



PROCEDENCIA : COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE CUSCO
PROCEDIMIENTO : DE PARTE
DENUNCIANTES : ELBA VARGAS ROZAS
JOAL PAVEL ALEGRÍA GONZÁLES
DENUNCIADA : RÍMAC SEGUROS Y REASEGUROS
MATERIA : IDONEIDAD EN EL SERVICIO
SEGUROS
ACTIVIDAD : PLANES DE SEGUROS GENERALES

SUMILLA: *Se confirma la resolución venida en grado que declaró infundada la denuncia contra Rímac Seguros y Reaseguros por infracción del artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haber quedado acreditado que la denunciada se negó justificadamente a hacer efectiva la cobertura del seguro vehicular contratado a favor de los denunciantes.*

Asimismo, se confirma la referida resolución que declaró fundada la denuncia contra Rímac Seguros y Reaseguros por infracción de los artículos 1.1°, literal b), y 2.1° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haber quedado acreditado que la aseguradora no cumplió con atender el requerimiento del 21 de mayo de 2013 formulado por los denunciantes.

SANCIÓN: 1 UIT

Lima, 27 de agosto de 2014

ANTECEDENTES

1. El 2 de marzo de 2013, los señores Elba Vargas Rozas y Joal Pavel Alegría González (en adelante, los denunciantes) interpusieron una denuncia contra Rímac Seguros y Reaseguros¹ (en adelante, Rímac) por presunta infracción de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor² (en adelante, el Código), indicando lo siguiente:
 - (i) El 31 de agosto de 2012, adquirió de la empresa Autos del Sur S.A.C. una camioneta, marca Volkswagen, modelo Amarok Power Plus, la cual obtuvo como placa de rodaje X2K-794. En dicha oportunidad, también contrató un seguro vehicular con Rímac para la referida camioneta, recibiendo la copia de la póliza de seguros correspondiente;

¹ RUC: 20100041953. Domicilio fiscal: Avenida Paseo de la República 3505, Int. P-11, San Isidro, Lima.

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



- (ii) el 5 de abril de 2013, aproximadamente a las 07:00 a.m., su vehículo, conducido por el señor Nolberto Vargas Valenzuela (en adelante, el señor Vargas), fue partícipe de un accidente de tránsito, pues colisionó con otro vehículo, de placa M3J-812, conducido por el señor Francisco Rimachi Díaz (en adelante, el señor Rimachi), en el sector denominado Manatarushiato, carretera de Kepashiato a Kimbiri (Provincia de Concepción, Cusco); y, como resultado del accidente, el vehículo asegurado sufrió una serie de daños materiales;
- (iii) al día siguiente, el 6 de abril de 2013, aproximadamente a las 8:50 a.m., la señora Erika Vargas Rozas, hermana de la denunciante, desde el centro poblado de Kiteni, avisó vía telefónica a Rímac la ocurrencia del siniestro a fin que esta hiciese efectiva la cobertura conforme a la póliza de seguros; sin embargo, el 2 de mayo de 2013 la aseguradora, lejos de cumplir con sus obligaciones como trasladar el vehículo a talleres de la concesionaria o brindar la asesoría correspondiente, se negó a otorgar la cobertura solicitada;
- (iv) Rímac denegó la cobertura aduciendo que la comunicación del siniestro se dio luego de 25.50 horas de ocurrido el mismo, cuando la póliza de seguros establecía que el aviso debía darse en un plazo máximo de una hora. Asimismo, Rímac rechazó la solicitud de cobertura alegando que como el examen de dosaje etílico practicado al chofer del vehículo siniestrado se dio a las 5:00 p.m. del 5 de abril de 2013 (esto es 11 horas de ocurrido el siniestro), arrojándose un resultado de 0,22 gr/l (gramos de alcohol por cada litro de sangre) y, de acuerdo a “la regla de determinación de alcohol” pactada en la póliza, se establecía que debía aplicarse al resultado del examen 0,0018334 gr/l por cada minuto transcurrido desde el siniestro, dando como resultado 1,43 gr/l, esta suma calculada y presumida en la sangre del chofer hacía que el siniestro comunicado estuviese excluida de la cobertura del seguro, por superar el gr/l establecido en la póliza (0,50 gr/l);
- (v) mediante escrito del 17 de mayo de 2013, aclararon a la compañía de seguros que dichas cláusulas nunca fueron acordadas debido a que estas no estaban consignadas en la copia de la póliza de seguros que ellos poseían. Así el 21 de mayo de 2013, solicitaron a Rímac una copia de la póliza de seguros, la cual a la fecha no ha sido entregada. Asimismo, aclararon a Rímac que no pudieron comunicarse con Rímac el mismo día del siniestro, en tanto en Keteni hubo un atentado terrorista lo cual implicó el corte de las líneas telefónicas, conforme era corroborado por un efectivo policial que siguió las investigaciones policiales sobre tal atentado. Destacó que, según su copia de la póliza, tenían cuatro horas para comunicarse con la aseguradora por el siniestro. No obstante lo anterior, el 22 de mayo de 2013, Rímac les respondió reiterando la negativa de la cobertura;



- (vi) por otro lado, a la fecha de la interposición de la denuncia, Rímac no cumplió con atender su requerimiento del 21 de mayo de 2013 consistente en que se les entregase una copia de la póliza de seguros; y,
- (vii) en atención a lo expuesto, solicitó que Rímac: (a) cumpliera con hacer efectiva la cobertura como correspondía; (b) les pagase los intereses legales correspondientes; y, (c) fuese condenada al pago de las costas y costos del procedimiento.

