

PONTIFICIA UNIVERSIDAD
CATÓLICA DEL PERÚ

FACULTAD DE DERECHO



Informe sobre Resolución N.º 3556-2023/SPC-INDECOPI -
Mariella Ángeles De Melo contra Rímac Seguros y
Reaseguros

Trabajo de Suficiencia Profesional para optar el Título de Abogado
que presenta:

Diego Alberto Juárez De Las Casas

ASESOR:

Rodolfo Alejandro Salas Valderrama

Lima, 2024

Informe de Similitud


Yo, SALAS VALDERRAMA, RODOLFO ALEJANDRO, docente de la Facultad de Derecho de la Pontificia Universidad Católica del Perú, asesor(a) del Trabajo de Suficiencia Profesional titulado "Informe sobre Resolución N.º 3556-2023/SPC-INDECOPI -Mariella Ángeles De Melo contra Rímac Seguros y Reaseguros", del autor(a) JUAREZ DE LAS CASAS, DIEGO ALBERTO, dejo constancia de lo siguiente:

- El mencionado documento tiene un índice de puntuación de similitud de 25%. Así lo consigna el reporte de similitud emitido por el software Turnitin el 05/07/2024.

- He revisado con detalle dicho reporte y el Trabajo de Suficiencia Profesional, y no se advierten indicios de plagio.

- Las citas a otros autores y sus respectivas referencias cumplen con las pautas académicas.

Lima, 11 de julio del 2024

<u>SALAS VALDERRAMA, RODOLFO ALEJANDRO</u>	
<u>DNI: 41264915</u>	Firma:
ORCID: https://orcid.org/0009-0005-6166-8770	

RESUMEN

La presente investigación manifiesta el análisis realizado sobre la Resolución N.º 3556-2023/SPC-INDECOPI – Mariella Ángeles De Melo contra Rímac Seguros y Reaseguros donde, según indican los hechos la empresa asegurada incumplió el deber de idoneidad con relación al servicio de seguro vehicular. Resaltando que, Rímac denegó la cobertura de la póliza de seguro y, adicionalmente a ello, la empresa proveedora del servicio condicionó el reclamo de la denunciante.

Este informe incide sobre la necesidad de desarrollar la idoneidad en los servicios que se prestan en el mercado y como, se precisa establecer la imagen del consumidor razonable como el tipo de consumidor que la autoridad debe proteger. Todo ello con la finalidad de promover, decisiones de consumo mucho más meditadas y responsables y, así, evitar o aminorar los conflictos en las relaciones de consumo.

El presente trabajo de investigación se ha trazado como objetivos; a) demostrar que la denunciante actuó diligentemente para la solicitud de corrección de datos, b) examinar si los medios probatorios presentados para la solicitud de corrección de la póliza son suficientes para reflejar la diligencia ordinaria, c) determinar que a la empresa aseguradora le es imputable la denegatoria de cobertura, d) acreditar si se condicionó el reclamo de la denunciante y, e) acreditar la existencia de infracción al deber de idoneidad con respecto al servicio de seguro vehicular. Aunado a ello, se examinará el impacto de la pandemia por COVID-19 en las relaciones de consumo y, el efecto de la digitalización en las mismas.

Palabras clave

Idoneidad, seguros, consumidor, diligencia.

ABSTRACT

This investigation expresses the analysis carried out on Resolution No. 3556-2023/SPC-INDECOPI – Mariella Ángeles De Melo against Rímac Seguros y Reaseguros where, according to the facts, the insured company failed to comply with the duty of suitability in relation to the insurance service. vehicular. Highlighting that, Rímac denied coverage under the insurance policy and, in addition to this, the company providing the service conditioned the complainant's claim.

This report focuses on the need to develop suitability in the services provided in the market and how it is necessary to establish the image of the reasonable consumer as the type of consumer that the authority must protect. All of this with the purpose of promoting much more thoughtful and responsible consumer decisions and, thus, avoiding or reducing conflicts in consumer relationships.

The present research work has been outlined as objectives; a) demonstrate that the complainant acted diligently for the data correction request, b) examine whether the evidence presented for the policy correction request is sufficient to reflect ordinary diligence, c) determine that the insurance company is attributable to the denial of coverage, d) prove whether the complainant's claim was conditioned and, e) prove the existence of a violation of the duty of suitability with respect to the vehicle insurance service. In addition to this, the impact of the COVID-19 pandemic on consumer relations and the effect of digitalization on them will be examined.

Keywords

Suitability, insurance, consumer, diligence.

ÍNDICE

PRINCIPALES DATOS DEL CASO	4
I. INTRODUCCIÓN	5
1.1 Justificación de la elección de la resolución	5
1.2 Presentación del caso	6
II. IDENTIFICACIÓN DE LOS HECHOS RELEVANTES	7
2.1 Antecedentes	7
2.2 Hechos relevantes del caso	8
III. IDENTIFICACIÓN DE LOS PROBLEMAS JURÍDICOS	10
3.1 Problema principal	10
3.2 Problemas secundarios	10
3.3 Problemas complementarios	10
IV. POSICIÓN DEL CANDIDATO	11
4.1 Respuestas preliminares a los problemas principal y secundarios	11
4.2 Posición individual sobre el fallo de la resolución	12
V. ANÁLISIS DE LOS PROBLEMAS JURÍDICOS	13
VI. CONCLUSIONES Y/O RECOMENDACIONES	45
BIBLIOGRAFÍA	48



PRINCIPALES DATOS DEL CASO

N° EXPEDIENTE	0118-2022/CPC-INDECOPI-ICA
ÁREA(S) DEL DERECHO SOBRE LAS CUALES VERSA EL CONTENIDO DEL PRESENTE CASO	DERECHO DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
IDENTIFICACIÓN DE LAS RESOLUCIONES Y SENTENCIAS MÁS IMPORTANTES	RESOLUCIÓN N.° 028-2023/INDECOPI-ICA RESOLUCIÓN N.° 3556-2023/SPC-INDECOPI
DEMANDANTE/DENUNCIANTE	MARIELLA ÁNGELES DE MELO VEGA
DEMANDADO/DENUNCIADO	RÍMAC SEGUROS Y REASEGUROS S.A.
INSTANCIA ADMINISTRATIVA O JURISDICCIONAL	SALA ESPECIALIZADA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
TERCEROS	
OTROS	

I. INTRODUCCIÓN

1.1 Justificación de la elección de la resolución

La presente investigación pretende contribuir al campo académico que incide sobre la relevancia de la protección de los derechos de los consumidores en lo referente al deber de idoneidad en el ámbito de los seguros vehiculares. Los derechos de los consumidores como bien especifica la doctrina en la materia, son de carácter constitucional y, su defensa, colabora al respeto de la persona humana, fin supremo de nuestra sociedad y Estado. De esta manera, comprendiendo que todos los seres humanos somos desde nuestra concepción consumidores dada la innata exigencia para satisfacer nuestras necesidades, cada espacio de nuestro desarrollo personal nos coloca en contacto con quienes fungen de proveedores.

Dentro del ámbito del derecho del consumo, el deber de idoneidad aunado a la información que recibimos del mercado son las mejores herramientas a nuestra disposición para tomar decisiones que mejor suplan nuestras carencias. El Código de Defensa y Protección del Consumidor (Ley N.º 29571) establece que la idoneidad debe ser entendida como la correspondencia entre lo que se espera recibir y, lo que se finalmente recibe el consumidor. Además, constituye en sí mismo una obligación de cara al proveedor.

En la relación de consumo, tanto la expectativa del consumidor como la confiabilidad que se genera, se hayan dentro del marco de lo protegido por nuestra norma. Lo cual, prevista la naturaleza imperfecta del ser humano ha conllevado a escenarios de conflicto. En la presente resolución, N.º 3556-2023/SPC-INDECOPI, se hace una descomposición de los pormenores, eventualidades y el análisis de la Sala de Protección al Consumidor que llevaron a la decisión final para brindar solución al caso de denuncia de una usuaria a una empresa proveedora del servicio de seguro vehicular.

1.2 Presentación del caso

El caso de la Resolución N.º3556-2023/SPC INDECOPI, Mariella Ángeles De Melo Vega (en adelante, Sra. De Melo) vs. Rímac Seguros y Reaseguros S.A. (en adelante, Rímac), trata el tema de afectación al deber de idoneidad en el marco de los seguros vehiculares. La denunciante, en el caso, contrata un seguro vehicular con la denunciada a fin de que, pueda ante algún siniestro (choque o robo), cubrirla o resarcirla por el incidente.

El deber de idoneidad, que se reclama en la presente denuncia, supone para la denunciante además de recibir aquello por lo que pago que, también, no se quede desamparada ante una situación como el siniestro que sufrió y que reciba asistencia de quien se supone debe estar ahí para brindarle un servicio óptimo. La denegatoria de cobertura de Rímac ante el siniestro fue, solamente, uno de los agravios que tuvo que afrontar ya que, desde la celebración del contrato, la denunciada demostró cierto desinterés frente a las solicitudes de la denunciante. Es así que se consignaron erróneamente los datos de la Sra. De Melo y, además, se condicionó su reclamo en el Libro de Reclamaciones virtual.

Para ello, la autoridad competente del Indecopi examinó cada uno de los problemas presentados por la denunciante. En consecuencia, se sostiene:

- (I) Como problema principal la infracción al deber de idoneidad en el marco de la denegatoria de cobertura injustificada por parte de Rímac.
- (II) Como problemas secundarios, sobre la base del deber de idoneidad, se cuestiona si en el presente caso;
 - a. Ha quedado acreditada la diligencia de la consumidora para la corrección de datos de su póliza de seguro vehicular.
 - b. Ha quedado acreditada la inspección del vehículo en el marco de lo realizado por la consumidora y conforme al contrato de seguro vehicular.
 - c. Los medios probatorios presentados por la denunciante extinguieron la obligación de probar la inspección del vehículo o si, en contraste, resultó insuficiente.
 - d. Se condicionó el reclamo de la denunciante en el Libro de Reclamaciones virtual.
- (III) Como problemas accesorios, se tratarán
 - a. El impacto de la pandemia por COVID-19 en el mercado y principalmente en los consumidores, en la nueva faceta que supuso afrontar la digitalización de las relaciones de consumo.
 - b. La imagen de diligencia ordinaria que se le atribuye al consumidor peruano.

Del análisis de los problemas, la posición que se defiende en este trabajo de investigación es relativa a la imagen de un consumidor razonable que hace uso de la diligencia ordinaria. Aunado a ello, se recalca la importancia de evaluar al consumidor en el contexto donde este se relaciona con el proveedor a fin de, incidir sobre el análisis de la diligencia en cada caso concreto.

II. IDENTIFICACIÓN DE LOS HECHOS RELEVANTES

2.1 Antecedentes

La pandemia por COVID-19 trajo consigo un cúmulo de retos en diferentes aspectos de nuestra vida como individuos sociales. Las relaciones de consumo no fueron ajenas a estos grandes retos ya que, las personas tenían que procurar la satisfacción de sus necesidades por medio de productos y servicios, pero de una forma completamente diferente. En aquellos escenarios donde existían contratos ya establecidos, la gran duda en conflictos en el consumo, pasó a cuestionar si la presencialidad seguía siendo un requisito exigible para, por ejemplo, acreditar el hecho de un siniestro en el caso de los seguros vehiculares. Las relaciones de consumo se apoyan fuertemente en el deber de idoneidad que junto al deber de información son los dos grandes pilares del derecho de consumo. Aunado a ello, en casos como el presentado, los contratos forman parte de las garantías expresas que estipula el Código de Consumo. Garantías que deben ser comprendidas como el respaldo que tiene el consumidor para el funcionamiento normal del servicio o producto.

El caso de la Resolución N.º 3556-2023/SPC-INDECOPI, permite conocer el contrato de seguro vehicular de la Sra. De Melo con Rímac Seguros y Reaseguros S.A. Lo cual, nos lleva a revisar cada aspecto de la relación de consumo que resultó controvertido como, la activación del seguro, la asistencia técnica, la insatisfacción del servicio, la digitalización en el consumo, etc.

2.2 Hechos relevantes del caso

Hechos reales del caso:

- (I) El febrero de 2020, la Sra. De Melo contrata un seguro vehicular con Rímac. El seguro es recibido el 02 de marzo de 2020 con sus datos personales erróneos.
- (II) El 23 de enero de 2021, la denunciante sufre el robo de su vehículo y solicita que se active la póliza. Rímac se niega alegando la falta de inspección del vehículo (subir fotos por medio del aplicativo de la empresa).
- (III) La denunciante al querer interponer su reclamo en el Libro de Reclamaciones virtual, Rímac le requiere colocar un número de teléfono, lo cual no era exigible.
- (IV) El 08 de agosto de 2022, la Sra. De Melo denuncia a Rímac por infracción al Código de Protección y Defensa del Consumidor.
- (V) Rímac, en sus descargos aduce: (a) no haberse probado la consignación de datos erróneamente, (b) que la falta de inspección supone la negativa de cobertura, (c) no haberse probado el trámite de inspección del vehículo, (d) que no se ha condicionado el reclamo porque la Circular G-184-2015 obliga a colocar un número telefónico al momento de consignar un reclamo.

Hechos procesales del caso:

- (I) La Comisión de la oficina regional de Indecopi de Ica por medio de Resolución N.° 028-2023/INDECOPI-ICA del 17 de febrero de 2023 declara:
 - a. Fundada la denuncia por infracción al artículo 19° (obligación de los proveedores) y 150° (Libro de Reclamaciones). Al considerar que se consignaron erróneamente los datos y se condicionó el reclamo.

- b. Infundada la denuncia por infracción al artículo 19° por; no haberse probado la solicitud de corrección de datos y, que la no cobertura se encuentra justificada.
- (II) Con fecha 21 de marzo de 2023, Rímac apeló manifestando que:
- a. Se le impuso la carga de la prueba
 - b. La ficha RENIEC es insuficiente para acreditar el domicilio real de la denunciante.
 - c. Reitera la pertinencia de la Circular G-184-2015 y que, por ende, todo tipo de medidas correctivas carecían de sustento.
- (III) Finalmente, el 22 de marzo de 2023, la denunciante apeló bajo la base de los siguientes aspectos:
- a. Presentó capturas de pantalla donde había solicitado la corrección del domicilio.
 - b. Nunca se corrigió el domicilio en la póliza.
 - c. Que, a pesar de haber cursado comunicación con un trabajador de la empresa, esta no se contactó para acreditar algún defecto en el trámite de inspección.

III. IDENTIFICACIÓN DE LOS PRINCIPALES PROBLEMAS JURÍDICOS

3.1 Problema principal

¿Ha quedado acreditada la infracción al deber de idoneidad en la denegatoria de cobertura de seguro vehicular por parte de Rímac?

3.2 Problemas secundarios

- (a) ¿Ha quedado constatada la diligencia ordinaria del consumidor para la solicitud de corrección de datos en la póliza de seguro vehicular?
- (b) ¿los medios probatorios presentados por la denunciante para la activación del seguro vehicular son suficientes para cumplir con el precepto de diligencia ordinaria del consumidor en el mercado?
- (c) ¿Como proveedor le es imputable a Rímac la no cobertura del seguro vehicular en relación a la idoneidad del servicio que la denunciante debía recibir?
- (d) ¿Se ha acreditado el condicionamiento de la interposición del reclamo por parte de Rímac?

3.3 Problemas complementarios

- (a) ¿El impacto de la pandemia por COVID-19 en las relaciones de consumo y, la digitalización de estas supondría una reducción de la exigencia de actos de probanza o modificarla?
- (b) ¿Lo realizado por la denunciante supone una falta a la diligencia ordinaria en el contexto del mercado peruano?

IV. POSICIÓN DEL CANDIDATO/A

4.1 Respuestas preliminares a los problemas principal y secundarios

Con respecto a los problemas identificados en líneas precedentes, se barajan las siguientes hipótesis:

- (A) Con relación a la infracción al deber de idoneidad cabría indicar que, los derechos de los consumidores encuentran tutela en el modelo de economía social de mercado que el Perú consagra. En adición, los derechos de los consumidores son, en gran medida, derechos de carácter constitucional que, ulteriormente, persiguen el respeto de la dignidad humana. Desde este punto de vista, se considera que existe una infracción al deber de idoneidad. Donde, el proveedor de seguro vehicular (servicio) ha desconocido la obligación de responder por la idoneidad del servicio que ofertó en el mercado. Situación acaecida el marco de una relación de consumo que *a priori* debería, dada la naturaleza del servicio, brindar asistencia al usuario que enfrenta un siniestro con su vehículo.
- (B) En relación al primer problema secundario; sobre la diligencia para la solicitud de corrección de datos. Al igual que la doctrina se considera que la diligencia ordinaria es la que debe primar en este tipo de escenarios a fin de no promover inconductas en los consumidores. En ese entendido, se considera que existe una duda razonable acerca de la corrección de datos que tuvo que haber sido resuelta o explicada por la autoridad. No obstante ello, establecida la carga de la prueba, la denunciante no pudo demostrar que aquella solicitud había tenido lugar.
- (C) Sobre el segundo problema secundario; se avala la hipótesis de que, los medios probatorios presentados por la denunciante llevan a respaldar su posición. Fue diligente con relación al trámite de inspección, desafortunadamente, la expectativa generada se deterioró por parte de los trabajadores de Rímac que incumplieron su deber.
- (D) El tercer problema secundario sobre si le es imputable a Rímac la denegatoria de cobertura; se considera que Rímac quebrantó el deber de idoneidad que

suponía no solo activar la póliza sino, además, procurar la asistencia a la denunciante con base al fin y uso esperable del servicio.

(E) Sobre el cuarto problema secundario; la denegatoria de cobertura, se defiende la idea de que el Libro de Reclamaciones constituye una de las herramientas o mecanismos que tienen los usuarios de servicios para proteger sus intereses ante, por ejemplo, la prestación inadecuada de un servicio. En el presente caso, se sostiene que el reclamo fue condicionado toda vez que la circular acotada no incide sobre los requisitos para colocar un reclamo ni supone desconocer los establecidos por la norma.

4.2 Posición individual sobre el fallo de la resolución

El caso de la Resolución N.º 3556-2023, versa sobre la infracción del deber de idoneidad por parte de Rímac hacia la Sra. De Melo. A tal efecto, si bien el fallo es acertado, es igual de pertinente, repasar e incidir sobre el concepto de diligencia ordinaria que, más allá, de lo resuelto por la Sala es sin duda, trascendental para un análisis completo.

El principal apunte que se realizará en el lado del análisis del caso reclama también, traer a colación el concepto de consumidor razonable o diligente de forma contextual. Existe un sector de la doctrina que evalúa colocar al consumidor siempre dependiendo del medio en el que se encuentre puesto que en la realidad se presentan factores externos que son de igual relevancia que la diligencia que se pueda exigir caso por caso. Así, parte del razonamiento empleado supondrá, a manera de reflexión, cuál es el peso que la diligencia tiene o debería tener en una economía de mercado imperfecta y desigual como es la peruana.

V. ANÁLISIS DE LOS PROBLEMAS JURÍDICOS

I. SOBRE EL PRIMER PROBLEMA SECUNDARIO: ¿Ha quedado constatada la diligencia ordinaria del consumidor para la solicitud de corrección de datos en la póliza de seguro vehicular?

En la resolución materia de análisis, se ha observado que, la Sra. De Melo contrató un seguro vehicular con la empresa Rímac, en febrero del año 2020 bajo la póliza-2101-936579 donde se consignaron erróneamente los datos personales de la contratante. Ante esta situación, la Sra. De Melo dejó constancia del error producido por parte de la aseguradora y solicitó la corrección de sus datos. Según la Ley del Contrato de Seguro, Ley N.º 29946, en el artículo 26, se detalla que los datos como la dirección del contratante son requisitos mínimos que toda póliza de seguro debe tener. Ello a fin de que el contrato de seguro pueda desplegar todos los efectos jurídicos que en él se conforman para casos como, por ejemplo, la ocurrencia de un siniestro. Así, la corrección del domicilio obedece, entonces, a un trámite necesario de cara a obtener una póliza que, al final de cuentas, pueda proteger al asegurado o, el bien (llámese automóvil) en caso de robo total, parcial, choque, etc.

