



PROCEDENCIA : COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR –
SEDE LIMA SUR N° 3
PROCEDIMIENTO : DE OFICIO
DENUNCIADA : LA POSITIVA SEGUROS Y REASEGUROS S.A.
MATERIA : DEBER DE IDONEIDAD
ACTIVIDAD : SEGUROS GENERALES

SUMILLA: *Se confirma la resolución venida en grado, en el extremo que halló responsable a La Positiva Seguros y Reaseguros S.A., por infracción del artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haberse acreditado que, para realizar el pago de las indemnizaciones derivadas del SOAT en los casos de incapacidad temporal de menores de edad, la denunciada requería una copia de la partida de nacimiento de los agraviados, además de la copia de su DNI.*

Asimismo, se confirma dicha resolución, en el extremo que halló responsable a La Positiva Seguros y Reaseguros S.A., por infracción del artículo 19° del aludido cuerpo normativo, al haberse acreditado que, en tres (3) casos en los que no existía ninguna discrepancia sobre el monto que correspondía otorgar a los beneficiarios por las indemnizaciones derivadas del SOAT para el supuesto de incapacidad temporal, la denunciada no cumplió con pagar el referido concepto dentro del plazo previsto para tales efectos.

Finalmente, se confirma la resolución apelada, en el extremo que halló responsable a La Positiva Seguros y Reaseguros S.A., por infracción del artículo 19° de la norma bajo comentario, al haberse acreditado que, en cincuenta y seis (56) casos en los que existía una controversia respecto del monto total que debía otorgarse a los beneficiarios por las indemnizaciones derivadas del SOAT para el supuesto de incapacidad temporal, la denunciada no cumplió con pagar los beneficios no sometidos a disputa dentro del plazo previsto para tales efectos.

SANCIONES:

- **4,50 UIT:** *Por haber requerido la copia de la partida de nacimiento de menores de edad que eran beneficiarios del SOAT, además de la copia de su DNI, a efectos de otorgar la indemnización correspondiente.*
- **106,20 UIT:** *Por no haber pagado la indemnización respectiva dentro del plazo previsto para tales efectos, en un total de cincuenta y nueve (59) casos.*



Lima, 21 de agosto de 2017

ANTECEDENTES

1. En mérito de las recomendaciones contenidas en el Informe 313-2016/GSF de fecha 3 de junio de 2016, por Resolución 1 del 18 de agosto de 2016, la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 3 (en adelante, la Secretaría Técnica de la Comisión), dispuso lo siguiente:

“PRIMERO: Iniciar procedimiento administrativo sancionador en contra de LA POSITIVA SEGUROS Y REASEGUROS S.A., a instancia de la Secretaría Técnica, con cargo a dar cuenta a la Comisión de Protección al Consumidor 3; en tanto habría incurrido en presunta infracción a lo establecido en el artículo 19 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto habría exigido requisitos adicionales a los previstos normativamente para atender al pago de indemnizaciones por incapacidad temporal derivadas del SOAT, solicitadas en favor de menores de edad.

SEGUNDO: Iniciar procedimiento administrativo sancionador en contra de LA POSITIVA SEGUROS Y REASEGUROS S.A., a instancia de la Secretaría Técnica, con cargo a dar cuenta a la Comisión de Protección al Consumidor 3; en tanto habría incurrido en presunta infracción a lo establecido en el artículo 19 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto no habría pagado las indemnizaciones por incapacidad temporal derivadas del SOAT dentro del plazo legal de diez (10) días”.

2. Mediante escrito de fecha 5 de octubre de 2016, La Positiva Seguros y Reaseguros S.A.¹ (en adelante, La Positiva) presentó su escrito de descargos ante la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 3 (en adelante, la Comisión). En dicha oportunidad, la denunciada: (i) señaló los motivos por los cuales requería la copia de la partida de nacimiento de menores de edad para realizar el pago de las indemnizaciones derivadas del Seguro Obligatorio contra Accidentes de Tránsito (en adelante, SOAT) en casos de incapacidad temporal, precisando que cuando se presentaba el Documento Nacional de Identidad (en adelante, DNI) de tales beneficiarios, ya no era necesario entregar la copia de la referida partida; (ii) reconoció la existencia de tres (3) casos en los que se excedió el plazo establecido por ley para realizar el pago de las indemnizaciones derivadas del SOAT por incapacidad temporal; y, (iii) señaló que, del artículo 31° del Decreto Supremo 024-2002-MTC, se desprendería que los beneficios que debían ser liquidados, solo eran aquellos no sometidos a disputa.

¹ RUC: 20100210909, con domicilio fiscal en: Cal. Francisco Masías 370 (Cruce con Av. Javier Prado Este), Lima – Lima – San Isidro.



3. A partir de las recomendaciones contenidas en el Informe 10-2016/GSF-COMP de fecha 9 de noviembre de 2016, mediante Resolución 3 del 11 de noviembre de 2016, la Secretaría Técnica de la Comisión amplió los cargos imputados contra La Positiva, conforme al siguiente detalle:

***“PRIMERO:** Se resuelve ampliar la imputación de hechos efectuados respecto al presente procedimiento administrativo sancionador iniciado en contra de LA POSITIVA SEGUROS Y REASEGUROS S.A., por la presunta infracción a lo establecido en el artículo 19 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto no habría pagado las indemnizaciones por incapacidad temporal derivadas del SOAT dentro del plazo legal de diez (10) días, en cincuenta y seis (56) casos especificados en el Anexo 1 del Informe 313-2016/GSF.”*

4. En respuesta de la imputación de cargos antes referida, mediante escrito de fecha 12 de diciembre de 2016, La Positiva indicó que no incurrió en una infracción del deber de idoneidad por el hecho de no haber pagado las indemnizaciones solicitadas en los cincuenta y seis (56) casos que fueron aludidos por la Secretaría Técnica de la Comisión, toda vez que, en tales casos, aún no había ningún pronunciamiento definitivo respecto del periodo de incapacidad temporal que correspondía reconocer en favor de los agraviados, por parte de la autoridad competente.
5. A través de la Resolución 0007-2017-2017/CC3 del 20 enero de 2017, la Comisión emitió el siguiente pronunciamiento:
- (i) Halló responsable a La Positiva, por infracción del artículo 19° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código)², al haberse acreditado que, para realizar el pago de las indemnizaciones derivadas del SOAT en los casos de incapacidad temporal de menores de edad, la denunciada requería una copia de la partida de nacimiento de los agraviados, además de la copia de su DNI;
 - (ii) halló responsable a La Positiva, por infracción del artículo 19° del Código, al haberse acreditado que, en tres (3) casos en los que no existía ninguna discrepancia sobre el monto que correspondía otorgar a los beneficiarios por las indemnizaciones derivadas del SOAT para el supuesto de incapacidad temporal, no cumplió con pagar el referido concepto dentro del plazo previsto para tales efectos;
 - (iii) halló responsable a La Positiva, por infracción del artículo 19° del Código, al haberse acreditado que, en cincuenta y seis (56) casos en los que existía una controversia respecto del monto total que debía otorgarse a los beneficiarios por las indemnizaciones derivadas del SOAT para el

² Publicado el 2 de setiembre de 2010 en el diario oficial El Peruano. Entró en vigencia a los 30 días calendario.



