
7.1.	El Primer Problema: “La contradicción entre la aceptación de la primera orden de reparación y la posterior negación de la cobertura de la póliza del seguro, por parte de la aseguradora”	79
7.2.	El Segundo Problema: “La insuficiencia probatoria que se genera a raíz de la presentación de los informes técnicos en la contradicción de la denuncia y con carácter extemporáneo”	82
7.3.	El Tercer Problema: “La falta de debida motivación de las resoluciones administrativas y la justificación de la negación de la cobertura de las aseguradoras, en controversias de seguros vehiculares”	84
VIII.	Valoración Jurídica Personal Fundamentada Sobre la Forma en la que la Autoridad Competente resolvió los Problemas Jurídicos Identificados en el Expediente	85
IX.	Conclusiones y Recomendaciones	88
X.	Bibliografía	89
10.1.	Libros Físicos	89
10.2.	Libros Electrónicos	92
10.3.	Artículo en una revista académica impresa o electrónica	92
10.4.	Artículo o documento en un sitio web	93
10.5.	Tesis y Trabajos de Grado	95
10.6.	Jurisprudencia	95
10.7.	Normas Jurídicas	96

I. Introducción

El presente Expediente Administrativo analizado como materia de sustentación para obtener el título de abogado, trata acerca de una controversia entre un asegurado y una Empresa Aseguradora, siendo el bien asegurado un vehículo y la póliza de este seguro es de característica a todo riesgo; sin embargo, pese a que inmediatamente ocurrido el siniestro, la aseguradora acepta cumplir con la cobertura de daños, unos meses después niega tal cobertura debido a que alega que existió negligencia de parte del asegurado, por lo que indica que no cubrirá los daños totales, cuestiona también la calidad de consumidor final del asegurado para posteriormente negar la cobertura de la póliza.

El Asegurado se encuentra disconforme con los hechos y argumentos anteriormente descritos por lo que acude al Instituto Nacional de Defensa al Consumidor y la Propiedad Intelectual, en adelante “INDECOPI” a fin de reclamar el incumplimiento contractual (Póliza de Seguros), manifestando que se ha vulnerado el principio de idoneidad del servicio que ofreció la aseguradora y reclamando esta última cubra la cobertura del siniestro, el alquiler del vehículo, las costas y costos del proceso y finalmente la interposición de una multa por incurrir en infracciones al Código de Consumo (Hoy llamado, Código de Protección y Defensa al Consumidor) y los derechos constitucionales de protección y defensa al consumidor establecidos en el Art. 65° de la Constitución Política del Perú.

A fin de comprender los alcances del caso de estudio, se analizarán los argumentos de las partes, esbozados tanto en la denuncia, contestación de denuncia y demás escritos presentados por ambos, así como los argumentos de la Comisión de Protección al Consumidor N° 1 y la Sala Especializada en Protección al Consumidor del Tribunal de Defensa de la Competencia y la Propiedad Intelectual – INDECOPI; con el objetivo de comprender bajo qué supuestos sustentan su postura las partes involucradas, respecto a asumir o no la cobertura de la Póliza de Seguro Vehicular todo riesgo.

II. Identificación de las Áreas del Derecho sobre las que verse el expediente

El expediente aprobado versa sobre distintas áreas del Derecho, siendo las más relevantes las siguiente:

2.1. Derecho Civil – Contratos

El expediente profundiza en el área de Derecho de Contratos respecto de los Contratos de Seguros, debido a que la controversia se basa en una Póliza de Seguro Vehicular, la misma que es un acuerdo entre la Positiva Seguros y Reaseguros SA, la Aseguradora y el Estudio Jurídico Andrés Coello y Asociados, el Asegurado a fin de cubrir la integridad del bien asegurado, en el caso concreto, el vehículo Mercedes Benz.

2.2. Derecho Procesal Civil

En el presente expediente también involucra el Derecho Civil, específicamente el Derecho Procesal Civil, se abordarán los alcances de los principios regulados en la norma, tales como el de la Carga de la Prueba, Suficiencia Probatoria, Imparcialidad, entre otros que son empleados dentro de los argumentos y motivación de las resoluciones de la Autoridad Administrativa – INDECOPI a modo de referencia.

2.3. Derecho Administrativo – Protección al Consumidor

El área del Derecho Administrativo se puede apreciar a lo largo de todo el estudio del presente caso, en orden a que la denuncia es parte de un procedimiento administrativo que se interpone ante la entidad competente INDECOPI, la misma que se sustenta en la Ley del Procedimiento Administrativo General Ley N° 27444. Asimismo, el presente expediente contiene dos resoluciones, una de primera instancia emitida por la Comisión de Protección al Consumidor N° 1 y una resolución de segunda instancia emitida por la Sala Especializada en Protección al Consumidor.

área del Protección al Consumidor se puede apreciar respecto al deber de idoneidad del servicio que reclama los Denunciantes, en orden al servicio recibido por parte de La Positiva; en la responsabilidad administrativa del proveedor a fin de respaldar el bien del

asegurado; entre otros argumentos contenidos en la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa al Consumidor.

III. Justificación de la elección del expediente

Que, el mencionado expediente es de relevancia social debido a que las partes intervinientes son por un lado los Denunciantes como consumidores finales de un servicio y de otra parte una conocida aseguradora como es La Positiva Seguros y Reaseguros SA; asimismo, cuenta con una relevancia social ya que en el Perú se han visto incrementados los reclamos a las aseguradoras, de todo tipo: salud, vehicular, vida, entre otros; los cuales no siempre son coberturados como las pólizas ofrecen, ya que muchas veces recaen en supuestos de desprotección por haber incurrido en una desnaturalización del Contrato de Seguro (Póliza N° 5801108) o por agravar el daño como veremos en el presente caso.

Asimismo, el presente expediente cuenta con carácter de relevancia académica ya que incluye materias de Derecho Administrativo, Protección al Consumidor, Derecho Civil – Contratos de Seguro, entre otros.

El mencionado expediente es de procedencia de la Comisión de Protección al Consumidor – sede central, cuenta con un recurso de apelación y en este caso existen Sentencias Contradictorias, lo cual enriquece el expediente e incrementa el debate, proporcionando nuevos argumentos.

En tal sentido, se considera que dichas razones acreditan la elección del presente expediente a fin de sustentar un grado de abogado.

IV. Hechos o antecedentes relativos a las controversias identificadas en el expediente

A continuación, desarrollaremos la relación de los hechos sobre los que versa la controversia del expediente:

4.1. Denuncia

El Señor Pedro Andrés Coello Cruz, identificado con DNI N° 0722268, con domicilio real en Calle Domingo Orué 521, Miraflores, Provincia y Departamento de Lima y **el Estudio Jurídico Andrés Coello y Asociados SAC**, con RUC N° 20343015811, inscrita en la Partida N° 03013894 del Registro de Personas Jurídicas de Lima, debidamente representada por el Señor Pedro Andrés Coello Cruz, identificado con DNI N° 0722268, conforme poder inscrito en la referida partida, con domicilio procesal en la Casilla N° 6896 del Colegio de Abogados de Lima – Sede Miraflores, sito en la Av. Santa Cruz N° 255 – Miraflores, **interponen denuncia por infracción a las normas de protección al consumidor contra La Positiva Seguros y Reaseguros** con domicilio en Esquina Javier Prado y Francisco Masías N° 370, San Isidro; solicitando en su denuncia **que La Positiva Seguros y Reaseguros proceda al pago de la suma asegurada de US\$5,472.00** (Cinco mil cuatrocientos setenta y dos y 00/100 dólares americanos), prevista en el documento de Endoso de Renovación 6047789 de fecha 26 de junio del 2014, con motivo de la pérdida total del vehículo siniestrado asegurado marca Mercedes Benz, modelo C-230K de 1998 de placa F2X-697 (Antes AQS-048); además **que la denunciada proceda al pago de S/. 1,200.00** (Mil doscientos y 00/100 Nuevos Soles), en atención a que el vehículo en mención es uno alquilado, conforme al contrato, ya que pagó como alquiler mensual dicha suma; asimismo, **solicita que se le imponga a la denunciada conforme al numeral c) del Artículo 110° del citado código, la multa máxima de 450 UITs atendiendo a las infracciones muy graves cometidas por la misma, así como el pago de costas y costos del proceso.**

Los hechos que consigna como motivo de su denuncia son los siguientes:

Con fecha 01 de junio del 2009 la empresa Estudio Jurídico Andrés Coello y Asociados SAC arrendó el vehículo de marca Mercedes Benz, modelo C-230K de 1998 de placa F2X-697

(Antes AQS-048) en la suma S/. 300.00 mensuales, a su propietaria Maria Rosalía Diaz Inga, habiendo hecho uso de dicho vehículo hasta el 29 de diciembre el 2014 de forma particular.

Con fecha 29 de diciembre del 2014, a las 13:30 horas, el vehículo en mención era conducido por el Señor Pedro Andrés Coello Cruz, quien circulaba en el sentido de sur a norte desde Piura para dirigirse a la Ciudad de Talara, estando a dos kilómetros pasando el peaje se topó con un rompe muelles que no se encontraba debidamente señalado; estando en dicha situación el conductor intento frenar, sin embargo sobrepasó el referido rompe muelles, ocasionando que el vehículo se viere afectado ligeramente en el parachoque delantero y la máscara.

Que, al revisar el vehículo, el conductor no detecto mayores daños, 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 y poner en riesgo tanto su integridad física como la de su esposa.

- Que, al continuar el recorrido con destino a la ciudad de Talara, se encendieron las luces que indicaban que se estaba perdiendo el aceite por la parte inferior del cárter e informó a La Positiva de dicha situación quien mandó a un inspector luego de 5 horas.
- El vehículo fue ingresado a DIVEMOTOR, un taller autorizado por la empresa aseguradora, siendo evaluado los daños por la denunciada aprobando las reparaciones correspondientes. Divemotor, en un primero momento señalaron que podían reparar el vehículo y alegaron que debían importar repuestos que necesitaban para su reparación, indicando que devolverían el vehículo debidamente reparado el 15 de febrero de los corrientes, ante estas circunstancias el seguro decidió asumir su responsabilidad conforme se puede advertir del correo de fecha 15 de enero del 2015.

- Estando en dichas circunstancias el vehículo se quedó en el taller por más de dos meses. Que, tras intentar reparar el vehículo, la empresa Divemotor (Sede en Piura) alegó que el motor del vehículo al ser prendido presentaba ruidos, hecho que no fue advertido desde el comienzo, pese a que era muy sencillo probarlo, ahora se niega el seguro a asumir su responsabilidad alegando que los Denunciantes maneja el vehículo luego de haberse producido los hechos.
- Estando a lo expuesto por el propio taller oficial de la marca Mercedes Benz, es que la recurrente solicitó que se le hiciera pago del seguro; sin embargo ha ocurrido, que la empresa denunciada, contradiciendo su primer informe de daños, emitió un informe técnico firmado por el señor Manuel Bejarano Zevallos, en el cual pretenden responsabilizar al conductor del vehículo a efectos de no pagar la suma asegurada y para este fin hacen un diagnóstico falso, señalando que los daños internos ocasionaron después del siniestro por culpa del asegurado al continuar conduciendo el vehículo. Asimismo, agregó que los vehículos Mercedes Benz cuando tiene una falta importante de aceite, inmediatamente la computadora del vehículo detiene el motor, lo que indican que no ocurrió.
- Una vez ingresado el vehículo al taller la denunciada no evaluó los daños y los asumió, sin observar la información proporcionada por los Denunciantes. Por lo que los Denunciantes indica que actuaron con negligencia al no exigir al taller un diagnóstico completo y a su vez asumió la responsabilidad del pago del seguro preliminarmente mediante correo de fecha 15 de enero de 2015.
- Con el objeto de no asumir todos los daños realizan un nuevo informe enviado por correo electrónico con fecha 17 de marzo del 2015 indicando la Evaluación de Repuestos Observador (Daños internos al motor), atendiendo a que no hay ninguna evaluación de los daños internos del motor, pues no ha sido abierto el motor, no dice que repuestos se han dañado, es solo una suposición del técnico que quiere demostrar sin pruebas que los daños internos se ocasionaron después del siniestro y por culpa del asegurado, hecho que no pueden probar, pues estos pueden haber

sido ocasionados incluso dentro del servicio técnico ya que el vehículo no se evaluó totalmente desde el inicio.

- Los Denunciantes indica que el diagnostico ACR carece de valor pues se ha producido dos meses después de ocurrido el siniestro, no en la fecha del daño y donde el taller conforme lo ha señalado ha prendido el motor.

Los fundamentos de derecho de los Denunciantes son los siguientes:

- Artículos 1º, numeral 1.1, literal c), e); 18º; 19º; 108º; 124º; 125º del Código de Protección y Defensa del Consumidor – Ley N° 29571.
- Artículo 5º del TUO de la Ley de Impulso al Desarrollo Productivo y al Crecimiento Empresarial – Decreto Supremo N° 013-2013-PRODUCE.

4.2. Admisión a trámite de la denuncia

Posteriormente al recibir la denuncia de los Señores Coello, la Comisión se pronuncia admitiéndola a trámite en consecuencia a que reúne los requisitos establecidos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor, indicando lo siguiente:

La Secretaria Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor N° 1, en ejercicio de sus facultades, considera que el hecho denunciado, consistente en que La Positiva se negó injustificadamente a otorgar al Estudio Jurídico la cobertura del seguro vehicular (Póliza N° 5801108) por el siniestro sufrido el 29 de diciembre de 2014 por el vehículo con placa de rodaje F2X-697; involucraría una afectación a los Denunciantes y sus expectativas respecto del seguro contratado, por lo que no habría encontrado una correspondencia entre lo que esperaba recibir y lo que realmente recibió de parte del proveedor. Por consiguiente, corresponde calificar la denuncia como una presunta infracción del *deber de idoneidad del servicio* brindado, el mismo que se encuentra regulado en los artículos 18º y 19º del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

Asimismo, la Comisión mediante la resolución N° 1 corre traslado y requiere más información a La Positiva Seguros y Reaseguros S.A., quien de conformidad con lo establecido en el artículo 26° del Decreto Legislativo N°807, debiera presentar sus descargos en un plazo de cinco (5) días hábiles.

En ese sentido, el 04 de junio de 2015, dentro del plazo establecido, La Positiva Seguros y Reaseguros S.A. solicita ampliación del plazo con el objeto de atender debidamente las disposiciones y requerimientos de la resolución N° 1 de la Comisión, dada la complejidad del caso.

Asimismo, de acuerdo a lo solicitado por La Positiva Seguros y Reaseguros S.A, la Comisión de Protección al Consumidor N° 1, de acuerdo a lo establecido en el artículo N° 41 del Decreto Legislativo N° 807 de la Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, que establece que los plazos se pueden prorrogar, de oficio o a petición de parte y en base al numeral 136.2 del artículo 136° de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, que establece que “la autoridad competente puede otorgar prórroga a los plazos establecidos para la actuación de pruebas o para la emisión de informes o dictámenes, cuando así lo soliciten antes de su vencimiento los administrados o los funcionarios, respectivamente”. La Comisión resuelve conceder a La Positiva Seguros y Reaseguros S.A, por única vez, un plazo adicional de cinco (5) días hábiles, contados a partir del día siguiente de la notificación de la resolución, para presentar sus descargos.

4.3. Absolución y/o Contestación de la denuncia

La Positiva Seguros y Reaseguros S.A con Registro Único de Contribuyente N° 201000210909, con domicilio real en Av. Javier Prado Este esquina con Francisco Masías N° 370, piso 1, Distrito de San Isidro, Provincia de Lima, debidamente representada por su Gerente Legal Eduardo Chávez de Piérola, según poder inscrito en la Partida N° 11007318 del Registro de Personas Jurídicas de Arequipa, **efectúa la**

correspondiente contestación y/o absolución de la denuncia presentada en su contra bajo el argumento de que en el caso particular, el bien o servicio adquirido por los Denunciantes es una Póliza de Vehículos, destinada a cubrir el vehículo identificado con Placa de Rodaje N° F2X-697 (Antes AQS-048), que había sido alquilado por los Denunciantes a la señora Maria Rosalía Díaz. (Véase fojas del 1-9 del Expediente).

En ese sentido, luego de analizar si los Denunciantes reúne los requisitos exigidos por el marco legal para ser considerado como un Consumidor Final indicaron que no lo era debido a que fue adquirido alegando beneficio propio o de su grupo familiar o social y respecto de una actividad empresarial o profesional; asimismo, expusieron los siguientes hechos del siniestro en cuestión:

Que, posteriormente a la aprobación del presupuesto / Orden de Reparación N° VEH-15.3_61132, el Concesionario informa que **el vehículo presenta daños internos al motor y le emite una Cotización N° 0100434567, indicando una serie de daños que en nada se encuentran relacionados con el siniestro reportado.**

En efecto, **los daños que el concesionario informa a los Denunciantes corresponden a la fundición del motor, debido a que el mismo fue puesto en marcha sin aceite, es decir, que el conductor del vehículo provoco de manera negligente los daños al no detener su marcha inmediatamente, una vez producido el siniestro.**

Los Denunciantes esboza una serie de teorías para justificar la negligencia de su conductor, señalando que el testigo de aceite no encendió cuando retomo la marcha, sin embargo los únicos documentos que permiten establecer un orden lógico de los hechos son los que obran en auto de la contestación de la denuncia, por lo que queda claro que la Compañía La Positiva es responsable por los daños ocasionados al vehículo durante el siniestro, pero en modo alguno es responsable de los daños internos al motor, puesto que esto último no se generó a consecuencia de un accidente sino debido a que el conductor del vehículo reanudo la marcha del mismo aun sabiendo que tenía una pérdida de aceite.

Asimismo, de acuerdo con el informe de las reparaciones efectuadas con fecha 25 de marzo de 2015 el sonido extraño detectado en el interior es producto de la falta de lubricación, la cual fue ocasionada por la rotura del cárter a consecuencia del siniestro ocurrido en la unidad, situación que hace imposible la versión de los Denunciantes en el entendido que el vehículo llegó en buen estado al taller y que fueron estos últimos los que lo averiaron.

En ese sentido, debido a que los Denunciantes insistía en su versión de los hechos, la Compañía tomó la decisión de someter a un peritaje técnico a cargo del Señor Manuel Bejarano Zevallos, quien a su vez confirma que los daños del motor fueron producidos porque el conductor del vehículo puso en marcha al mismo pese a que existía una fuga de aceite desde el cárter y pese a que se encendió el testigo del aceite.

