

Boletín N° 6

de la Sala Especializada en Protección al Consumidor



COLEGIADO

Dr. Hernando Montoya Alberti – *Vocal Presidente*
Dr. Camilo Nicanor Carrillo Gómez – *Vocal Vicepresidente*
Dr. Julio Baltazar Durand Carrión – *Vocal*

SECRETARIA TÉCNICA

Mgtr. Liliana Alcira Cerrón Baldeón

EQUIPO DE REDACCIÓN

Abg. María Estela de la Cruz Muñoz
Br. Luisa Sabrina Nole Jiménez
Abg. Alessandra Fátima Mayorca Llanos
Mgtr. Sandra Vanessa Chumbe Fernández
Abg. Fancy Noemí Flores Turpo
Abg. Fiorella Yulizza Alvarado Gutierrez
Br. Lena Gimena Espinoza Quiñonez
Br. Debby Ivone Sunción Álvarez
Abg. Carmen Lucía Budiel Echevarría
Abg. Elizabeth Lucero Flores Banda

ARTÍCULO DE OPINIÓN

Autor: Ph. D Jose A. Tavera Colugna

Actualmente Profesor Asociado del Departamento de Economía de la PUCP y Vocal de la Sala Especializada en Defensa de la Competencia del Indecopi. Ph. D en Economía por la University of Illinois at Urbana-Champaign, USA.

Ha laborado como gerente de Estudios Económicos del Indecopi, Director General de Industria y Comisionado de la Comisión de la Represión de la Competencia Desleal del Indecopi. Consultor del Banco Mundial, BID y Unctad. Sus áreas de especialización son la Organización Industrial, la Teoría de Juegos y los Fundamentos Económicos de la Reforma del Estado.



Los retos que enfrentan los consumidores (y el Indecopi) en el siglo XXI

Desde principios del siglo XXI, el mundo utilizaba -de manera creciente- los canales digitales para realizar transacciones comerciales, fenómeno que se agudizó -sin lugar a dudas- durante y después de la pandemia del 2020. Este cambio paradigmático que condujo a realizar transacciones a través del uso de plataformas digitales y depender menos de plataformas físicas, implica un cambio fundamental en las estructuras de los mercados, así como en la forma tradicional de contratación.

Las estructuras de mercado medidas por el número de participantes, se han visto remecidas por la posibilidad de sustitución de infraestructura física por una infraestructura digital, donde no existen aparentes barreras a la entrada, y las barreras a la salida son mínimas. El desarrollo de pequeños negocios (por ejemplo, los llamados “dark kitchen”) permite aumentar el número de participantes en segmentos antes inexistentes de varios mercados, de hecho, el concepto de “mercados incompletos” es ahora menos relevante porque la tecnología digital, y la inteligencia artificial (IA) permitirían resolver muchos de los problemas para completar transacciones y por lo tanto, el espectro de transacciones de mercado crecería en la era digital comparado al que se daba en la era (arcaica) de las plataformas físicas.

Los sistemas de resolución de conflictos en la era de las plataformas físicas que estaban muy asociadas a la presencialidad física, en la era digital serán remplazadas por formas menos costosas de pruebas que demuestren la existencia de una infracción y que un consumidor podría poner a disposición de la autoridad de defensa de los derechos de consumidores, como es el caso del Indecopi (por ejemplo, un contrato de venta de un inmueble podría ser analizado por una forma de IA que indique la existencia de cláusulas abusivas).

Definitivamente la nueva era digital y de IA impone severos retos de transformación de las autoridades de competencia y de protección de los derechos de los consumidores: facilitar a los consumidores el acceso a mayor información, es una tarea aún más importante para el Indecopi en esta nueva era, y el propio Indecopi tiene que transformarse para enfrentar estos nuevos retos.

El desarrollo de bases de datos al interior del Indecopi se hace apremiante y la articulación a través de algoritmos que permitan la conversación de las distintas formas de datos existentes al interior del Indecopi es una tarea perentoria. Si queremos estar a la altura de los nuevos retos, tenemos que transformarnos. No hay vuelta atrás.