- supuesto de incapacidad temporal, no cumplió con pagar los beneficios no sometidos a disputa dentro del plazo previsto para tales efectos;
- (iv) sancionó a La Positiva con las siguientes multas: (a) 4,50 UIT, por haber requerido la copia de la partida de nacimiento de menores de edad que eran beneficiarios del SOAT, además de la copia de su DNI, a efectos de otorgar la indemnización correspondiente; y, (b) 106,20 UIT, por no haber pagado la indemnización respectiva dentro del plazo previsto para tales efectos, en un total de cincuenta y nueve (59) casos;
 - (v) ordenó a La Positiva, como medida correctiva, que cumpla con pagar a los agraviados, los beneficios no disputados que les correspondía por los siniestros detallados en dicha resolución; ello, en un plazo de veinte (20) días hábiles, contado a partir del día siguiente de la notificación del mencionado acto administrativo;
 - (vi) dispuso la inscripción de La Positiva en el Registro de Infracciones y Sanciones (en adelante, RIS) del Indecopi; y,
 - (vii) dispuso remitir una copia de dicha resolución a la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (en adelante, SBS) para que, de considerarlo pertinente, actúe en el ámbito de su competencia.
6. Con fecha 6 de febrero de 2017, La Positiva apeló la resolución antes referida, señalando lo siguiente:
- (i) **Respecto del presunto requerimiento de la partida de nacimiento de menores de edad para realizar el pago de indemnizaciones derivadas del SOAT, en los casos de incapacidad temporal:**
 - a. En los casos de incapacidad temporal de menores de edad, era necesaria la presentación de una copia de su partida de nacimiento y del DNI de su padre, a efectos de comprobar el vínculo entre ambos y, así, poder emitir a nombre de este último, un cheque de pago por la indemnización respectiva;
 - b. si bien con el DNI de los menores de edad también podía verificar el parentesco antes referido, el documento en mención recién era exigible desde el año 2011, motivo por el cual, muchos menores no contaban con el mismo;
 - c. en caso los padres de familia presentaran el DNI de sus menores hijos, ya no exigía la presentación de una copia de la partida de nacimiento, dado que la entrega de los documentos en mención era alternativa y no conjunta (tal y como lo consideró la primera instancia, pese a que no existían medios probatorios que dieran cuenta de ello);
 - (ii) **sobre el presunto pago de indemnizaciones derivadas del SOAT para tres (3) casos de incapacidad temporal, fuera del plazo legal previsto para tales efectos:** si bien incurrió en la mencionada demora, subsanó su conducta realizando el pago total de las coberturas solicitadas tan pronto tuvo conocimiento de la mencionada situación;

(iii) respecto del presunto incumplimiento en el pago de los beneficios no disputados en cincuenta y seis (56) casos en los que se sometió a controversia el dictamen de incapacidad temporal del médico tratante:

- a. De existir discrepancia respecto del grado de invalidez temporal del agraviado, debía esperar el pronunciamiento de la autoridad administrativa correspondiente o el laudo arbitral respectivo (conforme se desprendía de las cartas al beneficiario y al INR que aludió la Comisión en su resolución, las cuales fueron valoradas erróneamente por el mencionado órgano resolutorio), motivo por el cual, no incurrió en ninguna infracción al no haber cancelado los beneficios no sometidos a disputa, dentro del plazo previsto en el artículo 33° del Reglamento del SOAT; agregó que, el artículo 31° del citado reglamento, no había previsto ningún plazo para cumplir con el pago de los beneficios no disputados;
- b. de acuerdo a lo previsto en la Resolución Directoral 240-2011-SA-DG-INR y el principio de verdad material, el Instituto Nacional de Rehabilitación (en adelante, INR) debía realizar su propia evaluación del grado de invalidez del beneficiario del SOAT, motivo por el cual, existían tres (3) posibles resultados en su diagnóstico: coincidencia con lo indicado por el médico tratante, coincidencia con lo determinado por la compañía aseguradora o conclusión distinta a lo determinado por las partes interesadas; siendo ello así, contrariamente a lo asumido por la primera instancia, las actuaciones del INR no se restringían a lo peticionado por las partes;
- c. sin perjuicio de que la autoridad administrativa no puso en su conocimiento la declaración completa del Presidente del Comité Calificador de Grado de Invalidez del INR, debía considerarse que el testimonio de dicha autoridad no resultaba aplicable en todos los casos;

(iv) acerca de la graduación de la sanción:

- a. Pese a que el legislador había previsto una serie de factores que debían considerarse para efectuar la graduación de la sanción (daño al interés público o bien jurídico protegido, continuidad de la infracción en el tiempo, reincidencia del infractor, circunstancias de la comisión de la infracción, beneficio ilícito obtenido, dolo del infractor, probabilidad de detección de la infracción, entre otros), la Comisión contravino el principio de razonabilidad con las multas impuestas en su contra;
- b. la multa de 106,20 UIT impuesta en su contra, no habría sido disgregada por parte de la Comisión, en atención a los dos (2) hechos infractores que había detectado (los mismos que se encontraban referidos a no haber cumplido con el pago de las indemnizaciones derivadas del SOAT en casos de incapacidad temporal, en el plazo

previsto para tales efectos); motivo por el cual, se incurrió en un vicio de nulidad; y,

- c. debía considerarse, como factores atenuantes para la graduación de la sanción, que: (a) si bien existió un pago inoportuno de las indemnizaciones derivadas del SOAT para tres (3) casos de incapacidad temporal, subsanó su conducta realizando el pago total de las coberturas solicitadas tan pronto tuvo conocimiento de la mencionada situación; (b) implementó mecanismos de control interno para no volver a incurrir en una demora como la mencionada; y, (c) no existía ninguna prueba en el expediente que acreditara que la demora en la que incurrió ocasionó un perjuicio económico a los consumidores, siendo además que no existió ningún reclamo al respecto en su Libro de Reclamaciones.

ANÁLISIS

Sobre el deber de idoneidad

7. El artículo 18° del Código establece que la idoneidad es la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe³.
8. Por su parte, el artículo 19° del Código establece que los proveedores son responsables por la calidad e idoneidad de los productos y servicios que ofrecen en el mercado⁴. En aplicación de esta norma, los proveedores tienen el deber de entregar los productos y prestar los servicios al consumidor en las condiciones ofertadas o previsibles, atendiendo a la naturaleza de los mismos, la regulación que sobre el particular se haya establecido y, en general, a la información brindada por el proveedor o puesta a disposición.
9. El supuesto de responsabilidad administrativa en la actuación del proveedor, como se puede apreciar, impone a éste la carga procesal de sustentar y acreditar que no es responsable por la falta de idoneidad del bien colocado en el mercado o el servicio prestado, sea porque actuó cumpliendo con las normas debidas o porque pudo acreditar la existencia de hechos ajenos que lo eximen

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

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

de la responsabilidad. Así, una vez acreditado el defecto por el consumidor corresponde al proveedor demostrar que dicho defecto no le es imputable.

10. En materia de seguros obligatorios contra accidentes de tránsito, las normas que constituyen el parámetro de idoneidad del servicio brindado son: (i) la Ley 27181, Ley General de Transportes y Tránsito Terrestre (en adelante, la Ley General de Transportes); y, (ii) el Texto Único Ordenado del Reglamento de Responsabilidad Civil y Seguro Obligatorio contra Accidentes de Tránsito - SOAT, aprobado por Decreto Supremo 024-2002-MTC (en adelante, el Reglamento del SOAT).
11. En este punto, cabe mencionar que, el artículo 30° de la Ley General de Transportes dispone que todo vehículo automotor que circule en el territorio de la República debe tener una póliza de seguros vigente del SOAT⁵. Por su parte, el Reglamento del SOAT establece que éste cubre a todas las personas, sean ocupantes o terceros no ocupantes del vehículo automotor, que sufran lesiones o muerte como consecuencia de un siniestro⁶, así como que el SOAT cubre los riesgos de muerte, invalidez permanente, **incapacidad temporal** y los gastos médicos y de sepelio⁷.
- (i) **Sobre la copia de la partida de nacimiento como un requisito adicional para otorgar la indemnización derivada del SOAT en los casos de incapacidad temporal de menores de edad**

⁵ **LEY 27181. LEY GENERAL DE TRANSPORTE Y TRÁNSITO TERRESTRE.**

Artículo 30°.- Del Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito.

