



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI



Firmado digitalmente por VILLA
GARCIA VARGAS Javier Eduardo
Raymundo FAU 20133840533 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 30.04.2021 06:49:19 -05:00



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

RESOLUCIÓN 0891-2021/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 022-2020/CPC-INDECOPI-CUS

PROCEDENCIA : COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE CUSCO
PROCEDIMIENTO : DE PARTE
DENUNCIANTE : BETZI ANGELINO ROJAS
DENUNCIADO : PACÍFICO COMPAÑÍA DE SEGUROS Y REASEGUROS S.A.
MATERIA : DEBER DE IDONEIDAD
ACTIVIDAD : SEGUROS GENERALES

SUMILLA: *Se revoca la resolución venida en grado, que declaró infundada la denuncia interpuesta por la señora Betzi Angelino Rojas contra Pacífico Compañía de Seguros y Reaseguros S.A., por infracción del artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, respecto a que la compañía aseguradora no gestionó adecuadamente la solicitud de cobertura de seguro de incendio materia de denuncia, denegando indebidamente su aplicación; y, en consecuencia, se declara fundada la denuncia. Ello, toda vez que la consumidora acreditó, mediante un informe técnico, que su vivienda había sufrido daños ocasionados de manera abrupta y reciente por lluvias intensas y granizo que se había suscitado en la ciudad de Cusco.*

SANCIÓN: 5 UIT

Lima, 28 de abril de 2021

ANTECEDENTES

1. El 29 de enero de 2020, complementado por escrito del 31 de enero de 2020, la señora Betzi Angelino Rojas (en adelante, la señora Angelino) denunció a Pacífico Compañía de Seguros y Reaseguros S.A.¹ (en adelante, Pacífico) ante la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Cusco (en adelante, la Comisión), por presunta infracción de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código), manifestando lo siguiente:
 - (i) El 25 de noviembre de 2019, comunicó a Pacífico, por teléfono, que su vivienda presentó daños por lluvias intensas y granizo que se había suscitado en la ciudad de Cusco (perforaciones y humedad en los muros y piso), generándose el registro de siniestro 1000556717;
 - (ii) por tal razón, solicitó a Pacífico la cobertura del seguro de incendio contratado para su bien inmueble (Póliza 200483676), adjuntando todos los requisitos exigidos por el denunciado (descripción de los hechos y cuantificación de los daños);

¹ Identificado con R.U.C. N° 20332970411. Con domicilio fiscal ubicado en: Av. Juan de Arona N° 830 – Otr. Centro Empresarial, distrito de San Isidro, provincia y departamento de Lima, según información obtenida en <https://e-consultaruc.sunat.gob.pe/cl-ti-itmrconsruc/jcrS00Alias>.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI



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

RESOLUCIÓN 0891-2021/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 022-2020/CPC-INDECOPI-CUS

- (iii) el 2 de diciembre de 2020 (concluida la evaluación de la documentación) el proveedor le indicó que los hechos reportados no formaban parte de la cobertura contratada;
 - (iv) ante ello, solicitó a Pacífico que le precise el motivo de la negativa de aplicar el seguro, oportunidad en la que le indicaron que, para reevaluar su solicitud debía presentar un informe técnico de los daños sufridos en su inmueble;
 - (v) por tal razón contrató un ingeniero civil, quien emitió un informe técnico el 15 de diciembre de 2019 en el que concluía que el inmueble asegurado presentaba daños producidos por hechos recientes;
 - (vi) presentó a Pacífico dicho informe y a pesar de este documento la aseguradora se ratificó en su comunicación del 2 de diciembre de 2019, en la que denegaba la aplicación del seguro;
 - (vii) al respecto, el proveedor alegaba que la póliza únicamente se activaba cuando el daño material ocurría de manera repentina y directa; sin embargo, los hechos reportados en el siniestro se encuadraban con el supuesto de la cobertura, pues cuando se produjo el siniestro reportó los daños ocasionados por las lluvias y granizos de ese día; pero Pacífico tomó los hechos de manera sesgada sin considerar de forma conjunta el informe técnico; y,
 - (viii) solicitó en calidad de medida correctiva que Pacífico aplique la cobertura de la póliza de seguro. Asimismo, solicitó el pago de las costas y los costos del procedimiento.
2. Por escrito del 1 de octubre de 2020, Pacífico se apersonó al procedimiento; sin embargo, omitió presentar sus descargos.
3. Con Resolución 4 del 26 de octubre de 2020, la Secretaría Técnica de la Comisión requirió a las partes del procedimiento que cumplan con presentar una copia de la póliza de incendio 2000483676. No obstante, las partes no atendieron dicho requerimiento de la autoridad.
4. Mediante Resolución 317-2020/INDECOPI-CUS del 12 de noviembre de 2020, la Comisión declaró infundada la denuncia interpuesta contra Pacífico, por presunta infracción del artículo 19° del Código, al considerar que no se acreditó que la negativa de cobertura de seguro de incendio haya sido indebida.
5. El 1 de diciembre de 2020, la señora Angelino apeló la Resolución 317-2020/INDECOPI-CUS, alegando lo siguiente:
- (i) Cuestionó que la Comisión haya considerado erróneamente que carecía de fundamentos fácticos, esto era, suficientes medios de prueba para determinar la responsabilidad de Pacífico, pues a pesar de haber requerido al proveedor una copia de la póliza, este no lo presentó, siendo



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI



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

RESOLUCIÓN 0891-2021/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 022-2020/CPC-INDECOPI-CUS

- que se encontraba en mejor posición probatoria, por lo que se le debió amonestar por tal incumplimiento; y,
- (ii) la Comisión no consideró los documentos presentados por la denunciante, los cuales acreditaban el defecto del servicio. Finalmente, a través de este recurso de apelación aportaba al expediente la póliza de seguros 2000483676 a fin de que sea valorada.