2. En sus descargos, Rímac alegó lo siguiente:

- (i) El dosaje etílico practicado al conductor del vehículo siniestrado once (11) horas después del accidente de tránsito dio como resultado 0,22 gr/l, por lo que aplicando la regla de determinación de alcohol contenida en la póliza de seguros, se determinó que al momento del accidente, el referido conductor tenía 1,43 gr/l de alcohol en la sangre, por lo que el siniestro se encontraba excluido del seguro. Para llegar a la suma calculada (1,43 gr/l) aplicó la siguiente fórmula, explicada en la póliza e informada a los denunciados en la carta de negativa de la cobertura:

APLICACIÓN DE LA REGLA DE DETERMINACIÓN DE ALCOHOL	
A) HORA DE INFRACCIÓN	: 06:00
B) HORA DE EXTRACCIÓN	: 17:00
C) RESULTADO	: 0,22 gr/l
D) TIEMPO TRANSCURRIDO	: 11:00 (660 minutos)
E) CANTIDAD A AÑADIR (0,0018334 X 660)	: 1,21 gr/l
RESULTADO DE ALCOHOL EN LA SANGRE (C+E)	: 1,43 gr/l

- (ii) por otro lado, el siniestro fue reportado a su representada recién el 6 de abril de 2013 a las 8:50 a.m., esto es, fuera del plazo establecido en la póliza de seguros (una hora como máximo de ocurrido el siniestro); y,
 - (iii) ante la presentación del requerimiento de una copia de la póliza de seguros de los denunciados, cumplió con informar a estos que podían acercarse a sus instalaciones a fin de recabar un duplicado de la póliza, sin embargo estos se apersonaron a su local recién el 14 de agosto de 2014 (casi tres meses después del requerimiento), conforme constaba en el cargo de recepción. Por ello, solicitó que se considerase entregada la póliza y que dicha situación debía ser considerada como un atenuante en la graduación de la sanción a imponerse.
3. Mediante Resolución 06-2014/INDECOPI-CUS del 6 de enero de 2014, la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Cusco (en adelante, la Comisión) emitió el siguiente pronunciamiento:



- (i) Declaró infundada la denuncia contra Rímac por infracción del artículo 19° del Código, en tanto quedó acreditado que la negativa de la denunciada de brindar la cobertura del seguro vehicular contratado se encontraba justificada;
 - (ii) declaró fundada la denuncia contra Rímac por infracción de los artículos 1.1°, literal b), y 2.1° del Código, en la medida que quedó acreditado que la denunciada no atendió oportunamente el requerimiento de los denunciantes;
 - (iii) denegó las medidas correctivas formuladas por los denunciantes; y,
 - (iv) sancionó a Rímac con una multa de 2 UIT, condenándola al pago de las costas y costos del procedimiento.
4. El 21 de enero de 2014, Rímac apeló la Resolución 6-2014/INDECOPI-CUS, indicando lo siguiente:
 - (i) Su representada cumplió con entregar a los denunciantes la copia de la póliza de seguros solicitada tan pronto tomó conocimiento del requerimiento efectuado. Lo anterior, demostraba que actuó dentro del ámbito de la buena fe y el buen servicio ofrecido a ellos, lo cual no ha sido tomado en cuenta por la Comisión; y,
 - (ii) la resolución impugnada no motivó la multa impuesta ni la fijó en parámetros objetivos. Además, resultaba desproporcional.
5. Por su lado, el 21 de enero de 2014, los denunciantes también apelaron la resolución de Comisión, reiterando sus argumentos de la denuncia y señalando lo siguiente:
 - (i) La Comisión no debió recurrir a la denominada “*regla de determinación de alcohol*”, toda vez que las partes nunca pactaron dicha regla, por tanto no les podía ser opuesta ni ser el motivo para denegar la cobertura solicitada. Destacó que la póliza presentada por la denunciada no se encontraba firmada por ellos;
 - (ii) la Comisión no tomó en cuenta la declaración ante la policía del señor Rimachi quien señaló que el conductor del vehículo asegurado no presentaba síntomas de haber ingerido bebidas alcohólicas al momento del siniestro. Dicho órgano resolutorio tampoco tuvo en consideración la “*Constancia Médica*” del 5 de abril de 2013 del señor Vargas (chofer del vehículo siniestrado), otorgado por la Posta de Salud de Kepashiato, que certificaba la atención médica del mismo. Tampoco se aplicó la Ley 27753, Ley que modifica artículos del Código Penal vigente, relativo a la Tabla de Alcoholemia como valor referencial;
 - (iii) ni Rímac ni la Comisión han tenido en cuenta que el resultado de 1,43 gr/l, conforme a la Ley 27753, implicaba que el chofer examinado debía haber



estado totalmente ebrio (pérdida de postura y de eficiencia en actos más o menos complejos) al momento del siniestro, lo cual no sucedió porque las personas se habrían percatado de ello. Si bien el dosaje etílico del señor Vargas arrojó un 0,22 gr/l, ello solo podía haber respondido al propio proceso de digestión de alimentos en zona tropical. Sus argumentos se sustentan en el principio de verdad material. Finalmente, a fin de reforzar sus alegatos, presentó la declaración jurada del señor Melquiades Pachacuma Chuca (en adelante, el señor Pachacuma), ocupante del vehículo contra el cual colisionó el vehículo asegurado, quien señaló que el señor Vargas no se encontraba en estado de ebriedad al momento del siniestro;

- (iv) respecto al requerimiento, señalaron que tuvieron que presentar diversas cartas a Rímac a fin que esta les brindara la copia de la póliza, lo cual se concretó el 14 de agosto de 2014; por tanto, no era cierto que recién se acercaron a las instalaciones de Rímac dicho día para recoger la copia de la póliza; y,
 - (v) la Comisión debía valorar nuevamente la sanción impuesta a Rímac, en tanto era benévola para la infractora.
6. El 27 de marzo de 2014, Rímac solicitó el uso de la palabra. Por su lado, el 8 de mayo de 2014, los denunciantes también solicitaron el uso de la palabra.
7. El 27 de agosto de 2014, se llevó a cabo la audiencia de informe oral, solicitada por Rímac y los denunciantes, la cual únicamente contó con la presencia del representante legal de los denunciantes.