El análisis de la Sala Especializada de Protección al Consumidor (en adelante, la Sala) estima pertinente observar el comportamiento de la denunciante en la relación de consumo. Así, la Sala examina si el actuar de la Sra. De Melo se adecuó a la imagen de consumidor razonable que se ha mencionado. Concretamente, examina el proceder de la agraviada para lo correspondiente a la solicitud de corrección de datos de la póliza en cuestión. La diligencia, característica propia del consumidor razonable hace conexión con la imagen que se desea que impere en el mercado.

La imagen de consumidor razonable (o diligente) no ha encontrado, precisamente, significado o concepto en el Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, Código de Consumo), sino que, se apoya en la doctrina y el desarrollo jurisprudencial. Así, se debería entender que será diligente o razonable, aquel consumidor que, por ejemplo; se preocupe por leer contraindicaciones de un medicamento, los ingredientes de algún producto para su consumo, el material con que está fabricada una prenda, etc. Esto, con la

finalidad de evitar algún tipo de altercado, a él atribuible, en el consumo propiamente dicho.

En esa misma línea de desarrollo, la doctrina nacional a través de juristas como el profesor Espinoza ha detallado que el consumidor diligente es aquel que tiene como línea guía “el parámetro medio de diligencia: estar en una posición equidistante entre el consumidor particularmente acucioso y aquel descuidado” (2012: 51). Así, podemos entender que la finalidad de realzar la imagen del consumidor razonable trae consigo una idea central e importantísima con vistas a quién se va a proteger en el mercado y, en concreto, en la interacción entre consumidor y proveedor. Siendo así que, desde esta arista se desea promocionar la imagen de consumidores y/o usuarios mucho más conscientes sobre aquello que adquieren en el mercado. Esa es, por ejemplo, la postura que adopta la autoridad en resoluciones como la N.º 001-2001-LIN-CPC/INDECOPI. De esta manera, la apuesta por un consumidor razonable o, de un parámetro de diligencia, promueve también un mejor desenvolvimiento del mercado, por ejemplo, no encareciendo los precios de los productos y servicios o, promoviendo mucho más la inversión para la fabricación o producción de los mismos.

Al respecto, como hemos mencionado un consumidor razonable es aquel que es diligente en la toma de sus decisiones y promueve, una elección siempre informada y sobre todo coherente con sus apetencias. No obstante, el consumidor razonable pareciese ser, al menos desde su génesis, un concepto o teoría ajena a nuestra realidad social y económica conductual. Siendo que, encuentra mucha mayor bonanza en el desarrollo jurisprudencial y, por medio de la doctrina nacional. Siendo mucho más explícito, el consumidor razonable es una figura del Derecho Inglés. El profesor Julio Durand ha indicado citando a Cooter y Ulen que, “*The Reasonable Man*, de donde descende el consumidor razonable, es una construcción mítica del Derecho Común Inglés. Es un ideal, la materialización de todas las cualidades que demandamos de un buen ciudadano” (2008: 328). En esa línea, Cooter y Ulen han mencionado que esta imagen de hombre razonable alude a una persona de las mejores cualidades: “el hombre razonable está siempre pensando en los demás; la prudencia es su guía, y ‘la seguridad es primero’ es la regla de su vida (Cooter y Ulen 2016: 253). Tal

cual esta figura, dista de ser replicada a imagen y semejanza en el contexto nacional. Con ello no se busca afirmar que, el consumidor nacional sea irresponsable o este falta de razonabilidad en cada instancia de su vida, sino que, esta imagen de hombre razonable es entendida de mejor manera en el contexto social donde se propuso. Esto es, una sociedad propia de un país de altos ingresos. Donde existen altos parámetros de desarrollo humano.

No está demás señalar que, indubitablemente, podrán existir consumidores peruanos que se asemejen al *Reasonable Man*, no obstante, resulta complicado replicar dicha figura tal cual está comprendida, en nuestro modelo de economía de mercado dada nuestra realidad nacional que incluye, entre otras cosas, aceptar la tasa de analfabetismo, la brecha de desigualdad social, etc.

Sobre la diligencia, en particular, Carlos Rojas Klauer menciona que, “la racionalidad del ser humano es acotada porque (i) le es imposible tener acceso a la información completa y a la certidumbre, influyendo en él factores externos como la cultura y la sociedad; y, (ii) la persona no tiene la capacidad para procesar perfectamente la información que sí tiene disponible” (2012: 73). Así, a modo de ejemplo, el contexto social de determinado grupo de la colectividad puede inducir en el individuo a fin de que consuma o adquiera productos que le son perjudiciales. Esto quiere decir que el consumidor no es precisamente irracional o falta de diligencia, sino que, es diligente “con lo que tiene y de acuerdo a su capacidad de procesamiento de información” (Rojas 2012: 74).

Ahora bien, en el caso, la Sala valoró los métodos probatorios presentados por la denunciante concluyendo que no existía solicitud de corrección de datos personales (domicilio) y que, por lo tanto, el deber de idoneidad para ese supuesto no se había infringido. Sin embargo, en este punto, es importante traer a colación el hecho de que los medios probatorios deben fomentar, siempre, un examen adecuado de todo aquello que se presenta. Eso nos lleva a decir que, en el caso de la Sra. De Melo, los medios probatorios presentados debieron estar dirigidos a tratar de convencer a la Sala.

En esa misma línea de pensamiento que en los descargos presentados por la denunciante a raíz del INFORME FINAL DE INSTRUCCIÓN N° 021-2023-ST/INDECOPI-ICA, se expusieron 4 capturas de pantalla de WhatsApp y 2

correos recibidos por parte de Rímac. Donde, en primera instancia, se constata una conversación con el *chat bot* de Rímac. En esa conversación la denunciante manifiesta el siguiente mensaje: *“Desde hace varios meses estoy pidiendo que corrijan mis datos de la póliza que vengo pagando mensualmente y puntualmente. Y no quisiera problemas ante cualquier imprevisto”*. Es oportuno indicar que un *bot* funge de asistente y, se sirve de FAQs (preguntas frecuentes) para brindar respuestas automatizadas a los usuarios. A la par, tanto las grandes empresas como las pequeñas suelen tener personal que se encarga de monitorear las preguntas realizadas a los *bots* y así, tener un registro mucho mejor de las dudas o consultas de sus clientes. Ante ello, la Sala comenta que, si bien estas capturas de pantalla acreditan una comunicación con Rímac, no se demostraría fehacientemente que la denunciante haya solicitado la corrección de datos de forma expresa. Para lo cual, del análisis realizado podemos entender que existe cierto grado de diligencia por parte de la Sra. De Melo para corregir una situación que le aquejaba (responsabilidad de Rímac) y, como hemos visto, presupone la activación de un seguro vehicular que desplegaría efectos concretos ante un eventual siniestro. Empero, esta observación concluye en insuficiente para la autoridad ya que, a su entender no se acreditaría la solicitud de corrección expresa.

Resulta igual de pertinente mencionar que al parecer, la Sala no incide en el medio probatorio presentado. Y es que, en el análisis de la autoridad para este caso, se ignora que de las capturas de pantalla presentadas se comprueban dos fechas a tomar en cuenta; una del 20 de setiembre de 2020 y otra del 27 de enero de 2021. La primera comunicación remite a la respuesta del *bot* informático indicando que *“no se ha encontrado el DNI de la solicitante en los registros de Rímac y que, para verificar sus datos se comuniqué a través de su número telefónico con la central”*. Agregado a lo anterior, la segunda comunicación refiere a las condiciones de la póliza (prima) para el año 2021. Así, el *bot* en el mensaje hace referencia al nombre de la contratante; *“Hola Mariella (...) las condiciones de tu póliza se mantienen”* y, continúa; *“te contamos los datos **registrados** para tu próximo periodo: Titular: Mariella Ángeles, DNI: (...)”* (el resaltado es propio). Así, el segundo mensaje indica claramente que existía

registro de la solicitante en la base de datos del *bot* y, por ende, en los registros de Rímac.

Conviene ahora pronunciarse sobre lo relativo a la solicitud de corrección de datos en sí misma. La Sala menciona en el punto vigésimo séptimo de la Resolución que: *“de la revisión de los correos electrónicos aportados por la denunciante (...) Rímac le envió un mensaje automático indicando que se procede con la actualización de dirección”* y luego manifiesta que: *“no se puede afirmar que dicha actuación haya obedecido a una solicitud de corrección de su dirección, pues alude a una solicitud de actualización genérica que pudo haber sido realizada en un sistema o en cualquier otro documento”*. Indubitablemente, la conclusión a la que llega la Sala causa más dudas que aciertos. ¿Qué quiso decir la Sala con actualización genérica? y, en todo caso, ¿a qué se refiere cuando menciona que la misma pudo haber sido realizada en su sistema o en cualquier otro documento? La sala omite clarificar estas cuestiones, dejando un sinsabor que pudo haber sido superado si dedicaba parte de su análisis a dilucidar estos temas.

Aunado a ello, algo que parece haber sido pasado por alto es lo referente al contenido de los correos. Los mismos tienen fecha de setiembre de 2020 y provienen de la dirección de correo electrónico: atencionalcliente@rimac.com.pe y sigue el asunto del caso: Respuesta al caso #0014617592. Seguidamente, indica: *“¡Gracias por confiar en nuestro equipo!, Hola Mariella Ángeles de Melo Vega, (...) en referencia a **su solicitud** se procede con la actualización de dirección”* (el resaltado es propio). Es justamente, aquella parte resaltada que, la que la Sala ha omitido realizar pronunciamiento. Entonces, cabría preguntarse, ¿si aquella solicitud de actualización es de tipo genérica por qué proviene de una dirección de correo relativa a la atención al cliente?, ¿si fuese solamente genérica por qué el asunto refiere a una respuesta de un caso abierto? y, ¿por qué es la propia Rímac que hace mención a la solicitud de la denunciante? Todos estos aspectos dejan muchas más interrogantes en el consumidor y usuario, alejándolo de esa línea que debería seguir el Indecopi para lograr cierto grado de previsibilidad en sus resoluciones.

La Sala concluye esa parte de la resolución manifestando que no encuentra, a pesar de los medios probatorios presentados, solicitud expresa que refiera a la

corrección de datos. Esta conclusión sitúa el peso de la carga de la prueba. Que, en pocas palabras, supone para la denunciante probar todo hecho que alega en el proceso. La ex jueza Shelah Galagarza citando a Isidoro Eisner sostiene que “la carga de la prueba es el imperativo que pesa sobre cada uno de los litigantes de suministrar el material probatorio al Juez para que éste se forme convicción sobre los hechos controvertidos” (2012: 124). Esta carga procesal está entonces, destinada a generar certidumbre en el magistrado y es que, efectivamente, las pruebas están orientadas a generar certeza a la autoridad al momento de resolver.

Siendo ello así, si bien en la presente resolución y en la recopilación de las pruebas presentadas en el Expediente N.º 118-2022/CPC-INDECOPI-ICA, no existe prueba concreta que demuestre la solicitud expresa de la corrección de datos. Parte de nuestro razonamiento, manifiesta que no se puede, aún menos, afirmar que existe certidumbre para sostener que dicha solicitud no se presentó. Si bien las pruebas no acreditan lo alegado en documento (la solicitud donde se compruebe que la denunciante expresamente pidió corregir la póliza), sí generan una duda razonable que puede cuestionar la decisión de la Sala. Para estos casos, resulta pertinente acotar que la Ley del Procedimiento Administrativo General – Ley N.º 27444, se aplica supletoriamente y, para lo que nos compete, el artículo IV, numeral 11 establece el principio de verdad material. Dicho principio aplicable a los procesos de esta naturaleza implica que será la autoridad quien tenga la obligación de motivar debidamente sus decisiones y, por sobre ello, en casos como este, hacerse de todos aquellos medios probatorios que, no habiendo sido presentados por las partes, puedan servir para alcanzar certidumbre.

Es respecto a ello, que la certidumbre del juzgador es lo que produce mayores dudas. Está claro que con respecto al problema que se aborda en este capítulo, no existe certidumbre alguna para establecer que aquella solicitud no se realizó. Así, hubiese sido oportuno que la autoridad haga uso de todo aquello que este a su alcance para hacerse de esa certidumbre. Por ejemplo, el artículo 275 del Código Procesal Civil, tipifica los sucedáneos de la prueba, una especie de ayuda que tiene el Juez con la finalidad, ante la ausencia de prueba, hacerse de certeza. Así, se ha establecido en la Casación N.º 4761-2015, Cajamarca donde

en el fundamento décimo segundo se menciona que: “el ordenamiento jurídico procesal conforme a las disposiciones descritas faculta al juez para poder agenciarse de medios o mecanismo auxiliares que coadyuven a tener resultado certero sobre el conflicto a resolver” (Corte Suprema 2015: 11).

Por lo expuesto, consideramos que el análisis de la Sala no es provechoso con la solución que plantea y, por consiguiente, se reclama sobre todo en casos delicados como este, un mayor y profundo análisis de la controversia, de lo contrario, el proceso carecería del fundamento máximo que persigue; la resolución del conflicto.

II. SOBRE EL SEGUNDO PROBLEMA SECUNDARIO: ¿Los medios probatorios presentados por la denunciante para la activación del seguro vehicular son suficientes para demostrar que se cumplió con el precepto de diligencia ordinaria del consumidor en el mercado?

En este apartado, la controversia se sustenta en si los medios probatorios (chats de WhatsApp) presentados por la denunciante son suficientes para acreditar la diligencia en el caso del trámite de la inspección del vehículo.

Al respecto, pronunciamientos de la jurisprudencia nacional han indicado que las capturas de pantalla a conversaciones de aplicativos de celular de mensajería sí pueden ser consideradas pruebas. De esta forma, la Corte Suprema, indicó en el Recurso de Nulidad N° 600-2022, Lima que, en el marco de la verosimilitud de las capturas de pantalla, se pueden realizar peritajes correspondientes (2022: 15-16). De esta manera, son totalmente válidas las capturas de pantalla de conversaciones de aplicativos de mensajería ya que, pueden llevar a verificar ciertos hechos. Incluso, bajo el supuesto de falta de veracidad, la contraparte está más que habilitada para refutar la prueba en cuestión y, podrá hacerlo, satisfactoriamente, si presenta la conversación en cuestión.

En ese entendido, la inspección, término que menciona la empresa denunciada, hace referencia a la acreditación de, por ejemplo, un daño material en el vehículo a través de la comprobación física del mismo. Conviene también mencionar que la Ley del Contrato de Seguro establece que los mismos deben contar con una redacción clara, en caracteres legibles según el artículo 26 de dicho cuerpo

normativo. Lo cual, nos hace entender que, el contratante debe ser capaz (por medio de su diligencia) de poder leer (y entender fácilmente) lo estipulado en la póliza. Aunado a ello, el Código de Consumo establece ciertas garantías respecto al deber de idoneidad. Estas garantías son aquellas características, condiciones o términos con los que cuenta el producto o servicio, misma redacción que se extrae del artículo 20 de la norma. En esa línea, son 3 las garantías que existen, siendo la garantía legal toda aquella regulación sobre la materia; la garantía explícita que puede extraerse de los términos de un contrato, por ejemplo y; la garantía implícita que supone un fin y uso previsible del servicio. Cabe resaltar que estos fines y usos a los que hace referencia nuestro Código varían dependiendo del caso y del servicio o producto del que se trate.

Ahora bien, en la Resolución, la Sala examina si existe una infracción al deber de idoneidad en el hipotético de la denegatoria injustificada de cobertura del seguro vehicular por parte de Rímac. Siendo que, la Sala observa los medios probatorios presentados por la Sra. De Melo a fin de tener certidumbre de que, en uso de la diligencia ordinaria exigible a la usuaria, realizó pertinentemente el trámite de inspección del vehículo. Para ello, las garantías mencionadas son la base sobre la cual, la Sala posiciona su argumentación.

En esa línea de indagación, para la Sala es menester fijarse en; (a) las disposiciones legales de la Ley del Contrato de Seguro y el Código de Consumo, (b) los términos y condiciones de la póliza de seguro vehicular y, (c) el fin y uso previsible del servicio de seguro vehicular en el mercado.

Sobre el Código de Consumo, el artículo V, numeral 5 estipula el principio de Buena Fe, aplicable al ámbito de los seguros. Este principio exige que los proveedores de servicios y productos conduzcan sus acciones bajo la Buena Fe, confianza y lealtad. En ese entendido, la Buena Fe aplicable implica que el caso se analice sobre la particularidad de si el proveedor brindó todo lo que tuvo a su alcance para cumplir con su prestación.

Sobre la Ley del Contrato de Seguro, el Título I estipula las disposiciones generales del contrato de seguro donde; a) el artículo II indica que todo contrato de seguro se rige por los principios de interés asegurable y, que las estipulaciones insertas en la póliza se interpretan, en caso de duda, a favor del

asegurado; b) el artículo IV que indica que al momento de interpretar el contrato de seguro se aplicará la interpretación literal para los aspectos relativos a la cobertura, exclusiones, extensión del riesgo, derechos de los beneficiarios, etc.

Un aspecto importante es el contenido en el anexo N° 2 de la norma que hace explícitas, a manera de ejemplo, las prácticas abusivas en el sistema de seguros siendo que, el punto 5 narra los casos de inspecciones de riesgo:

- a. Los supuestos que se indican a continuación (...) no se adecúan a los criterios establecidos en la Ley:

5. Las que no orienten a los usuarios para el cumplimiento de obligaciones necesarias para mantener el seguro vigente, como las inspecciones de riesgo.

Con esto podemos afirmar que Rímac se encuentra obligado a cumplir con los supuestos de la norma. Para el caso, debió; (a) activar el seguro dado un interés asegurable por parte de la Sra. De Melo; (b) en el caso de duda sobre la cláusula de inspección, esta tuvo que haberse interpretado a favor de la contratante, procurando asegurar el interés de la Sra. De Melo; (c) interpretar la cláusula de inspección de manera literal o, comunicar a la contratante, a razón de qué, la cláusula iba a sufrir una variación; (d) debió orientar en todo momento y asistir a la contratante en pro del cumplimiento de su obligación para mantener el seguro vigente en relación a la inspección del vehículo.

Seguidamente, la garantía explícita nos llama a examinar el contenido de la póliza de seguro vehicular. Resulta, entonces, necesario indicar cuales son los términos y condiciones que se estipularon para la inspección del vehículo y la cobertura del seguro. En cuanto a eso, la póliza N° 2101-936579 estipuló las siguientes cláusulas a tomar en cuenta:

- a. Artículo 1. Coberturas: (...) la compañía cubre: B. Cobertura de daño propio
- b. Artículo 2. Riesgos cubiertos: A. 2) Inciso B del artículo 1° de daño propio:
 - c) robo total.

- c. Artículo 6. Garantías: La póliza está sujeta al cumplimiento por parte del asegurado, de las cargas y/o garantías descritas en la presente póliza de seguro.
- d. Cláusula de Garantía de Inspección: (...) 2. Condición obligatoria para contar con la totalidad de las coberturas de la póliza de seguro: Todos los vehículos asegurados bajo la póliza de seguro, de la cual forma parte la presente cláusula adicional, deberán ser inspeccionados (...). El asegurado queda obligado a solicitar la inspección del vehículo materia del seguro, coordinando el lugar, fecha y hora de la misma. (...) La inspección deberá ser realizada por un inspector autorizado por la compañía.

Es así que, de una lectura de los términos y condiciones de la póliza, se puede deducir que: (a) Rímac cubría los robos de vehículos; (b) existió la carga al asegurado de requerir la inspección del vehículo; (c) la inspección era condición necesaria para la cobertura de la póliza; (d) la inspección era realizada por personal de Rímac de forma presencial coordinando cómo se llevaría esta a cabo.