ANÁLISIS

Sobre el deber de idoneidad

6. El artículo 18° del Código² define a la idoneidad de los productos y servicios como la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a la naturaleza de los mismos, las condiciones acordadas, la publicidad e información transmitida, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso.
7. Asimismo, el artículo 19° de la normativa referida establece que los proveedores son responsables por la calidad e idoneidad de los productos y servicios que ofrecen 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.
8. El supuesto de responsabilidad administrativa en la actuación del proveedor impone a este la carga de sustentar y acreditar que no es responsable por la falta de idoneidad del producto colocado en el mercado, sea porque actuó cumpliendo con las normas debidas o porque pudo acreditar la existencia de hechos ajenos que lo eximen de responsabilidad. Así, una vez acreditado el

² **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 18°.- Idoneidad.**
Se entiende por idoneidad la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida, las condiciones y circunstancias de la transacción, las características y naturaleza del producto o servicio, el precio, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso. La idoneidad es evaluada en función a la propia naturaleza del producto o servicio y a su aptitud para satisfacer la finalidad para la cual ha sido puesto en el mercado.

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

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.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI



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

RESOLUCIÓN 0891-2021/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 022-2020/CPC-INDECOPI-CUS

defecto por el consumidor, corresponde al proveedor acreditar que este no le es imputable, conforme a lo establecido en el artículo 104° del Código⁴.

9. Dentro de una relación de consumo en materia de seguros, la principal obligación a cargo de la compañía de seguros consiste en cumplir con el pago de la cobertura convenida una vez que se acredite la ocurrencia del siniestro, siempre que dicha ocurrencia pueda subsumirse dentro de los riesgos cubiertos por el contrato de seguro y no se incurra en ninguna causal de exclusión de la cobertura contratada.
10. Así, un consumidor -como contratante de un seguro- esperaría legítimamente que le otorguen la cobertura respectiva ante la ocurrencia de un siniestro cuando se hayan cumplido con las condiciones y términos pactados en la póliza de seguros contratada. *Contrario sensu*, si el asegurado incumple con los términos contractuales derivados de la póliza de seguros, no puede esperar que la aseguradora proceda a hacer efectivo el seguro a su favor.
11. Cabe señalar que, la delimitación de la obligación de cobertura de la empresa aseguradora, así como de las demás obligaciones accesorias, emanan de las cláusulas contractuales pactadas y las normas legales que rigen el sistema de seguros, debiendo observarse dichos parámetros al momento de analizar la idoneidad del servicio prestado.
12. Ahora bien, en este caso, la señora Angelino denunció que, ante la solicitud de cobertura del seguro de incendio por los daños en su vivienda ocasionados por lluvias intensas y granizo que se había suscitado en la ciudad de Cusco el 25 de noviembre de 2019 y reportado a la aseguradora en esa fecha, el denunciado se negó a brindarle la cobertura, precisando que los hechos acontecidos no se ajustaban a las condiciones del riesgo asegurado, pues los daños no habían ocurrido de manera repentina y directa al siniestro reportado.
13. La Comisión declaró infundada la denuncia contra Pacífico, por infracción del artículo 19° del Código, al considerar que no se acreditó que la negativa de cobertura de seguro de incendio haya sido indebida. En su fundamentación, la Comisión señaló que, en la medida que las partes no aportaron al expediente

⁴ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 104°.- Responsabilidad administrativa del proveedor.**

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

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

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



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI



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

RESOLUCIÓN 0891-2021/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 022-2020/CPC-INDECOPI-CUS

la copia de la póliza materia de denuncia, no era posible analizar si efectivamente la denegatoria de su aplicación resultaba indebida o no, pues era necesario contar con las condiciones que regían la presente relación contractual.

14. En su apelación, la denunciante aportó al expediente una copia del seguro de incendio - póliza 200483676, que había contratado con Pacífico para la protección de su bien inmueble, sobre el cual versa la presente denuncia.
15. En este punto, cabe indicar que, a fin de dilucidar la responsabilidad administrativa de Pacífico, corresponde verificar si ocurrió o no el siniestro denunciado y, en caso ello haya ocurrido, conocer si la aseguradora otorgó la cobertura o intervino alguna causal excluyente de cobertura.
16. Sobre el particular, a fin de acreditar su denuncia, la señora Angelino presentó los siguientes medios de prueba:
 - a) Copia del seguro de incendio - póliza 200483676 en el cual se aprecia la siguiente cláusula pertinente para la resolución del presente caso⁵:

“ARTÍCULO 7°

RIESGO CUBIERTO – TODO RIESGO INCENDIO

*PACÍFICO SEGUROS indemnizará al ASEGURADO la pérdida física de, o daño material a, los bienes descritos en las Condiciones Particulares de la Póliza, **ocurridos directamente en forma súbita e imprevista como consecuencia de un incendio (...)***

*Adicionalmente se puede extender a cubrir el daño físico o pérdida material a la materia asegurada causada directamente por lluvia y/o inundación, huracanes, ventarrones, tempestad, **granizo**, impacto de aeronaves (...)*

ARTÍCULO 8°

EXCLUSIONES

El seguro no cubre las pérdidas, daños, destrucción y/o deterioro proveniente de, o a consecuencia directa o indirecta de, o que surjan y resulten de:

(...)