ANÁLISIS

Sobre la idoneidad del servicio

8. El artículo 19° del Código dispone que los proveedores son responsables por la calidad e idoneidad de los productos y servicios que ofrecen y brindan en el mercado³. En aplicación de esta norma, los proveedores tienen el deber de entregar los productos y prestar los servicios al consumidor en las condiciones ofertadas o previsibles, atendiendo a la naturaleza de los mismos, la regulación que sobre el particular se haya establecido y, en general, a la información brindada por el proveedor o puesta a disposición.

³ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 19°.- Obligación de los proveedores.-** El proveedor responde por la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos; por la autenticidad de las marcas y leyendas que exhiben sus productos o del signo que respalda al prestador del servicio, por la falta de conformidad entre la publicidad comercial de los productos y servicios y éstos, así como por el contenido y la vida útil del producto indicado en el envase, en lo que corresponda.



9. Por su lado, el artículo 104° del Código establece que el proveedor es administrativamente responsable por la falta de idoneidad o calidad sobre el producto o servicio determinado y que es exonerado de responsabilidad administrativa si logra acreditar la existencia de una causa objetiva, justificada y no previsible que configure una ruptura del nexo causal por caso fortuito o fuerza mayor, de hecho determinante de un tercero o de la imprudencia del propio consumidor afectado.
10. El supuesto de responsabilidad administrativa en la actuación del proveedor impone a este la carga procesal de sustentar y acreditar que no es responsable por la falta de idoneidad del bien colocado en el mercado o el servicio prestado, sea porque actuó cumpliendo con las normas debidas o porque pudo acreditar la existencia de hechos ajenos que lo eximen de la responsabilidad, tales como fuerza mayor, caso fortuito, hecho de tercero o hecho del propio consumidor.
11. En efecto, bajo el marco de la idoneidad, el consumidor, primero, debe acreditar la existencia de un defecto en el bien o servicio prestado para que, después, se genere una inversión de la carga de la prueba a su favor, correspondiendo al proveedor en este momento probar que no es responsable por tales defectos debido a la existencia de supuestos como el caso fortuito, la fuerza mayor, hechos de terceros o negligencia del propio consumidor que hayan afectado la idoneidad de sus prestaciones, pese a su diligencia y a las medidas adoptadas para garantizar tal condición.
12. El artículo 162.2° de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, dispone que los administrados tienen la obligación de aportar pruebas y el artículo 196° del Código Procesal Civil, norma de aplicación supletoria a los procedimientos administrativos, establece que la carga de probar corresponde a aquel que afirma un determinado hecho⁴.
13. Un consumidor, en su calidad de contratante de seguro, esperaría legítimamente que se le hiciese efectiva la cobertura del seguro, cuando haya cumplido con las condiciones y términos establecidos en el contrato de seguro. *Contrario sensu*, si el consumidor no ha cumplido con alguna de las condiciones, parámetros o características contemplados en el seguro, resulta lógico que a la contraparte (una aseguradora como en el presente caso) no se

⁴ **LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo 162°.- Carga de la prueba. 162.2** Corresponde a los administrados aportar pruebas mediante la presentación de documentos e informes, proponer pericias, testimonios, inspecciones y demás diligencias permitidas, o aducir alegaciones.

CÓDIGO PROCESAL CIVIL. Artículo 196°.- Medios de Prueba. Salvo disposición legal diferente, la carga de probar corresponde a quien afirma hechos que configuran su pretensión, o a quien los contradice alegando nuevos hechos.



le obligue a cumplir con sus obligaciones contractuales, dado que el consumidor justamente no cumplió con las suyas.

14. Bajo estas consideraciones legales, corresponde analizar la responsabilidad de Rímac sobre la negativa de la cobertura del seguro vehicular a favor de los denunciados.

De la negativa de la cobertura del seguro vehicular

15. Los denunciados señalaron que Rímac se negó injustificadamente a hacer efectiva el seguro tras el accidente de tránsito sufrido, basándose en dos supuestas causales de exclusión de cobertura: (a) la falta de aviso inmediato a la aseguradora dentro del plazo pactado (una hora); y, (b) la falta de sometimiento inmediato por parte del chofer del vehículo siniestrado al examen de dosaje etílico, por lo que era aplicable la “regla de determinación de alcohol”, determinándose que el conductor se encontraba en un porcentaje (%) de gramos de alcohol por litro de sangre excluido de la póliza de seguros (1,43 gr/l), reglas, criterios y exclusiones que no fueron pactados ni fueron consignados en la póliza de seguros contratada.
16. En apelación, los denunciados indicaron que la Comisión no valoró ni tomó en cuenta, además de las pruebas presentadas, la declaración de los señores Rimachi y Pachacuma así como la constancia médica del señor Vargas del 5 de abril de 2013 que acreditaban que el chofer del vehículo siniestrado no se encontraba en estado de ebriedad al momento del siniestro. Finalmente, refirió que 1,43 gr/l, asumida por Rímac, significaba que el señor Vargas estaba totalmente ebrio y que, de otro lado, si bien el examen de dosaje etílico determinó 0,22 gr/l, ello respondía al proceso de digestión en zona tropical.
17. Por su parte, Rímac alegó que resultaba justificada la negativa de la cobertura del seguro a favor de los denunciados.
18. Debido a que la apelación de los denunciados se limitó exclusivamente en cuestionar la causal alegada por Rímac consistente en la falta de sometimiento oportuno e inmediato por parte del señor Vargas al examen de dosaje etílico, la Sala centrará su análisis en función a dicha causal. Por tanto, la materia controvertida en el presente caso radica en dilucidar si esta era un causal de exclusión de cobertura pactada por las partes; y, en ese sentido, era aplicable al presente caso a fin de no hacer efectivo el seguro a favor de los denunciados. Lo anterior, ayudará a determinar si Rímac se negó injustificadamente a brindar la cobertura solicitada.