Finalmente, la garantía implícita nos habla de los fines y usos previsibles del servicio en cuestión. Es decir, lo que la denunciante hubiese esperado recibir en contraprestación al servicio de seguro vehicular. Para ello, es preciso indicar que los usos y fines no se encuentran determinados normativamente ni mucho menos a criterio de las partes ya que, los mismos varían dependiendo del servicio y, el contexto como se da la situación. De esta manera, cabría preguntarse, ¿Qué podría haber esperado la Sra. De Melo de parte de Rímac? Según los Lineamientos de Indecopi de 2022, líneas directrices para los administrados, existen ciertos criterios resolutivos que coadyuvan a los consumidores sobre el alcance interpretativo de las normas de protección al consumidor. Así, se indicó lo siguiente:

las obligaciones del corredor de seguros frente a sus asegurados o potenciales asegurados implican (...) la asistencia en caso de siniestro, gestionando el reclamo correspondiente ante la empresa de seguros y el respectivo seguimiento de la solicitud de cobertura – brindar información al asegurado o contratante del seguro, en forma detallada y exacta, sobre las cláusulas del contrato,

especialmente respecto a las coberturas, exclusiones, deducibles, plazos y, en general, toda aquella información necesaria para ilustrar mejor su decisión (Indecopi 2022: 140).

De esta manera, es razonable que la denunciante haya esperado asistencia e interés, no solo sobre el siniestro ocurrido sino también, sobre la activación de la póliza de seguro vehicular por parte de Rímac. Ahora, ocurrido el siniestro, la Sra. De Melo cursó, oportunamente, comunicación con representantes de la empresa. De la lectura del Expediente N.º 0118-2022/CPC-INDECOPI-ICA, se corroboró que fueron 3 personas quienes “asesoraron” a la denunciante en diferentes momentos. En primer término, fue el Sr. Arturo Vega quien sin previo aviso desistió de brindar apoyo a la Sra. De Melo; luego, el Sr. Camacho que también desistió inesperadamente y quien incluso le manifestó a la denunciante que la cancelación de la póliza podría generar la pérdida total de su dinero y; finalmente, la Sra. Meywoor Pareja, quien brindó una asesoría que perjudicó a la denunciante.

La última representante de Rímac le explicó a la denunciante que la inspección se realizaría de forma virtual y a cargo de la usuaria. Este cambio en la inspección vehicular no coincide con los términos y condiciones de la póliza de seguro, no obstante, es entendible en la medida de los procedimientos dictaminados por el gobierno y, acatados por el rubro de comercio en salvaguarda de la salud ante la pandemia por COVID-19. En ese sentido, se probó fehacientemente que, la denunciante realizó todo aquello que le fue indicado; tomar fotos, usar la plataforma de la empresa y comunicarse con los trabajadores con la finalidad que, ante algún imprevisto, ella pudiera solucionarlo. Es así que, el 28 de abril de 2020, la trabajadora de la empresa, la Sra. Meywoor Pareja, le comunica que: *“un asesor revisará las fotos y de haber algún problema te estarían comunicando”*. Generando expectativa en la denunciante y un grado de previsibilidad de cómo el servicio se iba a llevar a cabo.

La doctrina según Giancarlo Torreblanca ha manifestado que: “un proveedor diligente debe contar con personal capacitado, ya que un consumidor razonable no esperaría que, durante la prestación del servicio, el personal de la proveedora (...) exponga a los consumidores a riesgos innecesarios y no previstos por estos

al momento de contratar el servicio” (2006: 9). Así, existiendo responsabilidad vicaria según el artículo 1981 del Código Civil, por parte de Rímac en relación a su trabajadora, queda comprobado que el razonamiento de la Sala es el ideal y, que la cobertura del seguro vehicular fue denegada injustificadamente.

III. SOBRE EL TERCER PROBLEMA SECUNDARIO: ¿Como proveedor le es imputable a Rímac la no cobertura del seguro vehicular en relación a la idoneidad del servicio que la denunciante debía recibir?

Como consecuencia de los dos puntos precedentes, en este tercer capítulo, se abordará lo referente a la idoneidad en la activación del seguro vehicular y su relación con la diligencia ordinaria. Según el Código de Consumo, el proveedor es aquel que pudiendo ser una persona jurídica o natural brinda un servicio en el mercado destinado a satisfacer una necesidad en el consumidor. El proveedor según el mismo cuerpo normativo está obligado a responder por la idoneidad y la calidad del servicio que brinda. Al respecto, se conoce que, en relación al proveedor, el consumidor o usuario se encuentra en una posición desventajosa. Según el profesor Roger Merino:

La figura del consumidor debe ser entendida en dos ámbitos, como un estatus no homogéneo, es decir, no perteneciente a una clase, sino a un grupo amorfo de sujetos, este estatus es tal en tanto tendría una debilidad informativa institucionalizada. Por otro lado, el consumidor es parte de un contrato de masa, es decir, al entrar a esta modalidad contractual, ingresa como parte que ostenta una debilidad de negociación, es decir, una debilidad en el contrato (2007: 272).

Así, esta noción de debilidad del consumidor viene plasmada en el hecho de que no pueda negociar las cláusulas de, por ejemplo, un contrato de seguro vehicular. Por ello, el Código de Consumo ha tenido para bien manifestar que el proveedor estará siempre obligado a cumplir con la expectativa que se crea en el consumidor. No obstante, esta expectativa como detalla la doctrina tiene que ser razonable. Es el propio profesor Roger Merino que compilando lo dicho por Bullard manifiesta que será protegida aquella expectativa siempre que venga de un consumidor razonable, no aquel excesivamente preocupado, pero sí aquel que actúa con una diligencia esperable: “de lo contrario, se avalaría

erróneamente en el mercado, consumidores que contarían con un seguro ante su propia irresponsabilidad” (2007: 267).

En esa misma línea, el artículo 65 de la Constitución Política del Perú ha reconocido los derechos de los consumidores como derechos constitucionales. Asimismo, el mismo articulado declara que el Estado defiende el interés de los consumidores y, garantiza el derecho a la información sobre los productos y servicios en el mercado. Este precepto constitucional se ha trasladado también al artículo VI, numeral 4 del Título Preliminar del Código de Consumo al manifestar que se reconoce que los consumidores ostentan una característica de vulnerabilidad o debilidad en el mercado y, frente al proveedor. Por lo cual, el resultado es que el propio Estado a través de Indecopi busque brindarle protección.

Así, la idoneidad al igual que la información son los pilares del derecho de protección al consumidor. No se puede hablar de una relación de consumo idónea sino existe información de por medio. En ese sentido, lo que esperaría un consumidor en una situación como la que describe el caso es, que la póliza de seguro vehicular responda ante un siniestro y no, en otros supuestos como, cuando la falta de diligencia suponga un deterioro en el vehículo o la destrucción parcial o total del mismo (Merino 2007: 269). Como se ha mencionado, la posición de la Sra. De Melo recalca la existencia de una expectativa razonable de que el seguro iba a poder ser activado dadas los términos y condiciones, el interés asegurable y, las conversaciones realizadas con el personal. En relación con eso, la jurisprudencia ha manifestado en la Resolución N.º 085-96-TDC, caso Fernández vs. Kouros, precedente de observancia obligatoria, en el fundamento jurídico segundo que, “la carga de la prueba sobre la idoneidad del producto corresponde al proveedor del mismo” (Tribunal de Defensa de la Competencia 1996: 5). Entonces, sobre este apartado, se concluye que era responsabilidad (u obligación) de Rímac brindar un servicio bajo los parámetros que exige la idoneidad.

Como se ha manifestado en líneas precedentes lo que el consumidor en el ámbito de seguros espera es que, por lo menos exista el mínimo de preocupación por parte de la empresa hacia la persona quien ha sufrido el robo de su vehículo. A la vista, de los alegatos presentados por la denunciante se

constata que, Rímac debitó de la cuenta bancaria de la agraviada, el monto mensual de la póliza. Lo cual, resulta incoherente con el propósito que persigue los criterios de la idoneidad. Dicho de otra manera, Rímac ignoró el menoscabo que suponía no atender a la Sra. De Melo y, dada la pandemia y la dificultad que supone no contar con una oficina en la provincia de Ica, se siguió beneficiando económicamente de la denunciante.

Frente a ello, la Sala, desde nuestra consideración hace un análisis pertinente. No obstante, consideramos que cabía hacer un esfuerzo por desarrollar el aspecto del alcance de la idoneidad y, además, pronunciarse sobre el papel de los medios probatorios. Los mismos que, consideramos suficientes para por lo menos, crear indicio en la autoridad de que el proveedor incumplió con el deber de idoneidad incluso para el caso de la corrección de datos. Adicionalmente, es ideal indicar que la primera instancia a través de la Resolución N.º 028-2023/INDECOPI-ICA, considerando los hechos optó por desacreditar la posición de la denunciante.

Finalmente, es apropiado hacer mención de que aquellos hechos no probados en el proceso, merecerán tratamiento en un próximo acápite.

IV. SOBRE EL CUARTO PROBLEMA SECUNDARIO: ¿Se ha acreditado el condicionamiento de la interposición del reclamo por parte de Rímac?

El Libro de Reclamaciones surge con la aparición del nuevo Código de Consumo. Autores como Hébert Tassano y Anahí Chávez afirman que el Libro de Reclamaciones sirve para que los consumidores o usuarios puedan hallar solución a la disconformidad en el consumo al respecto del proveedor siendo que, la aparición del Libro de Reclamaciones constituye una herramienta provechosa que, incluso, incide en la cultura de consumo (2013: 69). El Libro de Reclamaciones, a nuestro entender, es una suerte de línea directa entre el consumidor o usuario y el proveedor donde, se repercute sobre un aspecto o suceso importante acaecido en la relación de consumo. Sin embargo, al día de hoy, muchos de los proveedores en lugar de hallar en este un espacio para mejorar el servicio, lo encuentran como un ataque directo a la empresa o a sus intereses. Dicen los mismos autores precedentes que, recurrir al Libro de

Reclamaciones es en realidad una oportunidad para implementar cambios, mejoras o poner atención en aspectos del servicio (Tassano y Chávez 2013, 77). A pesar de ello, pareciese que el rol fiscalizador del Indecopi asusta al empresariado.

Ahora bien, el Código de Consumo coincidente con la tutela que merecen los derechos de los consumidores, ha establecido en el artículo 150 y siguientes que; los establecimientos comerciales deben de contar con un Libro de Reclamaciones ya sea físico o virtual y, que los consumidores tienen el derecho a recibirlo cuando lo soliciten. Es más, tienen el derecho a ser respondidos en un plazo estipulado por la normativa, según lo dispone el artículo 24.1 de la referida norma. Así, por consiguiente, se entiende que el consumidor tiene derecho a reclamar y a que su reclamo, tenga respuesta.

Entonces, ¿por qué un consumidor reclama? La doctrina manifiesta con arreglo a lo mencionado por Crisólogo Cáceres, presidente de ASPEC, que ante un servicio inidóneo lo que corresponde es reclamar ya que es nuestro derecho puesto que, pagamos un monto de dinero por recibir un servicio que esperamos se cumpla en las condiciones como se nos fue ofertado (2013: 108). En ese sentido, muchas veces el consumidor decide no reclamar porque, entre los supuestos, piensa que no podrá obtener justicia ni competir con las grandes empresas como Rímac, por ejemplo. Es así que, el Libro de Reclamaciones, en realidad, viene a darle voz a una parte de la relación de consumo, no equiparándola, pero al menos dándole relevancia que puede incidir en las consecuencias jurídicas que afrontaría la empresa.

Ahora, el Reglamento del Libro de Reclamaciones, Decreto Supremo N° 011-2011 PCM, establece que el Libro de Reclamaciones debe estar presente en todo tipo de comercio abierto al público y, agrega que, de tratarse de un Libro de Reclamaciones virtual este, deberá ser accesible al consumidor de acuerdo a lo establecido en el artículo 4. Seguidamente, se detalla en el artículo 5 del Reglamento cuáles son las características de la hoja del Libro de Reclamaciones virtual y qué requisitos son exigibles. Así, se entiende que las hojas del Libro de Reclamaciones virtual deberán contener como mínimo la información referida a; el nombre, domicilio, número de documento de identidad, teléfono y correo electrónico del consumidor. Donde, se especifica que, aquel consumidor que en

su reclamo o queja no haya consignado como mínimo su nombre, DNI, domicilio o correo electrónico, fecha del reclamo y el detalle de lo que sucedió, deberá entender que el reclamo se considerará como no puesto.

Con eso en mente, tanto la ley como el reglamento hacen explícito el hecho de que, para interponer un reclamo de naturaleza virtual, no resulta exigible la colocación de un número telefónico. Igualmente, la jurisprudencia nacional ha sabido manifestar la misma idea, explicando que el Libro de Reclamaciones tiene por finalidad el tratamiento de un aspecto controvertido de la relación de consumo. Así, a modo de ejemplo, la Resolución Final N.º 797-2018/INDECOPI-CUS ha indicado que:

(...) libro que debe contener la hoja de reclamación con los datos aprobados por el Reglamento; ello considerando que la existencia del Libro de Reclamaciones tiene como objetivo que tanto consumidores o usuarios estén facultados a solicitar la presentación del referido libro para plasmar su reclamo (manifestaciones de disconformidad con los bienes o servicios brindados) (...), con la finalidad que los proveedores atiendan directamente los reclamos de los consumidores en el plazo de treinta días, facilitando así la autorregulación en las relaciones de consumo (Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Cusco 2018: 4).

Con todo eso, en el presente caso, la denunciante presentó como medio probatorio, un video de la página web de Rímac que, constata cómo es que se puede interponer un reclamo virtual. Donde, para interponer un reclamo se exige la consignación de un número telefónico. Requisito que como se ha desarrollado no resulta ser exigible u obligatorio. Agregado a eso, si bien, la norma menciona cuáles son las características de la hoja de reclamos, el mismo cuerpo normativo deja sentado que, para efectos de considerar un reclamo como puesto, no se necesita el número de teléfono. Es menester, entonces, recalcar que no es y no será materia de debate el explicar por qué el usuario no coloca un número de teléfono a la hora de efectuar su reclamo como lo ha pretendido traer a colación la defensa de Rímac.

La jurisprudencia nacional ha observado los casos de condicionamiento a la interposición de un reclamo. Así, la Sala Especializada en Protección al Consumidor en la Resolución N.º 2314-2021/SPC-INDECOPI ha especificado

que: “el consumidor no se encuentra obligado a consignar como mínimo un número telefónico para considerarse como presentado el reclamo, siendo que de la lectura de dicho texto se desprende que el consumidor tendría que consignar como mínimo otros datos como su DNI, domicilio o su correo electrónico, fecha del reclamo o queja y detalle del mismo” (2021:11). Así, si bien en el caso no se niega la entrega del Libro de Reclamaciones, supuesto previsto en el artículo 152 del Código de Consumo, sí se condicionó la interposición del reclamo lo cual, amerita una sanción por parte de la autoridad.

La empresa denunciada, en su defensa, trajo a debate la Circular G-184-2015 para indicar que, dicho documento, da a entender que el número de teléfono resultaría ser un requisito exigible al consumidor al momento de interponer un reclamo o queja. Sin embargo, este aspecto es rápidamente desestimado por la Sala Especializada en Protección al Consumidor de Indecopi. La razón de ello, obedece a que el caso trata del condicionamiento de un reclamo y no, de las características que la hoja de reclamo deba tener. Aún así, dicha normativa no indica ningún tipo de obligación acerca del número de teléfono en los reclamos y, además, la norma aplicable para estos casos siempre será el Reglamento del Libro de Reclamaciones.

Bajo lo expuesto, la investigación resalta la pertinencia del razonamiento de la Sala toda vez que, no se pueden condicionar los reclamos de los usuarios ya que, antes de recurrir al Indecopi, el Libro de Reclamaciones (virtual) es una herramienta para zanjar controversias y reducir, no solo, la carga procesal de la autoridad, sino también promover la adecuada atención a los disgustos, reclamos o quejas de los consumidores que han visto afectada su expectativa en el consumo.

V. SOBRE EL PRIMER PROBLEMA ACCESORIO: ¿El impacto de la pandemia por COVID-19 en las relaciones de consumo y, la digitalización de estas supondría una reducción de la exigencia de actos de probanza o modificarla?

El confinamiento suscitado en el año 2020 a raíz de la pandemia por COVID-19 dejó en evidencia la necesidad de la población por mantenerse siempre conectado. El libre tránsito restringido para la salvaguarda de la salud pública,

conllevo a cambios antes insospechados. Se hizo entonces, imperante la necesidad del uso y dominio del Internet, así como, de los aparatos electrónicos y las plataformas digitales. Herramientas que son también conocidas como Tecnologías de la Información y Comunicación (o TIC por sus siglas).

En el terreno del mercado de consumo, se observó un *boom* en el uso de plataformas (y páginas web) para la compra y venta de productos ya que, gran parte de la población desistía de acudir presencialmente a adquirir productos y así, aumentar la probabilidad de contagio. Al respecto, las relaciones de consumo y su presencialidad tuvieron que ser re pensadas. De esta manera, la profesora Erika Isler manifestó: “respecto del espacio físico dentro del cual se desarrolla la relación de consumo, resulta pertinente y recomendable que el proveedor adopte medidas que sean útiles para evitar posibles contagios” (2020: 232). Bajo lo cual, entendemos que en pro de proseguir con las relaciones de consumo en el mercado y proteger la salud, se hizo indispensable adaptar las mismas dado el inminente peligro.

Ahora bien, la pandemia no solo demostró la fragilidad de la salud del ser humano, sino que, además propuso un debate sobre la capacidad de adaptación de este último. Se hizo notar que ciertos grupos generacionales encontraban mayores dificultades para hacer uso de las TIC. En ese sentido, Aileen Agüero y otros, en el Documento de Trabajo N° 291 del Instituto de Estudios Peruanos – IEP, mencionaron que el poco contacto de estos grupos generacionales con medios digitales hizo complicado el dominio de los mismos, de esta manera: “si bien todos los participantes en el Perú y Colombia contaban con al menos un teléfono celular a su disposición, los distintos niveles de exposición a las TIC previa a la pandemia tuvieron un impacto en la apropiación de las TIC durante este periodo” (2022: 87). Dicho esto, los grupos generacionales a los que se alude en el estudio previo, son los referentes a las personas adultas y adultas mayores.

De igual forma, para el caso argentino y, evaluando el impacto que tuvo la pandemia por COVID-19 en personas de mayor edad, Julieta Oddone y Paula Pochintesta, investigadoras sociales, afirmaron que: “a mayor edad disminuye el uso de Internet en general” (2021: 298). En esa línea, consideramos que, la pandemia incidió en un ámbito de la vida humana que, al menos para un sector

etario de la población, supuso un reto. Así, ciertas actividades rutinarias, desprovistas de complejidad antes de la pandemia, con la aparición de esta se tornaron en dificultosas y tediosas. En ese sentido, por ejemplo, la inspección en el marco de la cobertura de un seguro vehicular que antes era presencial e incluso realizada por un trabajador, tuvo que ser con la pandemia, a cuenta del usuario.

Nuevamente, estos sectores a los que se hace referencia encontraron trabas para poder acoplarse a la digitalización de los medios y el uso de plataformas digitales para realizar trámites habituales. A modo de ejemplo, las investigadoras María Macías y Leila Álava sostienen que “los adultos mayores no se encuentran familiarizados con el uso y manejo de aparatos tecnológicos que tienen una relación unificada con la conectividad, mismos que le permiten acceder a las diferentes plataformas virtuales” (2021: 278). Si bien, el marco de trabajo de las autoras refiere a centros gerontológicos no se puede desviar la mirada de la idea central de que; la conectividad por medio de Internet y el uso de plataformas digitales supuso un reto sin precedentes para grandes sectores de la sociedad. Pues, dichos grupos etarios no se encontraban familiarizados con la digitalización, encontrándose cómodos con la presencialidad.

De cualquier forma, el COVID-19 y su impacto en el consumo promovió, como indica la profesora Erika Isler, el “surgimiento de nuevos derechos y deberes tanto en la atención remota como en la presencial” (Isler 2020: 235). Como se pudo apreciar, muchas relaciones en el ámbito que establecían la presencialidad como requisito para llevar a cabo una prestación, mudaron y se acoplaron a las circunstancias introducidas por la pandemia. No obstante ello, adaptar el mundo del derecho a la no presencialidad no supuso, desestimar las obligaciones ya contraídas sino, adecuarlas en custodia de la salud y la vida de la población.