*G. Fermentación, vicio propio, combustión, combustión espontánea, **deterioro gradual**, oxidación, evaporación (...)*

(Resaltado agregado)

- b) fotos de noticias de lluvias intensas y calles inundadas en Cusco, precisando que no se aprecia la fecha del referido evento⁶;

⁵ En la foja 109 del expediente.

⁶ En la foja 9 del expediente.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI



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

RESOLUCIÓN 0891-2021/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 022-2020/CPC-INDECOPI-CUS

- c) carta de Pacífico dirigida a la denunciante, de fecha 2 de diciembre de 2019, a través de la cual le comunicó la negativa de cobertura del seguro, destacándose lo siguiente⁷:

*“Le hacemos llegar la presente comunicación (...) para informarle que hemos realizado un análisis de su siniestro avisado el día 25/11/2019, bajo el amparo de la Póliza de Incendio N° 200483676, referido a daños al inmueble de su propiedad... Consta en su informe de la Ocurrencia del Siniestro que la Ciudad del Cusco tiene la particularidad de presentar intensas lluvias, vientos huracanados, granizos, de manera periódica así como también en lo que va del año se presentaron muchos movimientos telúricos en la ciudad. Estos fenómenos ocasionaron rajaduras y deterioros en los techos y muchas paredes del inmueble, filtraciones de agua en los cielo rasos, humedad en paredes y columnas; aparecieron rajaduras de distintos tamaños y profundidades variadas. El tanque elevado dejó de funcionar, imaginándose que por estar a la intemperie. **Sobre el particular, debemos informarle que este tipo de daños no están amparados por la Póliza, debido a que la cobertura se activa únicamente cuando el daño material ocurre repentina y directamente, mas no por deterioro gradual. Deterioro que en este caso viene siendo ocasionado por diferentes fenómenos de la naturaleza sucedidos en fechas indeterminadas.** (...)”*

(Resaltado agregado)

- d) copia del documento denominado “Informe Técnico de Lesiones y Daños de Inmueble”, emitido el 15 de diciembre de 2019 por una profesional en ingeniería civil, en el cual indicaba que el referido bien presentaba daños (en techo, muros, cielo raso y el “forjado” en algunas zonas al observar desprendimiento de material) con tiempo aparentemente recientes y causados por daños compatibles a los causados por granizos y lluvias. Asimismo, resaltaba que, del análisis visual realizado, se verificó que los daños se produjeron de manera abrupta y reciente⁸; y,
- e) carta de Pacífico dirigida a la señora Angelino, de fecha 7 de enero de 2020, en el cual da cuenta de la recepción y análisis del citado informe técnico de daños presentado por la denunciante; y ratifican su decisión de rechazo de cobertura, en los siguientes términos⁹:

“Le hacemos llegar la presente comunicación después de haber recibido el Informe Técnico de Daños que nos ha remitido recientemente, cuyo contenido nos permite reafirmar la conclusión de la no cobertura del

⁷ En la foja 10 del expediente.

⁸ En la foja 12 a 39 del expediente.

⁹ En la foja 11 del expediente.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI



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

RESOLUCIÓN 0891-2021/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 022-2020/CPC-INDECOPI-CUS

sinistro, ya expresada en nuestra carta N° G SIN-998067 del 2 de diciembre de 2019.

Efectivamente, dicho informe demuestra que los daños no se han producido de forma súbita, es decir, de pronto, sino que son el resultado de deterioros paulatinos que han causado lluvias y granizos a los que ha sido sometida su propiedad en fechas no determinadas. El deterioro gradual causado por estos fenómenos de la naturaleza está específicamente excluido de la cobertura, según lo establecen las condiciones de la Póliza (...)

17. Del análisis de la reseñada carta de Pacífico dirigida a la denunciante, de fecha 2 de diciembre de 2019, se confirma el hecho denunciado referido a que, el 25 de noviembre de 2019 la señora Angelino comunicó a la compañía aseguradora que en esa fecha su inmueble había presentado daños y que fueron ocasionados directamente por lluvias intensas y granizo que se había suscitado en la ciudad de Cusco, procediéndose a levantar el registro de sinistro 1000556717.
18. Al respecto, cabe resaltar que Pacífico no ha desconocido la veracidad del hecho referido a que el 25 de noviembre de 2019 en la ciudad de Cusco hubo un evento climático de lluvias intensas y granizada; siendo que este alegato cobra mayor verosimilitud al valorar las fotos de las noticias que presentó la señora Angelino, las cuales daban cuenta de tal fenómeno en la ciudad de Cusco.
19. En este punto, es preciso tener en cuenta que en la ciudad de Cusco es común o frecuente que ocurran lluvias intensas; sin embargo, ello no imposibilita que en un periodo determinado o fecha pueda ocurrir un evento de mayor magnitud que pueda ocasionar daños abruptos en los bienes inmuebles; siendo que la póliza materia de denuncia se encuentra dirigida a proteger justamente estos eventos.
20. Ahora bien, conforme lo ha señalado la denunciante y de lo observado en las comunicaciones de rechazo de cobertura del seguro en cuestión, se tiene que Pacífico denegó la solicitud de cobertura al considerar que los daños del inmueble reportados por la denunciante no ocurrieron de forma repentina y directamente por el mencionado evento climático, sino de forma gradual.
21. Sin embargo, ante esa afirmación de Pacífico, la señora Angelino le alcanzó el analizado "Informe Técnico de Lesiones y Daños de Inmueble", en el cual una profesional en ingeniería civil que evaluó los daños del inmueble concluyó que estos tenían características de haber sido producidos de manera abrupta y reciente siendo compatibles a los causados por granizos y lluvias.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI



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

RESOLUCIÓN 0891-2021/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 022-2020/CPC-INDECOPI-CUS

22. No obstante, de la revisión de la citada carta de Pacífico dirigida a la señora Angelino, de fecha 7 de enero de 2020, en respuesta a la presentación del referido “Informe Técnico de Lesiones y Daños de Inmueble”, el proveedor ratificó su decisión de denegar la cobertura sin aportar un sustento técnico que rebata el mencionado informe de la consumidora.
23. Así, a pesar de contar con informe técnico favorable a la solicitud de la denunciante, el proveedor no asignó para la evaluación del siniestro algún perito que le habría permitido conocer *in situ* si los daños reportados fueron ocasionados de manera abrupta y directa por el evento climático reportado ni tampoco especificó en qué puntos del mencionado informe técnico de daños lo llevaba a concluir que los daños eran “*el resultado de deterioros paulatinos causados por lluvias y granizos a los que el inmueble en cuestión fue sometido en fechas no determinadas*”.
24. Sobre el particular, es preciso tener en cuenta que el artículo 15° de la Resolución SBS 3202-2013, que aprobó el Reglamento para la Gestión y Pago de Siniestros, ha atribuido una específica obligación a cargo de las compañías aseguradoras, consistente en fundamentar el rechazo de un siniestro sobre la base de pruebas o evidencia que acrediten de manera fehaciente los motivos por los cuales un siniestro no debe ser cubierto, tal como se observa en el siguiente detalle de la referida norma:

“Artículo 15.- Rechazo de siniestros

El rechazo de un siniestro debe ser fundamentado por la empresa, debiendo contar con el respectivo sustento en el expediente del siniestro. Los expedientes de siniestros deben contar con los informes técnicos que se hubieran emitido, los informes de los ajustadores de siniestros, de ser el caso, y demás documentos que sustenten la decisión adoptada por la empresa. Dichos expedientes deben encontrarse a disposición de la Superintendencia, cuando ésta lo requiera.

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

25. Sin embargo, en este caso Pacífico no actuó de conformidad con el parámetro de idoneidad establecido por la citada normativa sectorial a efectos de ratificar su decisión de rechazar la cobertura de seguro solicitada por la señora Angelino.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI



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

RESOLUCIÓN 0891-2021/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 022-2020/CPC-INDECOPI-CUS

26. En virtud de lo expuesto, este Colegiado considera que corresponde revocar la resolución venida en grado que declaró infundada la denuncia interpuesta por la señora Angelino en contra de Pacífico, por infracción del artículo 19° del Código, por la conducta consistente en que la compañía aseguradora no gestionó adecuadamente la solicitud de cobertura de seguro de incendio materia de denuncia, denegando indebidamente su aplicación; y, en consecuencia, se declara fundada la denuncia. Ello, toda vez que la denunciante acreditó, mediante un informe técnico, que su vivienda había sufrido daños ocasionados de manera abrupta y reciente por lluvias intensas y granizo que se había suscitado en la ciudad de Cusco.

Sobre la medida correctiva

27. El artículo 114° del Código establece la facultad que tiene el Indecopi para dictar medidas correctivas reparadoras y complementarias a los proveedores a favor de los consumidores¹⁰.
28. Las medidas correctivas reparadoras tienen por objeto resarcir las consecuencias patrimoniales directas e indirectas ocasionadas por la infracción administrativa¹¹, mientras que las complementarias tienen por objeto

¹⁰ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 114°.- Medidas correctivas.-**
Sin perjuicio de la sanción administrativa que corresponda al proveedor por una infracción al presente Código, el Indecopi puede dictar, en calidad de mandatos, medidas correctivas reparadoras y complementarias.
Las medidas correctivas reparadoras pueden dictarse a pedido de parte o de oficio, siempre y cuando sean expresamente informadas sobre esa posibilidad en la notificación de cargo al proveedor por la autoridad encargada del procedimiento.
Las medidas correctivas complementarias pueden dictarse de oficio o a pedido de parte.

¹¹ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 115°.- Medidas correctivas reparadoras.**
115.1 Las medidas correctivas reparadoras tienen el objeto de resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior y pueden consistir en ordenar al proveedor infractor lo siguiente:
a. Reparar productos.
b. Cambiar productos por otros de idénticas o similares características, cuando la reparación no sea posible o no resulte razonable según las circunstancias.
c. Entregar un producto de idénticas características o, cuando esto no resulte posible, de similares características, en los supuestos de pérdida o deterioro atribuible al proveedor y siempre que exista interés del consumidor.
d. Cumplir con ejecutar la prestación u obligación asumida; y si esto no resulte posible o no sea razonable, otra de efectos equivalentes, incluyendo prestaciones dinerarias.
e. Cumplir con ejecutar otras prestaciones u obligaciones legales o convencionales a su cargo.
f. Devolver la contraprestación pagada por el consumidor, más los intereses legales correspondientes, cuando la reparación, reposición, o cumplimiento de la prestación u obligación, según sea el caso, no resulte posible o no sea razonable según las circunstancias.
g. En los supuestos de pagos indebidos o en exceso, devolver estos montos, más los intereses correspondientes.
h. Pagar los gastos incurridos por el consumidor para mitigar las consecuencias de la infracción administrativa.
i. Otras medidas reparadoras análogas de efectos equivalentes a las anteriores.
(...)