30.1 Todo vehículo automotor que circule en el territorio de la República debe contar con una póliza de seguros vigente del Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito - SOAT o certificados contra accidentes de tránsito - CAT, que contengan términos equivalentes, condiciones semejantes o mayores coberturas ofertadas que el SOAT vigente, en cuyo caso las asociaciones de fondos regionales o provinciales contra accidentes de tránsito - AFOCAT entregarán el certificado; y además el distintivo que acredita la vigencia del mismo, y serán destinados exclusivamente a vehículos de transporte provincial de personas, urbano e interurbano, incluyendo el transporte especial de personas en mototaxis que presten servicios al interior de la región o provincia, que sólo tendrán validez dentro de la respectiva circunscripción de funcionamiento.
(...)

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

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

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

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

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



12. La Comisión halló responsable a La Positiva, por infracción del artículo 19° del Código, al haberse acreditado que, para realizar el pago de las indemnizaciones derivadas del SOAT en los casos de incapacidad temporal de menores de edad, requería una copia de la partida de nacimiento de los agraviados, además de la copia de su DNI.
13. En su recurso de apelación, La Positiva señaló que, en los casos de incapacidad temporal de menores de edad, era necesaria la presentación de una copia de su partida de nacimiento y del DNI del padre, a efectos de comprobar el vínculo familiar entre ambos y, así, poder emitir a nombre de este último, un cheque de pago por la indemnización respectiva.
14. La Positiva agregó que, si bien con el DNI de los menores de edad también podía verificar el parentesco antes referido, el documento en mención recién era exigible desde el año 2011, motivo por el cual, muchos menores no contaban con el mismo. Asimismo, la denunciada indicó que, en caso los padres de familia presentaran el DNI de sus menores hijos, ya no exigía la presentación de una copia de la partida de nacimiento, dado que la entrega de los documentos en mención era alternativa y no conjunta (tal y como lo consideró la primera instancia, pese a que no existían medios probatorios que dieran cuenta de ello).
15. En este punto, debe indicarse que, el requerimiento de la copia del DNI del menor de edad como un requisito para el pago de las indemnizaciones derivadas del SOAT resulta razonable, toda vez que, con este documento, es posible conocer la identidad de la víctima y la de sus padres (quienes deben recibir la indemnización respectiva por tratarse de los representantes legales del agraviado), esto último, considerando que, en el DNI de los menores de edad, debe consignarse los nombres, apellidos y el número de DNI de sus progenitores.
16. Así las cosas, conforme a lo indicado por la Comisión en su resolución, la presentación de una copia de la partida de nacimiento de los menores de edad como un requisito para otorgar las indemnizaciones derivadas del SOAT, no resultaba razonable, en tanto también se exigiera una copia del DNI del menor de edad.
17. Teniendo en consideración lo anterior, resulta importante determinar si, conforme a lo alegado por La Positiva en su recurso de apelación, dicha administrada exigía la presentación de una copia de la partida de nacimiento de los menores de edad de manera alternativa a la presentación de una copia del DNI de tales beneficiarios, pues solo en este caso, la denunciada no habría incurrido en una infracción del deber de idoneidad.

18. Pues bien, obra en el expediente, copia de la carta de fecha 16 de febrero de 2016, emitida por La Positiva, comunicación a través de la cual detalló los requisitos exigidos para la atención de las solicitudes de indemnización derivadas del SOAT en los casos de incapacidad temporal, así como los trípticos que la recurrente ponía a disposición de los consumidores en diversos canales de atención.
19. A continuación, reproducimos el contenido de los referidos documentos:
- “(…)
- *Copia certificada de la Ocurrencia Policial.*
 - *Certificado médico original expedido por el médico tratante que acredite la incapacidad temporal.*
 - **Copia del Documento Nacional de Identidad (DNI) vigente del agraviado.**
 - *En caso de agraviados menores de edad: **Copia** del DNI vigente del padre solicitante y **partida de nacimiento del menor** (este último documento se solicita debido a que el cheque de pago se emitirá a nombre del padre solicitante).*
 - *(...) presencia del agraviado y en el caso de menores de edad deberán estar acompañados por uno de sus padres (...).”*
20. Como puede apreciarse, contrariamente a lo alegado por La Positiva, dicha administrada requería de manera conjunta la copia del DNI del agraviado (quien podía ser un menor de edad) y la partida de nacimiento del menor, sin establecer ningún tipo de excepción a partir de la cual pueda haberse entendido que la presentación de los documentos en mención, era alternativa.
21. Siendo ello así, ha quedado acreditado que, para realizar el pago de las indemnizaciones derivadas del SOAT en los casos de incapacidad temporal de menores de edad, la denunciada requería una copia de la partida de nacimiento, además de la copia de su DNI.
22. Por lo tanto, esta Sala considera que corresponde confirmar la resolución venida en grado en el extremo que halló responsable a La Positiva, por infracción del artículo 19° del Código, en este extremo.
- (ii) Sobre el presunto pago inoportuno de las indemnizaciones derivadas del SOAT para tres (3) casos de incapacidad temporal donde no existió controversia alguna sobre el monto del referido concepto
23. La Comisión halló responsable a La Positiva, por infracción del artículo 19° del Código, al haberse acreditado que, en tres (3) casos en los que no existía



ninguna discrepancia sobre el monto que correspondía otorgar a los beneficiarios por las indemnizaciones derivadas del SOAT para el supuesto de incapacidad temporal, la denunciada no cumplió con pagar el referido concepto dentro del plazo previsto en el artículo 33° del Reglamento del SOAT, esto es, dentro del plazo máximo de diez (10) días siguientes a la presentación de toda la documentación requerida para el otorgamiento de la cobertura correspondiente⁸.

24. A continuación, reproducimos el detalle de los siniestros no cubiertos por La Positiva, dentro del plazo previsto para tales efectos:

SINIESTRO	FECHA DE SOLICITUD	FECHA DE ATENCIÓN	PLAZO DE ATENCIÓN
33565136	17/09/2015	02/10/2015	15 días
33564614	28/08/2015	08/09/2015	11 días
33678285	14/01/2016	27/01/2016	13 días

25. En su recurso de apelación, La Positiva señaló que, si bien incurrió en la demora antes referida, subsanó su conducta realizando el pago total de las coberturas solicitadas tan pronto tuvo conocimiento de la mencionada situación.
26. Como puede apreciarse, existe un reconocimiento expreso de la denunciada respecto a que no cumplió con realizar el pago oportuno de las indemnizaciones que correspondían en los tres (3) casos detallados al inicio del presente acápite.
27. Así las cosas, aun cuando la denunciada cumplió con realizar el pago de la indemnización respectiva en favor de sus beneficiarios, lo cierto es que,

⁸ **DECRETO SUPREMO 024-2002-MTC, TEXTO ÚNICO ORDENADO DEL REGLAMENTO NACIONAL DE RESPONSABILIDAD CIVIL Y SEGUROS OBLIGATORIOS POR ACCIDENTES DE TRÁNSITO – SOAT.- Artículo 33°.-** Las indemnizaciones previstas en el presente Reglamento se pagarán al beneficiario, dentro del plazo máximo de diez (10) días siguientes a la presentación de los antecedentes que a continuación se indican:

- Formato Registro de Accidentes de Tránsito en el que conste la ocurrencia del accidente de tránsito otorgado por la dependencia de la Policía Nacional del Perú de la jurisdicción en la que ocurrió el accidente.
- En caso de muerte, certificado de defunción de la víctima, Documento Nacional de Identidad del familiar que invoca la condición de beneficiario del seguro y, de ser el caso, certificado de matrimonio, certificado de nacimiento o declaratoria de herederos u otros documentos que acrediten legalmente la calidad de beneficiario del seguro.
- En caso de invalidez permanente o incapacidad temporal, certificado médico expedido por el médico tratante; en caso de discrepancia, dictamen o resolución administrativa firme del Instituto Nacional de Rehabilitación o laudo arbitral que decida o resuelva en definitiva sobre la naturaleza y/o grado de la invalidez y/o incapacidad expedido por el Centro de Conciliación y Arbitraje de la Superintendencia de Entidades Prestadoras de Salud u otro centro de solución de controversias especializado en salud autorizado oficialmente, al que se sometan las partes en conflicto.
- Comprobantes de pago con valor tributario y contable que acredite el valor o precio de los gastos médicos en que se haya incurrido para el tratamiento de la víctima como consecuencia de las lesiones sufridas y, de ser el caso, de los gastos de sepelio. (...)



cuando lo hizo, ya había vencido el plazo legal para efectuar dicha actuación; motivo por el cual, la demora en la que incurrió La Positiva no podía haber sido subsanada en modo alguno.