En tal sentido, la Sala Especializada en Protección al Consumidor en la Resolución N.º 2035-2023/SPC-INDECOPI ha encontrado que para el caso de la aerolínea Star Perú, esta se encontraba en la obligación de “adecuar la información de sus tickets de vuelo a las nuevas circunstancias (Estado de Emergencia Nacional por la propagación del COVID-19)” (2023: 4). De esta forma, Indecopi detalla la obligación de las empresas proveedoras de servicios de actuar conforme al contexto en el cual se lleva a cabo la actividad, en este

caso, la pandemia. Para el caso materia de controversia, consideramos pertinente haber re pensado dos cuestiones; a) cómo el procedimiento de la cobertura de seguro iba a llevarse a cabo y, b) si el contexto promovería la reducción de la exigencia de la carga de la prueba o su modificación.

Es menester indicar en primer lugar que, de la lectura del expediente del caso, De Melo vs. Rímac, consideramos que las circunstancias, condujeron a un cambio, al menos, en cómo la inspección debía de producirse. Si bien en un primer momento, la póliza de seguro vehicular estipulaba ciertos aspectos referentes a la presencialidad, lo cierto es que el 12 de marzo del mismo año cuando se celebró el contrato, se dictó el Decreto Supremo N.º008-2020-SA del sector Salud que impuso las primeras medidas de prevención y control del COVID-19. Siendo que, se da inicio al confinamiento o cuarentena días después con la emisión del Decreto Supremo N.º 044-2020-PCM donde se instaura el aislamiento social obligatorio. Lo cual, limitó el derecho a la libertad de tránsito y condujo a una “nueva normalidad”. De forma similar, el Tribunal Constitucional en la Resolución Administrativa N.º 053-2020-P/TC modificó su propio reglamento normativo para establecer que, por ejemplo, “las audiencias y sesiones del Tribunal pueden darse con la participación no presencial de las partes o magistrados” (2020: 1). Es decir, el contexto reclamó la adaptación de las diversas actividades de la vida diaria a este nuevo paradigma que trajo consigo la pandemia.

Con respecto a ello, fruto de este momento que atravesaba el país, Rímac se vió en el deber de acoplarse a los cambios suscitados y, así, modificar la inspección vehicular para la activación de la póliza. Lo mismo que, a todas luces, resulta razonable. A pesar de que, en el contrato preliminarmente se estableció, en la cláusula referente a la garantía de inspección, que la misma sería presencial y a cuenta de la empresa, no es menos cierto que, con la gradual acometida del COVID-19 en el país, dicho procedimiento de inspección pasó a ser virtual, por medio de la plataforma digital de la empresa.

Ante ello, la inspección pasó a ser fotográfica y a cuenta de la usuaria, siempre bajo la confirmación de Rímac. Por medio de una comunicación a través de WhatsApp con la trabajadora de la empresa, la Sra. Meywoor Pareja, quedó sentado el hecho de que esta última se comunicaría con la denunciante si es que

se encontraba algún defecto en las fotografías. Rímac, en sus descargos, no solo no niega las comunicaciones con la denunciante sino, además, aduce que, las fotografías nunca se subieron a la plataforma.

Ahora, habiendo esclarecido el impacto de la digitalización en los grupos etarios más delicados. No es un dato menor, mencionar que la Sra. De Melo, forma parte de aquellos grupos de especial consideración. Si bien, no se puede admitir con certeza que a la denunciante le son atribuibles las limitaciones del mundo digital, sí se puede hacer una referencia a una cuestión llamativa. A modo de ejemplo, de las capturas de pantalla se avizora una suerte de diálogo entre la denunciante y el *bot* informático de Rímac. Lo cual, lleva a pensar que, quizás, la Sra. De Melo desconoce cómo es que funciona una herramienta de esta naturaleza y que, el mismo, no refleja una interacción sincrónica con una persona física.

Nuevamente, no es objetivo de esta investigación basarse sobre supuestos o pareceres. No se trata de reducir la exigencia de los actos de probanza, pero como hemos mencionado es necesario que el juzgador tenga certeza al momento de emitir un fallo, y si dentro del caso se observa una conversación de WhatsApp que menciona que la denunciante viene desde hace varios meses atrás pidiendo que se corrijan los datos de su póliza, ¿acaso ello no genera una duda razonable que merece ser investigada?

Lo que queremos decir es que, muy probablemente, no se trata de reducir la exigencia de la carga de la prueba, sino que, es necesario que la autoridad comprenda que es el consumidor quien muchas veces no puede suministrar la prueba idónea al proceso. Sumado a las limitaciones que puede tener alguna persona, cumplir con la carga procesal de probar, puede llegar a ser dificultoso en algunos supuestos. Hemos considerado, inicialmente, que la autoridad haga uso de los sucedáneos de la prueba. Empero, para este punto consideramos relevante que pueda discutirse acerca de la figura de la reversión de esta carga procesal o, la aplicación de las cargas dinámicas.

Por un lado, el motivo de la inversión de la carga de la prueba como explica el profesor Julio Durand obedece a que “solo así el tratamiento de los derechos del consumidor como intereses difusos tendrá un tratamiento funcional armonioso y

consistente en el sistema jurídico, caso contrario las imperfecciones legales harían difícil la defensa” (2007, 282).

Asimismo, autores como Juan Chang estiman la idea de que “no debemos olvidar que en tiempos recientes se vienen aplicando dentro de estas áreas del derecho, las denominadas “cargas probatorias dinámicas” que, sustentadas en los principios de solidaridad y colaboración probatoria, estipulan que la carga de la prueba debe recaer en la parte que tiene mejores condiciones de suministrar la prueba” (Chang 2012: 210).

Ahora, la razón de las cargas probatorias dinámicas en este tipo de procesos supone que el consumidor no está en la capacidad de poder presentar aquellas pruebas idóneas y que, en realidad, su contraparte, el proveedor, encuentra facilidad en proponer mayores y mejores pruebas al proceso. Por lo tanto, se trataría de colocar el peso probatorio al proveedor. La profesora Roxana Macrae ha indicado que resulta viable:

De manera excepcional, en casos de prueba difícil, la aplicación del principio de facilidad probatoria, por el que la prueba recae en el sujeto que está en mejores condiciones para proporcionar el material probatorio, independientemente de quien afirmó el hecho. El desplazamiento de la carga probatoria se sustenta en varios principios como el de solidaridad o de efectiva colaboración de las partes con el órgano jurisdiccional (Macrae 2018: 3).

En este caso, sería Rímac quien está en mejor posición para nutrir el debate con material probatorio.

La inversión de esta carga procesal obedece pues, al hecho de que una de las partes cuenta con medios probatorios que podrían esclarecer el paradigma sobre el cual se debate. Como hemos mencionado podrían ser; grabaciones de llamadas, registros de correos, registros de solicitudes, base de datos, etc.

VI. SOBRE EL SEGUNDO PROBLEMA ACCESORIO: ¿Lo realizado por la denunciante supone una falta a la diligencia ordinaria en el contexto del mercado peruano?

Ahora bien, establecido el punto precedente e introducida la idea de la inversión de la carga de la prueba, de forma accesoria, meditamos sobre si, en el caso, le

pudo ser exigido a la denunciante, realizar alguna otra acción conducente a; a) reclamar la cobertura del seguro vehicular, b) solicitar la corrección de datos de su póliza de seguro vehicular y, c) asentar su reclamo en el Libro de Reclamaciones.

En lo que respecta al primer punto, como hemos adelantado, la Sala solo se limitó a fijar su atención sobre los medios probatorios presentados. La Sra. De Melo por medio de ocho capturas de pantalla, demostró que había actuado responsablemente al mantener siempre informada a la trabajadora de Rímac, la Sra. Meywoor Pareja, acerca de la inspección. De los chats recabados se nota que la denunciante le comunicó expresamente haber cargado las fotos en la plataforma digital para, acto seguido, proseguir, ser más incisiva y preguntarle *¿tendría que hacer algo más?* Es decir, colocó la responsabilidad diligentemente en la esfera de acción de Rímac. Esperando que esta empresa, por medio de la trabajadora, le hiciera saber si estaba todo conforme a lo establecido o si, en su defecto, tenía que corregir algo.

En este aspecto, es óptimo resaltar la aplicación del deber de idoneidad. El mismo deber no solo se extingue en la prestación del servicio del que se trate. Se deben evaluar las prestaciones accesorias (por llamarlo de algún modo) o todos aquellas que acompañan a cumplir la prestación principal. En el caso del servicio de seguro vehicular, la naturaleza del mismo servicio, nos lleva a atender a aquellas otras prestaciones que se deben dar fruto del objeto del contrato. Esto quiere decir que, en este caso, el deber de idoneidad no solo se examina únicamente sobre la activación del seguro vehicular, sino también, de cómo los trabajadores o corredores de seguro, por ejemplo, brindaron asistencia a la interesada.

Resulta lógico clarificar la extensión del deber de idoneidad del servicio para el presente caso. Resultaría contrario a lo que defiende nuestro Código de Consumo y la Sala Especializada de Indecopi si, en esta lógica de ideas, permitimos que se le prive de orientación al usuario. La idoneidad debe evaluarse siempre caso por caso y con sustento del servicio del que se trate. Así, para el caso de una tienda de distribución de productos, la Sala Especializada ha dicho en la Resolución N.º 0904-2013/SPC-INDECOPI que en aplicación del artículo 19 del Código de Consumo, relativo a la responsabilidad por la idoneidad de los

productos y servicios, “el distribuidor debe mostrar un comportamiento diligente, lo cual implica elegir distribuidores autorizados, verificar las garantías del producto, individualizar el lote del producto, custodiarlos adecuadamente, verificar su vencimiento y el adecuado rotulado de los productos ofrecidos, entre otros aspectos. En caso contrario, será responsable por infracción del artículo 19 del Código” (2013: 2). Con esto deseamos recalcar que, la idoneidad abarca todas las circunstancias de cómo un servicio se lleva a la práctica.

Así, lo adecuado hubiese sido que, en el caso de la cobertura vehicular, la Sra. De Melo nunca hubiese dejado de ser informada o actualizada sobre el proceso de inspección. Por lo tanto, en este extremo la denunciante actuó en el marco de la diligencia debida y más aún en el ámbito del mercado peruano; existiendo un quiebre con el deber de idoneidad.

Con relación al segundo punto, la Sala se ha limitado a comprobar si la solicitud de corrección de datos se encuentra constatada. Para ello, consideramos que la Sala ha hecho bien, al examinar los medios de prueba presentados por las partes. En este caso, nos referimos estrictamente a aquellas capturas de pantalla presentadas por la Sra. De Melo, las cuales hacen referencia a las comunicaciones con el *bot* de Rímac y, los correos recibidos por parte de la aseguradora. Pero también, la denunciante se apoya en supuestas llamadas telefónicas, correos y conversaciones para demostrar su postura. Al respecto, corresponde indicar que la Sra. De Melo no presentó ninguna grabación de las llamadas telefónicas que, según ella, resultarían idóneas para defender su postura.

Ateniéndonos a esta carga procesal de presentar pruebas, recalamos que no pueden avalarse simples referencias o alusiones, sino que, estas deben estar sustentadas bajo, por ejemplo, fotografías, grabaciones, etc. Elementos que puedan servir al juzgador para dictaminar así una mejor respuesta. Es así que, al resolver, la Sala no ha contado con medios de prueba que incidan sobre el meollo de la controversia, para lo cual resulta entendible que el fallo en ese extremo, al menos, no haya sido del agrado de la usuaria del servicio.

De otro lado, otro aspecto que llama a la reflexión es lo relativo a la “solicitud de actualización genérica” de datos a la que alude la Sala. Como hemos

mencionado, al momento de expedirse la resolución final, la Sala no solo no desarrolló lo referente a este concepto, sino que, además, en el fundamento vigésimo séptimo lo introduce, aduciendo que se debe a solicitudes que pudieron ser realizadas en *un sistema o en cualquier otro documento*. Lejos de brindar claridad, este tipo de desarrollo deja dudas evidentes pues, no se logra entender cómo una **solicitud** puede no ser realizada por el usuario (el resaltado es propio).

Si nos adentramos a averiguar el significado de la palabra encontraremos que la solicitud es propia de la acción de solicitar. Esto es, que para que exista una solicitud, realmente, debe haber alguien que solicite alguna cuestión (información, documentación, orientación, etc.). La misma Sala al parecer desconoce el contenido de los correos ya que, como se ha mencionado, estos, hacen mención a un caso abierto y, lo que es peor o mejor (según se mire) que dichos correos se han emitido en respuesta a una solicitud de la denunciante.

Es igual de pertinente, hacer notar que de la lectura de los correos no se puede establecer que exista fehacientemente una solicitud expresa de la denunciante. Pero, sin duda alguna, consideramos que ello no puede guiar a la Sala a que concluya que existe certeza sobre que **jamás** se solicitó la corrección (el resaltado es propio). Podría decirse, entonces, que la denunciante para este suceso en específico no presentó la prueba idónea y necesaria para respaldar su posición. Es decir, se trataría de un tema netamente probatorio, de no haber presentado la prueba en concreto. Y es aquí donde, nuevamente, es oportuno recalcar la inversión de la carga de la prueba. De este modo, hubiese ayudado a esclarecer esta situación toda vez que, Rímac es quien tiene y tenía todos los registros que enriquecerían el debate.

Así, si bien la reversión de esta carga procesal sería deseada, lo cierto es que en atención al estricto cumplimiento del artículo 173, numeral 2 de la Ley N.° 27444 y el artículo 196 del Código Procesal Civil, aplicables supletoriamente al caso, no puede afirmarse que la Sra. De Melo haya actuado diligentemente para solicitar la corrección de datos de su póliza ni que cumplió con probarlo en documento.

Sobre el último punto, relativo al condicionamiento del reclamo, la doctrina ha establecido que “el libro de Reclamaciones de naturaleza virtual se deberá implementar de manera obligatoria cuando utilicen medios virtuales para la venta de bienes y/o prestación de servicios” (Alatrística 2011: 10). La razón de ser de los Libros de Reclamaciones virtuales obedece al medio virtual por el cual se ha ofrecido el servicio. No resultaría razonable que, habiéndose contratado virtualmente el servicio, se le exija al usuario que acuda presencialmente a una oficina o establecimiento del proveedor para que coloque o interponga su reclamo. Sobre todo, en aquellos casos como este, donde Rímac no cuenta con oficinas en la ciudad de Ica.

En esa misma línea de argumentación, los Libros de Reclamaciones virtuales tienen que estar a disposición de los usuarios y, además, debe brindarse asistencia a quien lo necesite, de conformidad con el artículo 4 del Reglamento del Libro de Reclamaciones que indica que será necesario brindar apoyo técnico al consumidor para el registro de la queja o reclamo. Siendo así que, Rímac no solo no brindó asistencia alguna a la Sra. De Melo además de eso, condicionó el reclamo a la colocación de un número de teléfono. Los Lineamientos sobre Protección al Consumidor de 2022, indican, sobre el particular y, en sintonía con lo expuesto que el artículo 5 sobre las características de la Hoja de Reclamación que dicho artículo “no menciona que, como mínimo, se debe consignar un número telefónico a fin de que el reclamo figure como presentado” (Indecopi 2022: 206). Para lo cual, dadas las circunstancias, la denunciante actuó diligentemente incluso para interponer su reclamo.

VII. SOBRE EL PROBLEMA PRINCIPAL: ¿Ha quedado acreditada la infracción al deber de idoneidad en la denegatoria de cobertura de seguro vehicular por parte de Rímac?

Habiendo desarrollado cada aspecto del caso, cabe preguntarse acerca del problema principal de la Resolución, el deber de idoneidad. La idoneidad hace alusión a la correlación entre el servicio promocionado u ofertado por el proveedor y, aquel servicio que el usuario final recibe en concreto.

Ha quedado establecido que los actores participantes de una relación de consumo pueden diferir en torno a, por ejemplo, la capacidad para hacer frente

al manejo de información. Sin duda, es el consumidor o usuario de un servicio quien, por lo general, parte desde una posición de desventaja y es que, precisamente, en los casos de servicios de seguros (vehiculares), el usuario no tiene la capacidad para sentarse a discutir cada una de las cláusulas del contrato, sino que, limita su participación a adherirse a cláusulas pre establecidas y diseñadas para la contratación en masa.

Dejando de lado que en estos casos pueden presentarse escenarios de cláusulas abusivas, es el usuario quien no se encuentra en posición de equilibrio. Es ahí donde, aparece el deber de idoneidad como una obligación del proveedor de ser coherente con lo que ofrece al mercado y con la información que pone a disposición de las personas. Autores como Jorge Vilela, sobre el rol del consumidor, ha manifestado que “debe estar suficientemente informado sobre las características de los bienes y servicios que se ofertan en el mercado, para que de este modo, se pueda afirmar que aquél interviene en el mercado en una posición de equilibrio y, además, para que ejerza su libertad de elegir” (2010: 122). Cuando menos, el ideal de consumidor que se pretende, es uno que sea razonable, pero que actúe conforme a las facilidades que aporte el proveedor.

Indecopi cuenta con una base de recolección de datos e información que brinda alcances sobre la cantidad de denuncias en materia de consumo recibidas a lo largo de los años a nivel nacional. A la fecha de desarrollo de la investigación, la referida base de datos nos brinda referencias importantes sobre los primeros 4 meses del año 2024; a) desde inicio del año 2024 hasta el fin de mes de abril, se estiman 10 554 denuncias presentadas, b) la segunda actividad económica con mayores denuncias a nivel nacional es la relativa a los seguros contando con una suma de 870 denuncias, c) desde inicio de año se puede observar un índice creciente en la cantidad de denuncias, d) dentro del ámbito de la actividad económica de los seguros, los seguros vehiculares ocupan el cuarto lugar según el servicio denunciado detrás del Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito (SOAT), seguros generales y seguros de vida.

Los datos recabados al igual que las estadísticas que propone la autoridad buscan cuantificar la realidad y, además, nos brinda oportunidades de mejora sobre aquellos aspectos donde se conciben falencias. Estos resultados explicitan lo que sucede en la realidad en el ámbito del consumo (especialmente

en los seguros) y, además, indica cuáles son esas áreas donde se necesita un mayor refuerzo o apoyo. En documentos de trabajo como los Lineamientos sobre Protección al Consumidor del Indecopi se busca, por ejemplo, que el público consumidor, así como los agentes económicos del mercado, visualicen el alcance e interpretación del marco de protección al consumidor. Todo ello con el objetivo de que no se vuelvan reiterativas las infracciones que ahí se detallan. El lado de los seguros, en general, abarca muchas disposiciones a tomar en cuenta como las relativas a; a) la noción de asegurado, b) la modificación al contrato de seguro, c) negativa a la cobertura y, muchas otras.

En puridad, por lo general, los usuarios suelen denunciar los servicios que brinda la empresa proveedora por infracción al deber de idoneidad. La idoneidad es pues, una de las herramientas más accesibles que tiene el consumidor ante su insatisfacción en el servicio. En algún momento, parte de la doctrina cuestionó la subjetividad de la idoneidad en el servicio. Así, por ejemplo, el profesor Gustavo Rodríguez plantea como la idoneidad no puede ser pensada sin un parámetro fijo de interpretación de la expectativa razonable relacionada a la garantía implícita: “lo normalmente esperado depende de una apreciación libre por parte de la autoridad, por lo que una visión muy exigente importará hacer responsables a los proveedores en casos en los que no corresponde y una visión muy acotada importará liberar de responsabilidad en casos en los que es dudosa la adecuación del producto o servicio a la expectativa de un consumidor razonable” (2013: 56). Ello, nos lleva a entender que la infracción al deber de idoneidad tiene que ser comprendida como aquella que rompe con la expectativa razonable del consumidor en supuestos donde, la garantía implícita da indicios de cómo un servicio se tiene que ejecutar.