Finalmente, **consideran que el conductor del vehículo asegurado agravó el daño, reiniciando la marcha pese a la pérdida de aceite detectada, tal como el mismo lo señala en su escrito de denuncia. En ese sentido, para La Positiva se denota la negligencia del conductor.**

4.4. Absolución de traslado de la denuncia

Con fecha 07 de julio de 2015, habiéndose corrido el traslado de la denuncia mediante la resolución N° 3 de la Comisión de Protección al Consumidor N° 1, los Denunciantes cumplen con absolver el traslado y solicitan se sirva la Comisión en declarar fundada la denuncia en base a los siguientes argumentos:

- 4.4.1.** La empresa Denunciante si tiene calidad de microempresa y si han ofrecido medio probatorios que acredite ello, como es el reporte correspondiente al Ministerio del Trabajo (Adjunto en el Anexo 1-G de la Denuncia). La empresa se encuentra catalogada bajo el régimen de microempresa y por ende les corresponde ser calificados como consumidores finales del seguro. La contratación del seguro es un acto ajeno a la actividad empresarial de los Denunciantes ya que su actividad

empresarial es la de asesorías jurídicas y en calidad de arrendatarios cumplieron con contratar dicho seguro vehicular.

- 4.4.2.** La denunciada asumió su responsabilidad respecto del siniestro, mediante el correo adjunto en el Anexo 1.I de la denuncia.

- 4.4.3.** La denunciada desiste de su responsabilidad indicando argumentos falsos como que los Denunciantes, el Señor Andrés Coello Cruz continuó utilizando el vehículo a sabiendas de la existencia de una fuga de aceite, ocasionando que se agrave el daño del vehículo siniestrado. Hechos que niegan rotundamente ya que no se constató ningún daño que mereciera la atención, el vehículo siguió funcionando de manera normal sin prender la luz de prevención de aceite del tablero y continuaron la marcha. Minutos después cerca de la Ciudad de Talara se prendió la luz del aceite y es en ese momento que se procede a detener el vehículo y llamar al seguro, estacionando en un lugar seguro para no poner en riesgo su integridad física y la de su esposa. Cuando ocurrió el choque contra la giba, el usuario del vehículo continuó la marcha en atención a que los golpes del parachoque no eran graves, no se prendió la luz de advertencia del aceite y de ninguna manera se observaba la existencia de daños al cárter o pérdida de aceite, preciso que la luz del aceite solo se prende cuando el motor pierde más de $\frac{1}{4}$ de galón, no apreciándose ninguna pérdida de aceite.

- 4.4.4.** La compañía de seguros demoró más de 5 horas en llegar con la grúa, tiempo suficiente para que hubiera pasado un grave accidente contra la vida del usuario o su esposa si es que desatinadamente detenían el vehículo en medio del desierto cuando todavía no se advertía la pérdida de aceite, e incluso ocasionando más daños.

- 4.4.5.** Asimismo, no están de acuerdo con las conclusiones del informe técnico de la denunciada, nunca se los hizo participar de dicha pericia, por lo que no tendría

ningún valor. El informe del señor Manuel Bejarano Zevallos ha sido hecho con varios meses de posterioridad al accidente y no en el mismo momento de ocurridos los hechos e incluso posteriormente a asumir su responsabilidad del siniestro y cobertura de la póliza.

4.5. Solicitud de los Denunciantes a la comisión a fin de emitir la Resolución Final

Que, con fecha 10 de agosto de 2015, habiéndose corrido el traslado de la resolución N° 4 del escrito de los Denunciantes a la parte contraria y estando a que la misma no ha absuelto traslado realizado por el despacho de la Comisión, solicitan colocar todos los actuados en conocimiento de la Comisión a efectos que esta última emita la resolución final, sin perjuicio, que previamente se nos conceda informe oral, a efectos de exponer el derecho que los asiste.

4.6. Requerimiento de información por la Comisión de Protección al Consumidor N° 1 a los Denunciantes

Que, con fecha 25 de abril de 2016 la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor 1, en ejercicio de las facultades que la ley le confiere, a efectos de tener mayores elementos a emplear para la resolución definitiva del caso, efectúa un requerimiento de información. (Véase fojas del 77-81 del Expediente).

Que, en un plazo no mayor a dos días hábiles contados a partir del día siguiente de la notificación de la resolución N° 5 cumpla con indicar la finalidad de la adquisición de servicio materia de la denuncia, la frecuencia con la que contrata dicho seguro vehicular y presente las declaraciones juradas mensuales del Impuesto General a las Ventas e Impuesto a la Renta en el que conste los ingresos netos mensuales del ejercicio correspondiente al año anterior de la contratación del seguro así como del ejercicio fiscal de 2014.

4.7. Absolución del requerimiento de información por parte de los Denunciantes

Que, con fecha 25 de abril del 2016 habiendo tomado conocimiento de la resolución N° 5, la cual requirió a los Denunciantes precisar la finalidad de la adquisición del servicio materia de la denuncia, así como la frecuencia en su contratación y las declaraciones juradas mensuales del Impuesto General a las Ventas - IGV y del Impuesto a la Renta – IR, cumplen con absolver dicho requerimiento y presentan la siguiente documentación, (Véase fojas del 173 al 180 del Expediente):

Que, la finalidad de la adquisición del seguro fue a efectos de cubrir la reparación de cualquier tipo de daño que pudiera tener el vehículo Mercedes Benz, en razón que su propietaria así lo exigió conforme consta en el Contrato de Arrendamiento de dicho bien, cuya copia obra en autos del escrito de denuncia en el Anexo 1-F.

Que la empresa no adquiere con frecuencia seguros vehiculares, ni ningún tipo de seguros y que este seguro fue específicamente adquirido con motivo de la obligación contractual señalada en el punto anterior y no para fines de su actividad como proveedor de seguros jurídicos.

Cumpliendo con lo solicitado presentaron la Declaración Jurada Anual de Impuesto a la Renta de los ejercicios 2013 y 2014, en el que advierte que los ingresos netos ascendieron a S/ 227,899.00 y S/193,462.00 respectivamente, asimismo, las Declaraciones Juradas Mensuales de IGV.

4.8. Resolución de reserva de información N° 100-2016/CC1

Con fecha 18 de mayo de 2016, la Comisión de Protección al Consumidor N° 1, califica como confidencial la información contenida en las declaraciones juradas mensuales del Impuesto General a las Ventas (IGV) e Impuesto a la Renta (IR) de los ejercicios 2013 y 2014, que obran en las fojas 135 a 300 del expediente, presentadas por el Estudio Jurídico Andrés Coello y Asociados SAC el 06 de mayo de 2016, ello basándose en el numeral

2.1. del artículo 2 de la Directiva sobre confidencialidad de la información en los procedimientos seguidos por los órganos funcionales del Indecopi, aprobada por la Directiva N° 001-2008/TRI-INDECOPI y el artículo 85° del Texto Único Ordenado del Código Tributario, aprobado por Decreto Supremo N° 135-99-EF.

4.9. Resolución Final N° 1849-2016/CC1 (Primera Instancia Administrativa)

Con fecha 07 de setiembre de 2016, la Comisión de Protección al Consumidor N° 1, luego de analizar la solicitud de informe oral, sobre los requerimientos formulados por la Positiva sobre la calidad de consumidor del Estudio Jurídico Coello, sobre la presunta infracción al deber de idoneidad y sobre la medida correctiva solicitada y el pago de costas y costos del procedimiento solicitado por los Denunciantes, decide resolver de la siguiente manera, (Véase fojas 195 al 207 del Expediente):

PRIMERO: Desestimar el argumento de La Positiva Seguros y Reaseguros SA, consistente en que el Estudio Jurídico Andres Coello y Asociados SAC no calificaría como consumidor de acuerdo con lo contemplado en el numeral 1.1. del artículo IV del Título Preliminar de la Ley N° 29571, Código de Protección al Consumidor, en la medida quedó acreditado que si se encuentra dentro del supuesto previsto en dicha normativa.

SEGUNDO: Resolvió denegar el informe oral solicitado por el Estudio Jurídico Andres Coello y Asociados SAC.

TERCERO: Declarar infundada la denuncia interpuesta por el Estudio Jurídico Andres Coello y Asociados SAC. Contra La Positiva Seguro y Reaseguros SA, por presunta infracción a los artículos 18 y 19 de la Ley N° 29571, Código de Protección al Consumidor, en la medida que no ha quedado acreditado que la compañía aseguradora negó injustificadamente a los Denunciantes la cobertura del seguro vehicular contratado (Póliza N° 5801108), por el accidente sufrido el 29 de diciembre de 2014.

CUARTO: Denegar las medidas correctivas y el pago de las costas y costos del procedimiento solicitado por el Estudio Jurídico Andres Coello y Asociados SAC.

QUINTO: Informar a las partes que la resolución tiene vigencia desde el día de su notificación y no agota la vía administrativa. En tal sentido, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 28 de la Ley sobre Facultades, Normas y Organización, aprobada por Decreto Legislativo N° 807 – modificado por la Primera Disposición Complementaria Modificatoria de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor - el recurso impugnativo a interponerse contra lo dispuesto, es el de apelación. Cabe señalar que dicho recurso deberá ser presentado ante la Comisión en un plazo no mayor de cinco (5) días hábiles contados a partir del día siguiente de su notificación, caso contrario, la resolución quedará consentida.

Asimismo, es importante destacar las ideas más resaltantes tomadas en cuenta en las cuestiones previas analizadas por la Comisión.

4.9.1. Sobre la solicitud del informe oral:

El Estudio Jurídico Coello solicitó el uso de la palabra para sustentar oralmente los fundamentos de su denuncia basándose en el artículo 16 de la Ley de Organización y Funciones del Indecopi, aprobada por Decreto legislativo N° 1033, el mismo que señala que las partes podrán solicitar la realización de un informe oral ante la Comisión y que la denegación a dicha solicitud deberá ser debidamente fundamentada. Sin embargo, la Comisión ha verificado que, durante el procedimiento, el Estudio Jurídico Coello ha tenido oportunidad de exponer sus argumentos por escrito y plantear su posición. Asimismo, aprecia que cuenta con los elementos de juicio suficientes para analizar los hechos cuestionados y emitir un pronunciamiento al respecto, en consecuencia, la Comisión considera que corresponde denegar el informe oral solicitado por los Denunciantes.

4.9.2. Sobre el requerimiento formulado por La Positiva:

En sus descargos, La Positiva solicitó que la Secretaría Técnica curse un oficio al Taller Automotriz para determinar las causas del daño interno del motor del vehículo asegurado. Al respecto, si bien el literal a) del artículo 2 y el artículo 24 de la Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, aprobada por Decreto Legislativo 807, faculta a la Secretaría Técnica a efectuar requerimientos de información, a efectos de tener más elementos que sirvan para la resolución definitiva, cabe advertir que, en el presente caso, ya obra en el expediente el informe técnico emitido por el referido taller, por lo cual carece de objeto que la autoridad administrativa solicite dicho informe y por lo tanto, la Comisión considera que corresponde denegar el requerimiento formulado por La Positiva.

4.9.3. Sobre la calidad de consumidor del Estudio Jurídico Coello:

En sus descargos, La Positiva indicó que el Estudio Jurídico Coello carece de la calidad de consumidor final, ya que no reunía los requisitos para ser calificado como tal según la normativa en materia de Protección y Defensa al Consumidor. Sobre el particular, la Comisión evaluó si el Estudio Jurídico cumplía con dichos requisitos y si por ende le correspondería la protección que brinda la normativa legal.

El numeral 1 del artículo IV del Título Preliminar de la Ley N° 29571, define a aquellos sujetos que deben ser considerados como consumidores o usuarios: “(i) Aquellas personas naturales o jurídicas que adquieren, usan o disfrutan un producto o servicio en beneficio propio o de su entorno familiar o social, actuando en un ámbito ajeno a la actividad empresarial y, (ii) los microempresarios que evidencien una situación de asimetría informativa con el proveedor respecto de aquellos bienes que no formen parte del giro propio de su negocio”.

La resolución N° 2925-2011/SC2-INDECOPI del 27 de octubre de 2011, partiendo del precedente de observancia obligatoria establecido en la resolución N° 101-

96/TDC-INDECOPI, señaló que en la medida que la finalidad del sistema de Protección y Defensa al Consumidor consiste en corregir la asimetría informativa entre consumidores y proveedores, si no se acredita que un producto o servicio pasible de uso mixto ha sido destinado a una determinada actividad empresarial, de forma exclusiva, deberá considerarse a los Denunciantes como un consumidor protegido por el Indecopi.

Asimismo, la Sala indicó que para determinar el uso mixto de un producto no se deberá considerar el carácter cuantitativo, siendo que los Denunciantes no deberán demostrar la proporción de uso personal o comercial que dio a un bien a fin de ser calificado como consumidor.

- En el presente caso el Estudio Jurídico Coello es una SAC dedicada a actividades jurídicas.
- Por las características del automóvil siniestrado se denota que dicho bien era de uso mixto, por un lado, como transporte del Señor Coello y su familia y por otro como medio de transporte del personal del Estudio Jurídico.
- En la Póliza N° 5801108, contratada por el Estudio Jurídico Coello con La Positiva, se consignó como tipo de uso del vehículo “particular”

En consecuencia, **la Comisión considera que corresponde desestimar la solicitud de improcedencia formulada por La Positiva, al haber quedado acreditado que el Estudio Jurídico Coello califica como consumidor** de acuerdo con lo contemplado en el numeral 1.1 del artículo IV del Título Preliminar del Código.

4.9.4. Sobre la presunta infracción al deber de idoneidad:

Todo proveedor que ofrece bienes y servicios en el mercado ofrece una garantía sobre la idoneidad de dichos bienes y servicios; ello en función de la información

que traslada a los consumidores, sea esta de manera expresa o tácita a momento de la ejecución de la relación de consumo. En ese sentido, para establecer que el proveedor incurrió en una infracción corresponde al consumidor o a la autoridad administrativa acreditar la existencia de dicho defecto. No obstante, ante dicha situación será de carga del proveedor demostrar que tal defecto no debía serle imputable a fin de ser eximido de responsabilidad. Por consiguiente, luego que se ha probado el defecto, con los medios probatorios otorgados por el consumidor o por los medios probatorios presentados de oficio por la Comisión, a través de su Secretaría Técnica, si el proveedor pretende ser eximido de responsabilidad deberá presentar las pruebas que puedan acreditar que actuó con la diligencia requerida o deberá probar la fractura del nexo causal.

El Estudio Coello manifestó que luego de reparar el vehículo, el taller informó que el motor también presentaba fallas, por lo que solicitó a La Positiva que autorizara su reparación; sin embargo, esta fue negada, ello debido a que La Positiva indicó que los daños en el motor no se encontraban relaciones con el siniestro reportado el 29 de diciembre de 2014 y que, además, fueron provocados por la negligencia del señor Coello, quien reanudo la marcha del vehículo por diez (10) minutos más.

El seguro vehicular (Póliza 5801108) contratado por el Estudio Jurídico Coello con La Positiva, establece la siguiente exclusión del seguro:

“4.19. Agravación del daño: Este seguro no cubre los daños o pérdidas ocurrido 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”.

Así, para que se configure la presente exclusión, el daño debe ser consecuencia de haberse puesto en marcha y seguir conduciendo el vehículo luego de producido el siniestro, sin que se haya efectuado las reparaciones necesarias para no agravarlo.

La comisión consideró necesario analizar los medios probatorios para evaluar si los daños ocurridos en el motor del vehículo se encuentran excluidos de la cobertura solicitada por el Estudio Jurídico Coello, en base a la cláusula de agravación del daño alegada por La Positiva en la carta de rechazo, y en ese sentido observó lo siguiente:

- i. Que, según correo electrónico del 15 de enero de 2015, La Positiva aprobó la reparación del vehículo, no obstante, cabe advertir que dicha aprobación no estuvo referida a la Cotización N° 0100424567, en la que hace referencia a los daños producidos en el motor, en tanto esta fue emitida por el taller recién el 17 de febrero de 2015.
- ii. Asimismo, de acuerdo con el informe emitido por el taller, el daño en el motor fue producido por la falta de lubricación que se originó por la rotura del cárter, el cual a su vez sufrió daños luego de que el señor Coello colisionara con el rompe muelle.
- iii. Sin embargo, no es un hecho controvertido que el señor Coello continuó manejando el vehículo luego de que se produjo el siniestro, en tanto ello ha sido expresamente reconocido por los Denunciantes.
- iv. Según lo manifestado por el Estudio Jurídico Coello, no comunicó la ocurrencia del siniestro a La Positiva, pues a su entender el daño era mínimo y reportarlo a la compañía aseguradora sería más oneroso que arreglarlo por su cuenta.

En ese sentido, La Comisión verifica que el siniestro que el señor Coello decidió no reportar en principio ocasionó la rotura del cárter y que este generó la pérdida de aceite y el consecuente daño al motor por falta de lubricación.

Por ello, la Comisión declara infundada la denuncia interpuesta por el Estudio Jurídico Coello contra La Positiva, por presunta infracción a los artículos 18° y 19° del Código, en la medida que no ha quedado evidenciado que la compañía aseguradora negó injustificadamente a los Denunciantes la cobertura del seguro vehicular contratado (Póliza N° 5801108), por el accidente sufrido el 29 de diciembre de 2014.

4.9.5. Sobre la medida correctiva solicitada y el pago de costas y costos del procedimiento:

En la medida que de la resolución del presente caso no se ha verificado una infracción al Código por parte de La Positiva, la Comisión denegó también las medidas correctivas y el pago de costas y costos del procedimiento solicitado por el Estudio Jurídico Coello, por ser los mismos accesorios al pronunciamiento sustantivo.

4.10. Recurso de apelación interpuesto por los Denunciantes respecto de la resolución final N° 1849-2016/CC1

Que, con fecha 19 de setiembre de 2016, **los Denunciantes, debidamente representado por su Director Gerente el señor Pedro Andrés Coello Cruz en los seguidos contra La Positiva Seguros y Reaseguros SA interpone recurso de apelación contra la resolución N° 1849-2016/CC1 por corresponder a su derecho** y de acuerdo con lo regulado en el Artículo 38° del Decreto Legislativo N° 807, modificado por Ley N° 29571 en concordancia con los Artículos 209° y 211° de la Ley de Procedimiento Administrativo General – Ley N° 27444, **solicitando sea elevada al superior jerárquico a efectos de que sea revocada o anulada de ser el caso en atención a que alega le viene causando los siguientes agravios**, (Véase fojas 210 al 217 del Expediente) :

En contra de su derecho a la defensa de sus intereses como consumidor conforme lo recoge el Artículo 65° de la Constitución Política del Estado, en tanto que ha permitido que la denunciada se niegue injustificadamente a otorgar la cobertura del seguro vehicular por el siniestro ocurrido el 29 de diciembre de 2014, pese a estar obligada contractualmente, omitiendo analizar que han acreditado justificadamente no estar dentro de las exclusiones del seguro conforme a lo pactado expresamente en la cláusula 4.19. del contrato de seguro, en tanto que acreditaron que continuaron la marca del vehículo asegurado en atención a un “deber de humanidad aceptado” como es el de salvaguardar la integridad física de las personas a bordo del vehículo por encontrarse en un paraje desértico, peligroso y sin comunicación de ninguna clase y, asimismo, en tanto no habían detectado la pérdida de aceite por parte del vehículo, en tanto no se mostraba ninguna señal en el tablero, siendo los daños visibles mínimos.