28. Teniendo en consideración lo anterior, esta Sala considera que corresponde confirmar la resolución venida en grado que halló responsable a La Positiva, por infracción del artículo 19° del Código, al haberse acreditado que, en tres (3) casos en los que no existía ninguna discrepancia sobre el monto que correspondía otorgar a los beneficiarios por las indemnizaciones derivadas del SOAT para el supuesto de incapacidad temporal, la denunciada no cumplió con pagar el referido concepto dentro del plazo previsto para tales efectos.
- (iii) Sobre el presunto pago inoportuno de las indemnizaciones derivadas del SOAT para cincuenta y seis (56) casos de incapacidad temporal en los que existió una controversia respecto del monto total del referido concepto
29. La Comisión halló responsable a La Positiva, por infracción del artículo 19° del Código, al haberse acreditado que, en cincuenta y seis (56) casos en los que existía una controversia respecto del monto total que debía otorgarse a los beneficiarios por las indemnizaciones derivadas del SOAT para el supuesto de incapacidad temporal, no cumplió con pagar los beneficios no sometidos a disputa dentro del plazo previsto para tales efectos.
30. A continuación, reproducimos el detalle de los siniestros en los que, pese a la controversia suscitada entre el beneficiario y la aseguradora respecto del monto de las indemnizaciones derivadas del SOAT en casos de incapacidad temporal, también existieron beneficios no disputados por La Positiva que no fueron pagados dentro del plazo previsto en el artículo 33° del Reglamento del SOAT:

N.°	SINIESTRO	FECHA DE SOLICITUD
4	33227858	06/07/2015
5	33455842	07/07/2015
6	33461776	07/07/2015
7	33434321	08/07/2015
8	33437815	08/07/2015
9	33392365	08/07/2015
10	33351611	13/07/2015
11	33439552	21/07/2015
12	33335929	21/07/2015
13	33446853	31/07/2015
14	33434832	31/07/2015
15	33256890	03/08/2015
16	33384879	04/08/2015
17	33468779	10/08/2015
18	33456891	11/08/2015
19	33453074	14/08/2015
20	33370113	14/08/2015
21	33518782	17/08/2015
22	33515585	18/08/2015
23	33504033	19/08/2015



N.°	SINIESTRO	FECHA DE SOLICITUD
24	33590945	25/08/2015
25	33509377	27/08/2015
26	33515106	27/08/2015
27	33440032	27/08/2015
28	33489373	28/08/2015
29	33541499	28/08/2015
30	33294091	28/08/2015
31	33372156	24/03/2015
32	32812004	31/08/2015
33	33499971	01/09/2015
34	33529291	22/09/2015
35	33483555	30/09/2015
36	33372190	06/10/2015
37	33439636	07/10/2015
38	33447335	12/10/2015
39	33492606	27/10/2015
40	33090840	27/10/2015
41	33643341	27/10/2015
42	33556124	04/11/2015
43	33413564	04/11/2015
44	33526375	10/11/2015
45	33562116	17/11/2015
46	33365448	27/11/2015
47	33511462	03/12/2015
48	33542053	10/12/2015
49	33542960	11/12/2015
50	33167605	11/12/2015
51	33549171	14/12/2015
52	33581068	14/12/2015
53	33581073	14/12/2015
54	33499791	16/12/2015
55	33541425	17/12/2015
56	33457333	22/12/2015
57	33560488	23/12/2015
58	33228192	28/12/2015
59	33448205	28/12/2015

31. En su recurso de apelación, la denunciada señaló que, de existir discrepancia respecto del grado de invalidez temporal del agraviado, debía esperar el pronunciamiento de la autoridad administrativa correspondiente o el laudo arbitral respectivo (conforme se desprendía de las cartas al beneficiario y al INR que aludió la Comisión en su resolución, las cuales fueron valoradas erróneamente por el mencionado órgano resolutorio), motivo por el cual, no incurrió en ninguna infracción al no haber cancelado los beneficios no sometidos a disputa, dentro del plazo previsto en el artículo 33° del Reglamento del SOAT. Agregó que, el artículo 31° del citado reglamento, no había previsto ningún plazo para cumplir con el pago de los beneficios no disputados.
32. Pues bien, el artículo 31° del Reglamento del SOAT establece lo siguiente:

“Artículo 31°.- La naturaleza y grado de invalidez o incapacidad serán determinados por el médico tratante. Si la compañía de seguros, el tomador del seguro o la víctima del accidente no coincidieran en todo o en parte con el dictamen, la discrepancia será resuelta ante el Instituto Nacional de Rehabilitación, entidad a la que se podrá recurrir dentro del término improrrogable de diez días de conocido el dictamen del médico tratante, como única instancia administrativa, pudiendo el interesado adjuntar las pruebas o exámenes que estime pertinentes. El pronunciamiento del Instituto Nacional de Rehabilitación será recurrible únicamente, vía arbitraje, dentro del término improrrogable de tres días, computados desde la fecha de su notificación a las



*partes, ante el Centro de Conciliación y Arbitraje de la Superintendencia de Entidades Prestadoras de Salud, conforme al procedimiento y reglamentos vigentes de dicho Centro, o ante otros centros de solución de controversias especializados en salud y que cuente con autorización oficial. **En cualquier caso, la compañía de seguros estará obligada al pago de los beneficios no disputados.***

(Subrayado y resaltado añadido)

33. Como puede apreciarse, la norma bajo comentario establece que, en todos los supuestos allí contemplados, la aseguradora siempre se encontrara en la obligación de pagar los beneficios no disputados correspondientes a las indemnizaciones derivadas del SOAT, en favor de los agraviados. Esto, sin establecer expresamente en qué plazo debe cumplirse con la citada obligación.
34. No obstante, lo anterior, el artículo 33° del Reglamento del SOAT, dispone que todas las indemnizaciones previstas en dicho cuerpo normativo deberán pagarse al beneficiario, dentro del plazo máximo de diez (10) días siguientes a la presentación de una serie de documentación, de lo cual, es posible inferir válidamente que, las indemnizaciones derivadas del SOAT (entre ellas, los beneficios no disputados por la aseguradora), deben ser canceladas en el referido término legal.
35. Cabe señalar que, si bien la precitada disposición normativa también dispone que, en caso de discrepancia respecto del grado de incapacidad temporal, deberá presentarse, el dictamen o resolución administrativa firme del INR o laudo arbitral que decida o resuelva en definitiva sobre el grado de incapacidad respectivo, con lo cual, también podría desprenderse que, los diez (10) días previstos por la norma para el pago de la indemnización respectiva, recién deben computarse a partir de la presentación de tales documentos; lo cierto es que, en virtud del principio pro consumidor previsto en el Título Preliminar del Código⁹, esta Sala se encuentra en el deber de recoger la interpretación de la norma más favorable para éste, es decir, la interpretación que ha sido descrita en el numeral anterior de la presente resolución.
36. En este punto, cabe resaltar que la interpretación antes aludida, tampoco ocasiona un perjuicio en las compañías aseguradoras, dado que, contrariamente a lo alegado por la denunciada en su recurso de apelación, el INR no podría determinar un grado de incapacidad menor al sometido a

⁹ LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR. TÍTULO PRELIMINAR. Artículo V.- Principios El presente Código se sujeta a los siguientes principios: (...)

2. Principio Pro Consumidor.- En cualquier campo de su actuación, el Estado ejerce una acción tuitiva a favor de los consumidores. En proyección de este principio en caso de duda insalvable en el sentido de las normas o cuando exista duda en los alcances de los contratos por adhesión y los celebrados en base a cláusulas generales de contratación, debe interpretarse en sentido más favorable al consumidor.

disputa, al tratarse de una autoridad administrativa que debe ser congruente con lo peticionado por las partes.