RESEÑAS DE RESOLUCIONES EMITIDAS POR LA SPC

(Para lectura de cada resolución presionar el título en negro)

Resolución 0395-2024/SPC-INDECOPI

14 de febrero de 2024

Asistente: Alessandra Fátima Mayorca Llanos

Prohibición de discriminar a los alumnos de los colegios por condición económica.

En el procedimiento seguido contra Iglesia Metodista del Perú, promotora de Colegio Particular Andino, la Sala Especializada en Protección al Consumidor del Tribunal del Indecopi confirmó la Resolución 099-2023/INDECOPI-JUN, emitida por la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Junín, en el extremo que sancionó al centro educativo con una multa de 8,86 UIT.

Dicha sanción fue impuesta como consecuencia de haberse constatado que el centro educativo incurrió en un acto de discriminación por condición económica, en perjuicio de una de sus estudiantes, al excluirla de la lista de entrega de togas y no permitirle participar en la ceremonia de graduación, por mantener su madre una deuda con la institución educativa.

Cabe indicar que, el Decreto Supremo 032-2021-PCM, que aprobó la graduación, metodología y factores para la determinación de las multas que impongan los órganos resolutivos del Indecopi, califica a la discriminación como una infracción con un nivel de afectación “muy alto” pudiendo ascender la multa hasta 41,55 UIT en caso se tratara de una gran empresa, no obstante, se consideró que la denunciada era una microempresa, lo que influyó en la cuantía de la multa impuesta en el presente caso.

COMENTARIO: El artículo 38° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor establece la prohibición de discriminar a los consumidores por motivos de origen, raza, sexo, idioma, religión, opinión, condición socioeconómica o de cualquier otra índole. La sanción a un centro educativo que discrimina a un menor de edad debe ser ejemplificadora, dada la gravedad de la conducta considerando el estado de vulnerabilidad del estudiante quien se encuentra en una etapa de desarrollo socio-emocional, lo que supone un grado mayor de responsabilidad sobre su bienestar, debiendo evitarse situaciones como la descrita pues afectan su dignidad e impactan negativamente en sus relaciones interpersonales.

Resolución 396-2024/SPC-INDECOPI

14 de febrero de 2024

Asistente: Alessandra Fátima Mayorca Llanos

Empresas de seguros no deberían solicitar documentación innecesaria a los asegurados para efectos de evaluar la solicitud de cobertura.

En el procedimiento seguido contra Mapfre Perú Compañía de Seguros y Reaseguros S.A., la Sala Especializada en Protección al Consumidor del Tribunal del Indecopi revocó la Resolución 0406-2023/CC1, emitida por la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 1, que declaró infundada la denuncia en contra de dicha empresa al considerar que la denunciante -hermana del asegurado que resultó víctima del accidente de tránsito- no presentó la documentación completa requerida en la póliza de seguro de desgravamen, al no adjuntar el resultado de la prueba toxicológica realizada a su hermano tras su deceso.

A diferencia de lo sostenido por la primera instancia, la Sala determinó la responsabilidad de la aseguradora, sancionándola con una multa de 22,97 UIT, dado que, si bien dentro de las condiciones de contratación del seguro se establecía que, para evaluar la procedencia de la cobertura por muerte accidental, el solicitante debía presentar el resultado de la prueba toxicológica realizada a la víctima del siniestro, ello estaba supeditado a que dicha prueba se hubiera realizado, la cual no fue practicada en el presente caso. Además, mediante el certificado de necropsia quedó acreditado que la causa de la muerte del asegurado fue un politraumatismo y el dosaje etílico que le fue practicado tuvo como resultado cero gramos de alcohol en la sangre.

En ese sentido, la aseguradora no contaba con sustento para rechazar la cobertura del seguro pues alegaba la falta de presentación de una prueba que no fue practicada al hermano de la denunciante, de ahí que, como medida correctiva ordenada por la Sala, debía cumplir con otorgar la cobertura de conformidad con los términos y condiciones establecidas en el certificado de seguro contratado, más los intereses legales correspondientes.