Con respecto a eso, la expectativa razonable del consumidor se evalúa caso por caso y dependiendo del servicio del que se trate. No obstante, algo que es común a todos los servicios es que, en aplicación de la garantía implícita, el consumidor espera que la prestación del servicio se de en concordancia con los fines y usos previsibles acompañados de los usos y costumbres para dicho cometido en el mercado. Es así que, el usuario que contrata un servicio educativo esperaría razonablemente que se le dicten clases en un horario específico, con un tutor capacitado, con material de enseñanza; pero no que se le asegure que será el

mejor estudiante de su clase, de su generación del país ya que, esas situaciones no son asegurables ni razonables.

Es decir, se trata de lo que razonablemente el consumidor esperaría que suceda. El profesor Juan Espinoza, por su parte, citando lo dicho por la Comisión de Protección al Consumidor en la Resolución Final N.º 655-99-CPC de 1999 de diciembre de 2012 expone lo siguiente:

Un consumidor razonable cuando acude a una institución médica o a un servicio médico en particular, no espera que al solicitar un servicio se le asegure un resultado, en tanto este no es realmente previsible, pero sí espera que el servicio sea brindado con la diligencia debida y con la mayor dedicación, utilizando todos los medios requeridos para lograr el fin deseado, dado que lo que está en juego finalmente es una vida (2008: 107).

Así, en el caso de los servicios de seguros vehiculares; el usuario podría entender que se encuentra cubierto si es puntual en los pagos, si los siniestros no se deben a su propia negligencia y muchas cosas más; pero lo que no sería razonable es esperar que ante su propia irresponsabilidad el seguro actúe a su favor.

Sin embargo, aún hay más. En esta línea de argumentación, consideramos que la idoneidad de la prestación de un servicio en general, no solo debería limitarse a la prestación y punto sino, además, a todas aquellas prestaciones que coadyuvarían, por ejemplo, a asegurar la cobertura del vehículo ante un siniestro. Tales prestaciones accesorias están relacionadas al trato, asistencia, orientación, etc. Así lo ha indicado la Sala Especializada en Protección al Consumidor para el caso de la Sra. Maricela Díaz vs. Supermercados Peruanos en la Resolución N.º 4035-2014/SPC-INDECOPI donde ante el maltrato de su menor hijo por parte de personal de seguridad del establecimiento, la autoridad manifestó que, la idoneidad abarca también aquellas prestaciones que acompañan a la prestación principal:

la idoneidad no puede ser medida exclusivamente sobre los productos o servicios adquiridos, sino que también comprende aquellas condiciones que los proveedores ofrecen conjuntamente con sus prestaciones principales. Siendo así, condiciones como la seguridad y tranquilidad, la buena atención brindada, entre otras, son básicas e inherentes a la adquisición de un producto o a la

prestación de un servicio, de modo tal que, si no se incluyen o garantizan mínimamente dichas condiciones, las relaciones de consumo no se materializarían dentro de parámetros de idoneidad (2014: 3).

Por lo que, aspectos como la asistencia para la activación del seguro vehicular se encuentran dentro del marco de responsabilidad del proveedor (Rímac) en consonancia con el referido deber de idoneidad.

Ahora, en esta lógica de servicios que defraudan la expectativa razonable del consumidor o usuario, el profesor Edwin Aldana ha indicado que la Sala Especializada en Protección al Consumidor ha establecido que “quien debe prevenir los efectos ocasionados es quien esté en mejor posición” (2015: 21). Es decir, quien debe responder por los servicios inidóneos será el proveedor. En efecto, es este último quien se encuentra mejor capacitado para superar cualquier traba que se le presente y que, además, puede establecer cómo el servicio se llevará a cabo e incluso, despliega personal para cumplir con su actividad.

Consideramos que, en el presente caso sí se encuentra acreditada la infracción al deber de idoneidad por parte de la aseguradora Rímac con respecto al problema principal de la denegatoria de cobertura. Como se ha visto antes, la Sra. De Melo tenía una expectativa razonable de que el seguro iba a ser activado y así, cubrir el altercado ocasionado por el robo de su vehículo. Como ha notado la Sala, la Sra. De Melo, actuó con la diligencia debida para el caso en cuestión. Esta imagen de actuar razonablemente se traduce en aquellos actos conducentes a realizar de manera óptima la inspección del vehículo. Donde, a modo de ejemplo, se puede notar las comunicaciones con la Sra. Meywoor Pareja, tendientes a; a) avisar de que había realizado la inspección por medio de las fotos y b) que se le haga saber si la inspección realizada tenía algún defecto. En relación a eso, la denunciante nunca recibió un mensaje relativo a informar si la inspección se había dado por válida o no. La Sala, creemos que adecuadamente, valora esta falta de acción de la denunciada y, decide, por tanto, acreditar la infracción al deber de idoneidad.

En adición, si bien la resolución de la Sala es acorde a nuestra posición, consideramos que, de igual manera, tuvo que haberse pronunciado o hacer

extensiva su explicación sobre cuáles son los alcances de la idoneidad en el servicio de seguro vehicular. No es un dato mayor, pero indubitadamente hubiese sido oportuno esclarecer que la idoneidad en el servicio (como hemos visto en la línea jurisprudencial) se debería extender a escenarios como; a) brindar asistencia, b) apoyo técnico, c) orientación al usuario, d) buen trato sobre todo ante pérdidas materiales. Como usuario uno no esperaría que el trato al acudir a la aseguradora sea efusivo o extremadamente cálido, pero probablemente, sería esperable que se brinde cierto grado de entendimiento, respeto y, aunque sea, un mínimo de preocupación. Hay que recalcar que, si bien los seguros vehiculares tienen como finalidad brindar cobertura ante pérdidas materiales, sin duda, el trámite, de por sí, es tedioso y abrumador.

Hemos encontrado principalmente interesante la concepción que se tiene a nivel doctrinario acerca de los derechos de los consumidores y el grado de protección que estos actores tienen. Hacemos propia la idea de que los derechos de los consumidores son también derechos constitucionales y, como tales, es el Estado y los administradores de justicia, en última instancia, quienes tienen que asegurar su protección. Está establecido, casi como una regla, que los proveedores de los servicios y productos son quienes tienen el control en las relaciones de consumo. Casos como el de la Sra. De Melo, suponen la participación nula del usuario en la modificación de los términos y condiciones de los contratos de seguro vehicular. Es, en esa vertiente, que los consumidores solamente pueden limitarse a confiar.

Adicionalmente, el usuario confía porque, en realidad, no puede hacer otra cosa más que confiar. Esta expectativa, a todas luces razonable, es la que protege nuestro Código de Consumo. Siendo que, una de las herramientas más importantes para equilibrar la balanza entre proveedor y consumidor es, el deber de idoneidad. Luego de la infracción a este deber y ante la negativa de Rímac por activar el seguro, la Sra. De Melo se ve obligada a interponer un reclamo. El reclamo refleja que algo está sucediendo con la prestación del servicio. Puede ser imaginado como una señal de alerta de cara a la empresa e Indecopi. Creemos que no debe examinarse bajo la lupa del conflicto sino como una oportunidad de mejora. Claro, hoy en día, los reclamos son vistos de forma negativa ya que, podrían desincentivar al público consumidor según la

concepción del proveedor. Empero, lo cierto es que, si se atendiesen los reclamos de forma oportuna y cuidadosa, seguramente, muchos de los casos se resolverían en esa instancia sin necesidad de recurrir a la autoridad. Pese a eso, nuestra realidad nos lleva a indicar que las grandes empresas como Rímac, se enclaustran en grandes batallas que llegan incluso a procedimientos contenciosos administrativos. Desconociendo que, no solo desarrollan su actividad para conseguir réditos, sino que, brindan un servicio a la colectividad.

Por todo ello, consideramos que el fallo de la Sala es acertado. No obstante, hubiese resultado adecuado aclarar los alcances del deber de idoneidad con el afán no solo de educar al proveedor sino también al consumidor. Por lo demás, estimamos que nuestra hipótesis planteada al inicio de la redacción de este trabajo de investigación se encuentra comprobada y sustentada. Aunado a ello, se hace necesario hacer una reflexión en torno a la importancia de contar a nivel jurisprudencial con Salas que no reparen en dirigir sus esfuerzos a desarrollar cada aspecto relevante sobre el marco jurídico correspondiente, subrayando el hecho de que es ideal que los juzgadores se nutran, en lo posible, de la total certeza al momento de emitir un fallo, evaluando cada uno de los medios probatorios y actuándolos según el contexto, solo así, se podrá hablar de verdadera justicia.

VI. CONCLUSIONES Y/O RECOMENDACIONES

En relación al análisis del presente caso y, bajo los parámetros del marco jurídico de la protección de los derechos del consumidor, se proponen las siguientes conclusiones:

- (I) El marco jurídico de protección de los derechos de los consumidores en el mercado peruano, ha concebido que, según el artículo 65 de la Constitución, los derechos de los consumidores son derechos de carácter constitucional. En consonancia con eso, las relaciones de consumo, dinámica no exenta de conflictos, debe promover por parte de la autoridad, todas aquellas acciones, herramientas o actuaciones que, coadyuven a mitigar los daños que el consumidor ha sufrido. Es razón de ello, que las Salas Especializadas de Indecopi, de ser el caso, deben actuar en salvaguarda de quien (el consumidor) se encuentra en situación de desventaja. Consideramos que acciones pertinentes, procesos céleres, pronunciamientos adecuados, etc.; son afines con la persecución de aquel fin mencionado.
- (II) Establecida la disparidad existente entre las partes participantes de un contrato de consumo (o una relación de consumo), consideramos de forma definitiva que, el deber de idoneidad es uno de los grandes auxilios que tiene el consumidor o usuario para dar cuenta su insatisfacción en el consumo. En el caso de la Sra. De Melo ha quedado acreditado, por medio del análisis de la resolución que da por finalizado el proceso, que existió infracción al deber de idoneidad toda vez que, Rímac desconoció la garantía implícita que supone brindar el servicio de seguro vehicular en el mercado. Actividad que nos conduce a examinar no solo la denegatoria de cobertura injustificada sino, aquellas particularidades accesorias (a la prestación personal) como; el apoyo técnico, el asesoramiento, el trato del personal, etc.
- (III) Al respecto del deber de idoneidad, la propuesta de este trabajo de investigación está dirigida a respaldar la imagen de un consumidor razonable. Imagen que, sin duda, se encuentra avistada por la Sala Especializada de Indecopi, empero en vías de un correcto análisis del

caso, se reclama también una mirada exhaustiva de todos los medios probatorios que se presenten en el proceso. La investigación presente ha incidido sobre la importancia de debatir acerca de; a) la inversión de la carga de la prueba y, b) la importancia de las cargas dinámicas. Todo ello con la finalidad de perseguir la consecución de la justicia en el caso concreto.

- (IV) Con respecto a la participación de la autoridad en el proceso, creemos que quedan dudas saltantes sobre la propia argumentación de la Sala Especializada. Toda vez que, como hemos hecho caer en cuenta existen; aspectos, conceptos, términos y frases que no han sido del todo desarrolladas o explicadas. Con ello queremos indicar que se necesita y, es más, se exige de la autoridad fallos que no solo produzcan certidumbre en el consumidor, sino que, además, demuestren ese ejercicio que reclama la profesión y el puesto; en vías de administrar justicia, el juzgador debe dotarse de la mayor certeza que le sea posible.
- (V) En otro orden de ideas, el desarrollo del caso nos lleva a indicar la importancia del reclamo al nivel de la relación de consumo. En esa línea, los reclamos o quejas de los consumidores y usuarios reflejan una insatisfacción en cómo el servicio se realiza, pero también, da paso a la oportunidad de mejorar. Como hemos resaltado, la importancia de las empresas proveedoras en el mercado no debe limitarse a la prestación de un servicio, además, debe procurar la satisfacción de la colectividad. Así, condicionar un reclamo rompe con la oportunidad de poder zanjar la discrepancia. No afirmamos que la interposición de un reclamo a través del Libro de Reclamaciones solucione todas las pugnas habidas y por haber, pero darle atención debida a un reclamo en el momento oportuno puede; no solo reducir la intervención de la autoridad (que se ve como indeseada), sino, crear una mejor reputación de la empresa y consumidores mucho más satisfechos e incluso, leales.
- (VI) Por último, pero no por eso menos importante, el desarrollo de esta investigación contribuye a la difusión de la relevancia de la protección de los derechos de los consumidores. Haciendo hincapié en; la

trascendencia para nuestro desarrollo como colectividad de nuestras expectativas en el consumo y, por sobre ello, el valor de una cultura de consumo que, cuente cada vez más, con mayores y mejores consumidores.



BIBLIOGRAFÍA

AGÜERO, Aileen y otros

2022 *COVID-19 y adultos mayores, una mirada a la brecha digital en el Perú y Colombia*. Lima: IEP.

<https://repositorio.iep.org.pe/handle/IEP/1317>

ALATRISTA, Yamiz

2011 *Libro de Reclamaciones y Derechos del Consumidor*. Lima: Ediciones Caballero Bustamante S.A.C.

ALDANA, Edwin

2015 “La responsabilidad del proveedor por falta de idoneidad en bienes producidos en masa y su contraposición con el sistema de garantías contemplado en las normas de protección al consumidor”. *Revista de Actualidad Mercantil*. Lima, número 4, pp. 13-29.

<https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/actualidadmercantil/article/view/14953>

BULLARD, Alfredo

2010 “¿Es el consumidor un idiota? El falso dilema entre el consumidor razonable y el consumidor ordinario” *Revista de Competencia y la Propiedad Intelectual*. Lima, volumen 6, número 10, pp. 5-58.

<https://revistas.indecopi.gob.pe/index.php/rcpi/article/view/76>

CÁCERES, Crisólogo y otros

2013 *El Libro De Reclamaciones: Oportunidad para convertir a los compradores en clientes*. Lima: USMP.

CARNELUTTI, Francesco

1950 *Instituciones del Proceso Civil*. Cuarta edición. Buenos Aires: Ediciones Jurídicas Europa-America.

CHANG, Juan

2012 “¡Compre ahora!... ¿Pruebe después?: La carga de la prueba dentro de los procedimientos administrativos en materia de protección al consumidor”. *IUS ET VERITAS*. Lima, número 44, pp. 200-211.

<https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/iusetveritas/article/view/12030>

COOTER, Robert y Thomas ULEN

2016 *Derecho y Economía*. México: Fondo de Cultura Económica.

https://www.ucursos.cl/derecho/2021/1/D126C0523/1/material_docente/detalle?id=3918022

CORTE SUPREMA DE JUSTICIA

2022 Recurso de Nulidad N.º 600-2022.

https://iuslatin.pe/wp-content/uploads/2023/06/Recurso-de-Nulidad-600-2022-Lima-Prueba-digital-valoracion-copias-simples-impresiones.pdf?fbclid=IwZXh0bgNhZW0CMTAAAR0Qrg5NC6gZoKH8O1Y6IQc8UDhoZ26qDORpODM5u8IHIZ5F7qa9yhMuKAI_aem_ATYneFcRMXlg67fR6SOlw5ralzJLzw1SRtZDDd1QkiPdfbO-Y42HaXcrWj1-v61doAHuNy9zEYLityGixaLybEgP

2015a Sentencia de Casación N.º 8941-2015 Lima.

2015b Sentencia de Casación N.º 4761-2015 Cajamarca.

<https://img.lpderecho.pe/wp-content/uploads/2023/10/Casacion-4761-2015-Cajamarca-LPDerecho.pdf>

DURAND, Julio

2008 “El Consumidor Razonable o Diligente, El mito que puede crear un cisma entre Los Peruanos”. *Derecho & Sociedad*, Lima, número 31, pp. 327-335.

<https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechoysociedad/article/view/17415>

2007 *Tratado de Derecho del Consumidor en el Perú*. Lima: USMP.

ESPINOZA, Juan

2012 *Derecho de los Consumidores*. Segunda edición. Lima: Editorial Rodhas.

2008 “¿La muerte del “consumidor razonable” y el nacimiento de la responsabilidad objetiva absoluta del proveedor?” *Foro Jurídico*. Lima, número 8, pp. 106-112.

<https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/forojuridico/article/view/18499>

GALAGARZA, Shelah

2012 “El derecho a probar y la teoría de la prueba”. *Revista Institucional de la Corte Superior de Justicia de Arequipa*. Arequipa, pp. 119-128.

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR (INDECOPI)

Denuncias en materia de consumo. Consulta 30 de mayo de 2024.

<https://app.powerbi.com/view?r=eyJrljoiMmVkYmNmMmUtYjlxNi00ZWE3LWI0ZjYtYmQyODlkZDQ2ZGNIiwiidCI6IjgwZDQ5YjM4LTkwYzYtNDJkYi04MDkwLTVkZGY4OTE5YjU2YiIsImMiOiR9>

2023a *Resolución N.º 2035-2023/SPC-INDECOPI*.

2023b *Resolución N.º 3556-2023/SPC-INDECOPI*.

2023c *Resolución N.º 028-2023/INDECOPI-ICA*.

2022a *Lineamientos sobre protección al consumidor*. Lima: INDECOPI.

2022b *Expediente N.º 118-2022/CPC-INDECOPI-ICA*.

2021 *Resolución N.º 2314-2021/SPC-INDECOPI*.

2018 *Resolución N.º 797-2018/INDECOPI-CUS*.

2014 *Resolución N.º 4035-2014/SPC-INDECOPI*.

2013 *Resolución N.º 0904-2013/SPC-INDECOPI*.

2013 *Resolución N.º 2672-2013/SPC-INDECOPI*.

2012 *Resolución N.º 2221-2012/SC2-INDECOPI*.

2001 *Resolución N.º 001-2001-LIN-CPC/INDECOPI*.

1996 *Resolución N.º 085-96-TDC*.

ISLER, Erika

2020 “La inocuidad: principio informante y de adecuación de deberes preventivos y buenas prácticas en la atención remota y presencial del consumidor durante el contexto de la pandemia de COVID-19”. *Derecho PUCP*. Lima, número 85, pp. 203-244.

<https://doi.org/10.18800/derechopucp.202002.007>

JUNG, Juan y Raúl KATZ

2023 Impacto del COVID-19 en la digitalización de América Latina. Santiago: CEPAL.

<https://repositorio.cepal.org/server/api/core/bitstreams/cf05ce4b-b465-4740-86a1-6b707267e99b/content>

MACÍAS, María y Leila ÁLAVA

2021 “Conectividad en tiempos de pandemia en el adulto mayor Centro Gerontológico Santa Gema de Galgani”. *Socialium*. s/e, volumen 5, número 2, pp. 266-281.

<https://doi.org/10.26490/uncp.sl.2021.5.2.929>

MACRAE, Roxana

2018 “La carga probatoria dinámica”. Boletín del Poder Judicial del Perú. Lima, pp. 3.

<https://www.pj.gob.pe/wps/wcm/connect/e4c81a8046e800d0a3aafb5d3cd1c288/mac+rae+thays+carga+probatoria+dinamica.pdf?MOD=AJPERE&CACHEID=e4c81a8046e800d0a3aafb5d3cd1c288>

MARTÍNEZ, Jazmín y otros

2014 “Apuntes sobre la nueva ley de contrato de seguro: Análisis y críticas a dos años de su publicación”. *Revista de Actualidad Mercantil*. Lima, número 3, pp. 110-124.

<https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/actualidadmercantil/article/view/13582>

MERINO, Roger

2007 “Las asimetrías entre proveedor y consumidor en el marco de la bifurcación de la autonomía contractual. ¿De la parte al estatus?”. *Revista Jurídica del Perú*. Lima, pp. 251-273.

ODDONE, Julieta y Paula POCHINTESTA

- 2021 “Las personas mayores durante la pandemia COVID-19: políticas públicas y acceso a las tecnologías de la información y comunicación en Argentina”. *Anthropologica*. Argentina, volumen 39, número 47, pp. 289-310.
<https://doi.org/10.18800/anthropologica.202102.011>

PODER EJECUTIVO

- 2011 Reglamento del Libro de Reclamaciones. Decreto Supremo N° 011-2011 PCM.

PODER LEGISLATIVO

- 2012 Ley del Contrato de Seguro – Ley N.° 29946.
2010 Código de Protección y Defensa del Consumidor – Ley N.° 29571.
2001 Ley del Procedimiento Administrativo General – Ley N.° 27444.