37. Ello, queda evidenciado a partir de la declaración del propio Presidente del Comité Calificador de Grado de Invalidez del INR, la misma que fue detallada en el acta de supervisión de fecha 20 de marzo de 2016 que obra en el expediente, cuyo contenido reproducimos a continuación:

“(…) ante la discrepancia señalada en el recurso interpuesto por la compañía aseguradora ante el INR hay tres posibilidades, (i) lo que dice el dictamen es correcto, (ii) lo que dice el petitorio (según lo señalado por el médico auditor) es correcto, o (iii) un monto de días distinto cuando este sea mayor a lo reconocido por la aseguradora.

De otro lado, el presidente del CCGI precisó que no han tenido un caso en el que el número de días de descanso médico determinados en el dictamen emitido por el INR sea menor al peticionado por el médico auditor de la Compañía Aseguradora (…)”

38. Cabe precisar que, si bien la recurrente indicó que el testimonio antes referido no era aplicable en todos los casos, lo cierto es que la denunciada no ha presentado ningún medio probatorio a lo largo del presente procedimiento a fin de acreditar que podían existir casos en los que el INR determinara un grado de invalidez temporal inferior al sometido en disputa.
39. En virtud de las consideraciones expuestas, esta Sala considera que corresponde confirmar la resolución venida en grado que halló responsable a La Positiva, por infracción del artículo 19° del Código, en el presente extremo. Ello, al haberse acreditado que, en cincuenta y seis (56) casos en los que existía una controversia respecto del monto total que debía otorgarse a los beneficiarios por las indemnizaciones derivadas del SOAT para el supuesto de incapacidad temporal, la denunciada no cumplió con pagar los beneficios no sometidos a disputa dentro del plazo previsto para tales efectos.

Sobre la graduación de la sanción

40. Las sanciones de tipo administrativo tienen por principal objeto disuadir o desincentivar la realización de infracciones por parte de los administrados, teniendo como fin último adecuar las conductas al cumplimiento de determinadas normas. Así, a efectos de graduar la sanción a imponer por una infracción detectada, la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo

General (en adelante, LPAG) recoge dentro de los principios de la potestad sancionadora administrativa el de razonabilidad¹⁰.

41. El artículo 112° del Código¹¹ establece que, al momento de aplicar y graduar la sanción, la Comisión puede atender al beneficio ilícito esperado u obtenido con la realización de la infracción, la probabilidad de detección de la misma, el daño resultante de la infracción, los efectos que se pudiesen ocasionar en el mercado, la naturaleza del perjuicio causado o grado de afectación a la vida, salud, integridad o patrimonio de los consumidores y otros criterios que considere adecuado adoptar.
42. En el presente caso, la Comisión sancionó a La Positiva con las siguientes multas: (a) 4,50 UIT, por haber requerido la partida de nacimiento de menores de edad que eran beneficiarios del SOAT a efectos de otorgar la indemnización correspondiente; y, (b) 106,20 UIT, por no haber pagado la indemnización respectiva dentro del plazo previsto para tales efectos, en un total de cincuenta y nueve (59) casos.
43. En relación a la sanción de 4,50 UIT impuesta a La Positiva, corresponde señalar que la Comisión calculó el daño económico ocasionado a los consumidores por haberles requerido la partida de nacimiento de menores de edad que eran beneficiarios del SOAT, a efectos de otorgar la indemnización correspondiente y, luego de ello, dividió dicho resultado entre la probabilidad de detección de la infracción, conforme al siguiente detalle:

¹⁰ **LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo 230°.- Principios de la potestad sancionadora administrativa.** La potestad sancionadora de todas las entidades está regida adicionalmente por los siguientes principios especiales:

(...)

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

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

¹¹ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 112°.- Criterios de graduación de las sanciones administrativas.** Al graduar la sanción, el órgano resolutorio puede tener en consideración los siguientes criterios: 1. El beneficio ilícito esperado u obtenido por la realización de la infracción. 2. La probabilidad de detección de la infracción. 3. El daño resultante de la infracción. 4. Los efectos que la conducta infractora pueda haber generado en el mercado. 5. La naturaleza del perjuicio causado o grado de afectación a la vida, salud, integridad o patrimonio de los consumidores. 6. Otros criterios que, dependiendo del caso particular, se considere adecuado adoptar.
(...)



- **A:** Valor monetario de adquirir una copia certificada de una partida de nacimiento (S/ 10,00) x Cantidad de consumidores afectados (226) = S/ 2,260.00.
 - **B:** Afectación por el tiempo perdido de cada consumidor (S/ 45,36) x Cantidad de consumidores afectados (226) = S/ 10,251.36.
 - **(A+B) + Tasa por el costo de oportunidad (10.68%) = S/ 13,848.90 (Valor del daño) / Probabilidad de detección (0,75) = 18,465.20.**
44. De lo anterior, ha quedado evidenciado que el cálculo para graduar la sanción que correspondía imponer a La Positiva por haber requerido la copia de la partida de nacimiento de menores de edad que eran beneficiarios del SOAT (además de su DNI), a efectos de otorgar la indemnización correspondiente, fue realizado por la primera instancia en función de una serie de parámetros objetivos que se condicen con los elementos probatorios que obraban en el expediente y con una data que daba cuenta del grado de la afectación económica causada a los consumidores, con lo cual este Colegiado se encuentra de acuerdo.
45. Por otro lado, a efectos de imponer la multa de 106,20 UIT a la denunciada, la Comisión realizó el cálculo del daño económico ocasionado a los consumidores por cada uno de los siniestros no cubiertos por la aseguradora dentro del plazo legal previsto para tales efectos, conforme se aprecia en el detalle de los siguientes cuadros:

Cuadro N.º 5

Estimación del Daño, respecto a la afectación resultante respecto al tiempo en exceso que tuvieron que esperar los consumidores para obtener el pago de las indemnizaciones

N.º	Siniestro	Fecha de solicitud (a)	Fecha de atención, fecha de corte o acuerdo liquidatorio (b)	Plazo de atención (c)	Días de espera (d)	Daño (e)	Meses (f)	Daño actualizado (g)
1	33565136	17/09/2015	02/10/2015	15	5	150.60	14	169.54
2	33564614	28/08/2015	08/09/2015	11	1	30.12	15	34.19
3	33678285	14/01/2016	27/01/2016	13	3	90.36	11	99.17
4	33227858	06/07/2015	24/09/2015	80	70	2,108.40	15	2,393.82
5	33455842	07/07/2015	08/04/2016	276	266	8,011.92	8	8,573.21
6	33461776	07/07/2015	08/04/2016	276	266	8,011.92	8	8,573.21
7	33434321	08/07/2015	08/04/2016	275	265	7,981.80	8	8,540.98
8	33437815	08/07/2015	08/04/2016	275	265	7,981.80	8	8,540.98
9	33392365	08/07/2015	08/04/2016	275	265	7,981.80	8	8,540.98
10	33351611	13/07/2015	08/04/2016	270	260	7,831.20	8	8,379.83
11	33439552	21/07/2015	08/04/2016	262	252	7,590.24	8	8,121.99



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

RESOLUCIÓN 2511-2017/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 94-2016/CC3