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI



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

RESOLUCIÓN 0891-2021/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 022-2020/CPC-INDECOPI-CUS

- revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro¹².
29. La señora Angelino solicitó en calidad de medida correctiva que Pacífico aplique la cobertura de la póliza de seguro.
30. Esta Sala considera que, en la medida que, en este caso se verificó que Pacífico no gestionó adecuadamente la solicitud de cobertura de seguro de incendio materia de denuncia, denegando indebidamente su aplicación; y, por tanto, por su propia actuación, afectó las expectativas de la consumidora a fin de que evalúen los daños de su inmueble y, de ser el caso, otorgársele la cobertura del seguro pretendido.
31. Por tanto, este Colegiado considera que la medida correctiva más adecuada al presente caso es que, a elección de la señora Angelino y en el plazo de 5 días hábiles contado a partir del día siguiente de notificada con la presente resolución, comunique a Pacífico para que le alcance la propuesta de una terna de ajustadores del siniestro (daños en su vivienda por las lluvias y granizada ocurridas en la ciudad de Cusco) y proceda a designar a alguno de los ajustadores propuestos, a fin de que el ajustador designado proceda a evaluar y cuantificar los daños producto del siniestro, quien tomará en cuenta el citado "Informe Técnico de Lesiones y Daños de Inmueble". Ello en el plazo establecido en el Reglamento para la Gestión y Pago de Siniestros, contado a partir de la comunicación de la consumidora.
32. O, en el supuesto de que los daños de la vivienda de la denunciante, producto del siniestro en cuestión, hayan sido reparados, la señora Angelino comunicará a Pacífico, en el plazo de 5 días hábiles contado a partir del día siguiente de notificada con la presente resolución, el importe de las reparaciones efectuadas a su vivienda (debidamente acreditado con los documentos que lo sustenten), siendo que la compañía aseguradora procederá a reembolsar a la asegurada dichos gastos por reparación en el plazo de 10 días hábiles contado a partir de la referida comunicación del consumidor.

12

LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 116°.- Medidas correctivas complementarias.- Las medidas correctivas complementarias tienen el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro y pueden ser, entre otras, las siguientes:

- a. Que el proveedor cumpla con atender la solicitud de información requerida por el consumidor, siempre que dicho requerimiento guarde relación con el producto adquirido o servicio contratado.
- b. Declarar inexigibles las cláusulas que han sido identificadas como abusivas en el procedimiento.
- c. El decomiso y destrucción de la mercadería, envases, envolturas o etiquetas.
- d. En caso de infracciones muy graves y de reincidencia o reiterancia:
 - (i) Solicitar a la autoridad correspondiente la clausura temporal del establecimiento industrial, comercial o de servicios por un plazo máximo de seis (6) meses.
 - (ii) Solicitar a la autoridad competente la inhabilitación, temporal o permanente, del proveedor en función de los alcances de la infracción sancionada.
- e. Publicación de avisos rectificatorios o informativos en la forma que determine el Indecopi, tomando en consideración los medios que resulten idóneos para revertir los efectos que el acto objeto de sanción ha ocasionado.
- f. Cualquier otra medida correctiva que tenga el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro.

M-SPC-13/1B

10/17

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

Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú Telf: 224 7800 / Fax: 224 0348

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



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI



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

RESOLUCIÓN 0891-2021/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 022-2020/CPC-INDECOPI-CUS

33. Asimismo, se precisa que en la ejecución de las medidas correctivas alternativas, el monto de la cobertura del siniestro no podrá excederse del límite de la suma asegurada de la póliza para dicho evento.
34. Por último, se informa a Pacífico que deberá presentar a la Comisión los medios probatorios que acrediten el cumplimiento de la medida correctiva reparadora ordenada, en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles contado a partir del vencimiento del plazo otorgado para tal fin; bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva conforme a lo establecido en el artículo 117° del Código. De otro lado, se informa a la señora Angelino que -en caso se produzca el incumplimiento del mandato- podrá comunicarlo a la Comisión, la cual evaluará la imposición de la multa coercitiva por incumplimiento de medida correctiva conforme a lo establecido en el numeral 4.11 de la Directiva 006-2017/DIR-COD-INDECOPI¹³, artículo modificado por la Directiva 001-2019/DIR-COD-INDECOPI.