Asimismo, indican que la resolución apelada avala que la denunciada no brindó un servicio idóneo, no hace prevalecer las normas contenidas en los Artículos 18 y 19 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto ha permitido que la denunciada desconozca la cobertura del seguro a la cual está obligada a prestar contractualmente, desconocimiento que la denunciada vino proporcionando la cobertura del seguro y dejó de hacerlo cuando se le requirió que hiciera las reparaciones al motor, pese a que todo ocurrió como consecuencia del mismo siniestro. Sin embargo, la resolución señala que no se había aprobado la reparación del vehículo por parte de la aseguradora conforme al correo del 16 de enero de 2015, desconocimiento las cotizaciones hechas con posterioridad por el Taller Divemotor SAC al seguro, tienen su origen en el mismo accidente y estando a ello, la aseguradora debió continuar con la cobertura del seguro, y el hecho que la aseguradora no haya hecho un peritaje exhaustivo de los daños al inicio de la reparación de ninguna manera perjudica nuestro derecho, ay que es lógico, que si el aceite se pierde, el motor puede haber sufrido algún daño.

De igual manera, indicaron que la resolución causa agravio en la motivación de la resolución y al debido proceso al señalarse en el considerando 36 que al continuar conduciendo tras el siniestro, fue lo que ocasiono la rotura del cárter, que este generó la

perdida de aceite y el daño del motor, basándose para tal fin en el informe hecho por el señor Manuel Bejarano Zevallos el 16 de marzo del 2015, el que ha sido confeccionado con varios meses de posterioridad al accidente y con la finalidad de desconocer la cobertura del seguro. Asimismo, reiteraron que la recurrente no había advertido de ningún daño al cárter, ni la perdida de aceite, solo había advertido en un primer momento un paso brusco por un rompemuelleres, y cuando se detectó la perdida de aceite es que se llamó al seguro, quienes hicieron la evaluación correspondiente de los daños.

Asimismo, los Denunciantes precisaron los siguientes tres errores de hecho y derecho en la resolución apelada:

4.10.1. La resolución apelada comete el error al omitir analizar que la parte denunciante ha acreditado que se encontraban en las causales que justificaban la conducción del vehículo tras el accidente y que por ende la cláusula de exclusión del seguro recogida en el numeral 4.19. del contrato, no les es aplicable.

Como resultado de dicho accidente, no se advirtió de mayores daños del vehículo que un daño al parachoque delantero y la máscara. Asimismo, en la denuncia habían precisado en el numeral 2.3. que fueron dos las razones que motivaron al señor Coello Seguir conduciendo el vehículo, tales como la inseguridad de encontrarse en un paraje desértico, no tener señal telefónica para pedir auxilio mecánico, el riesgo de robo; y el “aparente” daño leve que se habría advertido a primera vista en el vehículo, el cual solo tenía los daños expresados en el numeral anterior, no observándose en ningún momento fuga de aceite ni rotura del cárter.

Se recuerda que la cláusula IV, numeral 19 del Contrato de la Póliza suscrita con la denunciada señala:

4.19. Agravación del daño: Este seguro no cubre los daños o pérdidas ocurrido 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.

En el presente caso, el recurrente al encontrarse en un paraje desértico, no tener señal telefónica para pedir auxilio mecánico y corriendo peligro la integridad del Señor Coello y esposa, es que se decidió por continuar el recorrido, por un deber de humanidad generalmente aceptado y por legítima defensa, lo cual se encuentra reconocido como causales de justificación frente a las exclusiones del seguro, por ende la cobertura del seguro, no ha quedado sin efecto y se llegó a activar plenamente y la exclusión prevista y alegada no es aplicable.

4.10.2. La resolución apelada comete error en el considerando 35 numeral (i) al señalar que no se había aprobado la reparación del vehículo por parte de la aseguradora conforme al correo electrónico del 15 de enero del 2015, desconociendo las cotizaciones hechas con posterioridad por el Taller Divemotor SAC al seguro, teniendo su origen en el mismo accidente y estando a ello, la aseguradora debió de continuar con la cobertura del seguro.

Los Denunciantes indican que en la Contestación de la Denuncia, se precisó que conforme al correo electrónico del 15 de enero del 2015 (Anexo 1.I de la denuncia, página 3) la denunciada asumió el siniestro por lo que no se encontraba legítimamente habilitada a desistirse de la responsabilidad asumida; sin embargo, la resolución en el considerando 35 numero (i) señala que la aprobación del presupuesto por parte de la aseguradora, no estaba referida a la cotización 0100434567 referente a los daños producidos al motor, en tanto esta fue remitida por el taller recién el 17 de febrero de 2015. (El subrayado es propio).

Asimismo, señala que tienen pleno conocimiento que existen diversas cotizaciones por parte del taller a la empresa asegurado, sin embargo, precisan que todo tiene origen en el mismo siniestro y, por ende, la empresa aseguradora no puede negarse

a continuar dando una cobertura que ya venido suministrando. La Cobertura debe ser evaluada por el siniestro, no por cada cotización existente por parte del taller.

4.10.3. La resolución apelada comete error al señalar en su considerando 36 que el señor Coello decidió no reportar el siniestro en principio y ello habría ocasionado la rotura del cárter, la pérdida de aceite y el daño al motor, y para ello se basan en las conclusiones del informe del señor Manuel Bejarano Zevallos del 16 de marzo del 2015, el mismo que fue confeccionado con varios meses de posterioridad al accidente, con la finalidad de desconocer la cobertura del seguro.

La resolución apelada responsabiliza al señor Coello por continuar conduciendo el vehículo y agravar el daño, basándose en las conclusiones del señor Manuel Bejarano Zevallos del 16 de marzo del 2015. Estas conclusiones han sido documentadas en el informe del Señor Bejarano, informe que ha sido elaborado con el objeto de no continuar con la cobertura del seguro que ya se había asumido en primera instancia. Cuando se continuó con la marcha del vehículo no había ninguna pérdida de aceite, y fue cuando se encendió la luz del aceite del tablero, es que de inmediato se procede a detener el vehículo y llamar al seguro, estacionando de inmediato en un sitio seguro para no poner en riesgo su integridad física y la de su esposa, precisando en este punto, que la obligación que establece el artículo 92° de la Ley de Contrato de Seguros, señala que el asegurado procurara en la medida de sus posibilidades evitar o disminuir el daño y efectivamente ello fue así.

Reiteran que no están de acuerdo con las conclusiones plasmadas el informe técnico de la denunciada ya que no tomaron en cuenta a los Denunciantes al solicitar dicha pericia.

Asimismo, al día siguiente de la evaluación de los daños la aseguradora decidió asumirlos, por ende, debe revocarse la resolución apelada y declararse fundada la denuncia, con arreglo a los agravios expresados.

Finalmente, conforme a lo previsto en el literal c del numeral 1.1 del artículo 1 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, el proveedor tiene el deber de proteger los intereses económicos del consumidor. En ese caso, teniéndose que la denunciada ha perjudicado los intereses económicos de los Denunciantes dejando un automóvil dañado de manera permanente pese a haber cumplido con el pago del deducible y haber pagado las cuotas del seguro. Se deja constancia que las medidas correctivas deben ser amparadas atendiendo que, al haber una pérdida total del vehículo, la denunciada debe abonar la suma asegurada equivalente a US\$ 5,742.00 dólares americanos, conforme a las condiciones particulares de la póliza y la suma de S/.1,200.00 nuevos soles ya que se tuvo que seguir pagando el arrendamiento.

4.11. Resolución N° 6 que concede el recurso de apelación.

Que, con fecha 27 de setiembre de 2016, visto el recurso de apelación de fecha 21 de setiembre de 2016, presentado por el Estudio Jurídico Andrés Coello y Asociados SAC contra la resolución final N° 1849-2016/CC1, la Comisión de Protección al Consumidor N° 1 ha resuelto conceder dicho recurso interpuesto, por haber sido solicitada dentro del plazo de ley, cumpliendo con lo establecido en el Decreto Supremo N° 085-2010-PCM, Texto Único de Procedimientos Administrativo del Indecopi.

4.12. Notificación al denunciado respecto del recurso de apelación.

Que, el 21 de octubre de 2016, la Sala Especializada en Protección al Consumidor ha recibido el expediente N° 414-2015/CC1 remitido como resultado del recurso de apelación interpuesto por el Estudio Jurídico Andrés Coello y Asociados SAC contra la resolución 1849-2016/CC1, por lo tanto, el 22 de octubre de 2016 dispone que se ponga en conocimiento de la otra parte el recurso de apelación para que ponga en conocimiento su posición respecto de los argumentos exhibidos en dicho recurso y aporte los elementos, hechos o fundamentos que puedan ser utilizados para resolver la controversia presentada en esta instancia.

4.13. Presentación del escrito de La Positiva Seguros y Reaseguros, con los descargos respecto al recurso de apelación.

Con fecha 07 de diciembre de 2016 se apersonan al procedimiento y ratifican sus argumentos presentados mediante escrito del 22 de junio de 2015. Asimismo, cumplen con indicar formalmente su rechazo total a la apelación interpuesta por los Denunciantes, negando y contradiciéndola en todos sus extremos.

Finalmente, solicitan al secretario técnico de la Sala de Protección al Consumidor, que confirme la resolución final (primera instancia) N° 1849-2016/CC1 emitida el 07 de setiembre de 2016.

4.14. Requerimiento N° 024-2017/SPC

Con fecha 17 de marzo del 2017, la Sala Especializada en Protección al Consumidor requiere en relación con el procedimiento interpuesto por el Estudio Jurídico Andrés Coello y Asociados SAC contra La Positiva Seguros y Reaseguros SA, tramitado en apelación ante esta Sala, bajo el expediente N° 3951-2016/SPC, para efectos de resolver el expediente de la referencia, les solicito se sirvan proporcionar, en un plazo no mayor de dos (2) días hábiles, la información del volumen de ventas o ingresos brutos percibidos en el año 2014, relativos a sus actividades realizadas en dicho año.

4.15. Presentación de Declaración Jurada 2014 por El Estudio Jurídico Andres Coello y Asociados SAC

Con Fecha, 22 de marzo de 2017, el Estudio Jurídico Andrés Coello y Asociados SAC toma conocimiento del requerimiento por lo tanto informa:

Que, mediante escrito de fecha 06 de mayo de 2016, recibido el mismo día por el Indecopi, se presentí las declaraciones juradas correspondientes a los años 2013 y 2014, en donde acreditan que los ingresos del estudio ascendieron en dichos años a S/227,899.00 y S/193,462.00 respectivamente, por lo que tenían la condición de PYMES, en dicho recurso también se encuentran las declaraciones juradas mensuales de IGV correspondientes a los años 2013 y 2014.

Asimismo, por resolución N° 1000-2016/CC1 del 18 de mayo de 2016, el presidente de la Comisión de Protección al Consumidor, el Sr. Juan Carlos Zevillanos Garnica, en el punto 3 declaró presentado dichos documentos y en la resolución correspondiente calificó dichos documentos como confidenciales. Por lo tanto, solicitan que se tenga por cumplido el mandato.

4.16. Resolución N° 1257-2017/SPC-Indecopi a cargo de la Sala Especializada En Protección Al Consumidor Del Tribunal de Defensa de La Competencia y de La Propiedad Intelectual respecto al expediente N° 414-2015/CC1.

4.16.1. Antecedentes:

Mediante escrito del 21 de abril de 2015, el Estudio Jurídico Andres Coello y Asociados SAC denunció a La Positiva Seguros y Reaseguros SA ante la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 1 por la probable infracción de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

A través de su escrito de descargo, la Positiva manifiesta sus argumentos para contradecir la denuncia del Estudio Jurídico Andres Coello y Asociados SAC.

Mediante la resolución N° 1849-2016/CC1 del 07 de septiembre de 2016, la Comisión emitió su respectivo pronunciamiento.

El 21 de septiembre de 2016, el Estudio Jurídico apeló la resolución N° 1849-2016/CC1 de la Comisión.

4.16.2. Respecto al análisis:

Es importante resaltar lo siguiente:

A. Sobre el deber de Idoneidad:

La Positiva no cumplió con su obligación como compañía aseguradora, de evaluar si el caso presentado por los Denunciantes se encontraba inmerso en la causal de excepción que establecía la póliza de seguros contratada, habiendo continuado conduciendo el vehículo luego de haberse producido el accidente por una causa de deber humanamente aceptado.

En efecto, la aseguradora no determinó que el señor Coello haya continuado conduciendo el vehículo de los Denunciantes 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 es 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.

A mayor abundamiento, y sin perjuicio de lo antes expuesto, la 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 de este mediante Orden de Reparación N° VHE.15,3_61132, les quita suficiencia probatoria. (Véase foja 278 del Expediente).

Por lo antes expuesto, la Sala revoca la resolución en el extremo que esta declaró infundada la denuncia interpuesta contra La Positiva por infracción de los artículos 18° y 19° del Código; y reformándola, declara fundada la misma, al

haberse acreditado que La Positiva rechazó injustificadamente la cobertura del seguro vehicular contratado por los Denunciantes.

B. Medida Correctiva:

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

Asimismo, según la definición de estas medidas, las correctivas reparadoras tienen por objeto revertir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa, mientras que las medidas complementarias tienen por finalidad revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro.

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.

En la segunda instancia, se verificó que La Positiva habría infringido lo establecido en los artículos 18° y 19° del Código, toda vez que rechazó injustificadamente la cobertura del seguro vehicular contratado por los Denunciantes.

C. Graduación de la Sanción:

El artículo 110° del Código establece que “El Indecopi puede sancionar las infracciones administrativas a que se refiere el artículo 108° con amonestación y multas de hasta cuatrocientos cincuenta (450) UIT, las cuales son calificadas en leves, graves y muy graves”. De igual manera, el artículo 112° del código

establece que “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 generar 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 la Autoridad Administrativa considere adoptar dependiendo del caso.

En ese sentido, cuando el Indecopi impone una sanción debe considerar la proporción de la afectación a los fines públicos que debe tutelar y los medios utilizados que fueron empleados para efectuar las infracciones; ello debido a que el principio de proporcionalidad aplicado implica que el acto administrativo tenga la debida justificación, y que a su vez se establezca una relación lógica entre el hecho que motiva la sanción, el objeto y el medio utilizado para dicho efecto.

Asimismo, respecto a la gradualidad de la sanción a imponer, la Ley del Procedimiento Administrativo General reúne los principios de potestad sancionadora y razonabilidad, según los cuales, la autoridad administrativa debe asegurar que la magnitud de las sanciones sea mayor o igual al beneficio esperado por los administrados en la comisión de las infracciones.

En ese orden de ideas, en el presente caso se ha revocado la resolución administrativa de primera instancia en el extremo que declara infundada la denuncia interpuesta contra la Positiva por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código; y reformándola, declara fundada la misma, al haberse acreditado que la denunciada rechazó injustificadamente la cobertura del seguro vehicular contratado por los Denunciantes, por lo que al respecto, la Sala considera que los siguientes criterios deben ser analizados a fin de graduar la sanción:

- La probabilidad de la detección de una infracción
- El daño ocasionado a los Denunciantes.
- Los efectos negativos al mercado

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

4.16.3. La resolución de Segunda Instancia emitida por la Sala Especializada en Protección al Consumidor resuelve (Véase fojas 270 al 286 del Expediente):

- Revocar la resolución N°1849-2016/CC1 de la Comisión.
- Ordenar a La Positiva Seguros y Reaseguros SA en calidad de medida correctiva reparadora que en un plazo de cinco (5) días hábiles, cumpla con otorgar la cobertura de la póliza contrata por el denunciante.
- Sancionar a La Positiva Seguros y Reaseguros SA con una multa de tres (3) Unidades Impositivas Tributarias, por infracción de los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.
- Condenar a La Positiva Seguros y Reaseguros SA al pago de las costas y costos del procedimiento.
- Disponer a la secretaria técnica de la Sala Especializada en Protección al Consumidor registre a La Positiva Seguros y Reaseguros SA en el Registro de Infracciones y Sanciones – RIS.

V. Identificación de los Principales Problemas Jurídicos del Expediente

En el siguiente acápite se explica y sustenta la elección de los principales problemas que se identificó en el expediente luego de su análisis:

5.1. La contradicción entre la aceptación de la primera orden de reparación y la posterior negación de la cobertura de la póliza del seguro, por parte de la aseguradora.

Es importante analizar este primer problema debido a que la aceptación de asumir la cobertura es una de las controversias más importantes en el caso en concreto, por no decir la más importante, ya que los Denunciantes buscan que la Aseguradora cancele el monto total de la Póliza Vehicular.

Por esta razón llama la atención el aceptar asumir la cobertura de la póliza para luego desconocer dicha aceptación; ¿Por qué primero la Aseguradora aceptaría cubrir dicho siniestro, para posteriormente negarse a ello? ¿En qué estaría fundamentando dicho cambio de decisión? ¿Es justificado?, todo ello se analizará posteriormente.

En ese sentido, es esencial dilucidar los alcances de estas decisiones de las partes, ya que no será válido que sea injustificado porque ello genera desprotección jurídica y una posible vulneración de los derechos de los consumidores frente a las aseguradoras, por ello se considera que este es un principal problema dentro del expediente y es importante abordar el mismo a fin de esclarecer si por el contrario, sería posible que se acepte con el pago de la indemnización parcial en la cobertura de la póliza de seguro vehicular.

5.2. La insuficiencia probatoria que se genera a raíz de la presentación de los informes técnicos en la contradicción de la denuncia y con carácter extemporáneo.

El segundo problema identificado y que se analizará es si efectivamente pierde suficiencia probatoria el hecho de la presentación posterior o atemporal de un informe técnico por parte de la denunciada, la Aseguradora La Positiva Seguros y Reaseguros SA.

Asimismo, se evaluará la imparcialidad de dicho informe pericial, debido a que dicho documento favorece a la parte que contrató al perito, es decir la Aseguradora, y en dicha pericia no participaron los Denunciados en absoluto.

Resulta imperativo para el caso, determinar que es una prueba y justificación idónea el considerar como referencia dicho informe pericial, ya que la opinión de un tercer “ajeno” al caso, debería ser un referente para la Autoridad Administrativa Competente, al momento de tomar en cuenta las pruebas para resolver el caso, es por ello por lo que se abordará este tema a mayor profundidad en el estudio y desarrollo del marco teórico en el presente informe.

5.3. La falta de debida motivación de las resoluciones administrativas y la justificación de la negación de la cobertura de las aseguradoras, en controversias de seguros vehiculares.

En definitiva, se considera que sería un problema jurídico relevante para el presente caso, el hecho que la resolución de primera instancia no estableciera adecuadamente un análisis sobre la negación de la cobertura por parte de la Aseguradora.

En ese sentido, se debe esclarecer si la Aseguradora La Positiva Seguros y Reaseguros SA. justificó o no en los argumentos de los escritos presentados a lo largo del procedimiento, si es inconcebible aceptar la cobertura del seguro por haberse configurado alguna exclusión relevante para el caso en concreto.

Por ello, al tratarse en el presente problema del análisis de la Autoridad Administrativa Competente y su debida motivación en las resoluciones emitidas, debemos evaluar con mayor profundidad en el marco teórico si la negación de la cobertura fue debidamente justificada, y más aun tratándose de una controversia sustancial dentro del procedimiento administrativo, como lo es la agravación del daño, exclusión del pago de la Póliza vehicular, entre otros argumentos expuestos.