N.º	Siniestro	Fecha de solicitud (a)	Fecha de atención, fecha de corte o acuerdo liquidatorio (b)	Plazo de atención (c)	Días de espera (d)	Daño (e)	Meses (f)	Daño actualizado (g)
12	33335929	21/07/2015	08/04/2016	262	252	7,590.24	8	8,121.99
13	33446853	31/07/2015	08/04/2016	252	242	7,289.04	8	7,799.69
14	33434832	31/07/2015	08/04/2016	252	242	7,289.04	8	7,799.69
15	33256890	03/08/2015	01/03/2016	211	201	6,054.12	9	6,533.32
16	33384879	04/08/2015	08/04/2016	248	238	7,168.56	8	7,670.77
17	33468779	10/08/2015	08/04/2016	242	232	6,987.84	8	7,477.39
18	33456891	11/08/2015	08/04/2016	241	231	6,957.72	8	7,445.16
19	33453074	14/08/2015	02/11/2015	80	70	2,108.40	13	2,353.63
20	33370113	14/08/2015	08/04/2016	238	228	6,867.36	8	7,348.47
21	33518782	17/08/2015	08/04/2016	235	225	6,777.00	8	7,251.78
22	33515585	18/08/2015	16/03/2016	211	201	6,054.12	9	6,533.32
23	33504033	19/08/2015	08/04/2016	233	223	6,716.76	8	7,187.32
24	33590945	25/08/2015	08/04/2016	227	217	6,536.04	8	6,993.94
25	33509377	27/08/2015	08/04/2016	225	215	6,475.80	8	6,929.48
26	33515106	27/08/2015	08/04/2016	225	215	6,475.80	8	6,929.48
27	33440032	27/08/2015	08/04/2016	225	215	6,475.80	8	6,929.48
28	33489373	28/08/2015	08/04/2016	224	214	6,445.68	8	6,897.24
29	33541499	28/08/2015	16/03/2016	201	191	5,752.92	9	6,208.26
30	33294091	28/08/2015	08/04/2016	224	214	6,445.68	8	6,897.24
31	33372156	24/03/2015	08/04/2016	381	371	11,174.52	8	11,957.38
32	32812004	31/08/2015	08/04/2016	221	211	6,355.32	8	6,800.55
33	33499971	01/09/2015	08/04/2016	220	210	6,325.20	8	6,768.32
34	33529291	22/09/2015	05/04/2016	196	186	5,602.32	8	5,994.80
35	33483555	30/09/2015	08/04/2016	191	181	5,451.72	8	5,833.65
36	33372190	06/10/2015	08/04/2016	185	175	5,271.00	8	5,640.27
37	33439636	07/10/2015	08/04/2016	184	174	5,240.88	8	5,608.04
38	33447335	12/10/2015	04/12/2015	53	43	1,295.16	12	1,433.62
39	33492606	27/10/2015	08/04/2016	164	154	4,638.48	8	4,963.44
40	33090840	27/10/2015	08/04/2016	164	154	4,638.48	8	4,963.44
41	33643341	27/10/2015	08/04/2016	164	154	4,638.48	8	4,963.44
42	33556124	04/11/2015	08/04/2016	156	146	4,397.52	8	4,705.60
43	33413564	04/11/2015	08/04/2016	156	146	4,397.52	8	4,705.60
44	33526375	10/11/2015	08/04/2016	150	140	4,216.80	8	4,512.21
45	33562116	17/11/2015	14/01/2016	58	48	1,445.76	11	1,586.83
46	33365448	27/11/2015	08/04/2016	48	38	1,144.56	8	1,224.74
47	33511462	03/12/2015	08/04/2016	127	117	3,524.04	8	3,770.92
48	33542053	10/12/2015	08/04/2016	120	110	3,313.20	8	3,545.31
49	33542960	11/12/2015	08/04/2016	119	109	3,283.08	8	3,513.08
50	33167605	11/12/2015	08/04/2016	119	109	3,283.08	8	3,513.08
51	33549171	14/12/2015	08/04/2016	116	106	3,192.72	8	3,416.39
52	33581068	14/12/2015	08/04/2016	116	106	3,192.72	8	3,416.39
53	33581073	14/12/2015	08/04/2016	116	106	3,192.72	8	3,416.39
54	33499791	16/12/2015	08/04/2016	114	104	3,132.48	8	3,351.93
55	33541425	17/12/2015	08/04/2016	113	103	3,102.36	8	3,319.70
56	33457333	22/12/2015	08/04/2016	108	98	2,951.76	8	3,158.55
57	33560488	23/12/2015	08/04/2016	107	97	2,921.64	8	3,126.32
58	33228192	28/12/2015	08/04/2016	102	92	2,771.04	8	2,965.17
59	33448205	28/12/2015	08/04/2016	102	92	2,771.04	8	2,965.17
TOTAL								318,415.90

Cuadro N.º 6

Estimación del Daño, respecto a la afectación resultante respecto al costo de oportunidad del dinero perdido por parte de los consumidores durante el tiempo en exceso que tuvieron que esperar

N.º	Siniestro	Fecha de solicitud (a)	Fecha de atención, fecha de corte o acuerdo liquidatorio (b)	Plazo de atención (c)	Días de espera (d)	Días fijados por dictamen de Auditoría Médica (e)	Monto, en S/ (f)	Daño (g)	Meses (h)	Daño actualizado (i)
1	33565136	17/09/2015	02/10/2015	15	5	-	750.00	1.12	14	1.26
2	33564614	28/08/2015	08/09/2015	11	1	-	750.00	0.22	15	0.24
3	33678285	14/01/2016	27/01/2016	13	3	-	750.00	0.67	11	0.73
4	33227858	06/07/2015	24/09/2015	80	70	80	2,000.00	42.43	15	48.17
5	33455842	07/07/2015	08/04/2016	276	266	80	2,000.00	166.11	8	177.74
6	33461776	07/07/2015	08/04/2016	276	266	80	2,000.00	166.11	8	177.74
7	33434321	08/07/2015	08/04/2016	275	265	90	2,250.00	186.14	8	199.18
8	33437815	08/07/2015	08/04/2016	275	265	60	1,500.00	124.09	8	132.78
9	33392365	08/07/2015	08/04/2016	275	265	60	1,500.00	124.09	8	132.78
10	33351611	13/07/2015	08/04/2016	270	260	60	1,500.00	121.66	8	130.18
11	33439552	21/07/2015	08/04/2016	262	252	60	1,500.00	117.77	8	126.02
12	33335929	21/07/2015	08/04/2016	262	252	30	750.00	58.88	8	63
13	33446853	31/07/2015	08/04/2016	252	242	60	1,500.00	112.93	8	120.84
14	33434832	31/07/2015	08/04/2016	252	242	73	1,825.00	137.4	8	147.02
15	33256890	03/08/2015	01/03/2016	211	201	45	1,125.00	69.91	9	75.44
16	33384879	04/08/2015	08/04/2016	248	238	90	2,250.00	166.49	8	178.15
17	33468779	10/08/2015	08/04/2016	242	232	30	750.00	54.05	8	57.83
18	33456891	11/08/2015	08/04/2016	241	231	90	2,250.00	161.42	8	172.72
19	33453074	14/08/2015	02/11/2015	80	70	45	1,125.00	23.87	13	26.64
20	33370113	14/08/2015	08/04/2016	238	228	20	500.00	35.39	8	37.86
21	33518782	17/08/2015	08/04/2016	235	225	30	750.00	52.36	8	56.02
22	33515585	18/08/2015	16/03/2016	211	201	20	500.00	31.07	9	33.52
23	33504033	19/08/2015	08/04/2016	233	223	20	500.00	34.58	8	37
24	33590945	25/08/2015	08/04/2016	227	217	60	1,500.00	100.88	8	107.94
25	33509377	27/08/2015	08/04/2016	225	215	40	1,000.00	66.61	8	71.27
26	33515106	27/08/2015	08/04/2016	225	215	25	625.00	41.63	8	44.54
27	33440032	27/08/2015	08/04/2016	225	215	80	2,000.00	133.23	8	142.56
28	33489373	28/08/2015	08/04/2016	224	214	45	1,125.00	74.58	8	79.8
29	33541499	28/08/2015	16/03/2016	201	191	60	1,500.00	88.44	9	95.44
30	33294091	28/08/2015	08/04/2016	224	214	60	1,500.00	99.44	8	106.4