Graduación de la sanción

35. El artículo 112° del Código establece que, al momento de aplicar y graduar la sanción, la Comisión debe atender al beneficio ilícito esperado con la realización de la infracción, la probabilidad de detección de la misma, el daño resultante de la infracción, la conducta del infractor a lo largo del procedimiento, los efectos que se pudiesen ocasionar en el mercado, la reincidencia o el incumplimiento reiterado y otros criterios que considere adecuado adoptar¹⁴.
36. Las sanciones de tipo administrativo tienen por objeto disuadir o desincentivar la comisión de infracciones por parte de los administrados. Sin embargo, a

¹³

DIRECTIVA 006-2017/DIR-COD-INDECOPI DENOMINADA DIRECTIVA QUE REGULA LOS PROCEDIMIENTOS EN MATERIA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR PREVISTOS EN EL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. 4.8. De las medidas correctivas.

En los supuestos en que el órgano resolutorio considere lo acordado por las partes durante la relación de consumo al dictar una o varias medidas correctivas; debe atender a que las mismas no contravengan las disposiciones recogidas en los Título II y III del Código referidos a los contratos de consumo y métodos comerciales abusivos.

En caso se ordenen medidas correctivas o medidas cautelares, la Resolución Final deberá apercibir al obligado, a presentar los medios probatorios que acrediten su cumplimiento en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo que se otorga para cumplir el mandato; bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva conforme a lo establecido en el artículo 117 del Código.

Si se produce el incumplimiento del mandato por parte del proveedor obligado, la administración, a fin de garantizar el cumplimiento de su decisión, actuará de oficio e impondrá multa coercitiva por incumplimiento de medida correctiva conforme a lo establecido en el numeral 4. 11 de la presente Directiva.

¹⁴

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.(...)

M-SPC-13/1B

11/17

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

Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú Telf: 224 7800 / Fax: 224 0348

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



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI



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

RESOLUCIÓN 0891-2021/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 022-2020/CPC-INDECOPI-CUS

efectos de graduar la sanción a imponer, el Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General (en adelante, TUO de la LPAG), recoge dentro de los principios de la potestad sancionadora el de razonabilidad¹⁵, según el cual las sanciones a ser aplicadas deberán ser proporcionales al incumplimiento calificado como infracción.

37. A través del presente pronunciamiento, se ha constatado que Pacífico no gestionó adecuadamente la solicitud de cobertura de seguro de incendio materia de denuncia, denegando indebidamente su aplicación. Ello, toda vez que la denunciante acreditó, mediante un informe técnico, que su vivienda había sufrido daños ocasionados de manera abrupta y reciente por lluvias intensas y granizo que se había suscitado en la ciudad de Cusco.
38. Por tanto, corresponde imponer una sanción a dicho proveedor, en atención a los siguientes criterios de graduación:
- (i) **Beneficio ilícito obtenido:** El cual está constituido por el ahorro de recursos al no haber implementado las medidas correspondientes a fin de adoptar las medidas para la adecuada atención de la pretensión de la interesada.
 - (ii) **Probabilidad de detección:** Fue alta, en tanto la consumidora acudió a la Autoridad Administrativa cuando tomó conocimiento de los hechos.
 - (iii) **Daño resultante:** Se generó un perjuicio y daño a la consumidora, en tanto ocasionó que este se viera desprovisto de la cobertura requerida, en atención a la inadecuada evaluación de su pedido.
 - (iv) **Daño al mercado:** Se generó la percepción en los consumidores de que la conducta infractora verificada en el presente procedimiento se trataba de una práctica normal por parte de las compañías de seguros, pese a que la misma contravino las normas de protección al consumidor.
39. Por lo que, a consideración de esta Sala, tales criterios resultan pertinentes a fin de cumplir la finalidad desincentivadora en la realización de una conducta infractora como la detectada en el presente procedimiento.

15

TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, LEY 27444 APROBADO POR DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 248°.- Principios de la potestad sancionadora administrativa. La potestad sancionadora de todas las entidades está regida adicionalmente por los siguientes principios especiales: (...)

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

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

M-SPC-13/1B

12/17

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

Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú Telf: 224 7800 / Fax: 224 0348

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



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI



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

RESOLUCIÓN 0891-2021/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 022-2020/CPC-INDECOPI-CUS

40. Con lo cual, a criterio de este Colegiado una multa de 5 UIT por la conducta verificada guarda correspondencia, proporcionalidad y razonabilidad, generando incentivos para corregir las acciones contrarias al ordenamiento de Protección al Consumidor.
41. En atención a ello, corresponde sancionar a Pacífico con una multa de 5 UIT, por no haber gestionado adecuadamente la solicitud de cobertura de seguro de incendio materia de denuncia, denegando indebidamente su aplicación. Ello, toda vez que la denunciante acreditó, mediante un informe técnico, que su vivienda había sufrido daños ocasionados de manera abrupta y reciente por lluvias intensas y granizo que se había suscitado en la ciudad de Cusco.
42. Finalmente, de conformidad con lo establecido en el numeral 4 del artículo 205° del TUO de la LPAG¹⁶, se requiere a Pacífico el cumplimiento espontáneo de dicha prestación, sin perjuicio de lo cual se le informa que la presente resolución será puesta en conocimiento de la Sub Gerencia de Ejecución Coactiva del Indecopi a efectos de que ejerza las funciones que la ley le otorga.

Sobre el pago de las costas y los costos del procedimiento

43. De conformidad con lo establecido por el artículo 7° del Decreto Legislativo 807, Ley Sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, la Comisión y la Sala pueden ordenar al infractor que asuma el pago de las costas y costos del procedimiento en que haya incurrido el denunciante o el Indecopi¹⁷.