COMENTARIO: *Las aseguradoras son responsables de revisar con atención y detalle los documentos entregados por los solicitantes, de manera que no se les requiera innecesariamente requisitos, prolongando el tiempo de espera para acceder a la cobertura del seguro con la consecuente sensación de intranquilidad, dado el sentido de urgencia generado por las necesidades económicas de los beneficiarios.*

Resolución 0504-2024/SPC-INDECOPI

21 de febrero de 2024

Asistente: Sandra Vanessa Chumbe Fernández

Las entidades financieras deben gestionar adecuadamente el levantamiento de garantías hipotecarias.

En el procedimiento seguido contra Mibanco – Banco de la Microempresa S.A., la Sala Especializada en Protección al Consumidor del Tribunal del Indecopi confirmó la Resolución 0055-2023/INDECOPI-CUS, emitida por la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Cusco, que declaró fundada la denuncia por no gestionar adecuadamente el levantamiento de la hipoteca constituida sobre el inmueble de la denunciante.

La Sala indicó que la idoneidad del servicio no se agotaba con la cancelación del crédito otorgado por la entidad financiera al consumidor, sino que este se extendía a otros hechos que podían derivarse de la relación de consumo, como la obtención del documento correspondiente para el levantamiento de garantía inmobiliaria (minuta) de forma satisfactoria, de manera que se cumpliera con todos los requisitos para la inscripción en los Registros Públicos y concretar el levantamiento.

En ese sentido, la Sala desestimó lo indicado por la entidad financiera para desvirtuar su responsabilidad -que la denunciante pudo subsanar o aclarar la observación realizada por la autoridad registral al título relacionado a dicho levantamiento de hipoteca- pues la infracción se configuró por la emisión de una minuta no idónea por parte de la denunciada, por lo cual la entidad financiera fue sancionada con 12 UIT.

Comentario: *La Sala asume esta postura pues considera que el pago total de un crédito conlleva la emisión de un documento que deje constancia del levantamiento de la hipoteca que pesa sobre el bien, lo cual debe realizarse de manera idónea por parte del proveedor, máxime cuando los consumidores esperan de las entidades financieras un servicio de calidad que refleje su experiencia considerando que los créditos con garantía hipotecaria son productos ampliamente ofertados en el mercado.*

Resolución 0554-2024/SPC-INDECOPI

28 de febrero de 2024

Asistente: Fancy Noemí Flores Turpo

Los proveedores deben estar preparados para atender emergencias que presenten los consumidores por accidentes ocurridos en sus instalaciones.

En el procedimiento seguido contra Inversiones La Rioja S.A.C. – JW Marriott Hotel Lima, la Sala Especializada en Protección al Consumidor del Tribunal del Indecopi confirmó la Resolución 0175-2023/CC2, emitida por la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 2 que declaró fundada la denuncia, determinando la responsabilidad del denunciado por no llamar inmediatamente a una ambulancia para trasladar al denunciante a una clínica, apenas se conoció que había sufrido un golpe en la cabeza y habría perdido la conciencia temporalmente.

En su recurso de apelación, entre otros, el denunciado señaló que, por la naturaleza de la lesión, era muy limitada la atención que podía darle en el hotel porque no era un establecimiento de salud, siendo aceptable el tiempo de respuesta al suceso.

Sin embargo, la Sala desestimó su alegato indicando que un golpe en la cabeza, por afectar una zona delicada del cuerpo, representaba un serio peligro para la salud aun cuando no hubiera graves señales externas de daño al momento en que el personal de la denunciada atendió al accidentado, por lo que, como mínimo, su personal debió llamar a una ambulancia para que lo trasladen a un centro de salud. En ese sentido, la empresa fue encontrada responsable por infracción de los artículos 18° y 19° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

COMENTARIO: Los proveedores no deberían restar importancia a los accidentes ocurridos a los consumidores en sus instalaciones, sino más bien encontrarse preparados para afrontar situaciones de esa naturaleza que involucre la asistencia de personal médico capacitado y el traslado inmediato a un establecimiento de salud, sobre todo cuando se aprecien consecuencias que podrían ser serias, como un desmayo del consumidor.