N.º	Siniestro	Fecha de solicitud (a)	Fecha de atención, fecha de corte o acuerdo liquidatorio (b)	Plazo de atención (c)	Días de espera (d)	Días fijados por dictamen de Auditoría Médica (e)	Monto, en S/ (f)	Daño (g)	Meses (h)	Daño actualizado (i)
31	33372156	24/03/2015	08/04/2016	381	371	80	2,000.00	235.42	8	251.91
32	32812004	31/08/2015	08/04/2016	221	211	30	750.00	49	8	52.43
33	33499971	01/09/2015	08/04/2016	220	210	60	1,500.00	97.52	8	104.35
34	33529291	22/09/2015	05/04/2016	196	186	30	750.00	43.03	8	46.04
35	33483555	30/09/2015	08/04/2016	191	181	30	750.00	41.84	8	44.77
36	33372190	06/10/2015	08/04/2016	185	175	30	750.00	40.42	8	43.25
37	33439636	07/10/2015	08/04/2016	184	174	45	1,125.00	60.27	8	64.49
38	33447335	12/10/2015	04/12/2015	53	43	90	2,250.00	29.2	12	32.32
39	33492606	27/10/2015	08/04/2016	164	154	70	1,750.00	82.73	8	88.52
40	33090840	27/10/2015	08/04/2016	164	154	30	750.00	35.45	8	37.93
41	33643341	27/10/2015	08/04/2016	164	154	45	1,125.00	53.18	8	56.9
42	33556124	04/11/2015	08/04/2016	156	146	20	500.00	22.38	8	23.94
43	33413564	04/11/2015	08/04/2016	156	146	60	1,500.00	67.14	8	71.84
44	33526375	10/11/2015	08/04/2016	150	140	60	1,500.00	64.33	8	68.83
45	33562116	17/11/2015	14/01/2016	58	48	60	1,500.00	21.75	11	23.87
46	33365448	27/11/2015	08/04/2016	48	38	30	750.00	8.59	8	9.19
47	33511462	03/12/2015	08/04/2016	127	117	45	1,125.00	40.18	8	42.99
48	33542053	10/12/2015	08/04/2016	120	110	90	2,250.00	75.47	8	80.75
49	33542960	11/12/2015	08/04/2016	119	109	60	1,500.00	49.85	8	53.34
50	33167605	11/12/2015	08/04/2016	119	109	90	2,250.00	74.77	8	80
51	33549171	14/12/2015	08/04/2016	116	106	30	750.00	24.22	8	25.91
52	33581068	14/12/2015	08/04/2016	116	106	60	1,500.00	48.45	8	51.84
53	33581073	14/12/2015	08/04/2016	116	106	50	1,250.00	40.38	8	43.2
54	33499791	16/12/2015	08/04/2016	114	104	60	1,500.00	47.53	8	50.85
55	33541425	17/12/2015	08/04/2016	113	103	30	750.00	23.53	8	25.17
56	33457333	22/12/2015	08/04/2016	108	98	60	1,500.00	44.74	8	47.87
57	33560488	23/12/2015	08/04/2016	107	97	30	750.00	22.14	8	23.69
58	33228192	28/12/2015	08/04/2016	102	92	60	1,500.00	41.97	8	44.91
59	33448205	28/12/2015	08/04/2016	102	92	60	1,500.00	41.97	8	44.91
TOTAL										4,416.82

46. Conforme se ha expuesto, luego de sumarse los importes totales que fueron consignados en los citados cuadros (S/ 322,832.72), la Comisión dividió dicho resultado entre la probabilidad de detección de la infracción (0,75), lo cual arrojó un resultado de S/ 430,443.62 (monto equivalente a 106,20 UIT).
47. En tal sentido, de la revisión de los criterios de graduación de la sanción aplicados por la Comisión (daño resultante de la infracción y probabilidad de detección), se aprecia que éstos estuvieron debidamente sustentados y motivados de manera concreta y en base a los hechos e implicancias del presente caso, por lo cual no se observa que la sanción impuesta de 106,20 UIT sea desproporcionada o carezca de razonabilidad.



48. En su recurso de apelación, La Positiva manifestó su disconformidad con la sanción de 106,20 UIT impuesta en su contra, señalando que la misma no habría sido disgregada por los dos (2) hechos infractores que se habrían detectado, así como que no se habrían considerado una serie de factores al graduar la sanción (contraviniéndose de dicho modo el principio de razonabilidad) y tampoco se habría tenido en cuenta los atenuantes pertinentes para la sanción impuesta por el hecho de no haber pagado las indemnizaciones respectivas, en tres (3) casos en los que no existió ninguna discrepancia sobre el particular.
49. Al respecto, debe indicarse que, si bien la Comisión no cumplió con disgregar el monto de la sanción de 106,20 UIT impuesta a la denunciada por los hechos de no haber cumplido con el pago oportuno de las indemnizaciones derivadas del SOAT en casos de incapacidad temporal (tres (3) casos en los que no existió discrepancia sobre el monto de la indemnización y cincuenta y seis (56) casos en los que si bien existió controversia, no se cumplió con pagar los beneficios no disputados); lo cierto es que, de la revisión de los cuadros citados en los párrafos precedentes, puede apreciarse que era posible diferenciar claramente el perjuicio económico ocasionado a los consumidores por cada siniestro materia de análisis, motivo por el cual, la omisión antes referida, no afectó el derecho de la denunciada de cuestionar la multa impuesta en su contra, en la medida que tuvo oportuno conocimiento de los factores empleados por la primera instancia en la graduación de la sanción. Por tanto, corresponde desestimar la solicitud de nulidad planteada por La Positiva en este punto.
50. Por otro lado, en relación a lo señalado por La Positiva en que no se habrían considerado una serie de factores al graduar la sanción, contraviniéndose el principio de razonabilidad; corresponde indicar que, aun cuando la ley ha contemplado una serie de factores para graduar las sanciones que corresponde imponer a los proveedores infractores, lo cierto es que éstos pueden ser aplicados por cada órgano resolutorio de manera discrecional, según las incidencias de cada caso. Así, en el presente procedimiento, la Comisión estimó pertinente aplicar dos (2) criterios previstos en la normativa vigente, a saber, los referidos al daño resultante de la infracción y la probabilidad de detección de la infracción, no evidenciándose algún error en los criterios de graduación.
51. De otra parte, en lo alegado a la presunta falta de aplicación de atenuantes de responsabilidad, corresponde señalar que, en el presente caso, no existieron dichos factores al momento de graduar la sanción por el hecho referido a haber excedido el plazo legal para pagar las indemnizaciones del SOAT para el supuesto de incapacidad temporal, en tres (3) casos. Ello, en tanto que, conforme a lo indicado en el análisis de la presente resolución, la referida

conducta infractora era insubsanable, aunado al hecho que La Positiva no acreditó el alegato referido a que implementó mecanismos de control interno para no volver a incurrir en una demora como la mencionada.

52. Finalmente, es preciso indicar que, contrariamente a lo alegado por la denunciada, la conducta infractora detallada en el numeral precedente, sí ocasionó un perjuicio económico a los consumidores, conforme puede apreciarse claramente del detalle del cálculo realizado por la Comisión, por lo cual era irrelevante si existió o no algún reclamo sobre el particular en el Libro de Reclamaciones de la denunciada.
53. Teniendo en consideración lo anterior, esta Sala coincide con la cuantía de las multas impuestas por la Comisión a La Positiva, en tanto resultan pertinentes, a efectos de desincentivar conductas como las verificadas en el presente procedimiento.
54. En tal sentido, corresponde confirmar la resolución apelada, en el extremo que sancionó a La Positiva con las siguientes multas: (a) 4,50 UIT, por haber requerido la partida de nacimiento de menores de edad que eran beneficiarios del SOAT a efectos de otorgar la indemnización correspondiente; y, (b) 106,20 UIT, por no haber pagado la indemnización respectiva dentro del plazo previsto para tales efectos, en un total de cincuenta y nueve (59) casos.