¹⁶ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR EL DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 205°. Ejecución forzosa.**

Para proceder a la ejecución forzosa de actos administrativos a través de sus propios órganos competentes, o de la Policía Nacional del Perú, la autoridad cumple las siguientes exigencias:

(...)

4. Que se haya requerido al administrado el cumplimiento espontáneo de la prestación, bajo apercibimiento de iniciar el medio coercitivo específicamente aplicable.

¹⁷ **DECRETO LEGISLATIVO 807. LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI.**

Artículo 7°.- En cualquier procedimiento contencioso seguido ante el Indecopi, la comisión o dirección competente, además de imponer la sanción que corresponda, puede ordenar que el infractor asuma el pago de las costas y costos del proceso en que haya incurrido el denunciante o el Indecopi. En caso de incumplimiento de la orden de pago de costas y costos del proceso, cualquier comisión o dirección del Indecopi puede aplicar las multas de acuerdo a los criterios previstos en el artículo 118° del Código de Protección y Defensa del Consumidor. Quien a sabiendas de la falsedad de la imputación o de la ausencia de motivo razonable denuncie a alguna persona natural o jurídica, atribuyéndole una infracción sancionable por cualquier órgano funcional del Indecopi, será sancionado con una multa de hasta cincuenta (50) Unidades Impositivas Tributarias (UIT) mediante resolución debidamente motivada. La sanción administrativa se aplica sin perjuicio de la sanción penal o de la indemnización por daños y perjuicios que corresponda.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI



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

RESOLUCIÓN 0891-2021/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 022-2020/CPC-INDECOPI-CUS

44. El reembolso de las costas¹⁸ y los costos¹⁹ en favor de la parte denunciante tiene por objeto devolverle los gastos que se vio obligada a realizar al acudir ante la Administración para denunciar un incumplimiento de la ley.
45. Ahora, través del presente pronunciamiento, se ha constatado la responsabilidad de Pacífico por no haber gestionado adecuadamente la solicitud de cobertura de seguro de incendio materia de denuncia, denegando indebidamente su aplicación.
46. Por tal motivo, corresponde condenar a la aseguradora al pago de las costas y los costos del procedimiento, a favor de la interesada, por la conducta verificada en la presente decisión.

Sobre la inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones (RIS) del Indecopi

47. De acuerdo a lo establecido en el artículo 119° del Código²⁰, los proveedores que sean sancionados mediante resolución firme en sede administrativa quedan automáticamente registrados por el lapso de cuatro (4) años contados a partir de la fecha de dicha resolución, en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.
48. Por tanto, al haberse verificado que Pacífico infringió el artículo 19° del Código, corresponde ordenar la inscripción del proveedor en el RIS del Indecopi, por la conducta verificada en la presente decisión.

Sobre la remisión de la presente resolución a la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones (en adelante, SBS)

49. Finalmente, este Colegiado considera que, habiéndose verificado la comisión de la conducta infractora imputada contra la denunciada y considerando que la SBS constituye la entidad reguladora y supervisora de las empresas que operan en el sistema de seguros, corresponde a la Secretaría Técnica de la Sala remitirle periódicamente copia de las resoluciones que imponen sanciones a dichas empresas en virtud de los procedimientos seguidos en su

¹⁸ **CÓDIGO PROCESAL CIVIL. Artículo 410°.- Costas.** Las costas están constituidas por las tasas judiciales, los honorarios de los órganos de auxilio judicial y los demás gastos judiciales realizados en el proceso.

¹⁹ **CÓDIGO PROCESAL CIVIL. Artículo 411°.- Costos.** Son costos del proceso el honorario del Abogado de la parte vencedora, más un cinco por ciento destinado al Colegio de Abogados del Distrito Judicial respectivo para su Fondo Mutua y para cubrir los honorarios de los Abogados en los casos de Auxilio Judicial.

²⁰ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 119°.- Registro de infracciones y sanciones.**
El Indecopi lleva un registro de infracciones y sanciones a las disposiciones del presente Código con la finalidad de contribuir a la transparencia de las transacciones entre proveedores y consumidores y orientar a estos en la toma de sus decisiones de consumo. Los proveedores que sean sancionados mediante resolución firme en sede administrativa quedan automáticamente registrados por el lapso de cuatro (4) años contados a partir de la fecha de dicha resolución.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI



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

RESOLUCIÓN 0891-2021/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 022-2020/CPC-INDECOPI-CUS

contra, para que, en el marco de sus competencias, adopte las medidas que considere pertinentes.

RESUELVE:

PRIMERO: Revocar la Resolución 317-2020/INDECOPI-CUS del 12 de noviembre de 2020, emitida por la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Cusco, en el extremo que declaró infundada la denuncia interpuesta por la señora Betzi Angelino Rojas contra Pacífico Compañía de Seguros y Reaseguros, por infracción del artículo 19° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, por la conducta consistente en que la compañía aseguradora no gestionó adecuadamente la solicitud de cobertura de seguro de incendio materia de denuncia, denegando indebidamente su aplicación; y, en consecuencia, se declara fundada la denuncia. Ello, toda vez que la consumidora acreditó, mediante un informe técnico, que su vivienda había sufrido daños ocasionados de manera abrupta y reciente por lluvias intensas y granizo que se había suscitado en la ciudad de Cusco.