VI. Marco Teórico y Análisis Sobre los Principales Problemas Jurídicos

6.1. La contradicción entre la aceptación de la primera orden de reparación y la posterior negación de la cobertura de la póliza del seguro, por parte de la aseguradora.

A fin de abordar el primer problema se desarrollarán los conceptos más relevantes de los que trata este expediente; desde es el acto administrativo, donde se encuentra regulado, que es el contrato, tipos de contrato, los alcances del contrato de seguros, el deber de no agravación del daño y preservación del bien asegurado, entre otros temas relevantes para el caos en concreto.

6.1.1. El Acto Administrativo y su regulación

Es importante abordar el Acto Administrativo por cómo se encuentra regulado en la Ley de Procedimiento Administrativo General, Ley N°27444:

Artículo 1. - Concepto de acto administrativo

1.1. Son actos administrativos, las declaraciones de las entidades que, en el marco de normas de derecho público, están destinadas a producir efectos jurídicos sobre los intereses, obligaciones o derechos de los administrados dentro de una situación concreta.

1.2. No son actos administrativos:

1.2.1. Los actos de administración interna de las entidades destinados a organizar o hacer funcionar sus propias actividades o servicios. Estos actos son regulados por cada entidad, con sujeción a las disposiciones del Título Preliminar de esta Ley, y de aquellas normas que expresamente así lo establezcan.

1.2.2. Los comportamientos y actividades materiales de las entidades.

Desde su significado material, el Acto Administrativo sería “toda manifestación de voluntad de un órgano del Estado sea administrativa o no, Si lo vemos desde un criterio formal, a la naturaleza del órgano que manifiesta la voluntad, sólo serán actos administrativos los que provengan de la Administración Pública, de los órganos de la Administración del Estado”.¹

Asimismo, según la doctrina, el jurista administrativista, Agustín Gordillo destaca que el Acto Administrativo se encuentra directamente relacionado con el concepto de los Actos Jurídicos de la Administración por ello en su Capítulo IX – El Acto Administrativo del Manual de Derecho Administrativo, lo define: “Actos jurídicos: Serán las decisiones o declaraciones de voluntad que producen un efecto jurídico, esto es, que producen el nacimiento, modificación o extinción de un derecho o un deber. Estará acá la decisión de detenerse, de pagar una indemnización; la decisión de un tribunal examinador de dar por aprobada una materia, entre otros”.²

Teniendo claro el concepto del Acto Administrativo, como la voluntad de la Administración para dilucidar una obligación, o por ejemplo en el caso en concreto, que la Aseguradora, una empresa privada, cumpla con su deber dentro del mercado y realice el pago de una suma asegurada al consumidor; en ese caso la Administración puede ordenar dicho pago o de lo contrario imponer una multa o sanción.

En conclusión, los casos en los que se debaten controversias como la del cobro de un seguro vehicular se rigen por una norma dispuesta por la Administración y que además busca hacer cumplir todos sus alcances. Esta norma es el Código de Protección y Defensa del Consumidor, el mismo que busca regular las diferencias, esclarecer controversias, señalar alcances del intercambio que puede existir entre productores y consumidores.

¹ Yurisander Diéguez Méndez, *El principio de Legalidad y los Actos Administrativos*. (Cuba: Dialnet 2011), <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5498886>

² Agustín A. Gordillo, *Capítulo IX – El Acto Administrativo*, (Buenos Aires: Ediciones Macchi, 1967), https://www.gordillo.com/pdf_tomo9/libroi/capitulo9.pdf

6.1.2. INDECOPI, la entidad competente de emitir los Actos Administrativos en el expediente

A fin de analizar los actos administrativos mencionaremos los identificados en el expediente, tales como la admisión a trámite de la denuncia, las resoluciones de primera instancia de la Comisión de Protección al Consumidor N° 1, la resolución que califica la confidencialidad de la información proporcionada por el Estudio Jurídico Coello y la resolución de segunda instancia de la Sala Especializada en Protección al Consumidor del Tribunal del INDECOPI. Dichos actos se encuentran sustentados dentro de las funciones del INDECOPI, para ello se revisará lo establecido en el Artículo 2 del Reglamento de Organización y Funciones - ROF del INDECOPI que consigna lo siguiente:

Artículo 2.- Funciones Generales del INDECOPI: El INDECOPI rige su funcionamiento con arreglo a las normas de su Ley de Organización y Funciones aprobada por Decreto Legislativo N.º 1033, Ley sobre Facultades, Normas y Organización aprobada por Decreto Legislativo N.º 807 y normas complementarias que establecen la competencia funcional de sus órganos resolutivos.

Son funciones generales del INDECOPI: (...) d) Proteger los derechos de los consumidores, vigilando que la información en los mercados sea correcta, asegurando la idoneidad de los bienes y servicios en función de la información brindada y evitando la discriminación en las relaciones de consumo;

Para el cumplimiento de sus funciones, el INDECOPI se encuentra facultado para emitir directivas, imponer sanciones, ordenar medidas preventivas o medidas cautelares, dictar mandatos y medidas correctivas, conforme a lo previsto en su Ley de Organización y Funciones aprobada por Decreto Legislativo N° 1033.

6.1.3. La Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor

El propósito que tiene esta Ley es que los consumidores puedan acceder a los servicios proporcionados dentro de una relación de consumo que respete los principios de idoneidad, los derechos de los consumidores o que cuenten con los mecanismos efectivos para su protección, y que estos a su vez reduzcan la asimetría informativa, corrijan y prevengan conductas o prácticas que puedan afectar los intereses de estos.

Asimismo, esta norma indica que, bajo el régimen de economía social de mercado establecido por la Constitución Política del Perú en su artículo 65°³, se deben defender los derechos de los consumidores y sus intereses, dentro de la relación de consumo, así como también el bienestar general, preservando la seguridad y la salud de la población para ello.

6.1.4. Definición y alcances del Consumidor Final según el Código de Protección y Defensa al Consumidor

El Código de Protección y Defensa al Consumidor en su numeral 1 del artículo IV del Título Preliminar define a aquellos que pueden ser considerados como consumidores o usuarios⁴. Así, señala que son consumidores: “(i) Las personas naturales o jurídicas que adquieren, utilizan o disfrutan como destinatarios finales productos o servicios materiales e inmateriales, en beneficio propio o de su grupo familiar o social, actuando así en un ámbito ajeno a una actividad empresarial o

³ Constitución Política del Perú, Artículo 65°. - El Estado defiende el interés de los consumidores y usuarios. Para tal efecto garantiza el derecho a la información sobre los bienes y servicios que se encuentran a su disposición en el mercado. Asimismo, vela, en particular, por la salud y la seguridad de la población. Diciembre 30 de 1993 (Perú).

⁴ Ley N° 29571 – 2010, de 14 de agosto, Código de Protección y Defensa al Consumidor. (Lima, 01 de setiembre de 2010).

profesional. No se considera consumidor para efectos de este Código a quien adquiere, utiliza o disfruta de un producto o servicio normalmente destinado para los fines de su actividad como proveedor; y (ii) Los microempresarios que evidencien una situación de asimetría informativa con el proveedor respecto de aquellos productos o servicios que no formen parte del giro propio del negocio” (El subrayado es propio).

En ese sentido, es importante revisar casos de jurisprudencia como la Resolución 2925-2011/SC2-INDECOPI del 27 de octubre de 2011, la misma que en concordancia con el precedente de observancia obligatoria establecido en la Resolución 101-96/TDC-INDECOPI, señaló que “en la medida que la finalidad del sistema de protección al consumidor consiste en corregir la asimetría informativa entre consumidores y proveedores, mientras no se acredite que un producto o servicio pasible de uso mixto ha sido destinado exclusivamente a una actividad empresarial deberá considerarse al denunciante como consumidor protegido por el Indecopi”.⁵

6.1.5. La idoneidad de productos y/o servicios

Dentro de la Ley N° 25971 - Código de Protección y Defensa del Consumidor, en su Capítulo III, se encuentra regulado el Principio de Idoneidad, que establece lo siguiente:

Artículo 18.- Idoneidad: Se entiende por idoneidad la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo

⁵ Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual, Resolución N° 2925-2011/SC2-Indecopi, de 27 de octubre de 2011, se refiere a (19. El Código expresamente señala que, en caso de duda sobre el destino final de determinado producto o servicio, se calificará consumidor a quien lo adquiere o utiliza. Es decir, en caso de un bien que sea empleado para el uso personal o familiar y a la vez para uno comercial o industrial, deberá calificarse al usuario como consumidor).

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.

Asimismo, regula también sobre quien recae la responsabilidad del Principio de Idoneidad, veamos el siguiente artículo:

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.

En efecto, los proveedores deberán ofrecer una garantía respecto de la idoneidad de los bienes y servicios que ofrecen en el mercado y para ello se establece en la norma lo siguiente:

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.
- c) Una garantía es implícita cuando, ante el silencio del proveedor o del contrato, se entiende que el producto o servicio cumplen con los fines y usos previsibles para los que han sido adquiridos por el consumidor considerando, entre otros aspectos, los usos y costumbres del mercado.

En ese sentido, corresponde al consumidor o a la autoridad administrativa acreditar la existencia de un defecto, para lo cual una vez identificado dicho defecto, sobre el proveedor recaerá la carga probatoria a fin de señalar que no le corresponde asumir el defecto cuestionado, ello si se busca ser eximido de dicha responsabilidad, y comprobando así que existió una ruptura del nexo causal o que el actuó con la diligencia requerida para este tipo de situaciones.

En suma, encontramos que la responsabilidad que se deriva de la idoneidad de productos y/o servicios respecto de la relación comercial entre ambos, es la

denominada responsabilidad administrativa y se encuentra regulada en el artículo 104° de la Ley N° 29571.

6.1.6. La responsabilidad administrativa del proveedor de productos y/o servicios

La Responsabilidad Administrativa es el deber del proveedor de asumir los daños y/o perjuicios causados por una infracción en el cumplimiento de una norma u obligación.

Asimismo, en materia administrativa, La Ley N° 29571° explícitamente regula lo siguiente:

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. (El subrayado es propio)

En la prestación de servicios, la autoridad administrativa considera, para analizar la idoneidad del servicio, si la prestación asumida por el proveedor es de medios o de resultado, conforme al artículo 18.

De acuerdo con lo estipulado en el artículo 104°, se puede identificar que los proveedores son responsables de los siguientes supuestos en una relación de consumo:

i. La falta de idoneidad o calidad;

La responsabilidad respecto de la falta de idoneidad en la prestación de un servicio o la compra de un producto “conforme lo explica el jurista Bullard⁶, ‘está ligada a los casos en los que se sanciona a aquellas empresas que no ofrecieron bienes o servicios idóneos dentro de lo que hubiera esperado recibir un consumidor razonable’.

En ese sentido, para Bullard la idoneidad se entenderá como la adecuación entre lo que un consumidor razonable esperaría recibir y lo que recibe en realidad en la transacción”.

ii. La omisión o defecto de información;

El cumplimiento de un deber de información por parte del proveedor es brindar toda la información pertinente de forma oportuna para que los consumidores tomen una decisión o realicen una elección acorde a sus intereses. Al respecto, “el jurista Tovar señala que (...) ‘la legislación de protección al consumidor penaliza las prácticas de información inadecuada de los proveedores, como la omisión de brindar información relevante sobre el producto o servicio o la provisión de información de manera engañosa, de modo que se induzca a error al consumidor al obstaculizar o distorsionar la evaluación que este hace al momento de la contratación de un bien o servicio’.”⁷

iii. El riesgo injustificado;

⁶ Alfredo Bullard Gonzales, *Derecho y Economía*. (Lima: Palestra Editores, 2003). <http://cendoc.sc.gob.sv/textocompleto/922.pdf>

⁷ Teresa Tovar Mena, “Responsabilidad civil y relaciones de consumo. El deber de informar del proveedor y los defectos de información de los productos”. *Ius et Veritas* N° 26, (2003): 216. <https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/iusetveritas/article/view/16244>

La norma establece la posibilidad de que se generen casos en los que los proveedores ofrezcan productos o servicios que coloquen en un riesgo permisible y justificado a los consumidores, ello con el objetivo de no someter a los consumidores a asumir riesgos injustificados. Los casos que se dan a menudo son cuando los productos se encuentran defectuosos o aquellos que generan un riesgo en la salud de los consumidores. Cabe indicar que el Código de Protección y Defensa del Consumidor establece que en el caso de la responsabilidad civil por productos defectuosos esta será de carácter objetiva.

iv. O cualquier otra infracción establecida en el Código de Consumo y demás normas complementarias de protección al consumidor;

Se regula también la comisión de cualquier otra infracción que se encuentre establecida en el Código de Consumo y demás normas complementarias de protección al consumidor.

Es importante notar que la norma cita y condiciona a que “si logra acreditar”, por ello, no se trata de una mención menor. En efecto, “el proveedor que alega la existencia de uno de los supuestos expresamente previstos en la norma, a efectos de ser exonerado de responsabilidad, debe acreditar la existencia de la ruptura del nexo causal y no meramente invocarla en el escrito de contestación de denuncia”.⁸

En ese sentido, para que el proveedor de productos y/o servicios se encuentre excluido de responsabilidad administrativa por el Principio de Idoneidad, deben cumplirse los siguientes requisitos:

⁸ Gustavo Rodríguez García, “La responsabilidad del proveedor en tiempos de Coronavirus: protección al consumidor en tiempos de crisis”, Enfoque Derecho (blog), 20 de julio de 2021, <https://www.enfoquederecho.com/2020/03/31/la-responsabilidad-del-proveedor-en-tiempos-de-coronavirus-proteccion-al-consumidor-en-tiempos-de-crisis/>

- Acreditar la existencia de una causa objetiva, justificada y no previsible.
- Configurar que esta causa haya ocasionado la ruptura del nexo causal.
- Y que la misma se haya dado por un caso fortuito o fuerza mayor, un hecho determinante de un tercero o de la imprudencia del propio consumidor afectado

En conclusión, la comisión de estos requisitos por separado no será válida, se requiere una concurrencia total de todos aquellos mencionados en el párrafo precedente.

6.1.7. La causa objetiva y razonable por parte del proveedor

Según lo establecido en el Artículo 39° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, corresponde al proveedor del producto o servicio acreditar la existencia de una causa objetiva y justificada.

Artículo 39.- Carga de la Prueba: (...) Si el proveedor demuestra la existencia de una causa objetiva y razonable, le corresponde a la otra parte probar que esta es en realidad un pretexto o una simulación para incurrir en prácticas discriminatorias. Para estos efectos, es válida la utilización de indicios y otros sucedáneos de los medios probatorios.

A modo de conocer la jurisprudencia de la materia expondremos el siguiente caso, citado en la Resolución N° 204-2014/SPC-INDECOPI, en el cual la Autoridad Competente ha dilucidado los supuestos de causa objetiva y razonable:

Un consumidor denuncia a una Financiera por actos de discriminación, debido a que se le negó el crédito porque no tenía estabilidad domiciliar necesaria. Al respecto, La Financiera, negó haber incurrido en actos discriminatorios, precisando que su negativa obedecía a la aplicación de su manual de políticas de crédito de

consumo. De lo anterior se desprende entonces, que un proveedor puede negarse a contratar, en tanto medien dichas causas objetivas y razonables, donde se muestra a un consumidor probablemente inubicable en el tiempo, lo cual puede impedir la exigibilidad de obligaciones pendientes de pago, a esto el Indecopi denomina trato diferenciado lícito.

Asimismo, se destaca en dicha Resolución que “el proveedor tiene la obligación de brindar información suficiente y aplicar las mismas condiciones en la relación de consumo, con la excepción de establecer denegatorias de servicios, en la medida que subsistan causas objetivas, de lo contrario podría ser pasible de sanción”.⁹

Por otro lado, en los casos que el proveedor demuestre la causa objetiva y razonable y el denunciante no se encuentre de acuerdo deberá proceder de la siguiente forma como indica el inciso 26 de los fundamentos de INDECOPI en la Resolución N° 2758-2019/SPC-INDECOPI:

26. Por ello, para los casos de procedimientos iniciados por una denuncia de parte, corresponderá al consumidor afectado demostrar la existencia del trato desigual sin que sea necesario que pertenezca a un grupo determinado. Luego de ello, será el proveedor quien deberá acreditar la existencia de una causa objetiva que justifique razonablemente la práctica cuestionada; y, si se supera este nivel probatorio, el denunciante deberá comprobar ante la autoridad que la causa alegada es un pretexto o una simulación para realizar la práctica discriminatoria.

Superado el primer filtro de análisis, corresponde revisar los argumentos presentados por la denunciada durante todo el procedimiento orientados a

⁹ Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual, “Igualdad de trato en las transacciones comerciales”, Documentos de Indecopi. 20 de julio de 2021. <https://www.indecopi.gob.pe/documents/20182/1864897/Articulonancy.pdf/a2ab673c-d82f-e472-bda5-070be41228ed>

acreditar la existencia de una causa objetiva y justificada sobre la presunta práctica discriminatoria, bajo una óptica de razonabilidad. (El subrayado es propio).¹⁰

6.1.8. Pago del derecho a la indemnización de daños y perjuicios

Los daños y perjuicios son el detrimento del patrimonio o menoscabo de los derechos de una persona que sufre a costa de la actuación perjudicial de otra persona. “Bajo esta circunstancia, los textos legales establecen un resarcimiento para el afectado, ello en función del daño o perjuicio que se hubiera causado”.¹¹

El ordenamiento jurídico peruano se regula dicho pago en La Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, establece en su artículo 1, inciso i) que los consumidores tienen “Derecho a la reparación y a la indemnización por daños y perjuicios conforme a las disposiciones del presente Código y a la normativa civil sobre la materia”.

Además, la Ley 29946°, Ley de Contratos de Seguro establece en su artículo 74° respecto al pago de la indemnización en casos de contratos de seguros:

El pago de la indemnización o el capital asegurado que se realice directamente a los asegurados, beneficiarios y/o endosatarios, deberá efectuarse en un plazo no mayor de treinta (30) días siguientes de consentido el siniestro. Se entiende consentido el siniestro, cuando la compañía aseguradora aprueba o no ha rechazado el convenio de ajuste debidamente firmado por el asegurado en un plazo

¹⁰ Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual, Expediente N° 0955-2018/CC2 se refiere a ... (Seguido por los denunciantes Asociación De Consumidores Indignados Perú (ACIP) en contra de la Rosa Náutica S.A., Sala Especializada en Protección al Consumidor).

¹¹ “Daños y Perjuicios”, Conceptos Jurídicos. 20 de julio de 2021, <https://www.conceptosjuridicos.com/danos-y-perjuicios/>

no mayor de diez (10) días contados desde su suscripción y notificación al asegurador. (...)