RODRÍGUEZ, Gustavo

- 2013 *El Consumidor en su Isla. Una visión alternativa del sistema de protección al consumidor*. Lima: Universidad del Pacífico.
2008 “¿Asimetría informativa o desigualdad en el mercado?: apuntes sobre el verdadero rol de la protección al consumidor”. *Foro Jurídico*. Lima, número 8, pp. 113-119.
<https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/forojuridico/article/view/18500>

ROJAS, Carlos

- 2012 “El alcance del deber de información en materia de protección al consumidor: un replanteamiento desde el derecho y economía conductual y el neuromarketing”. *THEMIS Revista De Derecho*. Lima, número 62, pp. 65-79.
<https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/themis/article/view/9014>

SÁNCHEZ DEL SOLAR, Miguel

- 2005 “La Ley de Protección al Consumidor y la función del estándar del consumidor razonable en la solución de los conflictos de consumo”. *Revista Peruana de Jurisprudencia*. Lima, año 7, número 57, pp. 3-32.

THORNE, Jaime

2010 “Las Relaciones de Consumo y los Principios Esenciales en Protección y Defensa del Consumidor. Reflexiones en torno al Proyecto de Código Consumo”. *Derecho & Sociedad*. Lima, número 34, pp. 61-68.

<https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechoysociedad/article/view/13328>

TORREBLANCA, Giancarlo

2006 “¿Cuándo un consumidor es razonable?: Una visión jurisprudencial”. *Cuadernos Jurisprudenciales*. Lima, número 66, pp. 3-28.

TRIBUNAL CONSTITUCIONAL

2020 Resolución Administrativa N° 053-2020-P/TC.

<https://busquedas.elperuano.pe/dispositivo/NL/1865755-1>

VILELA, Jorge

2010 “El Derecho a la Información en la Protección del Consumidor. Especial Referencia a la Contratación Bancaria”. *Derecho & Sociedad*. Lima, número 34, pp. 119-133.

<https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechoysociedad/article/view/13335/13962>

VINATEA, Ricardo

2013 “El derecho de consumidor como nuevo paradigma del derecho en una economía social de mercado”. Material del seminario *Derecho Ordenador de Consumo*. Lima: Academia de la Magistratura.

https://www.pj.gob.pe/wps/wcm/connect/d3685a00405440d3b0d4f647fc427cac/D_Derecho_Consumidor_120713.pdf?MOD=AJPERES&CACHEID=d3685a00405440d3b0d4f647fc427cac

PROCEDENCIA : COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE ICA
PROCEDIMIENTO : DE PARTE
DENUNCIANTE : MARIELLA ÁNGELES DE MELO VEGA
DENUNCIADA : RÍMAC SEGUROS Y REASEGUROS S.A.
MATERIAS : DEBER DE IDONEIDAD
LIBRO DE RECLAMACIONES
ACTIVIDAD : SEGUROS GENERALES

SUMILLA: *Se revoca la resolución venida en grado en los extremos contra Rímac Seguros y Reaseguros S.A. que se declaró: i) Infundada la denuncia; y, en consecuencia, se declara fundada la misma, al comprobarse que denegó injustificadamente la cobertura del Seguro Vehicular por el robo del vehículo de la interesada; y, ii) Fundada la denuncia; y, en consecuencia, se declara improcedente la misma por prescripción, respecto de la conducta referida a que la aseguradora habría consignado datos incorrectos en la póliza del Seguro Vehicular al momento de su contratación.*

Se confirma la resolución venida en grado en los extremos contra Rímac Seguros y Reaseguros S.A. que se declaró: i) Infundada la denuncia, al comprobarse que la interesada no solicitó la corrección de su domicilio consignado en la póliza del Seguro Vehicular; y, ii) Fundada la denuncia, al probarse que condicionó la interposición de su reclamo en el Libro de Reclamaciones Virtual al registro de un número telefónico.

SANCIONES:

- **11,60 UIT – Por la denegatoria injustificada de cobertura.**
- **2,50 UIT – Por condicionar su reclamo al ingreso de un número telefónico.**

Lima, 27 de diciembre de 2023

ANTECEDENTES

1. El 8 de agosto de 2022, la señora Mariella Ángeles De Melo Vega -en adelante, la señora De Melo- denunció a Rímac Seguros y Reaseguros S.A.¹ -en adelante, Rímac-, por presuntas infracciones de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código), manifestando, entre otros puntos, lo siguiente:
 - i) Que, en febrero del 2020 contrató un Seguro Vehicular – Póliza 2101-936579 (en adelante, el Seguro) con Rímac, la cual fue recibida el 2 de marzo de 2020, consignándose de manera errónea sus datos personales -dirección, teléfono, profesión y cobertura-; por lo que solicitó su corrección; no obstante, la aseguradora no realizó dicha gestión.

¹ RUC: 20100041953, con domicilio fiscal en Calle El Parque Nro. 149, Int. Piso 2, Urb. Jardín, Lima – Lima – San Isidro.
M-SPC-13/1B 1/20

- ii) Que, la aseguradora había renovado la póliza de su seguro vehicular sin su autorización, siendo que, en la segunda renovación, se le entregó una Póliza 2101-1122407 para el periodo 2022-2023.
- iii) Que, al momento de querer interponer su reclamo en el Libro de Reclamaciones virtual, Rímac le requirió registrar de forma obligatoria un número telefónico, pese a que la normativa vigente no lo exigía.
- iv) Que, el 23 de enero del 2021, sufrió el robo de su vehículo marca Chevrolet modelo Vivant año 2005 (en adelante el vehículo), por lo que solicitó a Rímac la cobertura del Seguro; no obstante, esta fue denegada alegando no haber realizado la inspección de su unidad, requisito para otorgar la cobertura-, cuando en realidad sí efectuó dicha gestión, ya que el procedimiento a seguir en dicha fecha² era subir fotografías del automóvil en un aplicativo de la aseguradora, siendo que su personal dio conformidad de haber recibido los referidos archivos.

2. En sus descargos, Rímac sostuvo principalmente lo siguiente:

- i) Que, la interesada no probó que consignó datos incorrectos en la póliza del Seguro ni que solicitó la corrección de su domicilio.
- ii) Que, la cobertura fue denegada, ya que su vehículo no fue inspeccionado de acuerdo a las condiciones de la póliza, requisito indispensable para contar con la totalidad de las coberturas previstas.
- iii) Que, pese a que su personal le brindó facilidades a la denunciante para subir las fotografías de su unidad a su aplicativo, nunca cargó las mismas; además, no presentó medio probatorio alguno para probar que efectuó dicho trámite.
- iv) Que, en virtud de la Circular G-184-2015, Circular de Atención al Usuario (en adelante, la Circular G-184-2015), era obligación de los consumidores registrar un número telefónico para ingresar su reclamo en el Libro de Reclamaciones³.

3. Por Resolución 0028-2023/INDECOPI-ICA del 17 de febrero de 2023, la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Ica (en adelante, la Comisión) resolvió, entre otros puntos⁴, lo siguiente:

- i) Declarar fundada la denuncia contra Rímac por infracción del artículo: 1) 19° del Código, al probarse que consignó datos incorrectos en las pólizas

² Debido a la pandemia ocasionada por la Covid-19.

³ El 6 de febrero de 2023, la Secretaría Técnica de la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Ica emitió el Informe Final de Instrucción 0021-2023-ST/INDECOPI-ICA, el mismo que fue puesto en conocimiento de las partes en la misma fecha, siendo que ambos administrados formularon sus observaciones al mismo a través de los escritos del 15 y 28 de febrero de 2023.

⁴ La Comisión también declaró fundada la denuncia, en virtud del allanamiento formulado por Rímac, respecto de los siguientes extremos: i) Cobró indebidamente el monto de US\$ 31,00 -artículo 19° del Código-; ii) Cobró indebidamente el monto de US\$ 279,00 sin haber brindado su autorización -artículo 56°.1 literal b) del Código-;iii) No exhibió el aviso de su libro de reclamaciones virtual como a la normativa -artículo 151° del Código-; iv) Las hojas del libro de reclamaciones virtual no cumplían con las características de la normativa -artículo 150° del Código-; v) Requirió injustificadamente como un requisito obligatorio para ingresar su reclamo o queja en el libro de reclamaciones virtual, aceptar las políticas de privacidad -artículo 150° del Código-; y, vi) Habría renovado la póliza del denunciante en dos (2) oportunidades sin su autorización -artículo 56°.1 literal b) del Código. Considerando que dichos extremos no han sido apelados, se deja constancia que los mismos han quedado consentidos.

- vehiculares 2101-936579 y 2101-1122407, sancionándola con una multa total de 0,30 UIT; y, 2) 150° del Código, al probarse que condicionó su reclamo en el Libro de Reclamaciones virtual, al registro de un número telefónico, sancionándola con una multa de 2,50 UIT.
- ii) Declarar infundada la denuncia contra Rímac, por presunta infracción del artículo 19° del Código: 1) Al probarse que la interesada no solicitó la corrección de sus datos en la póliza del Seguro; y, 2) Al considerar que la negativa de cobertura del Seguro Vehicular se encontraba justificada.
 - iii) Ordenar a Rímac, en calidad de medidas correctivas⁵, que cumpla con: a) Devolver el monto de US\$ 279,00, más intereses legales generados hasta la fecha de devolución y dejar sin efecto las renovaciones del Seguro Póliza 2101-936579 que se hubieren generado, así como cualquier cobro o deuda que se hubiera generado en virtud de dicha renovación; b) Exhibir el Aviso del Libro de Reclamaciones virtual conforme a lo establecido en el Anexo III del Decreto Supremo 011-2011-PCM, Decreto Supremo que aprueba el Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Reglamento del Libro de Reclamaciones); c) Adecuar las hojas de su Libro de Reclamaciones virtual de acuerdo a las características establecidas en dicha normativa⁶; y, d) Adecuar las hojas del Libro de Reclamaciones virtual a fin de no condicionar la interposición de los reclamos al ingreso de un número telefónico ni a la autorización de los consumidores sobre sus políticas de privacidad y *cookies*.
 - iv) Condenar a Rímac al pago de las costas y costos del procedimiento a favor de la señora De Melo, así como disponer su inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi (en adelante, el RIS).
4. El 21 de marzo de 2023, Rímac apeló la Resolución 0028-2023/INDECOPI-ICA, indicando lo siguiente⁷:
- i) Que, la Comisión le impuso la carga de probar por qué se consignó en la póliza la dirección cuestionada, cuando en realidad la denunciante debía demostrar que, en su solicitud de seguro, señaló una dirección distinta.
 - ii) Que, la Ficha RENIEC no era suficiente para probar que esa fue la dirección que la denunciante brindó al momento de contratar el Seguro.
 - iii) Que, registrar un número de celular para realizar un reclamo se encontraba amparado por la Circular G-184-2015, siendo una obligación impuesta por dicha normativa y no por su empresa.
 - iv) Que, la denunciante no precisó los motivos por los que registrar un número de teléfono en su reclamo le había causado un perjuicio.
 - v) Que, no correspondía dictar las medidas correctivas relativas a la exhibición de un Aviso de su Libro de Reclamaciones virtual, la adecuación de las hojas al Reglamento del Libro de Reclamaciones y a que no se condicione la interposición de reclamos al registro de un número telefónico

⁵ Que en un plazo máximo de quince (15) días hábiles de notificada la resolución que quede firme en el presente procedimiento.

⁶ De tal modo que se consigne: 1) Nombre, dirección y RUC del proveedor; 2) Monto del producto o servicio contratado objeto del reclamo; y, 3) Pedido concreto del consumidor respecto al hecho que motiva el reclamo o queja.

⁷ Cabe precisar que el recurso de apelación fue concedido mediante Resolución 0229-2023/ST-INDECOPI-ICA del 12 de abril de 2023. M-SPC-13/1B 3/20

- ni a la autorización de las políticas de privacidad y *cookies*, dado que no incurrió en infracción alguna y cumplió lo establecido normativamente.
- vi) Que, a través de la Resolución 1847-2018/CC1, la Comisión señaló que registrar un número telefónico formaba parte de los datos personales del consumidor a efectos de registrar un reclamo.
 - vii) Que, no correspondía la condena al pago de las costas del procedimiento, en virtud del allanamiento formulado y que las multas impuestas carecían de sustento.
5. El 22 de marzo de 2023, la señora De Melo apeló la Resolución 0028-2023/INDECOPI-ICA, indicando lo siguiente:
- i) Que, a través de la captura de pantalla de una conversación de *Whatsapp*, demostró que solicitó la corrección del domicilio consignado en la póliza del Seguro, la cual no fue debidamente valorado por la Comisión; sin perjuicio de lo anterior, realizó constantes llamadas para que se efectúa dicha gestión, caso contrario, no había motivos para que Rímac le ofreciera descuentos y regalos.
 - ii) Que, la Sala Especializada en Protección al Consumidor (en adelante, la Sala) debía requerir a Rímac las grabaciones de las conversaciones telefónicas sostenidas con su personal.
 - iii) Que, Rímac nunca llegó a actualizar el domicilio consignado en la póliza; incluso, señaló que la cobertura se otorgaría en la ciudad Arequipa, cuando en realidad el beneficiario y ella residían en la ciudad de Ica.
 - iv) Que, el personal de Rímac no le devolvió la llamada para realizar las coordinaciones a fin de inspeccionar su vehículo; no obstante, colgó las fotos en su aplicativo, quedando pendiente que se contactaran en caso algo no estuviera correcto, cosa que no hicieron.
 - v) Que, no debía sancionarse al asegurado por el incumplimiento de un procedimiento cuya observancia no hubiera evitado el siniestro.
 - vi) Que, la multa impuesta era muy baja, por lo que debía considerarse el nivel de afectación; además, el allanamiento solo era aplicable si el proveedor se allanaba a todas las imputaciones.
 - vii) Que, no se consideró los intereses generados respecto de la medida correctiva referida a la devolución de US\$ 279,00, ni tampoco se ordenó una medida correctiva relativa a las políticas de privacidad y *cookies*.
 - viii) Que, las infracciones cometidas por Rímac se analizaron en otros procedimientos como, por ejemplo, en la Resolución 1103-2022/CC1⁸.

ANÁLISIS

Cuestiones previas:

⁸ El 27 de julio de 2023, Rímac absolvió el recurso de apelación presentado por la señora De Melo, reiterando sus argumentos de defensa, y precisando que no cumplió con presentar el medio probatorio que demuestre que subió las fotografías de su vehículo para la inspección.

- a) Sobre la improcedencia de la apelación respecto de las costas del procedimiento
6. De acuerdo con lo desarrollado en la Resolución 1267-2023/SPC-INDECOPI del 10 de mayo de 2023⁹, los proveedores no pueden apelar, entre otros, aquellos extremos accesorios de la resolución de primera instancia que sean una consecuencia directa del allanamiento que formularon en su oportunidad. De lo contrario, la apelación será improcedente por falta de agravio.
7. En el caso particular, en mérito del allanamiento formulado, la Comisión condenó a Rímac al pago de las costas del procedimiento, tal como lo dispone el numeral 3 del artículo 112° del Código, el cual establece que solo se exonerará al proveedor que se allana de los costos del procedimiento –si se allana antes de vencer el plazo para presentar descargos–, pero no de las costas. De tal forma, Rímac tenía pleno conocimiento de que, en virtud de su allanamiento, se le iba a condenar al pago de las costas del procedimiento, no existiendo agravio alguno que le haya generado la resolución de la Comisión en dicho apartado.
8. Por lo expuesto, corresponde declarar la nulidad parcial de la resolución que concedió la apelación presentada por Rímac contra la Resolución 0028-2023/INDECOPI-ICA, que condenó a la aseguradora al pago de las costas del procedimiento; y, en consecuencia, se declara improcedente dicho recurso en tal extremo por falta de agravio.
- b) Sobre el cuestionamiento de la interesada a la graduación de la sanción
9. Con relación a lo señalado por la señora De Melo en el acápite vi) del numeral 5 de su recurso de apelación, corresponde indicar que, conforme al criterio sostenido por la Sala en reiterada jurisprudencia¹⁰, 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 denunciante, siendo la propia Administración Pública la encargada de establecer la procedencia y naturaleza de la sanción a imponer, así como la cuantía de ser el caso, de modo tal que cumpla con los fines públicos antes citados.
10. Por lo que, 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 pudiendo invocarse en dicho caso un interés legítimo por parte del denunciante. Así, dado que la denunciante no puede impugnar la

⁹ Es pertinente mencionar que, a la fecha de emisión de la presente resolución, la Resolución 1267-2023/SPC-INDECOPI no ha sido publicada en el Diario Oficial *El Peruano*, por lo que todavía no adquiere la calidad de precedente de observancia obligatoria. Empero, de igual forma, constituye un criterio interpretativo adoptado por esta Sala.

¹⁰ Ver Resoluciones 0433-2023/SPC-INDECOPI, 2469-2018/SPC-INDECOPI, 0727-2019/SPC-INDECOPI, 2126-2022/SPC-INDECOPI, entra otras.

decisión que expide la autoridad al respecto, debe declararse la nulidad parcial de la resolución que concedió la apelación presentada por la interesada contra la resolución venida en grado¹¹; y, en consecuencia, se declara su improcedencia, en el extremo que cuestionó las multas impuestas a Rímac, puesto que la sanción es fijada de manera discrecional por la Administración¹².

c) Sobre la prescripción

11. El artículo 91° del Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General (en adelante, TUO de la LPAG), norma especial aplicable a los procedimientos de protección al consumidor, establece que la Autoridad Administrativa, de oficio, debe asegurarse de su propia competencia, pues en caso se desprenda de los actuados que el Indecopi no es competente para conocer el hecho denunciado, se deberá declarar la improcedencia de dicha denuncia¹³.
12. El plazo de prescripción para sancionar los ilícitos administrativos en materia de protección al consumidor se rige por el artículo 121° del Código, el cual dispone que la acción para sancionar las infracciones a dicha norma prescribe a los dos (2) años de cometidos tales ilícitos. Transcurrido dicho plazo, la Autoridad Administrativa pierde la potestad de investigar y sancionar las infracciones que hubieran podido cometer los proveedores en la venta de bienes y la prestación de servicios.
13. El plazo de prescripción para sancionar los ilícitos administrativos en materia de protección al consumidor se rige por el artículo 121° del Código¹⁴, norma vigente al momento de la interposición de la denuncia, el cual dispone que la acción para sancionar las infracciones a dicha norma prescribe a los dos (2) años de cometidos dichos ilícitos. Transcurrido dicho plazo, la autoridad administrativa pierde la potestad de investigar y sancionar las infracciones que hubieran podido cometer los proveedores en la venta de bienes y la prestación de servicios.
14. Asimismo, el artículo 252° del TUO de la LPAG, hace referencia a la infracción

¹¹ En virtud de lo previsto en el artículo 10° del TUO de la LPAG que establece que los actos administrativos contrarios a ley son nulos de pleno derecho y el artículo 217°.1 de dicho cuerpo normativo que dispone que, 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 correspondientes.

¹² Asimismo, si bien la señora De Melo cuestionó la graduación de la sanción efectuada, indicando que no procedía la aplicación de la figura del allanamiento porque la denunciada no se había allanado a todas las imputaciones efectuadas en su contra, cabe precisar que el artículo 29° de la Directiva 001-2021-COD-INDECOPI, Directiva única que regula los procedimientos de protección al consumidor previstos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, la Directiva Única) señala que esta figura puede abarcar parte o la totalidad de las pretensiones evaluadas en el procedimiento.

¹³ Así, la figura de la prescripción en materia administrativa consiste en la extinción de la responsabilidad por el transcurso del tiempo que acarrea indefectiblemente la pérdida del "*ius puniendi*" del Estado, eliminando -por tanto- la posibilidad de que la Autoridad Administrativa pueda determinar la existencia de una conducta infractora y aplicar válidamente una sanción al responsable.