SEGUNDO: Ordenar a Pacífico Compañía de Seguros y Reaseguros en calidad de medida correctiva reparadora que, dentro del plazo de quince (15) días de notificada la presente resolución, cumpla, a elección de la denunciante, una de las siguientes medidas correctivas alternativas:

- a) La señora Betzi Angelino Rojas comunicará a Pacífico Compañía de Seguros y Reaseguros S.A., en el plazo de 5 días hábiles contado a partir del día siguiente de notificado con la presente resolución, para que le alcance la propuesta de una terna de ajustadores del siniestro (daños en su vivienda por las lluvias y granizada ocurridas en la ciudad de Cusco) y proceda a designar a alguno de los ajustadores propuestos, a fin de que el ajustador designado proceda a evaluar y cuantificar los daños producto del siniestro, quien tomará en cuenta el citado "Informe Técnico de Lesiones y Daños de Inmueble". Ello en el plazo establecido en el Reglamento para la Gestión y Pago de Siniestros, contado a partir de la comunicación de la consumidora; o,
- b) en el supuesto que los daños de la vivienda de la denunciante, producto del siniestro en cuestión, hayan sido reparados, la señora Betzi Angelino Rojas comunicará a Pacífico Compañía de Seguros y Reaseguros S.A., en el plazo de 5 días hábiles contado a partir del día siguiente de notificado con la presente resolución, el importe de las reparaciones efectuadas a su vivienda (debidamente acreditado con los documentos que lo sustenten), siendo que la compañía aseguradora procederá a reembolsar a la asegurada dichos gastos por reparación en el plazo de 10 días hábiles contado a partir de la referida comunicación de la consumidora.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI



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

RESOLUCIÓN 0891-2021/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 022-2020/CPC-INDECOPI-CUS

Asimismo, se precisa que en la ejecución de las medidas correctivas alternativas, el monto de la cobertura del siniestro no podrá excederse del límite de la suma asegurada de la póliza para dicho evento.

Finalmente, se informa a Pacífico Compañía de Seguros y Reaseguros S.A. que deberá presentar a la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Cusco los medios probatorios que acrediten el cumplimiento de la medida correctiva reparadora ordenada, en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles contado a partir del vencimiento del plazo otorgado para tal fin; bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva conforme a lo establecido en el artículo 117° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor. De otro lado, se informa a la señora Betzi Angelino Rojas que -en caso se produzca el incumplimiento del mandato- podrá comunicarlo a la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Cusco, la cual evaluará la imposición de la multa coercitiva por incumplimiento de medida correctiva conforme a lo establecido en el numeral 4.11 de la Directiva 006-2017/DIR-COD-INDECOPI²¹, artículo modificado por la Directiva 001-2019/DIR-COD-INDECOPI.

TERCERO: Sancionar a Pacífico Compañía de Seguros y Reaseguros S.A. con una multa de 5 UIT, por la conducta infractora sancionada en esta segunda instancia.

CUARTO: Requerir a Pacífico Compañía de Seguros y Reaseguros S.A. el cumplimiento espontáneo de la multa impuesta en la presente resolución, bajo apercibimiento de iniciar el medio coercitivo específicamente aplicable, de acuerdo a lo establecido en el numeral 4 del artículo 205° del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, precisándose además, que los actuados serán remitidos a la Sub Gerencia de Ejecución Coactiva para los fines de ley en caso de incumplimiento.

QUINTO: Condenar a Pacífico Compañía de Seguros y Reaseguros S.A. al pago de las costas y los costos del procedimiento a favor de la interesada.

21

DIRECTIVA 006-2017/DIR-COD-INDECOPI DENOMINADA DIRECTIVA QUE REGULA LOS PROCEDIMIENTOS EN MATERIA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR PREVISTOS EN EL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. 4.8. De las medidas correctivas.

En los supuestos en que el órgano resolutorio considere lo acordado por las partes durante la relación de consumo al dictar una o varias medidas correctivas; debe atender a que las mismas no contravengan las disposiciones recogidas en los Título II y III del Código referidos a los contratos de consumo y métodos comerciales abusivos.

En caso se ordenen medidas correctivas o medidas cautelares, la Resolución Final deberá apercibir al obligado, a presentar los medios probatorios que acrediten su cumplimiento en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo que se otorga para cumplir el mandato; bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva conforme a lo establecido en el artículo 117 del Código.

Si se produce el incumplimiento del mandato por parte del proveedor obligado, la administración, a fin de garantizar el cumplimiento de su decisión, actuará de oficio e impondrá multa coercitiva por incumplimiento de medida correctiva conforme a lo establecido en el numeral 4. 11 de la presente Directiva.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI



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

RESOLUCIÓN 0891-2021/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 022-2020/CPC-INDECOPI-CUS

SEXTO: Disponer la inscripción de Pacífico Compañía de Seguros y Reaseguros S.A. en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi, por la conducta infractora sancionada en esta segunda instancia.

SÉPTIMO: Remitir periódicamente a la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones copia de las resoluciones que imponen sanciones a las empresas que operan en el sistema de seguros para que tome conocimiento de los procedimientos seguidos contra dichas empresas y, en el marco de sus competencias, adopte las medidas que considere pertinentes.

Con la intervención de los señores vocales Javier Eduardo Raymundo Villa García Vargas, Roxana María Irma Barrantes Cáceres, Julio Baltazar Durand Carrión y Oswaldo del Carmen Hundskopf Exebio.

JAVIER EDUARDO RAYMUNDO VILLA GARCÍA VARGAS
Presidente