19. De acreditarse que tal causal fue pactada, ya no resultaría necesario analizar la otra causal alegada por la denunciada (aviso inmediato a Rímac).
20. Obra en el expediente el Condicionado General de la póliza de seguros, presentado por los mismos denunciados, en el cual -en su sección de "Principales Exclusiones"⁵- se observa lo siguiente:

“ **PRINCIPALES EXCLUSIONES**

(...)

2. Esta póliza no cubre los Daños Materiales y/o daños o pérdidas físicas y/o responsabilidades y/o Daños Personales y/o pérdidas, cuando el vehículo asegurado se encuentre:

(...)

F. Siendo conducido por una persona en estado de ebriedad y/o que esté bajo los efectos de ebriedad, cuando al practicársele el examen de alcoholemia u otro que corresponda, éste arroje un resultado igual o superior a 0.50 gramos de alcohol por litro de sangre al momento de accidente.

Para determinar la cantidad de alcohol por litro de sangre que corresponde al momento del accidente, se considerará que la cantidad de alcohol en la sangre en una persona desciende, cada hora, 0.11 gramos de alcohol por litro de sangre; consecuentemente, a la cifra que arroje el resultado del examen de alcoholemia, se le añadirá 0.0018334 gramos de alcohol por litro de sangre, por cada minuto transcurrido desde el momento del accidente hasta el momento en que se practicó el examen. Si el conductor se niega y/o no se somete oportunamente al examen de alcoholemia o al examen toxicológico u otro que corresponda, se presumirá que, al momento del accidente, estaba en estado de ebriedad y/o bajo los efectos o influencia de estupefacientes, narcóticos y/o alucinógenos; consecuentemente se aplicará la presente exclusión”.

[Resaltado y subrayado nuestro].

21. Hasta este punto, atendiendo a tal medio probatorio y contrariamente a lo alegado por los denunciados (quienes consideran que en la póliza que ellos presentaron, y que no niegan haber recibido, no está contemplada la referida exclusión), la Sala considera que las partes pactaron la exclusión de cobertura alegada por Rímac, consistente en que el chofer del vehículo siniestrado debe someterse inmediatamente al examen de dosaje etílico, dado que la “regla de determinación de alcohol” puede implicar la exclusión de la cobertura del siniestro comunicado a la compañía de seguros.

⁵ En la foja 21 del expediente.



22. Dicho lo anterior, corresponde ahora determinar si los denunciantes incurrieron en esta causal y, de ese modo, si la negativa de Rímac para hacer efectivo el seguro vehicular era justificada.
23. Retornando a los medios probatorios, obra en el expediente el Informe N° 040-2013-DIRNAOP-FP-VRAEM-COMANDANCIA RURAL-E/CRK del 26 de abril de 2013, emitido por la Policía Nacional del Perú de la Comisaría del Sector Kiteni⁶, que da cuenta del siniestro y recoge los testimonios de los participantes en el mismo bajo los siguientes términos:

“(...)

1. Que, en el cuaderno de registro por accidentes de tránsito existe una asignada con el N° 12, mediante el cual personal del destacamento de antidrogas del poblado de Kepashiato, da cuenta que en fecha 05ABR2013, a horas 07:00 am, en la carretera Kepashiato-Kimbiri (...) se había suscitado un accidente de tránsito (choque) ocasionado por los vehículos denominados UT1 clase camioneta Pick Up, marca Volkswagen, (...) de placa X2K-794, de propiedad de Elba VARGAS ROZAS, momentos de la intervención policial, **no se le encontró al conductor de dicha unidad** y la UT2 clase camión Mitsubishi, modelo FUSO (...), de placa de rodaje M3J-812 de propiedad de Francisco RIMACHI DÍAZ y conducido por el mismo, teniendo como acompañantes a Melquiades PACHAPUMA CHOQUE (55) y Cipriana PUMA QUISPE (53), como consecuencia del mismo registrándose daños personales y materiales (...)

ANALISIS DE LOS HECHOS

2. Presente en la sección de investigaciones la denunciante Nolberto VARGAS VALENZUELA (55) refiere ser el conductor del vehículo denominado UT1 de placa X2K-794 (...), así mismo refiere que en ningún momento este conductor abandonó su vehículo posterior al accidente y lo único que hizo es dirigirse a participar del hecho a la comisaría PNP de Kiteni, para la intervención respectiva sobre el accidente (...)

3. (...) VARGAS VALENZUELA (55) en todo momento se ratifica no haber abandonado su vehículo e inmediatamente concurrió a la posta de Kepashiato y (...) abordó otro vehículo desplazándose a la comisaría de Kiteni, pero como quiera que en el tramo de Kepashiato a Kumpirushiato (...) viene realizando trabajos de mantenimiento y ensanche de la vía, (...) recién a horas 12:00 del mediodía se dieron el tránsito vehicular donde se hizo presente en la comisaría rural de kiteni, no siendo

⁶ De las fojas 37 a 40 del expediente.



atendido de inmediato por los acontecimientos ocurridos en la antena Peladilla-kiteni, donde se registraba enfrentamiento con las fuerzas del orden y DD.TT (...) motivos por los cuales no siendo atendido en forma inmediata por personal de la comisaría de Kiteni, así como personal de la posta de Kiteni, siendo atendido en horas de la tarde habiéndose solicitado la extracción de sangre (...).