En ese orden, el glosario de términos Asociación Peruana de Empresas de Seguros define este concepto y su alcance de pago:

Pago de indemnizaciones: “Es la principal obligación del asegurador, motivada por la ocurrencia de un siniestro indemnizable y notificado por el asegurado. Se pagará con arreglo a los daños evaluados, pero con el tope máximo del valor asegurado que figure en el contrato”.¹²

“El doctor Alonso Núñez del Prado define este principio de la siguiente manera ‘La idea es que el asegurador pague una suma en compensación por el monto de una pérdida tratando, en la medida de lo posible, que el asegurado retorne a la situación en que estaba antes de que ésta ocurriera’¹³, porque lo que se busca es resarcir el daño que se le hubiere generado”.

En el caso Civil, “según el jurista Felipe Osterling¹⁴, ‘se requiere que concurren los siguientes elementos para que proceda el pago de una indemnización’:

- a. La inejecución de la obligación, que es el elemento objetivo;
- b. La imputabilidad del deudor, o sea el vínculo de causalidad entre el dolo y la culpa y el daño, que es el elemento subjetivo; y

¹² Asociación Peruana de Empresas de Seguros – APESEG. “Glosario de términos Asociación Peruana de Empresas de Seguros”, 20 de julio de 2021. <https://www.apeseg.org.pe/glosario-de-terminos/>

¹³ Alonso Núñez del Prado. “Principios Jurídicos del Seguro”. 2012. <http://www.apecose.com/2012/06/principios-juridicos-del-seguro/> p. 4

¹⁴ Felipe Osterling Parodi, “La indemnización de daños y perjuicios”. Osterling firm documentos. 19 de julio de 2021. <http://www.osterlingfirm.com/Documentos/articulos/La%20indemnizacion%20de%20da%C3%B1os.pdf>

- c. El daño, pues la responsabilidad del deudor no queda comprometida si no cuando la inejecución de la obligación ha causado un daño al acreedor.”

Trayendo el primer elemento al caso administrativo de reclamo de pago de indemnización por ejecución de la póliza de seguros - del que obra el expediente y por consiguiente el presente informe – podrá considerarse al incumplimiento de la obligación como a la omisión del proveedor de pagar la cobertura la póliza de seguros por la pérdida total del vehículo, debido al siniestro ocurrido.

El segundo elemento, a efectos de imputar el daño debe existir un nexo causal entre la acción o la omisión del seguro, así como la inejecución de la obligación. A efecto de indemnizar, interesará el daño que se constituye como consecuencia del hecho o de la omisión que obliga a este a repararlo.

Por consiguiente, el tercer elemento, el daño, es el menoscabo que sufre una persona por la obligación que no se ejecutó o en el caso en concreto por la falta de interés de la Aseguradora por coberturar el siniestro ocurrido y negarse a ello.

Finalmente, “la indemnización por daños y perjuicios es una institución concebida como el conjunto de consecuencias jurídicas patrimoniales a los que están sometidos los sujetos por el hecho de haber asumido una situación jurídica de desventaja (un deber); como toda entidad jurídica la responsabilidad civil tiene sus elementos, o partes integrantes respecto de las cuales debe basarse su análisis; las mismas son las siguientes: la conducta antijurídica, el daño, el nexo causal y los factores de atribución”¹⁵; por ende, es así como se crea un perjuicio por parte de la Aseguradora al no querer asumir el pago de la póliza de seguro ya que el

¹⁵ Corte Suprema de Justicia de la República, Casación Laboral N° 12854-2016 Moquegua, del 2016, se refiere a pago de indemnización, daños y perjuicios, así como lucro cesante, remuneraciones y beneficios no cancelados por el empleador. <https://lpderecho.pe/pago-indemnizacion-danos-perjuicios-lucro-cesante-remuneraciones-beneficios-sociales-no-cancelados-casacion-12854-2016-moquegua/>

denunciante no podrá hacer uso del vehículo, que debió ser reparado inmediatamente porque contaba con un seguro vehicular.

6.1.9. El caso fortuito y la fuerza mayor

La teoría general para la responsabilidad civil tiene una excepción que hace referencia al incumplimiento por caer en un caso fortuito o fuerza mayor que resulte en la pérdida de la conservación de la cosa.

En ese sentido, es importante definir este concepto, de acuerdo con la Asociación Peruana de Empresas de Seguros algo fortuito, “Se designa así al acontecimiento sucedido sin intervención de la voluntad humana o cuando, interviniendo ésta, los resultados producidos han sido distintos a los intencionados”.¹⁶

Asimismo, el Código Civil regula dicha excepción de la siguiente manera:

Caso fortuito o fuerza mayor: Artículo 1315°.- Caso fortuito o fuerza mayor es la causa no imputable, consistente en un evento extraordinario, imprevisible e irresistible, que impide la ejecución de la obligación o determina su cumplimiento parcial, tardío o defectuoso.

Respecto a la obligación del autor o receptor del daño, regula en su Artículo 1972° lo siguiente:

Irresponsabilidad por caso fortuito o fuerza mayor: Artículo 1972°.- En los casos del Artículo 1970°, el autor no está obligado a la reparación cuando el daño fue consecuencia de caso fortuito o fuerza mayor, de hecho, determinante de tercero o de la imprudencia de quien padece el daño.

¹⁶ Asociación Peruana de Empresas de Seguros – APESEG. “Glosario de términos Asociación Peruana de Empresas de Seguros”, 20 de julio de 2021. <https://www.apeseg.org.pe/glosario-de-terminos/>

A modo de enriquecer los conceptos es oportuno revisar la jurisprudencia en la materia, la Casación N° 823-2002-LORETO¹⁷, la misma que señala que:

Quinto: Ahora bien, la sentencia califica el desperfecto ocurrido en la motonave como un caso fortuito, por ende, es necesario analizar su definición. El caso fortuito está tratado en nuestro ordenamiento civil en el artículo 1315 del Código Civil, que dispone: "Caso fortuito o fuerza mayor es la causa no imputable, consistente en evento extraordinario, imprevisible e irresistible, que impide la ejecución de la obligación o determina su cumplimiento parcial tardío o defectuoso". Nuestra legislación da una misma definición al caso fortuito y a la fuerza mayor, sin embargo, la doctrina y la jurisprudencia ya han establecido que su origen es distinto pero sus hechos constitutivos comunes. El caso fortuito se aplica a los hechos producidos por la naturaleza y la fuerza mayor a los hechos del hombre.

Sexto: En consecuencia, el caso fortuito debe entenderse como un acontecimiento extraordinario, imprevisible e irresistible producido por el hombre y para calificarlo como tal se trata de un hecho que no puede preverse o que previsto no puede evitarse, no debiendo ser una previsibilidad exacta y precisa sino por el contrario conocida por el hombre común para cada caso concreto. (El subrayado es propio).

De igual manera, la doctrina brasilera señala como principal característica la inevitabilidad, es decir, la imposibilidad de que el suceso pueda ser evitado por una fuerza humana. Por ello, en opinión de autores como Junior Bdine, "Los requisitos para configurar el caso fortuito o la fuerza mayor son que el hecho debe ser necesario y no determinado por la culpa del deudor; el hecho debe ser

¹⁷ Corte Suprema de Justicia de la República, Casación N. ° 823-2002-LORETO, se refiere a ... (Loreto, 29 de setiembre de 2003, de la Sala Civil Permanente de la Corte Suprema de Justicia de la República, considerandos 5 y 6, Caso fortuito)

sobreviniente e inevitable; el hecho debe ser irresistible y fuera del alcance del poder humano”.¹⁸

6.1.10. La agravación del daño:

La agravación del daño es la acción de maximizar una afectación, esta puede realizarse dolosamente o con culpa grave por un sujeto, sea la víctima del daño o un tercero; pese a contar con un deber de prevención dentro de los siniestros, tal como lo define el glosario de términos Asociación Peruana de Empresas de Seguros:

Prevención de riesgos o siniestros: Conjunto de medidas destinadas a evitar o dificultar la ocurrencia de un siniestro y a conseguir que, si el accidente se produce, sus consecuencias de daño sean las mínimas.

No obstante, pese a dicho deber, La Ley de Contratos de Seguros regulará dos supuestos de excepción y exclusión a la provocación de la agravación del daño dentro del siniestro:

Artículo 64. Excepciones a la agravación del riesgo: Las disposiciones sobre agravación del riesgo no se aplican cuando se provoque para evitar el siniestro o para atenuar sus consecuencias, por un deber de humanidad generalmente aceptado, por legítima defensa, estado de necesidad o por cumplimiento de un deber legal.

Artículo 91. Exclusión de cobertura por provocación del siniestro: El asegurador queda liberado si el contratante o, en su caso, el asegurado, o el tercero beneficiario, provocan el siniestro dolosamente o por culpa grave, salvo pacto en

¹⁸ Bdine Junior Hamid Charaf. *Código Civil Comentado. Doutrina e Jurisprudência. Comentario al artículo 393. São Paulo: Manole, 2010.*

contrario con relación a esta última. Quedan excluidos los actos realizados para evitar el siniestro o atenuar sus consecuencias, por un deber de humanidad generalmente aceptado, por legítima defensa, estado de necesidad o cumplimiento de un deber legal.

Los supuestos expuestos buscan justificar las acciones de agravación del daño, asimismo otro supuesto que es importante abordar es el de Legítima Defensa, ello porque la Cláusula del Contrato de Seguros suele indicar que solo en estos supuestos se permitiría que se agrave el daño por parte del consumidor.

En ese sentido, “la jurista colombiana Maria Isabel Troncoso señala que ‘deberá evaluarse si la víctima debiese también ocuparse del daño que le ha sido causado: pues la víctima tiene la facultad de impedir la aparición de perjuicios derivados del daño y evitar que aquellos que ya tuvieron lugar se hagan más graves’. Esto es lo que la doctrina denomina la obligación de la víctima de moderar el daño” 19.

Comenta también la jurista que una persona tiende a hacer su mejor esfuerzo para evitar las pérdidas que le serán imputadas, pero viéndolo desde la perspectiva de la víctima, ¿Existiría ese deber de moderar el daño? ¿Se requiere de la víctima la evasión de pérdidas imputables a otro?, se estaría exigiendo a la víctima tomar medidas para moderar el daño, lo que este acto resultaría en beneficiar también los intereses económicos de la otra parte, aseguradora o del responsable del daño generado.

Esta obligación es conocida por el sistema de *common-law* dentro de las estipulaciones y reglas de los contratos desde hace muchos años y por el sistema romano-germánico en los últimos años; se trata de una obligación que podría

19 Maria Isabel Troncoso, “La obligación de tomar medidas razonables para evitar la extensión del daño”, *Revista de Derecho Privado de la Universidad Externado de Colombia*, N° 21, (2011): 353-391 <https://revistas.uexternado.edu.co/index.php/derpri/article/view/2993/3433>

parecer "natural" al actuar de una persona, pero que como muchas otras obligaciones ha debido ponerse en evidencia por el derecho a fin de establecer las reglas claras.

Siendo la definición de la *mitigation of damages* que es “la obligación legal del acreedor de adoptar toda medida pertinente para limitar el daño que le ha sido causado por la inejecución del contrato. Esta obligación se basa en principios económicos y su objetivo es de estimular la efectividad de las relaciones comerciales”.²⁰

En términos de Derecho Comparado tenemos el caso inglés y el americano, la *mitigation of damages* aparece en el derecho inglés por primera vez desde el caso Staniford Vs. Lyall (1830), donde el juez toma en cuenta las medidas que tomó la víctima para moderar su daño en el caso en concreto; siendo de esta forma precursor en la adopción de esta obligación el derecho inglés, motivando a la víctima a actuar para prevenir y no sufrir pérdidas importantes a causa de la inejecución de algún deber frente al contrato, lo cual será eficiente para el mercado.

Mientras que, en los Estados Unidos, país con sistema de derecho anglosajón también, incorpora en su ordenamiento jurídico la obligación, la conocida “pérdida evitable o consecuencia” (*avoidable consequences*), la cual se encuentra regulada en la ley, de igual manera que el derecho inglés sin embargo su origen es jurisprudencial.

En materia de Derecho Comparado de la corriente greco-romana tenemos el caso de Italia, donde su artículo 1227° del *código civile* establece el concurso de faltas de la víctima en la realización del daño y la obligación de minimizar el daño.

²⁰ Giovanni Valcavi, “Sobre la evitabilidad del daño grave ex art. 1227.2.º del CC Italiano y sustitución de la prestación incumplida”. Fondazione Giovanni Valcavi. 26 de abril de 2005, <http://www.fondazionegiovannivalcavi.it/espanol/derecho-civil/Sobre-la-evitabilidad-del-dano-grave.pdf>

“Si el hecho culposo del acreedor está también en el origen del daño, la indemnización será disminuida según la gravedad de la culpa y de la entidad de la consecuencia que de ella deriva. El resarcimiento no comprenderá la parte del daño que la víctima hubiera podido evitar haciendo uso de una diligencia ordinaria”.²¹

El derecho italiano prioriza otro aspecto de la responsabilidad civil, es decir la imputación del daño, pero de forma diferente y contraria al sistema anglosajón, la economía del contrato no será relevante ya que la finalidad será que aquel que causó un daño deba resarcirlo, en ese sentido la víctima que contribuyó con el origen del daño deberá tomar su parte de responsabilidad y por lo tanto será indemnizada de forma proporcional a su contribución con el daño.

Finalmente, “y tal como la jurista colombiana indica, las consecuencias de la inobservancia de la obligación serán ‘la reducción de la indemnización de forma proporcional a la fracción del daño que hubiera podido ser evitada; la otra parte deberá probar que la víctima se encontraba en situación de tomar medidas razonables para evitar la aparición de nuevos perjuicios’. ¿De qué forma? Probando la posibilidad para la parte perjudicada de realizar una acción que hubiese atenuado el daño”.

6.1.11. La Legítima Defensa

“El Diccionario Panhispánico del Español Jurídico consigna que la legítima defensa es ‘una causa de justificación que ampara a quien actúa impidiendo o repeliendo una agresión ilegítima y actual a sus bienes jurídicos o los de un tercero’, es decir,

²¹ Giovanni Valcavi, “Sobre la evitabilidad del daño grave ex art. 1227.2.º del CC Italiano y sustitución de la prestación incumplida”. Fondazione Giovanni Valcavi. 26 de abril de 2005, <http://www.fondazionegiovannivalcavi.it/espanol/derecho-civil/Sobre-la-evitabilidad-del-dano-grave.pdf>

en defensa de estos, y con ello también del derecho atacado, de un modo racionalmente necesario”.²²

La Legítima Defensa se da cuando un sujeto se vuelve activo para la realización de un daño debido a protegerse de un tercero que le puede generar un daño mayor y para salvaguardar su integridad responde de manera que evita que le ocasionen un daño con malicia y a la vez genera un daño muy lesivo al otro.²³

“La Constitución Política del Perú señala a la legítima Defensa como Derecho Fundamental en su ‘Artículo 2°. - Derechos fundamentales de la persona Toda persona tiene derecho: (...) 23. A la legítima defensa.’”

Asimismo, el Código Penal señala la regulación respecto a la Legítima Defensa de la siguiente manera: Artículo 20.- Inimputabilidad: Está exento de responsabilidad penal: 3. El que obra en defensa de bienes jurídicos propios o de terceros, siempre que concurren las circunstancias siguientes: a) Agresión ilegítima.

La legítima defensa es una autoprotección jurídico-penal, tal como lo expresa el jurista penalista Epifanio Cantoral “Es una reacción necesaria frente a un peligro inminente (inmediato) que se puede manifestar de dos formas: directa e indirectamente”.²⁴

Asimismo, para “Sebastián Soler es la ‘reacción necesaria contra una agresión injusta, actual y no provocada’. Desde la misma perspectiva Von Liszt expresa que ‘es aquella que se estima necesaria para repeler una agresión actual y contraria al derecho por medio de una lesión contra el agresor’. Mientras que Cuello Calón, dice

²² Diccionario Panhispánico del Español Jurídico. 18 de junio de 2021. <https://dpej.rae.es/lema/leg%C3%ADtima-defensa>

²³ Santiago Mir Puig. *Derecho Penal*. Parte General, 8va Edición, (Buenos Aires: Editorial B de f, 2008) 419-447.

²⁴ Epifanio Cantoral Lopez. “La legítima defensa en el Código Penal”, *Revista Oficial del Poder Judicial*. (2021).

que es la ‘defensa necesaria para rechazar una agresión actual o inminente e injusta’, mediante un acto que lesiona bienes jurídicos del agresor.”²⁵

Finalmente, “encontramos a Kohler, quien sostiene que la legítima defensa ‘es la repulsa de una agresión antijurídica y actual, por el atacado o tercera persona, contra el agresor cuando no se traspasa la medida necesaria para la protección’.”²⁶

6.1.12. Los contratos y su regulación

El contrato es un acuerdo de voluntades que crea o transmite derechos y obligaciones a las partes que lo suscriben; es por lo tanto el acto jurídico en el que participan dos o más personas y está abocado a crear derechos y generar obligaciones, asegurar o transferir derechos, cuenta con la posibilidad que los particulares delimiten su contenido.

Los contratos se rigen por diversos principios, pero principalmente por el de autonomía de la voluntad, el cual señala que puede contratarse sobre cualquier materia siempre que la misma no se encuentre prohibida por la ley.

Asimismo, esta concepción ha sido inspirada en la consagración en el Código Civil francés de 1804, y la misma está contemplada en casi todos los códigos civiles latinoamericanos, por lo que se entiende que, los contratos se perfeccionan por el consentimiento de los sujetos activos de la relación comercial y las obligaciones que nacen del contrato tienen fuerza de ley entre las partes contratantes.

Es por ello que se establecía en el Artículo 1351° del Código Civil peruano de 1984, lo siguiente: “El contrato es el acuerdo de dos o más partes para crear, regular, modificar o extinguir una relación jurídica patrimonial”; por consiguiente, existirá

²⁵ Alfonso Zambrano Pasquel. *Derecho Penal- Parte General*, (Lima: Ara Editores, 2006), 261.

²⁶ Carlos Parma, *Teoría Del Delito 2.0*, (Lima: Adrus Editores, 2017), 459

un alcance de obligatoriedad entre ambas partes, ya que el Contrato era: “en principio y esencia un mecanismo ideado por el ser humano para crear obligaciones, que el ordenamiento jurídico reconoce, otorgando al acreedor un conjunto de mecanismos para velar por su cumplimiento. Así, el antecedente básico a partir del cual se estructura esta institución consiste en el fundamento que justifica su obligatoriedad”²⁷, pues es debido a ello que el ordenamiento otorga su protección.

Finalmente, es importante destacar la interpretación de los contratos toda vez que ello permitirá definir los efectos del contrato a falta de acuerdo entre las partes; para ello, el jurista y docente Lecaros, señala en sus apuntes de Derecho Civil que dichos instrumentos pueden ser interpretados de una manera subjetiva y de una manera objetiva. “En el primer caso, se pretende buscar la intención o voluntad de los contratantes. En el segundo caso se intenta descubrir, al margen de la voluntad de los contratantes, qué es lo socialmente más útil o que es lo que en justicia parece más razonable”.²⁸

6.1.13. El contrato de seguros

El Contrato de Seguro de acuerdo con el glosario de términos Asociación Peruana de Empresas de Seguros es un “Documento escrito con una entidad de seguros en el que se establecen las normas que han regular la relación contractual de aseguramiento entre ambas partes (asegurador y asegurado), especificándose sus derechos y obligaciones respectivos. Este contrato se caracteriza por ser fundamentalmente, consensual, bilateral, aleatorio, oneroso, de adhesión y por estar basado en la buena fe”.