Sobre la medida correctiva ordenada, la inscripción de la denunciada en el RIS y la remisión de una copia de la resolución recurrida a la SBS

55. Teniendo en consideración que la denunciada no ha fundamentado su apelación respecto de la medida correctiva ordenada por la Comisión, así como tampoco sobre su inscripción en el RIS y la remisión de una copia de la resolución recurrida a la SBS -más allá de la alegada ausencia de su responsabilidad administrativa en el presente procedimiento, lo cual ha sido desvirtuado precedentemente-, asumimos como propias las consideraciones de la recurrida sobre tales puntos; ello, en virtud de la facultad establecida en el artículo 6° de la LPAG¹². En consecuencia, corresponde confirmar la resolución venida en grado en dichos extremos.
56. En este punto, se informa a la denunciada que deberá presentar los medios probatorios que acrediten el cumplimiento de la medida correctiva ordenada a

¹² LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo 6°.- Motivación del acto administrativo.

(...)

6.2 Puede motivarse mediante la declaración de conformidad con los fundamentos y conclusiones de anteriores dictámenes, decisiones o informes obrantes en el expediente, a condición de que se les identifique de modo certero, y que por esta situación constituyan parte integrante del respectivo acto. Los informes, dictámenes o similares que sirvan de fundamento a la decisión, deben ser notificados al administrado conjuntamente con el acto administrativo.

(...)



la Comisión en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo otorgado para tal fin; bajo apercibimiento de imponerle una multa coercitiva conforme a lo establecido en el artículo 117° del Código.

Sobre la remisión de la presente resolución a la SBS

57. Finalmente, esta Sala considera que corresponde remitir una copia de la presente resolución a la SBS para que tome conocimiento de este procedimiento y, en el marco de sus competencias, adopte las medidas que considere pertinentes.

RESUELVE:

PRIMERO: Confirmar la Resolución 007-2017/CC3 del 20 de enero de 2017, emitida por la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 3, en el extremo que halló responsable a La Positiva Seguros y Reaseguros S.A., por infracción del artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haberse acreditado que, para realizar el pago de las indemnizaciones derivadas del SOAT en los casos de incapacidad temporal de menores de edad, la denunciada requería una copia de la partida de nacimiento de los agraviados, además de la copia de su DNI.

SEGUNDO: Confirmar la Resolución 007-2017/CC3 en el extremo que halló responsable a La Positiva Seguros y Reaseguros S.A., por infracción del artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haberse acreditado que, en tres (3) casos en los que no existía ninguna discrepancia sobre el monto que correspondía otorgar a los beneficiarios por las indemnizaciones derivadas del SOAT para el supuesto de incapacidad temporal, la denunciada no cumplió con pagar el referido concepto dentro del plazo previsto para tales efectos.

TERCERO: Confirmar la Resolución 007-2017/CC3 en el extremo que halló responsable a La Positiva Seguros y Reaseguros S.A., por infracción del artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haberse acreditado que, en cincuenta y seis (56) casos en los que existía una controversia respecto del monto total que debía otorgarse a los beneficiarios por las indemnizaciones derivadas del SOAT para el supuesto de incapacidad temporal, la denunciada no cumplió con pagar los beneficios no sometidos a disputa dentro del plazo previsto para tales efectos.

CUARTO: Confirmar la Resolución 007-2017/CC3 en el extremo que sancionó a La Positiva Seguros y Reaseguros S.A. con las siguientes multas: (a) 4,50 UIT, por haber requerido la partida de nacimiento de menores de edad que eran beneficiarios del SOAT a efectos de otorgar la indemnización correspondiente; y,



(b) 106,20 UIT, por no haber pagado la indemnización respectiva dentro del plazo previsto para tales efectos, en un total de cincuenta y nueve (59) casos.

QUINTO: Confirmar la Resolución 007-2017/CC3 en el extremo que ordenó a La Positiva Seguros y Reaseguros S.A., como medida correctiva, que cumpla con pagar a los agraviados, los beneficios no disputados que les correspondía por los siniestros detallados en dicha resolución. Ello, en un plazo de veinte (20) días hábiles, contado a partir del día siguiente de la notificación de la presente resolución.

Asimismo, se informa a la denunciada que deberá presentar los medios probatorios que acrediten el cumplimiento de la medida correctiva ordenada a la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 3 en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo otorgado para tal fin; bajo apercibimiento de imponerle una multa coercitiva conforme a lo establecido en el artículo 117° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

SEXTO: Confirmar la Resolución 007-2017/CC3 en el extremo que dispuso la inscripción de La Positiva Seguros y Reaseguros S.A., en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.

SÉTIMO: Confirmar la Resolución 007-2017/CC3 en el extremo que dispuso remitir una copia de dicho pronunciamiento a la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP para que, de considerarlo pertinente, actúe en el ámbito de su competencia.

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

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

JULIO BALTAZAR DURAND CARRIÓN
Presidente



El voto en discordia del señor vocal Francisco Pedro Ernesto Mujica Serelle, es el siguiente:

El vocal que suscribe el presente voto se encuentra de acuerdo con la decisión adoptada por la mayoría en todos sus extremos, salvo en el referido a que La Positiva habría requerido una copia de la partida de nacimiento de los menores de edad beneficiarios del SOAT (en los casos de incapacidad temporal), además de la copia del DNI de tales agraviados. Ello, en virtud de los siguientes fundamentos:

1. En el presente caso, la Comisión halló responsable a La Positiva, por infracción del artículo 19° del Código, al considerar acreditado que, para realizar el pago de las indemnizaciones derivadas del SOAT en los casos de incapacidad temporal de menores de edad, la aseguradora requería una copia de la partida de nacimiento de los agraviados, además de la copia de su DNI. Dicha decisión fue impugnada por la denunciada ante la Sala Especializada en Protección al Consumidor (en adelante, la Sala).
2. Al respecto, obra en el expediente, copia de la carta de fecha 16 de febrero de 2016, emitida por La Positiva, comunicación a través de la cual detalló los requisitos exigidos para la atención de las solicitudes de indemnización derivadas del SOAT en los casos de incapacidad temporal, así como los trípticos que la recurrente ponía a disposición de los consumidores en diversos canales de atención.
3. A continuación, se reproduce el contenido de la precitada documentación:

“(…)

- *Copia certificada de la Ocurrencia Policial.*
- *Certificado médico original expedido por el médico tratante que acredite la incapacidad temporal.*
- *Copia del Documento Nacional de Identidad (DNI) vigente del agraviado.*
- **En caso de agraviados menores de edad: Copia del DNI vigente del padre solicitante y partida de nacimiento del menor** (este último documento se solicita debido a que el cheque de pago se emitirá a nombre del padre solicitante).
- *(...) presencia del agraviado y en el caso de menores de edad deberán estar acompañados por uno de sus padres (...).*

(Subrayado y resaltado añadido)

4. De lo anterior, aprecio que, a efectos de otorgar la cobertura del SOAT a sus beneficiarios, La Positiva requería, en el caso de agraviados menores de edad, una copia de la partida de nacimiento del menor.



5. Por tanto, considero que, contrariamente a lo asumido por la Comisión, La Positiva no requería una copia de la partida de nacimiento de los menores de edad beneficiarios del SOAT (en los casos de incapacidad temporal) y el DNI de tales beneficiarios de manera conjunta, lo cual guarda coherencia con el alegato planteado por la denunciada a lo largo del presente procedimiento, a saber, que la presentación de los mencionados documentos era alternativa.
6. Por los argumentos expuestos, considero que correspondería revocar la resolución venida en grado, que halló responsable a La Positiva, por infracción del artículo 19° del Código; y, reformándola, eximirla de responsabilidad, al haberse acreditado que no requería de manera conjunta copia de la partida de nacimiento de los menores de edad beneficiarios del SOAT (en los casos de incapacidad temporal), además de la copia del DNI de tales agraviados, sino solo copia de la referida partida de nacimiento. En consecuencia, se debería dejar sin efecto la sanción impuesta a la denunciada de 4,50 UIT, por este extremo.

FRANCISCO PEDRO ERNESTO MUJICA SERELLE