4. (...) Francisco RIMACHI DIAZ (51) refiere ser el conductor y propietario de la UT2 camión de placa M3J-812 y que el día 05ABR13 a horas 06:00 aprox. (...) sufrió accidente de tránsito (choque), ocasionado por la UT1 (...) siendo el conductor Nolberto VARGAS (...), quien no pudo detener su vehículo por el estado de la vía arcilloso y húmeda por las lluvias que azotan la zona (...) además aclarando que en el momento del accidente se encontraba sobrio así como el conductor de la UT1 que no presentaba ningún aliento de haber ingerido bebidas alcohólicas y después del hecho el conductor se retiró del lugar manifestando que solicitaría la intervención policial (...)" (SIC).

24. Ligado a lo anterior, obra en el expediente la declaración del señor Vargas sobre el siniestro ante la Comisaría de Kiteni del 26 de abril de 2013⁷, donde precisa lo mismo que se señaló en el numeral anterior y, además, manifiesta que conocía al señor Rimachi, pues era su vecino del sector Kepashiato y era comerciante como él. De otro lado, también obra la declaración del señor Rimachi⁸ quien manifestó lo mismo que el señor Vargas respecto a las incidencias del accidente y expresó que este último no se encontraba ebrio al momento del siniestro, el cual se produjo por las condiciones de la vía y el clima.
25. Asimismo, obra la declaración jurada de la señora Pachacuma⁹, quien indicó que el señor Vargas, al momento del siniestro, no se encontraba en estado de ebriedad.
26. De otro lado, obra el Certificado de Dosaje Etfílico N° 0025, emitido por la Dirección de Salud del Ministerio del Interior, de fecha 15 de abril de 2013¹⁰, el cual da cuenta que el examen de dosaje etfílico practicado al señor Vargas el 5 de abril de 2013, a las 5:00 p.m., arrojó como resultado 0,22 gr/l, concluyéndose en dicho examen que el señor Vargas tenía vestigios de alcohol.

⁷ De las fojas 47 a 49 del expediente.

⁸ De las fojas 50 a 52 del expediente.

⁹ En la foja 253 del expediente.

¹⁰ En la foja 43 del expediente.



27. Finalmente, obra una hoja de papel con el título “*Constancia Médica*”¹¹, hecha a manuscrito y firmada y sellada por el Dr. Cueva Quillahuamba, que señala que el 5 de abril de 2013 el señor Vargas “*no presentaba signos de intoxicación alcohólica*”. Cabe destacar que dicho documento no presenta hora de la atención al señor Vargas ni tiene fecha de expedición.
28. Atendiendo a los medios probatorios precitados y en atención a los alegatos expuestos por las partes durante el procedimiento, la Sala advierte que el señor Vargas en efecto no cumplió con someterse inmediatamente al examen de dosaje etílico conforme lo exigía la póliza de seguros suscrita por los denunciados y Rímac. En efecto y tal como reconoció el señor Vargas, tras el accidente ocurrido el 5 de abril de 2013 a las 7:00 p.m., no se sometió al examen etílico sino hasta las 5:00 p.m. de ese día, esto es once (11) horas después de sucedido el siniestro. Por tanto, en principio, al no haber cumplido el señor Vargas con lo estipulado en la póliza de seguros, dicha situación configuró objetivamente un supuesto de exclusión de cobertura.
29. No obstante lo anterior, la Sala es consciente que existen casos en los cuales no se puede cumplir con lo establecido en la póliza de seguros por razones ajenas a la esfera de control y manejo de uno. Por ejemplo, el no poder comunicarse con la aseguradora sobre el siniestro ocurrido en el plazo pactado, pues se sufrió un dopaje por parte de terceros que perpetraron el siniestro. En esos casos, la Sala considera que corresponde a la autoridad administrativa evaluar las incidencias y características en las que se dio el siniestro (accidente de tránsito, robo, entre otros) a fin de determinar si el asegurado, en primer lugar, tuvo la oportunidad para cumplir con lo establecido en la póliza para luego determinar si la causal alegada por la compañía de seguros le era aplicable. Aplicando lo anterior a nuestro caso, se entiende que corresponde primero evaluar si el asegurado estaba en la posibilidad de reportar el siniestro a la aseguradora antes de concluir que incumplió con la obligación pactada (aviso inmediato a la aseguradora).
30. Bajo ese contexto, atendiendo a que los denunciados explicaron las razones por las cuales el señor Vargas no pudo someterse al examen de dosaje etílico inmediatamente, toda vez que para tales efectos este tuvo que trasladarse al centro poblado de Kiteni y ese fue el motivo por el cual no fue encontrado al momento de la constatación policial en el lugar del siniestro, conviene evaluar la solidez de tales alegatos.

¹¹ En la foja 44 del expediente.



31. Sobre el particular, nuevamente de la revisión de las pruebas precitadas, este Colegiado considera que tales pruebas no resultan suficientes para acreditar las razones (justificantes) por las cuales el señor Vargas no se sometió al dosaje etílico en su oportunidad. En efecto, las pruebas presentadas por los denunciante solo dan cuenta de las declaraciones del señor Vargas sobre los hechos ocurridos y vinculados al siniestro (nótese en el informe policial; ver *supra* numeral 23), por lo que su mera declaración -a juicio de la Sala- no resulta suficiente para eximirse de responsabilidad por no haberse cumplido con la obligación estipulada en la póliza consistente en el sometimiento inmediato a un examen de dosaje etílico.
32. Por el contrario, las pruebas presentadas por las partes generan indicios de que los denunciante, a través del señor Vargas, faltaron -de forma injustificada- a la obligación contractual de someterse inmediatamente al examen de dosaje etílico exigida por la póliza y que ahora Rímac les opone como exclusión de cobertura. En tal sentido, teniendo en cuenta que el señor Vargas se sometió (injustificadamente) al examen de dosaje etílico once (11) horas después del siniestro, donde incluso se le halló 0,22 gr/l (vestigios de alcohol en la sangre), era válida -conforme a la póliza- la aplicación de la “*regla de determinación de alcohol*” pactada por las partes dada la demora en el sometimiento a dicho examen¹².
33. Si bien el señor Vargas expresó que el atentado terrorista en las cercanías de la Comisaría de Kiteni fue la causa de por qué no se le atendió allí ni en la posta del mismo centro poblado a efectos de someterse al dosaje etílico, debe indicarse que el denunciante no ha presentado prueba alguna que acredite lo anterior, es decir que el acto terrorista impidió en efecto que se pudiese someter al referido examen. En efecto, los denunciante, o el señor Vargas, no presentaron, por ejemplo, una constancia oficial de los efectivos policiales de la Comisaría de Kiteni, que atendieron el atentado terrorista, señalando que no se pudo atender al señor Vargas, tanto en la Comisaría como en la posta del poblado de Kiteni, por razones de actos terrorista; por lo que nuevamente los meros alegatos del señor Vargas, recogidos en el informe policial del 26 de abril de 2013 (ver *supra* numeral 23), no son suficientes para acreditar la falta