²⁷ Valentina Loreto Guevara Parra et al., “La Evolución Del Concepto De Contrato Y Su Incidencia En Los Principales Mecanismos De Protección Del Acreedor Insatisfecho”, (Memoria de prueba para optar al grado de Licenciado en Ciencias Jurídicas y Sociales, Repositorio Universidad de Chile, 2017), <http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/143963/La-evoluci%C3%B3n-del-concepto-de-contrato-y-su-incidencia-en-los-principales-mecanismos-de-protecci%C3%B3n-del-acreedor-insatisfecho.pdf?sequence=1>

²⁸ José Miguel Lecaros, “Apuntes de Derecho Civil”, 20 de julio de 2021. <http://www.josemiguellectaros.cl/v2/wp-content/uploads/2014/11/Los-contratos-Parte-general.pdf>

Asimismo, la Ley N° 29946 – Ley del Contrato de Seguro en su Título II, Capítulo I define lo siguiente:

Artículo 1. Definición: El contrato de seguro es aquel por el que el asegurador se obliga, mediante el cobro de una prima y para el caso de que se produzca el evento cuyo riesgo es objeto de cobertura, a indemnizar dentro de los límites pactados el daño producido al asegurado o a satisfacer un capital, una renta u otras prestaciones convenidas.

No obstante, en el pasado nuestro Código de Comercio se caracterizaba por tener pocas reglas generales en materia de seguros y la regulación era muy específica para ciertos seguros que se manejaban en aquél entonces, tales como seguro de incendios, de vida, y de transporte terrestre, entre otros; es en ese sentido que surge un nuevo concepto de Contrato, en el cual la autonomía de la voluntad sería una condición necesaria pero no suficiente para su formación.

Por lo anteriormente expuesto, se puede señalar que en un contrato de seguros las partes deben actuar de buena fe. Así fue regulado por la sección 17 de la Ley de seguro marítimo de 1906 de Inglaterra: “El contrato de seguro marítimo es un contrato basado en la máxima buena fe y si ésta no es observada por cada una de las partes, el contrato puede ser anulado por la otra”²⁹. En ese sentido, la obligación de máxima buena fe fue entendida como el deber de los asegurados de declarar todo lo vinculado al riesgo, siendo honestos con el asegurador.

Asimismo, tenemos que las empresas del sistema de seguros determinan libremente las condiciones de las pólizas y sus tarifas, sin perjuicio de que, respecto a los seguros personales, obligatorios y masivos, si deban sujetarse a las condiciones

²⁹ Alonso Núñez del Prado Simons. “La Nueva Ley Del Contrato De Seguro En El Perú”. *Revista Ibero-Latinoamericana De Seguros*, N° 26 (2018): 47. <https://revistas.javeriana.edu.co/index.php/iberoseguros/article/view/21415>.

mínimas y/o cláusulas que apruebe la Superintendencia, las cuales deben ser incorporadas en los correspondientes contratos de seguros, conforme a los artículos 9° y 326° de la Ley General de Seguros.

Finalmente, según la jurisprudencia obtenida de la Resolución de la SBS N° 3199-2013, 30 menciona que la Ley del Contrato de Seguro se aplica a todas las clases de seguro con carácter imperativo; establece las disposiciones aplicables a la contratación de seguros, cobertura de los riesgos asegurados, identificación de cláusulas y prácticas abusivas, además de normas especiales para distintos tipos de seguros.

6.1.14. La cláusula de exclusión de cobertura de póliza de seguros:

En los contratos de seguros se oscila estipular cláusulas de exclusión de la cobertura por siniestros, es decir cuando la aseguradora no debería asumir su obligación principal. Es común ver este tipo de cláusulas en los contratos de seguro, ya que se requiere un equilibrio entre las partes, por ello se pide al consumidor o asegurado que guarde mínimamente un deber de no agravar el daño que puede haber surgido como consecuencia de un caso fortuito o fuerza mayor previsto dentro del contrato de seguros o la póliza de seguros.

En ese sentido, según Ley N° 29946, la exclusión de cobertura por provocación del siniestro tendría los siguientes alcances.

Artículo 91. Exclusión de cobertura por provocación del siniestro: El asegurador queda liberado si el contratante o, en su caso, el asegurado, o el tercero beneficiario, provocan el siniestro dolosamente o por culpa grave, salvo pacto en contrario con relación a esta última. Quedan excluidos los actos realizados para

³⁰ Resolución SBS N° 3199-2013, de 24 de mayo, Reglamento de Transparencia de Información y Contratación de Seguros. (Lima, 25 de mayo de 2013).

evitar el siniestro o atenuar sus consecuencias, por un deber de humanidad generalmente aceptado, por legítima defensa, estado de necesidad o cumplimiento de un deber legal”.

Asimismo, según lo establecido en el Reglamento de Transparencia de Información y Contratación de Seguros - Resolución SBS N° 3199-2013 existe una obligación por parte de las empresas aseguradoras respecto a las exclusiones:

Artículo 5°. - Difusión de información sobre productos de seguros: Las empresas deben garantizar que, los promotores de seguros y comercializadores de los productos de seguros que se ofrecen a los usuarios, se encuentren capacitados para brindar información sobre los referidos productos, principalmente en la terminología, las coberturas, exclusiones y demás aspectos contenidos en las pólizas y las primas comerciales o primas referenciales.

Artículo 6°.- Información mínima que deberá difundirse a través de la página web Con la finalidad de que los usuarios puedan acceder a información completa y oportuna sobre los productos de seguros que ofertan las empresas, a través de la página web debe difundirse, como mínimo, lo siguiente: a. Información actualizada sobre los productos de seguros que ofrecen; detallando en cada caso y ordenados por riesgo o por producto, las coberturas y exclusiones que correspondan, además de adjuntar el modelo de condicionado general correspondiente, con su respectivo código de identificación en el Registro de Pólizas de Seguro y Notas Técnicas y el resumen a que se refiere el artículo 16° del Reglamento.³¹

³¹ Resolución SBS N° 3199-2013.

Artículo 16°. - Resumen de la cobertura contratada y derechos de los usuarios Las empresas deberán entregar a los asegurados y/o contratantes, juntamente con la póliza, un resumen –en documento aparte- en el que conste de manera clara y breve (...)

De igual manera, es importante destacar la información que deberá contener la póliza de seguros:

b. Información de la póliza de seguro. - Adicionalmente, las empresas deberán presentar la siguiente información, haciendo referencia a las cláusulas de la póliza que contemplan su desarrollo:

1. Los principales riesgos cubiertos.
2. Las principales exclusiones. (...)

Por otro lado, el Reglamento de Gestión de Conducta de Mercado del Sistema de Seguros, ³² Resolución SBS N° 4143-2019 establece lo siguiente respecto a informar las exclusiones en el contrato de seguros y/o pólizas de seguros:

Artículo 13. Difusión de información sobre productos de seguros 13.1 Las empresas, en cualquier modalidad de contratación, y los corredores de seguros deben brindar a los usuarios información clara, suficiente, concreta y oportuna sobre los productos de seguros que ofrecen o promocionan, principalmente lo que corresponde a los riesgos cubiertos, suma asegurada, prima comercial y exclusiones contenidas en las pólizas.

Artículo 14. Mecanismos de difusión de información: Las empresas difunden la información referida a la prima comercial, cobertura, exclusiones y

³² Resolución SBS N° 4143-2019, de 11 de setiembre. Reglamento de Gestión de Conducta de Mercado del Sistema de Seguros. (Lima, 11 de setiembre de 2019).

demás características de los seguros contenidos en las pólizas, según corresponda, a través de los siguientes mecanismos: (...)

b. Página web. - utilizada para la difusión de información de las principales condiciones aplicables, tales como las coberturas, exclusiones, deducibles, copagos y otra información que consideren las empresas como mínimo, de los riesgos asociados a seguros personales, obligatorios, vehiculares, masivos que ofrece la empresa y otros que determine la Superintendencia mediante oficio múltiple. (El subrayado es propio).

Artículo 20. Información para los usuarios: 20.1 Las empresas deben brindar a los usuarios o poner a su disposición, sin perjuicio de la modalidad de comercialización elegida, como mínimo, toda aquella información vinculada al pago de la prima (incluida aquella asociada al fraccionamiento en caso se ofrezca esa posibilidad), riesgos cubiertos, exclusiones, alcances del derecho de arrepentimiento y canales de orientación sobre el procedimiento de solicitud de cobertura del producto. Dicha obligación se extiende a los corredores de seguros cuando actúen como intermediarios entre los usuarios y la empresa. (El subrayado es propio).

Artículo 22. Resumen de la cobertura contratada:

22.1. En los seguros individuales, las empresas deben entregar y/o poner a disposición de los contratantes y/o asegurados, juntamente con la póliza, un resumen –en documento aparte- en el que se describa de manera clara y breve, como mínimo, la siguiente información:

1. Denominación del producto
2. Información de contacto de la empresa
3. Vigencia del seguro
4. Monto de la prima comercial
5. Alcances del derecho de arrepentimiento, en caso corresponda, precisando en qué consiste y el plazo para ejercerlo

6. Principales riesgos cubiertos
7. Principales exclusiones
8. Canales de orientación sobre el procedimiento de solicitud de cobertura del seguro
9. En el caso de seguros de renta particular, debe indicarse expresamente, en caracteres destacados, si el contratante o asegurado cuenta o no con la facultad de resolver el contrato en forma unilateral y sin expresión de causa, de acuerdo con la modalidad ofrecida.

De lo expuesto queda claro que es una obligación de la aseguradora establecer las exclusiones dentro del Contrato de Seguro, debe estar taxativamente expresado en dicho instrumento a fin de que el usuario o asegurado prevea su accionar frente a un riesgo o siniestro.

6.2. La insuficiencia probatoria que se genera a raíz de la presentación de los informes técnicos en la contradicción de la denuncia y con carácter extemporáneo.

6.2.1. Los medios probatorios en el procedimiento administrativo

El Código Procesal Civil en su Título VIII, Capítulo I, Disposiciones Generales establece respecto de los medios probatorios los siguientes alcances:

Finalidad. - Artículo 188.- Los medios probatorios tienen por finalidad acreditar los hechos expuestos por las partes, producir certeza en el Juez respecto de los puntos controvertidos y fundamentar sus decisiones.

Oportunidad. - Artículo 189.- Los medios probatorios deben ser ofrecidos por las partes en los actos postulatorios, salvo disposición distinta de este Código.

Pertinencia e improcedencia. - Artículo 190.- Los medios probatorios deben referirse a los hechos y a la costumbre cuando ésta sustenta la pretensión. Los que no tengan esa finalidad, serán declarados improcedentes por el Juez.

Idoneidad de los medios de prueba. - Artículo 191.- Todos los medios de prueba, así como sus sucedáneos, aunque no estén tipificados en este Código, son idóneos para lograr la finalidad prevista en el Artículo 188. Los sucedáneos de los medios probatorios complementan la obtención de la finalidad de éstos.

Medios probatorios típicos. - Artículo 192.- Son medios de prueba típicos: 1. La declaración de parte; 2. La declaración de testigos; 3. Los documentos; 4. La pericia; y 5. La inspección judicial.

Medios probatorios atípicos. - Artículo 193.- Los medios probatorios atípicos son aquellos no previstos en el Artículo 192 y están constituidos por auxilios técnicos o científicos que permitan lograr la finalidad de los medios probatorios. Los medios de prueba atípicos se actuarán y apreciarán por analogía con los medios típicos y con arreglo a lo que el Juez disponga.

Asimismo, según jurisprudencia administrativa, se reconoce a un principio llamado de preclusión, principio expuesto en el Expediente N° 317-2011/PS-INDECOPI-PIU: “El Derecho Procesal Civil reconoce el principio de preclusión en materia probatoria, el cual dispone que los medios probatorios deben ser ofrecidos dentro de determinado plazo señalado por ley, generalmente en los actos postulatorios, extinguiéndose toda posibilidad de exigir su admisión al proceso si no han sido ofrecidos en la oportunidad debida”.³³

A su vez, según normativa administrativa, el Código de Protección y Defensa al Consumidor regula el procedimiento administrativo por infracción a las normas de protección al consumidor de naturaleza especial denominado “sumarísimo”, siendo que la respectiva Directiva señala que en dicho procedimiento debe priorizarse la

³³ Reynaldo Bustamante Alarcón, “El derecho fundamental a probar y su contenido esencial”, en *Apuntes de Derecho Procesal*, (Lima: Ara Editores, 1997), 81.

aplicación del principio de preclusión reconoce expresamente este principio,³⁴ dando así la posibilidad de que los administrados en este procedimiento presenten medios probatorios recién con la apelación, la referida Directiva establece lo siguiente:

4.4.3. Procede ofrecer medios probatorios en el recurso de apelación o en su absolución, siempre que estos se refieran a hechos nuevos, entendiéndose por tales a aquellos sucedidos con posterioridad a la denuncia o a los descargos, según corresponda; y, que sean pertinentes para resolver sobre los extremos de la controversia. (El subrayado es propio).

En ese sentido, podrán existir diversas posturas para la extemporaneidad de la oportunidad en la presentación de los medios probatorios, pero si estos no amplían la denuncia, sino que versan sobre hechos ya expuestos, será válida su presentación según la postura adoptada por el ordenamiento jurídico peruano.

No obstante, es importante respetar los principios de oportunidad, pertinencia, imparcialidad, entre otros, de modo que el procedimiento y su seguridad jurídica no se vean vulnerados.

6.2.2. Tipos de medios probatorios en el procedimiento administrativo:

Los medios probatorios en los procedimientos administrativos pueden ser:

4.6. Medios probatorios: 4.6.1. Se entiende por documentos a todo escrito u objeto que sirve para acreditar un hecho, tales como impresos, fotografías, reproducciones de audio o vídeo incluyendo los productos materia de denuncia, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 233 y 234 del Código Procesal Civil. Se consideran medios probatorios de esta naturaleza los escritos que

³⁴ Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual, Expediente N° 317-2011/PS-INDECOPI-PIU, se refiere a Procedimiento de Revisión en la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Piura. (Piura, 5 de diciembre de 2012)

registran los resultados de informes periciales, informes técnicos, testimonios e inspecciones, siempre que sean presentados como documentos al momento de su ofrecimiento por las partes. 35 (El subrayado es propio).

Es decir, un medio probatorio documental válido es un informe pericial o técnico dado por un tercero en el procedimiento administrativo, siempre que este sea presentado de forma oportuna y de acuerdo con ley.

Informe Pericial. - Definiremos este concepto de acuerdo con el glosario de términos Asociación Peruana de Empresas de Seguros: “Es un documento cumplimentado por un perito, en el que se reflejan las circunstancias concurrentes en un siniestro y el importe de los daños ocasionados a consecuencia de ello.³⁶

En ese sentido es importante revisar lo que establece la Ley N° 29946, Ley del Contrato de Seguro respecto de la figura del ajustador y/o perito:

Artículo 38. Ajustador: La actuación del ajustador debe ser técnica, independiente e imparcial. La Superintendencia adoptará las medidas necesarias para garantizar dichas características, incluyendo las sanciones que corresponda. Toda conducta que evidencie la violación reiterada de dichas medidas dará lugar a la revocación definitiva de la autorización del ajustador involucrado. Es nula toda cláusula que prohíba o restrinja el derecho del asegurado a participar en la designación del ajustador una vez producido el siniestro. (El subrayado es propio).

³⁵ Resolución de la Presidencia del Consejo Directivo del Indecopi N° 075-2017-INDECOPI-COD, Directiva que regula el procedimiento sumarísimo en materia de protección al consumidor previsto en el Código de Protección y Defensa del Consumidor. (Lima, 28 de abril de 2017).

³⁶ “Glosario de términos Asociación Peruana de Empresas de Seguros”, APESEG. 19 de julio de 2021, <https://www.apeseg.org.pe/glosario-de-terminos/>

Artículo 75. Participación del ajustador o perito: El ajustador de siniestros o el perito deben ser designados de común acuerdo por las partes. La opinión del ajustador no obliga a las partes y es independiente de ellas. Los informes del ajustador deben ser proporcionados simultáneamente a ambas partes. En caso de que cualquiera de las partes no esté de acuerdo, podrán designar a otro ajustador para elaborar un nuevo ajuste del siniestro, de lo contrario podrán recurrir al medio de solución de controversias que corresponda. (El subrayado es propio).

En ese sentido, si la actuación del perito o ajustador debe ser imparcial, asimismo es nula la disposición que restrinja al asegurado de decidir la elección del perito o ajustador, asimismo, la oportunidad en la que se proporciona el resultado de dicho informe debe ser igual para las partes, por lo tanto, el hecho propio de que una de las partes no participe en la elección del perito o ajustador y que a su vez obtenga el resultado de dicho informe posteriormente a la otra, deviene a toda luz en una acción contraria a lo regulado por la normativa.

De igual manera, a fin de tratar la insuficiencia probatoria de un informe pericial presentado en el caso en concreto, es necesario analizar la figura procesal civil de la carga de la prueba. Por ello definiremos a la misma, tal como lo señala el Código Procesal Civil:

Carga de la prueba. - 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.

Por lo tanto, habrá que verificar la función, los alcances y el resultado de los documentos elaborados por el perito en su informe presentado dentro de los alegatos de la aseguradora.

6.2.3. **El principio de la carga probatoria y su regulación:**

Según el Código Procesal Civil peruano, la Carga de la prueba:

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.

Según la Ley N° 29946, la Carga de las partes:

Artículo 77.- Corresponde al asegurado demostrar la ocurrencia del siniestro, así como la cuantía de la pérdida si fuera el caso, y al asegurador la carga de demostrar las causas que lo liberan de su prestación indemnizatoria.

Según la Ley N° 25971, el Código de Protección y Defensa del Consumidor establece respecto de la Carga de la Prueba:

Capítulo V.- La carga de la prueba sobre la existencia de un trato desigual corresponde al consumidor afectado cuando el procedimiento se inicia por denuncia de este o a la administración cuando se inicia por iniciativa de ella. Para acreditar tal circunstancia, no es necesario que el afectado pertenezca a un grupo determinado. Corresponde al proveedor del producto o servicio acreditar la existencia de una causa objetiva y justificada. Si el proveedor demuestra la existencia de una causa objetiva y razonable, le corresponde a la otra parte probar que esta es en realidad un pretexto o una simulación para incurrir en prácticas discriminatorias. Para estos efectos, es válida la utilización de indicios y otros sucedáneos de los medios probatorios.