¹⁴ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 121°.** - Plazo de prescripción de la infracción administrativa. Las infracciones al presente Código prescriben a los dos (2) años contados a partir del día en que la infracción se hubiera cometido o desde que cesó, si fuera una infracción continuada. Para el cómputo del plazo de prescripción o su suspensión se aplica lo dispuesto en el artículo 233° de la Ley 27444, Ley de Procedimiento Administrativo General.



instantánea, la cual se produce cuando *“la lesión o puesta en peligro del bien jurídico protegido se produce en un momento determinado, en el que la infracción se consume, sin producir una situación antijurídica duradera”*¹⁵. En otras palabras, ésta se consume en el mismo momento en que se han realizado todos sus elementos constitutivos, siendo que, independientemente de que sus efectos sean o no permanentes, el plazo de prescripción deberá contabilizarse desde la fecha en la que se produjo la conducta infractora, sin considerar si sus efectos se desplegaron más allá de esta o no.

15. Así, la Administración se encuentra obligada a verificar si se ha cumplido o no el plazo para ejercer su potestad sancionadora, por ser uno de los presupuestos fundamentales para que se pueda analizar el fondo de lo reclamado por el administrado; así, en caso de los actuados se desprenda que el Indecopi no es competente para conocer el hecho denunciado, dado que trascurrieron los dos años previstos por ley, se deberá declarar su improcedencia. Por este motivo, la Sala considera pertinente verificar si la potestad sancionadora se encontraba prescrita¹⁶.
16. La Comisión declaró fundada la denuncia contra Rímac, por infracción del artículo 19° del Código, al considerar que la denunciada consignó datos incorrectos en las pólizas de los Seguros (2101-936579 y 2101-1122407) al momento de la contratación, siendo dicho extremo apelado conforme a los puntos i) y ii) del numeral 5 de la presente resolución.
17. En primer lugar, esta Sala advierte que, en su denuncia del 8 de agosto de 2022, la señora De Melo señaló que, cuando recibió la póliza del Seguro 2101-936579 el 2 de marzo de 2020¹⁷, advirtió que Rímac consignó de manera errónea sus datos personales -dirección, teléfono, profesión y cobertura-, póliza que fue renovada manteniendo dicha información.
18. Al respecto, corresponde precisar que el análisis del presente acápite se circunscribirá únicamente a la póliza 2101-936579, ya que, de la revisión de la denuncia, este Colegiado no advierte que la interesada haya efectuado el mismo cuestionamiento para la póliza 2101-1122407 (renovada para el periodo 2022-2023), ya que, respecto de esta última, solo indicó que el representante

¹⁵ **BACA ONETO, Víctor Sebastián.** (2012) *La prescripción de las infracciones y su clasificación en la Ley del Procedimiento Administrativo General*. Revista Derecho & Sociedad 37. P. 268.

¹⁶ Adicionalmente, de una interpretación sistemática y garantista del Decreto Supremo 008-2020-SA, Decreto Supremo 044-2020-PCM, derogado por Decreto Supremo 184-2020-PCM, Decreto de Urgencia 026-2020, Decreto Supremo 076-2020-PCM, Decreto de Urgencia 029-2020, Decreto de Urgencia 087-2020-PCM, desarrollada en previos pronunciamientos, esta Sala considera que la suspensión del cómputo de plazos de los procedimientos administrativos dispuestos por los Decretos de Urgencia 026-2020 y 029-2020, debe contabilizarse a partir del 16 de marzo de 2020 hasta su fecha de término, es decir, hasta el 10 de junio de 2020, teniendo en cuenta - además- los Comunicados emitidos por la propia Administración el 16 y 20 de marzo de 2020, donde se informó a la ciudadanía la suspensión de atención de su Mesa de Partes y la suspensión de plazos para -entre otros- la interposición de denuncias administrativas. Dicho lo anterior, corresponde verificar el cómputo del plazo prescriptorio del hecho investigado, considerando la suspensión de plazos administrativos del 16 de marzo de 2020 al 10 de junio del mismo año.

¹⁷ Cabe precisar que el correo de remisión de la póliza obra en el reverso de la foja 95 del expediente.

de Rímac firmó sin consignar su nombre y apellido¹⁸.

19. En ese sentido, tras la declaración de la propia interesada, este Colegiado advierte que la denunciante tomó conocimiento de la presunta conducta infractora desde el 2 de marzo de 2020, cuando recibió de Rímac la póliza 2101-936579 con datos personales erróneos y que no fueron brindados al momento de la contratación; por lo que tenía hasta 27 de mayo de 2022 para interponer su denuncia; sin embargo, recién realizó la misma el 8 de agosto de 2022, es decir, después de haber transcurrido el plazo de dos (2) años para que la Autoridad Administrativa pueda ejercer su potestad sancionadora, considerando incluso, para el cómputo del plazo prescriptorio, la suspensión de los plazos administrativos desde el 16 de marzo hasta el 10 de junio del 2020¹⁹.
20. En ese sentido, considerando que ha transcurrido el plazo de dos (2) años para que la Autoridad Administrativa se pueda pronunciar respecto de la conducta analizada en este punto, corresponde revocar la resolución venida en grado que declaró fundada la denuncia contra Rímac; y, en consecuencia, se declara improcedente la misma por prescripción. En ese sentido, se deja sin efecto la multa total impuesta, la condena al pago de las costas y costos del procedimiento y la inscripción en el RIS²⁰.

Sobre el deber de idoneidad

21. El artículo 18° del Código dispone que la idoneidad debe ser entendida como la correspondencia entre lo que el consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso. A su vez, el artículo 19° del citado Código indica que el proveedor responde por la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos²¹.

¹⁸ "(...) en esta nueva oportunidad me envía una nueva póliza de seguro electrónica de renovación vehicular, la Póliza de seguro 2101-1122407, año 2022-2023, firmada por representante sin nombres y apellidos, con vigencia desde el 27 de marzo de 2022 al 27 de marzo del 2023... Es la tercera enviada y no aprobada (...)." En la foja 14 del expediente.

¹⁹ Cabe señalar que, en concordancia con reiterada jurisprudencia de la Sala, el plazo de prescripción puede computarse a partir del conocimiento o de la posibilidad de conocimiento del hecho infractor, lo cual sucedió en el presente caso el 2 de marzo de 2020, conforme lo ha manifestado la propia recurrente. Ver Resolución 0522-2023/SPC-INDECOPI, 0311-2022/SPC-INDECOPI, 2114-2021/SPC-INDECOPI, entre otras.

²⁰ Finalmente, considerando que se ha declarado la improcedencia de la denuncia en este punto, carece de objeto pronunciarse sobre los argumentos de defensa y apelación sostenidos por las partes del procedimiento respecto de dicha conducta y extremos accesorios.

²¹ **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. (...) **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.

a) Sobre la presunta falta de corrección de su domicilio

22. La Comisión declaró infundada la denuncia contra Rímac, por presunta infracción del artículo 19° del Código, al probarse que la interesada no solicitó la corrección del domicilio consignado en la póliza del Seguro²², punto que fue apelado por la interesada conforme a lo señalado en los acápites i) al iii) del numeral 5 de la presente resolución.
23. Sobre el particular, obran en el expediente tres (3) capturas de pantalla presentadas por la denunciante, en donde se aprecian extractos de una conversación por *Whatsapp* con un *bot* informático de Rímac²³, en donde la interesada consignó el siguiente mensaje: *“Desde hace varios meses estoy pidiendo que corrijan mis datos de la póliza que vengo pagando mensualmente y puntualmente. Y no quisiera problemas ante cualquier imprevisto”*.
24. De la valoración de dichos medios probatorios, esta Sala advierte que las imágenes no demuestran de forma fehaciente que la interesada haya efectuado, mediante el canal de comunicación mencionado, una solicitud de corrección de su domicilio consignado en la póliza del Seguro.
25. Así, a través de dicho mensaje la denunciante nunca detalló a qué dato personal hacía referencia, además de que fue remitido a un *bot* informático de Rímac que se encontraba programado para dar respuestas automáticas y sistematizadas²⁴, no teniendo constancia de que su consulta en particular sería absuelta. De otro lado, debe tomarse en cuenta que en dicha comunicación se le indicó que no se encontraba su número de Documento Nacional de Identidad (DNI) para la consulta, por lo que debía comunicarse por llamada telefónica²⁵.
26. Ahora, si bien la señora De Melo indicó que sí realizó diversas llamadas y que la Sala debía requerir la presentación de dichas grabaciones telefónicas, es necesario tomar en consideración que, tratándose de denuncias de parte, el principio de la carga de la prueba asigna, según la teoría general del proceso, la carga de probar los hechos a quien los alega; correspondiendo en el presente caso, a la denunciante por lo que se desestima dicho pedido²⁶.

²² En este punto, es pertinente precisar que, si bien en su denuncia la señora De Melo señaló que había solicitado la corrección los datos consignados en su póliza, tales como dirección, teléfono, profesión y cobertura errada –ver foja 12 del expediente-, lo cierto es que, en su pronunciamiento, la Comisión verificó que no había defecto alguno los datos vinculados al teléfono, profesión y cobertura –período de vigencia-, decisión que no fue controvertida por la denunciante, pues en su apelación, se centró en evidenciar que había solicitado la corrección de su dirección domiciliaria y que nunca se había llegado a actualizarla, pues vivía en Ica y no en Arequipa, como lo señalaba la póliza.

²³ Un *bot* informático es un programa, software o aplicativo informático que realiza tareas automatizadas o repetitivas en una red (ver: www.latam.kaspersky.com/resource-center/definitions/what-are-bots).

²⁴ En la foja 419 del expediente.

²⁵ *“... al parecer no hemos encontrado tu DNI 21528966 entre nuestros registros... Por favor, comunícate al (01) 411-1111 para verificar tus datos.”* En la foja 419 del expediente.

²⁶ Así, el artículo 173°.2 del TUO de la LPAG establece la obligación de los administrados de aportar pruebas, en concordancia con el artículo 196° del Código Procesal Civil, de aplicación supletoria al presente procedimiento, que dispone que la carga de la prueba corresponde a quien afirma hechos que configuran su pretensión o a quien los contradice alegando nuevos hechos; en tal sentido, la señora De Melo es quien debía probar el defecto denunciado contra Rímac.

27. Por otro lado, de la revisión de los correos electrónicos aportados por la denunciante²⁷, se advierte que, en uno de ellos, Rímac le envió un mensaje automático indicando que “*se procede con la actualización de dirección*”; no obstante, no se puede afirmar que dicha actuación haya obedecido a una solicitud de corrección de su dirección, pues alude a una solicitud de actualización genérica que pudo haber sido realizada en su sistema o en cualquier otro documento. Además, a consideración de la Sala, ambas circunstancias son diferentes, por cuanto lo denunciado se encontraba referido, en estricto, a que su solicitud de corrección del referido dato nunca fue atendida. Finalmente, si bien la denunciante sostuvo que Rímac le ofrecía descuentos y regalos en virtud de sus constantes llamadas para efectuar la corrección solicitada, esta Sala no advierte nexo causal alguno entre dicha presunta actuación de Rímac con el hecho materia de controversia a fin de determinar su responsabilidad, por lo que cabe desestimarla.
28. Por lo expuesto, corresponde confirmar la resolución venida en grado que declaró infundada la denuncia contra Rímac en el presente punto.
- b) Sobre la negativa injustificada de cobertura
29. La Comisión declaró infundada la denuncia contra Rímac, por presunta infracción del artículo 19° del Código, al considerar que la negativa de cobertura del Seguro Vehicular se encontraba justificada, pues la denunciante no probó haber subido las fotografías de su vehículo al aplicativo de la denunciada a fin de tener por inspeccionada la unidad, lo cual fue apelado por la interesada de acuerdo con los puntos iv), v) y viii) del numeral 5 de la presente decisión.
30. Conforme a los alegatos y medios probatorios presentados por las partes, no resultan hechos controvertidos que la señora De Melo solicitó la cobertura del Seguro contratado con Rímac por el robo de su vehículo ocurrido el 23 de enero de 2021. Por su parte, Rímac denegó la cobertura a través de la Carta SVCRCG-598821 del 10 de febrero de 2021²⁸, aduciendo que la interesada no realizó la inspección del vehículo, condición obligatoria a efectos de obtener la cobertura de daño propio.
31. Así, de acuerdo con las condiciones generales de la póliza del Seguro -aportada por ambas partes del procedimiento-, la cláusula de garantía de inspección determinaba que: “*Todos los vehículos asegurados bajo la Póliza de Seguro, de la cual forma parte la presente cláusula adicional, deberán ser inspeccionados y tener la conformidad de LA COMPAÑÍA para contar con la totalidad de las coberturas de la misma*”²⁹.

²⁷ En la foja 420 del expediente.

²⁸ En la foja 136 del expediente.

²⁹ En la foja 221 del expediente.

32. En este punto, es necesario precisar también que no resulta un hecho controvertido que, dada las condiciones sanitarias en las que se encontraban luego de la contratación del referido seguro -26 de febrero de 2020-, en virtud de la propagación de la Covid-19, se determinó que la inspección del vehículo se realizaría mediante la toma de fotografías, las cuales serían cargadas en un aplicativo de Rímac.
33. Tomando en cuenta lo anterior, corresponde analizar si la negativa de cobertura del Seguro se encontraba debidamente justificada, verificando si Rímac cumplió con el procedimiento de inspección establecido a dicha fecha.
34. Sobre el particular obran ocho (8) capturas de pantalla de una conversación vía *Whatsapp* entre la señora Meywoor Pareja –personal de Rímac- y la señora De Melo³⁰, de las cuales se advierten que el 23 de abril de 2020, se le brindó a la interesada los pasos a seguir para cargar las fotografías de su vehículo, siendo que, ante dicha orientación, la señora De Melo respondió el 28 de abril del 2020 diciendo: “*Listo Meywoor, ya aparece que se cargaron correctamente las fotos, (sic) ¿tendría que hacer algo más?*”; siendo que, ante dicho mensaje, personal de la aseguradora le indicó lo siguiente: “*Un asesor revisará las fotos y de haber algún problema te estarían contactando*”.
35. Al respecto, de la valoración de dichos medios probatorios, esta Sala advierte que la señora De Melo, de forma diligente, informó al personal de Rímac que cumplió con cargar las fotografías de su vehículo al aplicativo a efectos de tener por válida la inspección de la unidad, siendo que, incluso, preguntó si debía efectuar alguna acción adicional a efectos de cumplir con el procedimiento indicado. Así, ante dicha comunicación y de acuerdo con el mensaje, la dependiente de la aseguradora manifestó su voluntad de revisar las fotografías y se comprometió a contactar a la denunciante en caso evidencie algún problema.
36. No obstante, si bien tanto mediante Cartas 21-SBS04164 del 15 de abril de 2021 y 21-SBS06661 del 1 de julio de 2021, así como a lo alegado en el procedimiento³¹, Rímac sostuvo que las referidas fotografías nunca lograron ser cargadas por parte de la señora De Melo, lo cierto es que no cumplió con el ofrecimiento brindado por su personal a la interesada el 28 de abril de 2020; esto es, que la contactarían de forma oportuna en caso hubiera algún problema con dicha gestión.
37. Cabe resaltar que Rímac ratificó, a través de las cartas citadas en el párrafo anterior, que la señora Meywoor Pareja era su personal de atención al cliente y que participó de las orientaciones brindadas a la denunciante vía *Whatsapp* el 23 de abril de 2020. En tal sentido, no puede desconocer el ofrecimiento inicial

³⁰ En la foja 422 del expediente. Si bien dichos medios probatorios fueron presentados por la denunciante, Rímac no los ha desconocido.

³¹ Archivos contenidos en el CD que obra a foja 48 del expediente.

dado por su personal a través de la misma vía de comunicación, el cual le era vinculante y oponible.

38. En este punto, corresponde indicar que la doctrina recoge la definición de “*responsabilidad vicaria*”, a través de la cual, para que un tercero sea responsable de las conductas cometidas por este, es necesario que entre el agente y ese tercero exista una relación de subordinación en donde, más allá de los aspectos formales, el principal tenga efectivamente la dirección y la autoridad ya sea sobre el cargo o con relación al servicio específico, esto es, una relación vertical y jerárquica³², de forma que impide que los proveedores puedan oponer el actuar de sus subordinados como un eximente de responsabilidad, ya que estos responden por las negligencias cometidas por sus dependientes, tal como lo prevé el artículo 1981° del Código Civil³³.
39. Finalmente, Rímac solo sostuvo que la interesada no probó haber cargado las referidas fotografías en su aplicativo -procedimiento de inspección implementado por su empresa por la Covid-19-; por ende, considerando que la falta de inspección fue el único motivo para denegar la cobertura solicitada por la interesada, este Colegiado concluye que dicha negativa se encontraba injustificada, por lo que cabe desestimar dicho alegato.
40. Por lo expuesto, corresponde revocar la resolución venida en grado que declaró infundada la denuncia contra Rímac; y, en consecuencia, se declara fundada la misma, al comprobarse que denegó injustificadamente la cobertura del Seguro por el robo del vehículo de la interesada.

Sobre el condicionamiento para el ingreso de un reclamo

41. El artículo 150° del Código establece que los establecimientos comerciales tienen la obligación de contar con un Libro de Reclamaciones, cuya implementación y puesta en práctica se debe realizar de conformidad con las condiciones, supuestos y especificaciones contempladas en el Reglamento. Asimismo, el artículo 5° de dicho Reglamento establece las características de la hoja de reclamación, y señala que, en caso el consumidor no consigne como mínimo su nombre, DNI, domicilio o correo electrónico, fecha del reclamo o queja y el detalle de los mismos, dicho reclamo se considerará como no presentado³⁴.

³² DE TRAZEGNIES GRANDA, Fernando. La responsabilidad extracontractual, Tomo I. Lima: Fondo Editorial de la Pontificia Universidad Católica del Perú, 2005, p. 528.

³³ **CÓDIGO CIVIL Artículo 1981°.-** Aquel que tenga a otro bajo sus órdenes responde por el daño causado por éste último, si ese daño se realizó en el ejercicio del cargo o en cumplimiento del servicio respectivo. El autor directo y el autor indirecto están sujetos a responsabilidad solidaria. En resumen, dicha figura impide que los proveedores puedan oponer o excusarse del actuar de sus subordinados o contratados como un eximente de responsabilidad frente a los consumidores, considerando que no puede trasladarse a estos últimos las externalidades negativas generadas por una incorrecta elección del personal contratado o por la falta de control en el desarrollo de sus actividades.

³⁴ **DECRETO SUPREMO 011-2011-PCM. REGLAMENTO DEL LIBRO DE RECLAMACIONES DEL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 5°.- Características de la Hoja de Reclamación:** (...) Las Hojas de Reclamaciones, tanto de los Libros de Reclamaciones de naturaleza física como virtual, deberán contener como mínimo la información consignada en el

42. La Comisión declaró fundada la denuncia contra Rímac, por infracción del artículo 150° del Código, al probarse que condicionó su reclamo en el Libro de Reclamaciones virtual, al registro de un número telefónico, extremo que fue apelado por la aseguradora según los puntos iii), iv) y vi) del numeral 4.
43. Sobre el particular, si bien Rímac alegó que la señora De Melo no precisó el perjuicio ocasionado al registrar un número telefónico, para probar sus afirmaciones, la consumidora aportó un (1) video de la página web del Libro de Reclamaciones virtual³⁵, apreciándose que, en el momento en que pretendió interponer un reclamo, se le exigía consignar de forma obligatoria un número de teléfono, pese a que el Reglamento del Libro de Reclamaciones, no lo exigía.
44. Si bien el artículo 5° del Reglamento establece que, tanto los libros de naturaleza física o virtual deben contener como mínimo el espacio para que el consumidor consigne, entre otros datos, su número telefónico; lo cierto es que el último párrafo de la referida norma no menciona que como mínimo se deba consignar este último dato a fin de que se tenga como presentado un reclamo.
45. Así, queda demostrado que la consumidora no se encontraba obligada a registrar un número telefónico para tener como presentado su reclamo; contrariamente a lo que sucede con otros datos, como, por ejemplo, su DNI, domicilio o su correo electrónico, fecha del reclamo o queja y detalle del mismo, por lo cual, la exigencia opuesta a la señora De Melo resultaba indebida.
46. De otro lado, si bien en su apelación Rímac destacó que la Circular G-184-2015 exigía que los consumidores consignaran un número de celular para realizar un reclamo, esta Sala considera importante precisar que el hecho materia de denuncia, en este punto, involucra estrictamente un análisis sobre el condicionamiento de la interposición de un reclamo, y no sobre las características de la hoja del Libro de Reclamaciones virtual. Además, la referida normativa no contiene ninguna obligación de requerir dicha información al consumidor. Sin perjuicio de lo anterior, destacamos que al margen que las entidades financieras se encuentren reguladas como tal por la SBS; lo cierto es que el hecho materia de denuncia en este punto, involucra estrictamente un análisis sobre el cumplimiento de lo dispuesto a la luz del Reglamento del Libro de Reclamaciones y no de otra normativa sectorial.
47. Por tanto, si bien la normativa exige a los proveedores consignar en sus hojas de reclamación un campo para consignar un número telefónico, lo cierto es que Rímac no debió condicionar el registro de dicho dato para registrar el reclamo. Finalmente, se precisa que lo señalado en la Resolución 1847-2018/CC1 -que

formato del Anexo I del presente Reglamento. Dicha información incluye: (...) - Nombre, domicilio, número de documento de identidad, teléfono y correo electrónico del consumidor. (...) En caso que el consumidor no consigne como mínimo su nombre, DNI, domicilio o correo electrónico, fecha del reclamo o queja y el detalle de los mismos, estos se consideraran como no presentados.