¹² Como se ha señalado precedentemente, de acuerdo a dicha regla, para establecer la cantidad de alcohol por litro de sangre que corresponde al momento del accidente, a la cifra que arroje el resultado del examen de alcoholemia, se le añadirá 0.0018334 gramos de alcohol por litro de sangre, por cada minuto transcurrido desde el momento del accidente hasta el momento en que se practicó el examen.

Teniendo en cuenta que el señor Vargas se sometió al examen de dosaje etílico once horas después del siniestro (o sea 660 minutos desde ocurrido el siniestro), la referida regla se aplica de la siguiente manera: $0.0018334 \times 660 = 1,21$ gr/l.

Lo anterior, aunado a los 0,22 gr/l hallados en el señor Vargas en el examen de dosaje etílico, dio como resultado 1,43 gr/l, superándose de ese modo los 0,50 gr/l permitidos por la póliza para la cobertura del seguro. De ahí que, con dicho monto calculado, era justificada la negativa de la cobertura solicitada.



de sometimiento inmediato al examen de dosaje etílico exigido por la póliza de seguros tras al siniestro acaecido.

34. En virtud de lo expuesto y teniendo en cuenta que los denunciantes no han presentado medios de pruebas idóneos que acreditaran las razones por las cuales el señor Vargas no se sometió al examen de dosaje etílico en su oportunidad, la Sala concluye que los denunciantes, a través del señor Vargas, incumplieron con la obligación establecida en la póliza de seguros, por lo que dicha causal de exclusión de cobertura alegada por Rímac era justificada.
35. Finalmente, respecto al alegato de los denunciantes relativo a una falta de valoración por parte de la Comisión de la “*Constancia Médica*” y las declaraciones juradas de los señores Rimachi y Pachacuma -que acreditarían que el señor Vargas no se encontraba ebrio al momento del siniestro-, debe señalarse que tales documentos resultan impertinentes para el presente caso, toda vez que la materia controvertida radicó en determinar si el señor Vargas incumplió con someterse inmediatamente a un examen de dosaje etílico conforme exigía la póliza de seguros, lo cual quedó acreditado conforme se señaló precedentemente. Asimismo, resta decir que en el procedimiento resulta impertinente aplicar la Ley 27753 alegada por los denunciantes, en tanto las partes ya habían acordado el sistema de cálculo de medición de alcohol en la sangre, y en base a eso debía resolverse.
36. Por los motivos expuestos, corresponde confirmar la resolución recurrida que declaró infundada la denuncia contra Rímac por infracción del artículo 19° del Código, al haber quedado acreditado que la denunciada se negó justificadamente a hacer efectiva la cobertura del seguro vehicular a favor de los denunciantes.

Sobre la atención del requerimiento

37. El artículo 1.1°, literal b), del Código¹³ establece el derecho de los consumidores a acceder a información oportuna, veraz y accesible que le permita una adecuada elección de consumo así como un uso idóneo del producto o servicio. En ese línea, el artículo 2.1° del Código dispone la obligación de los proveedores de brindar dicha información¹⁴.

¹³ LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 1°.- Derecho de los consumidores.

1.1 En los términos establecidos por el presente Código, los consumidores tienen los siguientes derechos:

(...)

b) Derecho a acceder a información oportuna, suficiente, veraz y fácilmente accesible, relevante para tomar una decisión o realizar una elección de consumo que se ajuste a sus intereses, así como para efectuar un uso o consumo adecuado de los productos o servicios.

¹⁴ LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 2°.- Información relevante.



38. Los denunciantes señalaron que Rímac no cumplió con informarles sobre la solicitud de la copia de la póliza de seguros, ya que deseaban contar con una. Agregaron que tuvieron que presentar diversas cartas a Rímac para contar con la copia solicitada, la cual recién fue entregada el 14 de agosto de 2014.
39. Por su lado, Rímac alegó que cumplió con informar a los denunciantes que podían acercarse a sus instalaciones a recoger la copia de la póliza de seguros, sin embargo estos recién acudieron el 14 de agosto de 2014. La medida de la compañía de seguros, demostraba que actuó dentro del ámbito de la buena fe y el buen servicio ofrecido a ellos, lo cual no ha sido tomado en cuenta por la Comisión. Acotó que la copia de la póliza de seguros ya fue entregada a los denunciantes.
40. De la revisión del expediente, se aprecia que los denunciantes cumplieron con presentar al procedimiento el requerimiento cursado a Rímac, el cual fue recibido por la aseguradora el 21 de mayo de 2013, según consta en el cargo de recepción¹⁵.
41. Bajo ese escenario, la Sala considera que correspondía a Rímac acreditar que cumplió con dar respuesta a dicho requerimiento o que esta no se pudo por razones no atribuibles a su representada; sin embargo, la aseguradora no presentó medio probatorio en ese sentido, por lo que sus meros alegatos no son suficientes para exonerarse de responsabilidad por los hechos denunciados en este extremo. En este punto, solo cabe destacar que las partes han reconocido que la copia de la póliza de seguros deseada recién fue entregada el 14 de agosto de 2014, esto es casi tres meses después del requerimiento de los denunciantes.
42. En virtud de lo expuesto, corresponde confirmar la resolución recurrida que declaró fundada la denuncia contra Rímac por infracción de los artículos 1.1°, literal b), y 2.1° del Código, al haber quedado acreditado que la aseguradora no cumplió con atender el requerimiento del 21 de mayo de 2013 formulado por los denunciantes.