Por consiguiente, corresponderá a aquel que solicita que se aplique una norma que este pruebe la ocurrencia del supuesto de hecho, salvo excepción legal. Es decir, por ejemplo, que “si el deudor responsable invoca el supuesto de la actitud negligente de

la víctima ante el daño para solicitar al juez la reducción de la indemnización que debe pagar, le corresponde a él probar la veracidad de lo expuesto”³⁷, es decir, el deudor responsable deberá probar al juez que la víctima se encontraba en circunstancias de tomar medidas para frenar la extensión del daño y omitió hacerlo, y que su conducta fue negligente.

Siguiendo a “Priori Posada, detrás de toda regla concreta de carga de la prueba, hay algo en común: ‘usualmente quien alega un hecho se encuentra en mejores condiciones para probarlo’, lo cual refiere que cuando ese no sea el caso, la regla general no debería aplicarse en tanto “establecer exigencias tan altas para acreditar hechos que no se pueden fácilmente acreditar, pudiéndolos acreditar sin tanta dificultad la contraparte, supondría una afectación no solo al derecho a la defensa, sino al derecho a la igualdad en el proceso”.³⁸

Esta lógica subyacente a la regla general del artículo 196° del Código Procesal Civil, como es asignar la carga de la prueba a quien se encuentra en mejor aptitud para probar, es la misma que sustenta aquellas disposiciones legales especiales que la modifican para determinadas controversias específicas.

Sin embargo, en los casos en que no exista disposición legal diferente al artículo 196° del Código Procesal Civil ¿qué pasará cuando quien afirma un hecho esté en gran dificultad de probarlo?

³⁷ Maria Isabel Troncoso, “La obligación de tomar medidas razonables para evitar la extensión del daño”, *Revista de Derecho Privado de la Universidad Externado de Colombia*, N° 21, (2011): 353-391. <https://revistas.uexternado.edu.co/index.php/derpri/article/view/2993/3433>

³⁸ Reynaldo Bustamante Alarcón, “El derecho fundamental a probar y su contenido esencial”, en *Apuntes de Derecho Procesal*, (Lima: Ara Editores, 1997), 81.

Según la doctrina de las cargas probatorias dinámicas, dada la dificultad de las normas que consagran reglas para la carga de la prueba a fin abstraerse de todo escenario posible, el juez deberá “invertir las cargas probatorias legalmente pre-establecidas, trasladándolas hacia quien está en mejores condiciones para ofrecerla.”

No obstante, otros autores en aplicación de esta doctrina destacan que la regla general debe ser modificada para sostener que, si bien concierne a las partes probar el supuesto de hecho de las normas que devienen en el efecto jurídico que ellas contienen, cuando a una de las partes involucradas le resulte más fácil probar determinados hechos, debe pesar sobre ella la carga de probarlos, por la situación en la que se encuentra.

6.3. La falta de debida motivación de las resoluciones administrativas y la justificación de la negación de la cobertura de las aseguradoras, en controversias de seguros vehiculares.

A continuación, se desarrolla la teoría respecto al tercer problema, sobre la función resolutoria, la debida motivación de las resoluciones y otros alcances para tener en cuenta en la postura de la Autoridad Administrativa Competente, en el caso en concreto el INDECOPI.

6.3.1. La función resolutoria en las instancias administrativas

La Ley N° 29571 Código de Protección y Defensa del Consumidor, establece en el Capítulo II.- Responsabilidad Administrativa, subcapítulo I.- Disposiciones generales:

Artículo 105.- Autoridad competente: 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 núm. 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.

Asimismo, es importante señalar los deberes de las personas detrás y que sostienen la función de la Autoridad Competente, para ello y desde la perspectiva procesal, se revisará lo regulado en el Código Procesal Civil como los deberes de los jueces:

Artículo 50.- Son deberes de los Jueces en el proceso:

1. Dirigir el proceso, velar por su rápida solución, adoptar las medidas convenientes para impedir su paralización y procurar la economía procesal;
2. Hacer efectiva la igualdad de las partes en el proceso, empleando las facultades que este Código les otorga;
3. Dictar las resoluciones y realizar los actos procesales en las fechas previstas y en el orden que ingresan al despacho, salvo prelación legal u otra causa justificada;
4. Decidir el conflicto de intereses o incertidumbre jurídica, incluso en los casos de vacío o defecto de la ley, situación en la cual aplicarán los principios generales del derecho, la doctrina y la jurisprudencia. (El subrayado es propio)

Por consiguiente, todo juez que resuelve las controversias de procedimientos y/o procesos cuenta con una responsabilidad y debe sujetarse a los deberes que emanan de la ley o de la normativa aplicable.

6.3.2. El derecho de la debida motivación de las resoluciones

Este derecho es de carácter constitucional, tal como lo establece la carta magna en su Artículo 139° numeral 5, “La motivación escrita de las resoluciones judiciales en todas

las instancias, excepto los decretos de mero trámite, con mención expresa de la ley aplicable y de los fundamentos de hecho en que se sustentan”, este derecho se extiende a la universalidad de fueros procesales.

En el Perú, la observancia del debido proceso no es exclusiva del ámbito jurisdiccional sino también podría extenderse a otros fueros como el administrativo, penal, laboral y demás. Es así como el propio Tribunal Constitucional, con fecha 12 de diciembre de 1996, refería en la Sentencia del Tribunal Constitucional - Expediente N° 067-93 AA/TC, lo siguiente “(...) el respeto de las garantías del debido proceso también se aplica en cualquier clase de proceso o procedimiento disciplinario privado”³⁹.

Asimismo, según el jurista Morón Urbina, asociado este derecho se encuentra el tener una decisión motivada y fundada en derecho, lo que “Consiste en el derecho que tienen las personas para que las decisiones emitidas por el juzgador respecto a sus intereses y derechos hagan expresa consideración de los principales argumentos jurídicos y, de hecho, así como de las cuestiones propuestas por ellos en tanto hubieren sido pertinentes a la solución del caso”⁴⁰.

Por otro lado, respecto a la jurisprudencia del Tribunal Constitucional, este órgano ha dilucidado lo siguiente: “El derecho a la debida motivación de las resoluciones importa pues que los órganos judiciales expresen las razones o justificaciones objetivas que la llevan a tomar una determinada decisión. Estas razones, pueden y deben provenir no sólo del ordenamiento jurídico vigente y aplicable al caso, sino de los propios hechos debidamente acreditados en el trámite del proceso”⁴¹.

³⁹ Tribunal Constitucional. EXP. N°02750-2016-PA/TC, La debida motivación de las resoluciones judiciales en los casos de desnaturalización de la relación laboral. (Lima, 30 de julio de 2020)

⁴⁰ Juan Carlos Morón Urbina, “Principios del Procedimiento Administrativo”, en: *Comentarios a la Nueva Ley de Procedimiento Administrativo General*, (Lima: Gaceta Jurídica, 2008) 35.

⁴¹ Tribunal Constitucional, EXP. N° 03433-2013-PA/TC, 18 de marzo de 2014.

En ese sentido, si buscamos analizar y conocer si una resolución ha vulnerado el derecho a la debida motivación de las resoluciones debemos realizar a partir de los fundamentos expuestos en la resolución cuestionada, de forma que las demás piezas procesales o medios probatorios del proceso en cuestión solo serán evaluados para contrastar las razones expuestas, mas no podrán ser objeto de una nueva evaluación.

De igual manera, en sentencia anterior el Tribunal Constitucional ha tenido la oportunidad de precisar que “El derecho a la motivación debida constituye una garantía fundamental en los supuestos en que con la decisión emitida se afecta de manera negativa la esfera o situación jurídica de las personas. Así, toda decisión que carezca de una motivación adecuada, suficiente y congruente, constituirá una decisión arbitraria y, en consecuencia, será inconstitucional”⁴²; por ende, de acuerdo con lo expresado en las sentencias que cita el Expediente N° 00728-2008-PHC/TC, la debida motivación es un derecho y es de carácter fundamental, por ello se considera que dicho derecho puede ser llevado a las distintas vías procedimentales que existe en el ordenamiento jurídico peruano, es decir a la vía administrativa de la que versa el presente expediente analizado. (El subrayado es propio)

6.3.3. La inscripción de la denunciada en el registro de infracciones y sanciones - RIS:

El acto de registrar a un proveedor en el RIS es frecuente cuando un proveedor incumple frente a un consumidor o se le imputa una sanción y/o multa, de forma que queda registrado con el fin de diferenciarlo del resto de proveedores, en base a la sanción y/o multa que se le haya asignado por uno o más casos en concreto.

La base legal de dicho registro se encuentra establecida en el Artículo 119° del Código de Protección y Defensa al Consumidor como el 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

⁴² Tribunal Constitucional, EXP. N° 05601-2006-PA/TC, 16 de julio de 2007.

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”.

VII. Toma de posición personal fundamentada sobre cada uno de los problemas jurídicos identificados

A continuación, se expondrá la posición personal de la autora del presente informe respecto a cada uno de los problemas jurídicos identificados.

7.1. El Primer Problema: “La contradicción entre la aceptación de la primera orden de reparación y la posterior negación de la cobertura de la póliza del seguro, por parte de la aseguradora”

Desde la perspectiva de la autora del presente informe, era importante analizar toda la normativa vigente que podría ser relevante para el presente caso, tales como la Ley del Procedimiento Administrativo General, Reglamento de Organización y Funciones del Indecopi, Código Procesal Civil, Código Penal, Reglamento de la SBS frente a los Seguros, entre otras.

Es por ello, que para responder el primer problema se abordará si se cumplió con las obligaciones que tienen las partes de acuerdo con las normas vigentes.

En el caso de los denunciados, quienes cumplen el rol de asegurados en el presente caso, tenían la obligación de reportar el siniestro de manera inmediata a la aseguradora, así como tenían un deber expreso de no agravar el daño, es decir no poner en marcha el vehículo y/o seguir conduciendo después de haberse producido el accidente, sin antes haber efectuado las reparaciones necesarias para no agravar el daño, salvo que se encontrase en una situación de un deber de humanidad generalmente aceptado o por

legítima defensa; lo que se lleva a cabo por subsumirse en el supuesto de exclusión de la agravación del daño, por lo tanto, se entiende que actuó de manera correcta.

Respecto a los supuestos de idoneidad del servicio y la responsabilidad administrativa que se encuentran regulados en la Ley N° 25971 Código de Protección y Defensa del Consumidor, se aprecia que la aseguradora no cumplió con sus obligaciones toda vez que desconoció parcialmente la cobertura del seguro.

Si bien, se considera que la Aseguradora si debiese poder aceptar la cobertura de forma parcial o de cumplir con el pago de la póliza vehicular por medio de órdenes de compra individuales; es importante que la aseguradora identifique expresamente y justifique cuando desea excluir alguna orden de reparación por haberse configurado un vicio o llevado a cabo un supuesto de negligencia o cualquier acto que vulnere el derecho del asegurado a recibir la cobertura total del siniestro.

De la descripción de los hechos en el expediente se identifica que la primera aceptación es respecto a la primera orden de reparación de fecha 12 de enero de 2015 enviada por el Taller Automotriz, sin haber identificado el daño interno al motor y la segunda negación de cobertura es respecto a la orden de reparación de fecha 17 de febrero de 2015 donde se identifican los daños al motor.

En ese sentido, la contradicción entre la aceptación y la negación de diversas ordenes de reparación son válidas ya que alegan a distintas revisiones del vehículo. No obstante, es importante analizar el caso de forma general y no específica.

La posterior negativa de cobertura se debió a que la aseguradora consideraba y argumentaba que se produjo una agravación del daño, hecho que no se niega dentro del expediente, las partes y la Autoridad Administrativa Competente tienen pleno conocimiento de ello; es la aseguradora quien no puede probar que el señor continuó conduciendo el vehículo con posterioridad al momento en que ocurrió el accidente, habiendo advertido que se encontraba roto el cárter. Asimismo, no pudo determinar que

el señor Coello estaba en posibilidad de detener la marcha del vehículo sin poner en riesgo su seguridad o integridad.

Por lo tanto, no se encuentra dentro del supuesto de exclusión de la responsabilidad administrativa al no acreditar una causa objetiva de la agravación del daño por parte del denunciante:

Artículo 104.- Responsabilidad administrativa del proveedor: El proveedor es administrativamente responsable por la falta de idoneidad o calidad, el riesgo injustificado o la omisión o defecto de información, o cualquier otra infracción a lo establecido en el presente Código y demás normas complementarias de protección al consumidor, sobre un producto o servicio determinado.

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

En la prestación de servicios, la autoridad administrativa considera, para analizar la idoneidad del servicio, si la prestación asumida por el proveedor es de medios o de resultado, conforme al artículo 18°.

En conclusión, es válida la aceptación de órdenes de reparación parciales, siempre que se encuentren debidamente justificadas y en el caso en concreto, la aseguradora no justificó debidamente su exclusión de la responsabilidad administrativa, por ende, era responsable de la cobertura total de la póliza vehicular y no debió rechazar la segunda orden de reparación.

7.2.El Segundo Problema: “La insuficiencia probatoria que se genera a raíz de la presentación de los informes técnicos en la contradicción de la denuncia y con carácter extemporáneo”

Respecto a este problema se considera la importancia de respetar los plazos dentro de cualquier procedimiento o proceso, sea que este se esté llevando en la vía administrativa o en otro fuero.

Desde el punto de vista de la autora del informe, al validar los medios probatorios, estos deben ser completamente imparciales y oportunos, para que goce de validez y tengan suficiencia probatoria; ello con el fin de que no se dilucide suspicacias y/o invalidaciones al momento de que la Autoridad Administrativa Competente las considere para resolver el caso en concreto.

En ese sentido, es importante señalar que la Sala Especializada en Protección al Consumidor destacó la falta de suficiencia probatoria del informe técnico debido a que fue presentado dos (2) meses luego de producirse el siniestro, por lo tanto, considera que también se debería analizar ello, pese a que no profundizó sustancialmente en dicho alcance.

Es importante abordar este segundo problema ya que en la primera instancia administrativa, cuando el caso en concreto se encuentra bajo el análisis de la Comisión, este órgano evalúa a detalle cada medio probatorio alcanzado por las partes ya que considera que, y cito: “a partir de ellos, se verifica si los daños ocurridos en el motor del vehículo se encuentran excluidos de cobertura solicitada por Estudio Jurídico Coello, en base a la cláusula de agravación del daño alegada por La Positiva en la carta de rechazo”, es decir basa completamente su decisión en el análisis de los medios probatorios presentados por las partes.

Asimismo, observa y enuncia lo siguiente:

- i. Que, La Positiva aprobó la reparación del vehículo pero que dicha aprobación fue respecto a la primera orden de reparación, no a la segunda.
- ii. Que, de acuerdo con el informe emitido por el taller, el daño en el motor fue producto de la falta de lubricación que se originó por la rotura del cárter, el cual sufrió daños luego de que el señor Coello colisionara con el rompe muelle.
- iii. Que, no es un hecho controvertido que el señor Coello continuó manejando, ya que el mismo lo habría reconocido.
- iv. Según el denunciante no comunicó la ocurrencia del siniestro al momento del choque debido a que visualmente era un daño mínimo y que sería más oneroso reportar dicho suceso que arreglarlo por su cuenta.

Por lo tanto, concluye que el siniestro no reportado en un primer momento fue lo que genero la pérdida de aceite y consecuente daño en el motor por falta de lubricación.

En ese sentido, la Comisión basándose en dichos medios probatorios (informes periciales y técnicos), resuelve declarar infundada la demanda ya que el denunciante no acreditó que la aseguradora negó injustificadamente la cobertura del seguro, sino que fue totalmente justificado y pertinente tal rechazo.

En conclusión, no debe considerarse correcta tal postura ya que el análisis de los medios probatorios si carecen de suficiencia probatoria por ser extemporáneos debido a que fueron presentados dos (2) meses posteriores al siniestro, tiempo excesivo para que las partes presenten informes periciales, así como imparciales, debido a que los denunciante no participaron en dichas inspecciones técnicas al vehículo, sino que fueron contratados a pedido de la parte denunciada.

7.3.El Tercer Problema: “La falta de debida motivación de las resoluciones administrativas y la justificación de la negación de la cobertura de las aseguradoras, en controversias de seguros vehiculares”

En este último problema se concuerda con lo indicado por la Sala Especializada del Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual ya que no se analizó como es debido la negación injustificada de la aseguradora para la cobertura del seguro.

Es parte del pronunciamiento del Tribunal Constitucional: “El análisis de si en una determinada resolución judicial se ha violado o no el derecho a la debida motivación debe realizarse a partir de los propios fundamentos expuestos en la resolución cuestionada”⁴³, por ello del estudio de las resoluciones partes del procedimiento administrativo, se encuentra que la Comisión en su resolución de primera instancia obvio analizar la exclusión del supuesto de agravación del daño, contenido en la norma y también en póliza de seguros vehicular.

Sin embargo, la segunda instancia administrativa si evaluó dicho aspecto y consideró que la aseguradora no manifestó razones suficientes para negar el pago del monto indemnizatorio de la póliza, a su vez esta Sala Especializada proporcionó argumentos que demostraron una debida motivación de su resolución:

- i. Que, La Positiva debió evaluar las circunstancias de la ocurrencia del siniestro, conforme lo establece el artículo 15° del Reglamento para la Gestión y Pago de Siniestros, a efectos de denegar la cobertura solicitada.
- ii. Que, La Positiva, siendo la compañía aseguradora no cumplió con su obligación de evaluar si el denunciante se encontraba inmerso en una causal de excepción establecida por la póliza de seguros contratada, respecto a una situación de legítima defensa.

⁴³ Tribunal Constitucional, EXP. N° 05601-2006-PA/TC.

- iii. Que, La Positiva no ha cumplido con analizar si el señor Coello estaba en posibilidad de detener la marcha del vehículo en el mismo lugar en el que ocurrieron los hechos.

De este modo, el proveedor podría haber sido exonerado de responsabilidad administrativa, de lograrse acreditar la existencia de una causa objetiva, justificada y no previsible que haya configurado la ruptura del nexo causal por caso fortuito o fuerza mayor, de hecho, determinante de un tercero o de la imprudencia del propio consumidor afectado, lo que en definitiva no se ha podido validar en el caso en concreto.

Por ello, finalmente se confirma la postura de encontrarse de acuerdo con lo resuelto en el presente caso luego de haber analizado la postura de ambas instancias administrativas como lo fue la Comisión de Protección al Consumidor N° 1 y la Sala Especializada del Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual.

VIII. Valoración Jurídica Personal Fundamentada Sobre la Forma en la que la Autoridad Competente resolvió los Problemas Jurídicos Identificados en el Expediente

Se considera que el presente caso es uno que admite al debate de numerosas cuestiones jurídicas y conceptuales, ello dando lugar a diversas posturas sobre la forma en que podría resolverse.

En ese sentido, luego del análisis de los hechos y fundamentos del expediente, así como el marco teórico y haber adoptado una postura propia, la autora del presente informe expresará su valoración jurídica sobre la forma en la que la Autoridad Administrativa Competente resolvió los problemas jurídicos identificado en el expediente.