³⁵ En la foja 48 del expediente.
M-SPC-13/1B

señaló que la consignación de dicho dato era obligatoria- no resulta vinculante, ya que es un pronunciamiento de un expediente que no es el evaluado en el presente caso, siendo que la Comisión cuenta con autonomía funcional respecto de sus propios pronunciamientos.

48. En virtud de lo expuesto, corresponde confirmar la resolución venida en grado que declaró fundada la denuncia contra Rímac en el presente punto.

Sobre la graduación de la sanción

49. El Decreto Supremo 032-2021-PCM, Decreto Supremo que aprueba la graduación, metodología y factores para la determinación de las multas que impongan los órganos resolutivos del INDECOPI respecto de las infracciones sancionables en el ámbito de su competencia (en adelante, el Decreto Supremo), establece que los parámetros contemplados en su contenido deben ser aplicados por, entre otros, la Sala, para los procedimientos iniciados a partir de su entrada en vigencia (14 de junio de 2021)³⁶.

a) Sobre la negativa injustificada de cobertura del Seguro

50. Considerando que se ha determinado la responsabilidad de Rímac respecto de la infracción mencionada, corresponde graduar la sanción a imponer, utilizando los factores previstos en el Decreto Supremo aplicables a las circunstancias del presente caso:

- **Etapas I: Multa base (m)**³⁷: Para determinar el factor del nivel de afectación de la infracción (k), se recurrió al Cuadro 16 del Decreto Supremo, concluyéndose que la infracción cometida por Rímac presentó un nivel moderado, ya que se trataba de una infracción asociada a una cuantía afectada superior a 4 UIT y menor a 8 UIT³⁸. Respecto del tamaño del infractor (K_i), considerando los ingresos de Rímac al año 2020³⁹ corresponde asignar el valor de Gran Empresa y como valor de (k) el monto de 11,60 conforme a lo establecido en el Cuadro 19 del Decreto Supremo. Sobre el factor de duración (D), esta Sala determina que la infracción era de naturaleza instantánea, debido a que se configuró en la fecha en que se denegó injustificadamente la cobertura; por lo que, de acuerdo con el Cuadro 23 del Decreto Supremo, correspondía asignarle un valor de 1,0; y, por consiguiente, la multa base (m) es de 11,60 UIT⁴⁰.

³⁶ Sobre el particular, esta Sala considera que la aplicación del Decreto Supremo es el correcto, pues el presente procedimiento inició el 7 de setiembre de 2022 –foja 80 del expediente–; es decir, luego de la entrada en vigencia de la referida norma.

³⁷ Determinada al multiplicar los valores preestablecidos de acuerdo con el nivel de afectación de la infracción y el tamaño del infractor (k) por el factor de duración (D), conforme a lo siguiente: $(m) = (k) * (D)$.

³⁸ Considerando que el valor de la cobertura por daño propio (robo) es de US\$ 6 000,00, del tipo de cambio a la fecha de la negativa injustificada (S/ 3,638), del valor de la UIT en el presente año, la cuantía controvertida asciende a 4,41 UIT aproximadamente. Ver: [www.elcomercio.pe/economia/mercados/precio-del-dolar-en-peru-tipo-de-cambio-hoy-miercoles-10-de-febrero-de-2021\(...\)](http://www.elcomercio.pe/economia/mercados/precio-del-dolar-en-peru-tipo-de-cambio-hoy-miercoles-10-de-febrero-de-2021)

³⁹ Año anterior a la comisión de la infracción.

⁴⁰ Resultado de multiplicar 11,60 UIT (k) por 1 (D).

- **Etapa II: multa preliminar (M)**⁴¹: Ahora, teniéndose en cuenta que la multa base era de 11,60 UIT, al no evidenciarse factores atenuantes ni agravantes aplicables, la Multa Base (m) obtenida no sufre una variación respecto a la Multa Preliminar (M).
- **Etapa III: multa final (M*)**⁴²: Considerando que la infracción analizada en el presente caso tiene nivel moderado, se considera que la misma no supera tope legal alguno, por lo que la multa final impuesta (M*) corresponde a 11,60 UIT.

b) Sobre la exigencia de un número telefónico para la interposición de un reclamo

51. En el presente caso, la Comisión graduó la sanción en virtud de los siguientes criterios:

- **Etapa I: Multa base (m)**: Para determinar la multa aplicable a una infracción vinculada al Libro de Reclamaciones debe de calcularse en base a la fórmula (m)⁴³ = Multa referencial⁴⁴ x (Factor (FC₁))⁴⁵, siendo la infracción cometida por Rímac de tipo C (“Llevar las hojas de reclamaciones sin observar las condiciones de los artículos 5° y 8° del Reglamento del Libro de Reclamaciones”). De acuerdo a los ingresos declarados ante Sunat en el año 2020 -año anterior a la infracción-, se advierte que calificaba como gran empresa, por lo que la referencia del rango de multa a imponer de acuerdo al tipo de infracción y tamaño de la empresa se encuentra en el Cuadro 4 del Decreto Supremo. De modo que corresponde asignarle al factor (FC_i) un valor de 1,0; y, por consiguiente, según los valores y las fórmulas matemáticas establecidas en el Decreto Supremo, la multa base (m) es de 2,5 UIT⁴⁶.
- **Etapa II: multa preliminar (M)**: Ahora, teniéndose en cuenta que la multa base es de 2,5 UIT, no se evidencia la configuración de un factor atenuante o agravantes (F). Bajo ese escenario, la Multa Base (m) obtenida no sufre una variación respecto a la Multa Preliminar (M).
- **Etapa III: multa final (M*)**: Considerando que la infracción analizada en el presente caso tiene un nivel moderado, se considera que las mismas no superan tope legal alguno, por lo que la multa final impuesta (M*) tiene el mismo valor que la multa preliminar (M) de 2,5 UIT.

⁴¹ Resultado de multiplicar la multa base (m) por los factores agravantes o atenuantes (F). Cabe precisar que (F) se obtendría de la sumatoria de los factores agravantes o atenuantes previstos, de acuerdo con la fórmula establecida en el inciso B del Capítulo I del Decreto Supremo.

⁴² En este último paso se analiza si la multa preliminar (M) se encontraba dentro del tope máximo establecido en el marco normativo de cada órgano resolutorio, el cual podía estar expresado en función del monto máximo a imponer en términos de UIT (N° UIT) o en términos de un porcentaje máximo de los ingresos totales de la empresa infractora en el último año (%IT), siendo expresado de la siguiente manera: (M*) = Mín {M, N° UIT, %IT}, donde Mín representaba el valor mínimo de los elementos en consideración.

⁴³ Donde (m) = es la multa base, resultado de multiplicar el valor estimado de la multa referencial (*) por el factor corregido por rango de multa que relación la facturación de la empresa específica (Factor), con un valor de multa en el rango establecido (FC_i)

⁴⁴ Comprende la multa máxima a imponer en UIT considerando el tipo infractor y tipo de empresa, considerando que las infracciones al Libro de Reclamaciones se clasifican en orden decreciente según su gravedad (A, B o C), representando A las infracciones más onerosas, conforme al Cuadro 3 del Decreto Supremo. Asimismo, el Cuadro 4 del Decreto Supremo establece el valor de la multa referencial que corresponde imponer, según el tipo de infracción cometida y el tamaño del infractor (microempresa o persona natural, pequeña o mediana empresa y gran empresa).

⁴⁵ Factor corregido por rango de multa que relaciona la facturación de la empresa con un valor de multa en el rango establecido.

⁴⁶ Resultado de multiplicar 2,5 UIT (k) por 1 (D).

52. Si bien en su apelación Rímac sostuvo que la multa impuesta carecía de sustento, este Colegiado aprecia que la misma se encontraba debidamente graduada, utilizando los factores y criterios aplicables y vigentes al presente caso, reconocidos por el Decreto Supremo, por lo que cabe desestimarlos.
53. Por lo expuesto, esta Sala considera que corresponde imponer a Rímac una multa de 11,60 UIT, por infracción del artículo 19° del Código y confirmar la resolución venida en grado en el extremo que sancionó a Rímac con una multa de 2,5 UIT por infracción del artículo 150° del mismo cuerpo normativo⁴⁷.

Sobre las medidas correctivas

54. El artículo 114° del Código establece que la autoridad administrativa podrá -a pedido de parte o de oficio- adoptar las medidas que tengan por finalidad revertir los efectos que la conducta infractora hubiera ocasionado o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro. Asimismo, el artículo 115° del Código dispone que la finalidad de las medidas correctivas reparadoras es resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior.
55. Considerando que se ha determinado la responsabilidad de Rímac por la negativa injustificada de cobertura del Seguro, con la finalidad de revertir los efectos de la conducta infractora, esta Sala considera ordenar como medida correctiva que, en un plazo máximo de quince (15) días hábiles contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, cumpla con otorgar a la interesada la cobertura del Seguro por daño propio, como consecuencia del robo de su unidad ocurrido el 23 de enero de 2021, de acuerdo a los términos y condiciones establecidos en la referida póliza.
56. De otro lado, la Comisión ordenó a Rímac las medidas correctivas detalladas en el punto v) del numeral 3 de la presente decisión, lo que fue apelado por Rímac y la señora De Melo, en virtud de lo descrito en los puntos v) y vii) de los numerales 4 y 5, respectivamente.
57. En primer lugar, ante los cuestionamientos invocados por la señora De Melo, esta Sala advierte que la Comisión sí consideró como parte de su medida correctiva, el pago de los intereses legales que se generen hasta la fecha en que se devuelva los US\$ 279,00 cobrados por Rímac, por lo que se desestima dicho alegato⁴⁸. De otro lado, también se considera relevante indicar que la Comisión sí dictó una medida correctiva relativa al condicionamiento de la aceptación de las políticas de privacidad y *cookies* –ver *supra* punto d) del inciso

⁴⁷ Por lo que, se le requiere el cumplimiento espontáneo de las multas impuestas, bajo apercibimiento de iniciar el medio coercitivo específicamente aplicable, de acuerdo con lo establecido en el numeral 4 del artículo 205° del TUO de LPAG, precisándose que, los actuados serán remitidos a la Sub-Gerencia de Ejecución Coactiva para los fines de ley en caso de incumplimiento.

⁴⁸ Sin perjuicio de lo anterior, se precisa que los referidos intereses legales deberán contarse desde la fecha en que se pagó el referido monto. Adicionalmente, cabe acotar que no se ha previsto el pago de penalidades, por cuanto la conducta denunciada está referida únicamente a un cobro indebido.

v) del numeral 3-, por lo que cabe desestimar dicho argumento.

58. Asimismo, ante los cuestionamientos invocados por Rímac detallados en el punto v) del numeral 4, cabe precisar que la Comisión dictó las referidas medidas correctivas, pues la denunciada se allanó a las imputaciones efectuadas en su contra, las cuales resultaban congruentes con las conductas infractoras que fueron analizadas. Así, es necesario recalcar que, en virtud del artículo 114° del Código, la Comisión está facultada a dictar medidas correctivas de oficio, con la finalidad de evitar que las infracciones ocurran nuevamente en el futuro.
59. Por lo expuesto, corresponde confirmar la resolución venida en grado, en el extremo que ordenó a Rímac, en calidad de medidas correctivas, las detalladas en el punto v) del numeral 3 de la presente decisión.

Sobre la condena al pago de las costas y costos del procedimiento, así como la inscripción en el RIS

60. Considerando que Rímac no ha fundamentado su recurso de apelación respecto del agravio que le habría ocasionado la condena al pago de los costos del procedimiento y su inscripción en el RIS respecto de la conducta referida a que condicionó la interposición de su reclamo en el Libro de Reclamaciones Virtual al ingreso de un número telefónico; y, teniendo en cuenta que el íntegro de los alegatos expuestos en su recurso ya han sido desvirtuados precedentemente; en virtud de la facultad reconocida en el artículo 6° del TUO de la LPAG a la administración, este Colegiado asume como propios los fundamentos de la Comisión sobre dichos extremos, por lo que corresponde tener por confirmada la resolución impugnada al respecto⁴⁹. Asimismo, al haberse determinado la responsabilidad de Rímac, por negar de forma injustificada la cobertura del Seguro, corresponde condenar a Rímac al pago de los costos del procedimiento y disponer su inscripción en el RIS.

Sobre la remisión de la resolución a la SBS

61. Habiéndose verificado la infracción imputada contra Rímac, referida a que negó de forma injustificada la cobertura del Seguro vehicular; 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 contra, para que, en el marco de sus competencias, adopte las medidas que considere pertinentes.

⁴⁹ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR EL DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 6°.** - **Motivación del acto administrativo.** (...) 6.2. Puede motivarse mediante la declaración de conformidad con los fundamentos y conclusiones de anteriores dictámenes, decisiones o informes obrantes en el expediente, a condición de que se les identifique de modo certero, y que por esta situación constituyan parte integrante del respectivo acto. Los informes, dictámenes, o similares que sirvan de fundamento a la decisión, deben ser notificados al administrado conjuntamente con el acto administrativo.

RESUELVE:

PRIMERO: Revocar la Resolución 0028-2023/INDECOPI-ICA emitida el 17 de febrero de 2023 por la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Ica, en los extremos contra Rímac Seguros y Reaseguros S.A. que se declaró: i) Infundada la denuncia; y, en consecuencia, se declara fundada la misma, al comprobarse que denegó injustificadamente la cobertura del Seguro Vehicular por el robo del vehículo de la interesada; y, ii) Fundada la denuncia; y, en consecuencia, se declara improcedente la misma por prescripción, respecto de la conducta referida a que la aseguradora habría consignado datos incorrectos en la póliza del Seguro Vehicular al momento de su contratación.

SEGUNDO: Confirmar la Resolución 0028-2023/INDECOPI-ICA contra Rímac Seguros y Reaseguros S.A. en los extremos que declaró: i) Infundada la denuncia, al comprobarse que la interesada no solicitó la corrección del domicilio consignado en la póliza del Seguro Vehicular; y, ii) Fundada la denuncia, al probarse que condicionó la interposición de su reclamo en el Libro de Reclamaciones Virtual al registro de un número telefónico.

TERCERO: Sancionar a Rímac Seguros y Reaseguros S.A. con una multa de 11,60 UIT por infracción del artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

CUARTO: Confirmar la Resolución 0028-2023/INDECOPI-ICA, en el extremo que sancionó a la compañía de seguros con una multa de 2,50 UIT por infracción del artículo 150° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

Requerir a Rímac Seguros y Reaseguros S.A. el cumplimiento espontáneo de las multas impuestas, bajo apercibimiento de iniciar el medio coercitivo específicamente aplicable, de acuerdo con lo establecido en el numeral 4 del artículo 205° del Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, precisándose, además, que los actuados serán remitidos a la Unidad de Ejecución Coactiva para los fines de ley en caso de incumplimiento.

QUINTO: Ordenar como medida correctiva reparadora a Rímac Seguros y Reaseguros S.A. que, en un plazo máximo de quince (15) días hábiles contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, cumpla con otorgar a la denunciante la cobertura del Seguro Vehicular – Póliza 2101-936579 por daño propio, como consecuencia del robo de su unidad ocurrido el 23 de enero de 2021, de acuerdo a los términos y condiciones establecidos en la referida póliza.

SEXTO: Confirmar la Resolución 0028-2023/INDECOPI-ICA, en el extremo que ordenó como medidas correctivas reparadoras a Rímac Seguros y Reaseguros S.A. que, en un plazo máximo de quince (15) días hábiles contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, cumpla con: a) Devolver el monto ascendente a US\$ 279,00, más intereses legales generados hasta la fecha de devolución y dejar

sin efecto las renovaciones del Seguro Vehicular - Póliza 2101-936579 que se hubieren generado, así como cualquier cobro o deuda que se hubiera generado en virtud de dicha renovación; b) Exhibir el Aviso de su Libro de Reclamaciones virtual conforme a las características establecidas en el Anexo III del Reglamento del Libro de Reclamaciones; c) Adecuar las hojas de su Libro de Reclamaciones virtual de acuerdo a las características establecidas en dicha normativa, de tal modo que se consigne: 1) Nombre, dirección y RUC del proveedor; 2) Monto del producto o servicio contratado objeto del reclamo; y, 3) Pedido concreto del consumidor respecto al hecho que motiva el reclamo o queja; y, d) Adecuar las hojas de su Libro de Reclamaciones virtual a fin de que no se condicione la interposición de los reclamos al ingreso de un número telefónico ni a la previa autorización de los consumidores sobre sus políticas de privacidad y *cookies*.

SÉTIMO: Confirmar la Resolución 0028-2023/INDECOPI-ICA en el extremo que condenó a Rímac Seguros y Reaseguros S.A. al pago de las costas y costos del procedimiento a favor de la denunciante por infracción del artículo 150° del Código de Protección y Defensa del Consumidor. Asimismo, condenar a la compañía de seguros al pago de los costos del procedimiento a favor de la interesada por infracción del artículo 19° del citado código.

OCTAVO: En atención a lo dispuesto en el artículo 37° de la Directiva 001-2021-COD-INDECOPI, Directiva Única que regula los Procedimientos de Protección al Consumidor previstos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor, se requiere a Rímac Seguros y Reaseguros S.A. que presente a la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Ica los medios probatorios que demuestren el cumplimiento de las medidas correctivas ordenadas y el pago de las costas del procedimiento a favor de la denunciante, 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 por incumplimiento medida correctiva y del pago de las costas del procedimiento, conforme a lo establecido en los artículos 117° y 118° del citado código.

De otro lado, se informa a la parte denunciante que, en caso se produzca el incumplimiento del mandato, la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Ica debe actuar de oficio a fin de garantizar el cumplimiento de la decisión de la autoridad, sin perjuicio del derecho que les asiste de comunicar esa situación a dicha comisión, la cual evaluará la imposición de la multa coercitiva por incumplimiento de medida correctiva y del pago de las costas del procedimiento, conforme a lo establecido en los artículos 40° y 41° de la citada directiva.

NOVENO: Confirmar la Resolución 2734-2022/CC1 en el extremo que dispuso la inscripción de Rímac Seguros y Reaseguros S.A. en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi por infracción del artículo 150° del Código de Protección y Defensa del Consumidor y disponer la inscripción de la compañía de seguros por la infracción al artículo 19° del citado código.

DÉCIMO: Remitir copia de la presente resolución a la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, para que, en el marco de sus competencias, adopte las medidas que considere pertinentes.

Con la intervención de los señores vocales Hernando Montoya Alberti, Camilo Nicanor Carrillo Gómez, Julio Baltazar Durand Carrión y Walter Leonardo Valdez Muñoz.

HERNANDO MONTOYA ALBERTI
Presidente