2.1 El proveedor tiene la obligación de ofrecer al consumidor toda la información relevante para tomar una decisión o realizar una elección adecuada de consumo (...)

¹⁵ En la foja 55 del expediente.



Sobre la graduación de la sanción

De la apelación de los denunciantes

43. En su apelación, los denunciantes señalaron que la Comisión debía valorar nuevamente la sanción impuesta a Rímac, en tanto era benévola para la denunciada.
44. En el régimen general de los recursos impugnativos de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General¹⁶, también se contempla el requisito del interés legítimo para habilitar a los administrados a impugnar.
45. Al respecto, este Colegiado considera necesario advertir que la legitimidad para obrar reconocida a los denunciantes en los procedimientos de protección al consumidor solo involucra el derecho a denunciar una presunta conducta ilícita, pero no incide en el ejercicio de la potestad sancionadora de la Administración, por ser esta una actuación motivada estrictamente por fines públicos. Efectivamente, la sanción administrativa persigue una finalidad pública por parte del Estado que es desincentivar conductas ilícitas, razón por la cual no admite como motivación posible un afán retributivo a favor del particular denunciante. En tal sentido, es la propia Administración Pública la encargada de establecer la procedencia y naturaleza de la sanción a imponer, de modo tal que cumpla con los fines públicos antes citados.
46. En ese orden de ideas, en tanto la determinación de la magnitud de una infracción es un presupuesto para la aplicación de la potestad punitiva del Estado, la cual responde a la defensa y tutela del interés público asignada exclusivamente a la Administración, no puede invocarse en dicho caso, un interés legítimo por parte del denunciante. Por ello, este -en el caso particular los denunciantes- no pueden cuestionar, a través de un medio impugnativo, la graduación de la sanción efectuada por la autoridad administrativa.
47. Por las consideraciones expuestas, corresponde declarar improcedente el recurso de apelación de los denunciantes en este punto, pues no cuentan con legitimidad para cuestionar el extremo de la graduación de la sanción de la resolución venida en grado.

¹⁶ LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo 206°.- Facultad de contradicción

206.1 Conforme a lo señalado en el Artículo 108°, frente a un acto administrativo que se supone viola, desconoce o lesiona un derecho o interés legítimo, procede su contradicción en la vía administrativa mediante los recursos administrativos señalados en el artículo siguiente.



De la apelación de Rímac

48. El artículo 112° del Código establece los criterios para determinar la sanción aplicable al infractor de las normas de protección al consumidor tales como el beneficio ilícito esperado por la realización de la infracción y los efectos que se pudiesen ocasionar en el mercado, la naturaleza del perjuicio causado, la conducta del infractor a lo largo del procedimiento, la reincidencia o incumplimiento reiterado y, otros criterios que considere adoptar la Comisión¹⁷.
49. A efectos de graduar la sanción a imponer, la Ley del Procedimiento Administrativo General recoge dentro de los principios de la potestad sancionadora administrativa el principio de razonabilidad¹⁸, según el cual la

¹⁷ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 112°.- Criterios de graduación de las sanciones administrativas.** Al graduar la sanción, el Indecopi puede tener en consideración los siguientes criterios:

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

Se consideran circunstancias agravantes especiales, las siguientes:

1. La reincidencia o incumplimiento reiterado, según sea el caso,
2. La conducta del infractor a lo largo del procedimiento que contravenga el principio de conducta procedimental;
3. Cuando la conducta infractora haya puesto en riesgo u ocasionado daño a la salud, la vida o la seguridad del consumidor según sea el caso;
4. Cuando el proveedor, teniendo conocimiento de la conducta infractora, deja de adoptar las medidas necesarias para evitar o mitigar sus consecuencias;
5. Cuando la conducta infractora haya afectado el interés colectivo o difuso de los consumidores;
6. Otras circunstancias de características o efectos equivalentes a las anteriormente mencionadas, dependiendo de cada caso en particular.

Se consideran circunstancias atenuantes especiales, las siguientes:

1. La subsanación voluntaria por parte del proveedor del acto u omisión imputado como presunta infracción administrativa, con anterioridad a la notificación de la imputación de cargos.
2. La presentación por el proveedor de una propuesta conciliatoria que coincida con la medida correctiva ordenada por el Indecopi.
3. Cuando el proveedor acredite haber concluido con la conducta ilegal tan pronto tuvo conocimiento de la misma y haber iniciado las acciones necesarias para remediar los efectos adversos de la misma.
4. Cuando el proveedor acredite que cuenta con un programa efectivo para el cumplimiento de la regulación contenida en el presente Código, para lo cual se toma en cuenta lo siguiente:
 - a. El involucramiento y respaldo de parte de los principales directivos de la empresa a dicho programa.
 - b. Que el programa cuenta con una política y procedimientos destinados al cumplimiento de las estipulaciones contenidas en el Código.
 - c. Que existen mecanismos internos para el entrenamiento y educación de su personal en el cumplimiento del Código.
 - d. Que el programa cuenta con mecanismos para su monitoreo, auditoría y para el reporte de eventuales incumplimientos.
 - e. Que cuenta con mecanismos para disciplinar internamente los eventuales incumplimientos al Código.
 - f. Que los eventuales incumplimientos son aislados y no obedecen a una conducta reiterada.
5. Otras circunstancias de características o efectos equivalentes a las anteriormente mencionadas dependiendo de cada caso particular.