Las resoluciones de la Autoridad Administrativa Competente difieren considerablemente entre sí; en el caso de la resolución de primera instancia, no analiza debidamente el deber de idoneidad al cual se encuentra obligado a responder, el proveedor. Ello, debido a que evalúa solo el artículo 18° y 19°, no analizó que el proveedor no cumple con los requisitos mínimos regulados en el artículo 104° del Código de Defensa y Protección del Consumidor,

respecto a la responsabilidad administrativa por la falta de idoneidad de los productos y/o servicios.

Pese a que, la Comisión en su Resolución analiza la solicitud de informe oral por parte del Estudio Coello y por otra parte analiza el requerimiento de La Positiva respecto a solicitar al Taller Automotriz las causas del daño interno al motor del vehículo asegurado; declara que ambos requerimientos no son oportunos ni necesarios, ya que este órgano contaba con argumentos suficientes para resolver el caso en concreto.

Posteriormente, analiza la calidad de consumidor final, elaborando acertadamente un diagrama con tres filtros, un filtro general que analiza si la adquisición, uso o disfrute que se realiza sobre el producto o servicio material de controversia está vinculado a un fin persona, familiar o de su entorno social inmediato; mientras que los otros dos filtros específicos para las microempresas cuestionan si su uso no está relacionado al giro del negocio y si existe una asimetría informativa del producto, obteniendo como resultado que si cumple con dichos requisitos, por ende si califica como consumidor final según el numeral 1.1 del Artículo IV del Título Preliminar del Código.

Además, también realiza un análisis a la presunta infracción del deber de idoneidad de los productos y/o servicios del caso, y determina que no se vulneró tal deber ya que el consumidor no pudo acreditar que la compañía aseguradora negó injustificadamente la cobertura del seguro vehicular contratado, por el accidente sufrido el 29 de diciembre de 2014.

Es decir, que era válido negar dicha cobertura porque correspondía a una agravación del daño del siniestro, debidamente estipulado en el Contrato de Seguros (Póliza de Seguro Vehicular) al momento que este decide no reportar el siniestro y continuar manejando a pese a detectar daños al vehículo, lo que evidentemente generó la pérdida de aceite y el consecuente daño en el motor por falta de lubricación. En ese sentido, niega también las medidas correctivas solicitadas y el pago de costas y costos.

Por consiguiente, corresponde analizar la segunda Resolución, emitida por la Sala Especializada en Protección al Consumidor, producto de la apelación interpuesta por los denunciantes.

La Resolución de la Sala Especializada analiza el deber de idoneidad desde una perspectiva más proteccionista al consumidor y destaca las responsabilidades que le corresponden a la aseguradora frente al servicio que brinda al asegurar un vehículo.

Dichas responsabilidades están contenidas en la normativa legal vigente en materia de Seguros, como son los artículos 18°, 19° y 104° del Código de Protección y Defensa al Consumidor, el artículo 15° del Reglamento para la Gestión y Pago de Siniestros de la SBS y en la normativa de carga de la prueba regulada en el Artículo 162° de la Ley del Procedimiento Administrativo General y el artículo 196° del Código Procesal Civil.

En ese sentido, la Sala Especializada denota que la Aseguradora no logró demostrar que el Señor Coello continuó conduciendo el vehículo 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, agravando el daño; ni tampoco que el señor Coello estaba en posibilidad de detener su vehículo y reportar el siniestro en el mismo lugar que ocurrieron los hechos sin poner en riesgo su seguridad o integridad.

En concordancia con los fundamentos manifestados, se considera que la Resolución de la Sala Especializada se encuentra debidamente motivada, opta por un mayor análisis, amplio y oportuno, además de preservar el Derecho Constitucional de Protección al Consumidor, toda vez que analiza diversas materias del Derecho, destaca la exclusión establecida dentro de la Póliza de Seguros de cumplir con un deber de humanidad generalmente aceptado y/o legítima defensa, a diferencia de la Resolución de la Comisión que obvia dichos hechos y fundamentos al revisar el caso. (El subrayado es propio).

IX. Conclusiones y Recomendaciones

- 9.1.** El Proveedor no demostró que cumplió con el principio de idoneidad del producto y/o servicio ofrecido, de igual manera tampoco probó que fue responsable administrativamente de acuerdo con los alcances establecidos en la Ley N° 29571° Código de Protección y Defensa del Consumidor, ya que negó la cobertura de la póliza de seguro vehicular injustificadamente y no previendo que la agravación del daño efectuada por el denunciante se debió a un deber humanamente comprensible e incluso de legítima defensa para salvaguardar su integridad y seguridad y la de su acompañante.
- 9.2.** Se verificó que el nexo causal del presente reclamo por Cobertura de Póliza de Seguro no se ha perdido o “roto”, ya que, al momento de solicitar una indemnización por daños y perjuicios, aún prevalecía, ello debido a que los denunciantes actuaron de manera correcta y diligente frente al accidente y/o siniestro.
- 9.3.** Los medios probatorios presentados fuera del plazo carecen de suficiencia probatoria, analizado desde un aspecto temporal; debieron ser presentados al inicio o siguiendo el curso de la resolución y/o cobertura del siniestro. Además, se concluye que carecen de imparcialidad, debido a que no contaron por la participación y/o aprobación de todas las partes. Estos argumentos son los que invalidan el informe pericial presentado por La Positiva.
- 9.4.** Se recomienda a las empresas Aseguradoras seguir un orden de prelación y actuación de pruebas, las cuales deberán ser recopiladas y construidas de la mano con el Asegurado, por ejemplo, si se va a realizar un peritaje, para que este cuente con un carácter imparcial y no sea invalidado en un eventual proceso administrativo y/o judicial posterior.
- 9.5.** Se recomienda a los Asegurados reducir la asimetría de la información existente entre ellos y las Aseguradoras, para ello es importante que conozcan todos los alcances de las Pólizas que contratan, además de sus exclusiones, todos los alcances pertinentes que

establece el Reglamento de Transparencia de Información y Contratación de Seguros con el que deben contar dichas Pólizas de Seguros.

9.6. Finalmente, al lector se recomienda que de encontrarse ante un evento inesperado sea por caso fortuito o fuerza mayor por el que sufriera un siniestro, cumpla con el deber de no agravación del daño, tener presente que solo se justificaría una agravación del daño ante una situación evidente de legítima defensa, de esta forma los intereses de ambas partes serán ampliamente satisfecho.

X. Bibliografía

10.1. Libros Físicos

Brewer-Carias Allan, *Sobre los Principios del Procedimiento Administrativo*”, en: *Comentarios a la Jurisprudencia de Derecho Administrativo del Tribunal Constitucional Peruano 2000-2010*, Lima: Ediciones Legales, 2012.

Bustamante Alarcón Reynaldo, “*El derecho fundamental a probar y su contenido esencial*”. En: *PRIORI POSADA, Giovanni y Reynaldo BUSTAMANTE ALARCÓN, Apuntes de Derecho Procesal*, Lima: Ara Editores, 1997.

Calvo Costa Carlos, *Daño Resarcible*, Buenos Aires: Editorial Hammurabi, 2005.

Cassagne, Juan Carlos, *Derecho Administrativo, Tomo I*, Lima: Palestra, 2010.

Danós Ortega Jorge, “*Comentarios a la Nueva Ley de Procedimiento Administrativo General*”, en: *Comentarios a la Ley del Procedimiento Administrativo, Primera Parte, Segunda Edición*, Lima: Ara Editores, 2004.

De Trazegnies Fernando. *La Responsabilidad Extracontractual Tomo II. Pontificia Universidad Católica del Perú*, Lima 1988.

Hamid Charaf Bdine Junior, *Código Civil Comentado. Doutrina e Jurisprudência. Comentario al artículo 393*, Coordinador: Cezar Peluso, São Paulo: Manole, 2010.

Lasarte Carlos, *Derechos reales y Derecho hipotecario (T. V de los Principios de Derecho civil)*. 8ª ed. Madrid: Ed. Marcial Pons, 2010.

Martin Mateo Ramón, “*La Administración en el Estado de Derecho*”, en: *Manual de Derecho Administrativo*, Navarra: Editorial Aranzadi, 2004.

Martin Mateo Ramón, “*El Derecho Administrativo*”, en: *Manual de Derecho Administrativo*, Navarra: Editorial Aranzadi, 2004.

Martin Tirado Richard, “*Del régimen jurídico de los actos administrativos*”, en: *Sobre la Ley de Procedimiento Administrativo General*, Lima: Editorial UPC, 2009.

Martin Tirado Richard, “*Administración pública y procedimiento administrativo general. Razones para su vinculación*”, en: *La Ley y Procedimiento Administrativo General. Diez años después*, Lima: Palestra, 2011.

Mir Puig Santiago, *Derecho Penal. Parte General, 8va Edición*, Buenos Aires: Editorial B de f, 2008.

Monroy Gálvez Juan, *Introducción al Proceso Civil, Los Recursos en el Proceso Civil, Los Principios del proceso y del procedimiento*, Santa Fe de Bogotá: Edit. Temis, 1996.

Montero Aroca Juan. *Los recursos en el Proceso Civil. Los Recursos en el Proceso Civil*. Valencia: Editorial Tirant lo Blanch, 2001.

- Morón Urbina Juan Carlos. “*El Nuevo Régimen de los Actos Administrativos en la Ley N° 27444*”, en: *Comentarios a la Ley de Procedimiento Administrativo General, Segunda Parte*, Lima: Ara Editores, 2003.
- Morón Urbina Juan Carlos, “*Los Procedimientos Administrativo: contribución para su útil clasificación*”, en: *La Ley de Procedimiento Administrativo General. Diez años después*, Lima, Palestra 2011.
- Morón Urbina Juan Carlos., *Principios del Procedimiento Administrativo. En: Comentarios a la Nueva Ley de Procedimiento Administrativo General*, Lima: Gaceta Jurídica, 2008.
- Mosset Iturraspe Jorge. *La Valoración en dinero de la vida humana. En: El valor de la vida humana*, Buenos aires Rubinzal-culzoni Editores, 2002.
- Parma Carlos, *Teoría Del Delito 2.0*, Lima: Adrus Editores, 2017.
- Parra Quijano Jairo, *Principios Generales de la Prueba Judicial en Manual de Derecho Probatorio, Sexta Edición*. Bogotá: Ediciones Librería Profesional, 1996.
- Pedreschi Garcés Willy, “*Análisis de la Potestad Sancionadora de la Administración Pública y el Procedimiento Administrativo Sancionador en el marco de la Ley N° 27444, Ley de Procedimiento Administrativo General, Segunda Parte*”, Lima: Ara Editores, 2003.
- Rubio Correa Marcial. *El Sistema Jurídico*, Lima: Fondo Editorial PUCP, 2007.
- Sanchez Velarde Pablo. “*Las Pruebas en Particular*” en *Manual de Derecho Procesal Penal, 1era ed.*, Lima: Idemsa, 2004.
- Salvi Cesari. *El daño. En: Estudios sobre la Responsabilidad Civil*. Lima: Ara Editores, 2001.

Tirado Barrera José, “*La ejecución forzosa de los Actos Administrativos en la Ley N° 27444*”, en: *Comentarios a la Ley de Procedimiento Administrativo General, Segunda Parte*, Lima: Ara Editores, 2003.

Zegarra Valdivia Diego, “*La motivación del acto administrativo de la Ley N° 27444, Nueva Ley de Procedimiento Administrativo General*”, en: *Comentarios a la Ley de Procedimiento Administrativo General, Segunda Parte*, Lima: Ara Editores, 2003.

Zambrano Pasquel Alfonso, *Derecho Penal- Parte General*, Lima: Ara Editores, 2006.

Zegarra Valdivia Diego, “*La resolución en el procedimiento administrativo sancionador y el derecho de defensa*”, en: *Comentarios a la Ley de Procedimiento Administrativo General, Segunda Parte*, Lima: Ara Editores, 2003.

Zambrano Pasquel Alfonso, *Derecho Penal- Parte General*, Lima: Ara Editores, 2006.

10.2. Libros Electrónicos

Bullard Gonzales, Alfredo. *Derecho y Economía: El análisis económico a las Instituciones Legales*. Lima: Palestra Editores, 2003. <http://cendoc.sc.gob.sv/textocompleto/922.pdf>

Gordillo, Agustín. *El Acto Administrativo*. Buenos Aires: Ediciones Macchi, 1967. https://www.gordillo.com/pdf_tomo9/libroi/capitulo9.pdf

10.3. Artículo en una revista académica impresa o electrónica

Cantoral Lopez, Epifanio. “La legítima defensa en el Código Penal”, *Revista Oficial del Poder Judicial*. (2021).

Danós Ordoñez, Jorge, “¿Constituye el acto administrativo fuente del derecho en el ordenamiento jurídico peruano?”, en: *Revista de Derecho Administrativo: Procedimiento Administrativo*, Circulo de Derecho Administrativo, (2010): 21-37.

Morón Urbina, Juan Carlos. “Los actos-medidas (medidas correctivas, provisionales y de seguridad) y la potestad sancionadora de la Administración”, en: *Revista de Derecho Administrativo Procedimiento Administrativo*, Circulo de Derecho Administrativo, N°, (2010): 135-157.

Núñez del Prado Simons, Alonso. “La Nueva Ley Del Contrato De Seguro En El Perú”. *Revista Ibero-Latinoamericana De Seguros*, N° 26 (2018): 47.
<https://revistas.javeriana.edu.co/index.php/iberoseguros/article/view/21415>.

Tovar Mena, Teresa. “Responsabilidad civil y relaciones de consumo. El deber de informar del proveedor y los defectos de información de los productos”. *Ius et Veritas* N°26, (2003): 216.
<https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/iusetveritas/article/view/16244>

Troncoso, Maria Isabel. “La obligación de tomar medidas razonables para evitar la extensión del daño”, *Revista de Derecho Privado de la Universidad Externado de Colombia*, N° 21, (2011):353-391. <https://revistas.uexternado.edu.co/index.php/derpri/article/view/2993/3433>

10.4. Artículo o documento en un sitio web

Asociación Peruana de Empresas de Seguros – APESEG. “Glosario de términos Asociación Peruana de Empresas de Seguros”, 20 de julio de 2021. <https://www.apeseg.org.pe/glosario-de-terminos/>

“Daños y Perjuicios”, Conceptos Jurídicos. 20 de julio de 2021, <https://www.conceptosjuridicos.com/danos-y-perjuicios/>

Diéguez Méndez, Yurisander. “El principio de Legalidad y los Actos Administrativos”. Dialnet.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5498886>

Lecaros, José Miguel. “Apuntes de Derecho Civil”, 20 de julio de 2021,
<http://www.josemiguellectaros.cl/v2/wp-content/uploads/2014/11/Los-contratos-Parte-general.pdf>

Núñez del Prado, Alonso. “Principios Jurídicos del Seguro”. 2012.
<http://www.apecose.com/2012/06/principios-juridicos-del-seguro/> p.4

Osterling Parodi, Felipe. “La indemnización de daños y perjuicios”. Osterling firm documentos.
19 de julio de 2021.
<http://www.osterlingfirm.com/Documentos/articulos/La%20indemnizacion%20de%20da%C3%B1os.pdf>

Rodríguez García, Gustavo. “La responsabilidad del proveedor en tiempos de Coronavirus: protección al consumidor en tiempos de crisis”, Enfoque Derecho (blog), 20 de julio de 2021,
<https://www.enfoquederecho.com/2020/03/31/la-responsabilidad-del-proveedor-en-tiempos-de-coronavirus-proteccion-al-consumidor-en-tiempos-de-crisis/>

Rojas Klauer, Carlos, “Responsabilidad Administrativa del Proveedor”, 21 de julio de 2021,
<https://lazoabogados.com.pe/wp-content/uploads/2014/12/Responsabilidad-Administrativa-del-proveedor-CRK.pdf.pdf>

Valcavi, Giovanni. “Sobre la evitabilidad del daño grave ex art. 1227.2.º del CC Italiano y sustitución de la prestación incumplida”. Fondazione Giovanni Valcavi. 26 de abril de 2005,
<http://www.fondazionegiovannivalcavi.it/espanol/derecho-civil/Sobre-la-evitabilidad-del-dano-grave.pdf>

10.5. Tesis y Trabajos de Grado

Valentina Loreto Guevara Parra et al., “La Evolución Del Concepto De Contrato Y Su Incidencia En Los Principales Mecanismos De Protección Del Acreedor Insatisfecho”, (Memoria de prueba para optar al grado de Licenciado en Ciencias Jurídicas y Sociales, Repositorio Universidad de Chile, 2017), <http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/143963/La-evoluci%C3%B3n-del-concepto-de-contrato-y-su-incidencia-en-los-principales-mecanismos-de-protecci%C3%B3n-del-acreedor-insatisfecho.pdf?sequence=1>

10.6. Jurisprudencia

Corte Suprema de Justicia de la República, Casación Laboral N° 12854-2016 Moquegua, de 14 de noviembre de 2018.

Corte Suprema de Justicia de la República, Casación N° 823-2002-Loreto, de la Sala Civil Permanente, de 29 de setiembre de 2003.

Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual - Indecopi, Resolución 2925-2011/SC2-Indecopi, de 27 de octubre de 2011.

Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual, EXP. N° 317-2011/PS-INDECOPI-PIU, de 5 de diciembre de 2012.

Instituto de Defensa y Protección al Consumidor - Indecopi, Resolución N° 1257-2017/SPC-INDECOPI de 29 de marzo de 2017.

Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras de Fondos de Pensiones - SBS, Resolución SBS N° 3202-2013 de 24 de mayo de 2013.

Superintendencia de Banca y Seguros - SBS, Resolución SBS N° 3199-2013, de 24 de mayo de 2013.

Superintendencia de Banca y Seguros – SBS, Resolución SBS N° 4143-2019, de 11 de setiembre de 2019.

Tribunal Constitucional, EXP. N°02750-2016-PA/TC, 30 de julio de 2020.

Tribunal Constitucional, EXP. N° 03433-2013-PA/TC de 18 de marzo de 2014.

Tribunal Constitucional, EXP. N° 05601-2006-PA/TC de 16 de julio de 2007.

10.7. Normas Jurídicas

Constitución Política del Perú (Const.) 29 de diciembre de 1993.

Ley N° 27444 - 2001, Ley del Procedimiento Administrativo General, de 10 de abril de 2001.

Ley N° 29571° -2010. Código de Protección y Defensa del Consumidor. 2 de setiembre de 2010.

Resolución Ministerial N° 010-93-JUS – 1993. Código Procesal Civil, 23 de abril de 1993.

Resolución de la Presidencia del Consejo Directivo del INDECOPI N° 075-2017-INDECOPI-COD, Directiva que regula el procedimiento sumarísimo en materia de protección al consumidor previsto en el Código de Protección y Defensa del Consumidor, 28 de abril de 2017.

Resolución SBS N° 4143-2019, de 11 de setiembre. Reglamento de Gestión de Conducta de Mercado del Sistema de Seguros, de 11 de setiembre de 2019.

Resolución SBS N° 3199-2013, de 24 de mayo, Reglamento de Transparencia de Información y Contratación de Seguros, de 25 de mayo de 2013.