¹⁸ **LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo 230°.- Principios de la potestad sancionadora administrativa.** La potestad sancionadora de todas las entidades está regida



autoridad administrativa debe asegurar que la magnitud de las sanciones administrativas sea mayor o igual al beneficio esperado por los administrados por la comisión de las infracciones.

50. La Comisión sancionó a Rímac con una multa de 2 UIT, tras considerar que la denunciada: (i) obtuvo un beneficio ilícito, pues ahorró costos para atender oportunamente la información solicitada por los denunciantes; (ii) causó perjuicios a los denunciantes, en tanto estos no pudieron acceder oportunamente a la copia de la póliza de seguros deseada; y, (iii) generó en los consumidores desconfianza respecto a este tipo de servicios, al constatarse que no se respeta su derecho de información y de atención a sus requerimientos.
51. En apelación, Rímac alegó que la resolución impugnada no motivó la multa impuesta ni la fijó en parámetros objetivos. Además, resultaba desproporcional.
52. Sobre el particular, esta Sala debe precisar que en la graduación de la sanción, la Comisión -sobre la base de lo actuado y de la infracción detectada- puede presumir probables conductas del infractor, por ejemplo, el haberse beneficiado ilícitamente de la infracción. Lo anterior de ningún modo viola el principio de presunción de licitud¹⁹ pues este rige en un primer momento del procedimiento administrativo, esto es, cuando se determina si el administrado incurrió o no en una conducta sancionable, siendo que en la graduación de la sanción nos encontramos en un segundo momento, posterior a la detección de la infracción. Dicho lo anterior, se verifica que la primera instancia se basó en la documentación y hechos actuados para fijar la multa de 2 UIT, conforme a los factores contemplados en el precitado artículo 112° del Código. De ahí que, tomando en cuenta lo expuesto en el numeral 49 de esta resolución y

adicionalmente por los siguientes principios especiales:

(...)

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

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

¹⁹

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:

(...)

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



contrariamente a lo alegado por Rímac, la Sala observa que el pronunciamiento de Comisión sí se encontraba debidamente motivada.

53. Cabe destacar que si la denunciada no estaba conforme con los factores empleados por la Comisión para sancionarla, debió cuestionarlos o desvirtuarlos, sin embargo no cumplió con ello. Por lo tanto, corresponde desestimar sus alegatos en este extremo.
54. Ahora bien, de cara a la graduación de la sanción impuesta por la primera instancia, este Colegiado comparte los argumentos esgrimidos por la Comisión para sancionar a la denunciada; sin embargo, difiere en la determinación de la multa realizada en base a tales argumentos.
55. En efecto, la Sala -tomando en cuenta la naturaleza de la infracción cometida y sus efectos ocasionados en el mercado- estima que en el marco del principio de razonabilidad debe imponerse a Rímac una sanción menor a la dictada por la Comisión.
56. En tal sentido y en virtud de los principios de razonabilidad y predictibilidad²⁰, corresponde revocar la resolución apelada que sancionó a Rímac con una multa de 2 UIT; y, reformándola, corresponde sancionarla con una multa de 1 UIT.

Sobre el pago de las costas y costos del procedimiento

57. En atención a los argumentos expuestos y teniendo presente que Rímac no ha fundamentado su apelación respecto a la condena al pago de las costas y costos del procedimiento -dictada en su contra-, más allá de la alegada idoneidad en el servicio prestado a los denunciantes, desvirtuada precedentemente, este Colegiado asume como propias las consideraciones de la recurrida sobre dicho extremo, en virtud de la facultad establecida en el

²⁰ **LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo IV.- Principios del procedimiento administrativo.** 1. El procedimiento administrativo se sustenta fundamentalmente en los siguientes principios, sin perjuicio de la vigencia de otros principios generales del Derecho Administrativo:
(...)

1.15. Principio de predictibilidad.- La autoridad administrativa deberá brindar a los administrados o sus representantes información veraz, completa y confiable sobre cada trámite, de modo tal que a su inicio, el administrado pueda tener una conciencia bastante certera de cuál será el resultado final que se obtendrá.



artículo 6° de la Ley del Procedimiento Administrativo General²¹. Por ende, corresponde confirmar la resolución impugnada en dicho extremo.

RESUELVE:

PRIMERO: Confirmar la Resolución 06-2014/INDECOPI-CUS del 6 de enero de 2014, emitida por la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Cusco, que declaró infundada la denuncia interpuesta por los señores Elba Vargas Rozas y Joal Pavel Alegría Gonzáles contra Rímac Seguros y Reaseguros por infracción del artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haber quedado acreditado que la denunciada se negó justificadamente a hacer efectiva la cobertura del seguro vehicular contratado a favor de los denunciados.

SEGUNDO: Confirmar la Resolución 06-2014/INDECOPI-CUS que declaró fundada la denuncia contra Rímac Seguros y Reaseguros por infracción de los artículos 1.1°, literal b), y 2.1° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haber quedado acreditado que la aseguradora no cumplió con atender el requerimiento del 21 de mayo de 2013 formulado por los denunciados.

TERCERO: Declarar improcedente el recurso de apelación de los señores Elba Vargas Rozas y Joal Pavel Alegría Gonzáles respecto a la sanción impuesta a Rímac Seguros y Reaseguros, toda vez que carecen de legitimidad para obrar.

CUARTO: Revocar la Resolución 06-2014/INDECOPI-CUS que sancionó a Rímac Seguros y Reaseguros con una multa de 2 UIT; y, reformándola, corresponde sancionarla con una multa de 1 UIT.

QUINTO: Confirmar la Resolución 06-2014/INDECOPI-CUS que condenó a Rímac Seguros y Reaseguros al pago de las costas y costos del procedimiento.

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

²¹ LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo 6°.- Motivación del acto administrativo.

(...)

6.2 Puede motivarse mediante 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.

(...).