Resolución 0637-2024/SPC-INDECOPI

06 de marzo de 2024

Asistente: Alessandra Fátima Mayorca Llanos

Los contratantes pueden pactar como exclusión de la cobertura de un seguro el infringir normas de orden público.

En el procedimiento seguido contra La Positiva Seguros y Reaseguros S.A.A., la Sala Especializada en Protección al Consumidor del Tribunal del Indecopi confirmó la Resolución 0236-2023/INDECOPI-LAM, emitida por la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Lambayeque que declaró infundada la denuncia, al probarse que denegó justificadamente la cobertura del seguro vehicular, al haberse incurrido en causales de exclusión previstas en la póliza, por cuanto el siniestro se produjo como consecuencia de que la unidad asegurada fue conducida por una persona que no contaba con una licencia de conducir adecuada para el tipo de vehículo y además se cometió una infracción calificada como “muy grave” por el Reglamento Nacional de Tránsito, al ingresar al carril contrario infringiendo las normas de tránsito y demarcación de la calzada.

De la revisión de las Condiciones Generales del Seguro Vehicular, se observó que las partes pactaron como causales de exclusión de cobertura la falta de licencia que faculte para conducir el vehículo asegurado; así como, los daños o pérdidas ocasionados como consecuencia de una infracción calificada como “muy grave” incurrida por el conductor de la unidad asegurada. A ello se agrega que, la Ley del Contrato de Seguro, establece que el asegurador queda liberado si el contratante o, en su caso, el asegurado, o el tercero beneficiario, provocan el siniestro dolosamente o por culpa grave, salvo pacto en contrario con relación a esta última.

COMENTARIO: Con esta decisión, la Sala enfatiza que es válido que los ciudadanos que han contratado un seguro soliciten la activación de la cobertura ante un siniestro, sin embargo, resulta razonable que se excluyan supuestos como los abordados en el presente caso, pues sería premiar a aquel que actúa infringiendo normas de orden público.

Resolución 0642-2024/SPC-INDECOPI

06 de marzo de 2024

Asistente: Fiorella Yulizza Alvarado Gutierrez

SOAT: análisis de la condición de caso fortuito o fuerza mayor como causante del accidente debe realizarse en función de las particularidades de la vía.

En el procedimiento seguido contra Rímac Seguros y Reaseguros S.A., la Sala Especializada en Protección al Consumidor del Tribunal del Indecopi revocó la Resolución 1190-2023/CC1, emitida por la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 1 que declaró infundada la denuncia; y, en consecuencia, declaró fundada la misma.

La Sala sancionó al denunciado con una multa de 11,6 UIT, por rechazar injustificadamente el pago de la prestación económica de fallecimiento y gastos de sepelio del Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito (SOAT), al verificarse que el fallecimiento de la cónyuge del denunciante no se produjo como consecuencia de un caso fortuito ajeno a la circulación del vehículo que pudiera constituirse como una causal de exclusión.

En el caso en concreto, el accidente se produjo por la caída de una roca sobre el bus que transportaba a la cónyuge del denunciante por la Carretera Central, en la zona de San Mateo, donde el deslizamiento de piedras no era un evento inusual, al tratarse de una ubicación montañosa.

Adicionalmente, ordenó, como medida correctiva reparadora, que la empresa active el SOAT en favor del cónyuge de la persona que lamentablemente falleció como consecuencia del accidente de tránsito.

COMENTARIO: Con este pronunciamiento la Sala ha establecido que las aseguradoras deben considerar la realidad nacional y las condiciones geográficas de la vía, para determinar si el accidente de tránsito se produjo a raíz de un caso fortuito y, por ende, si corresponde denegar la cobertura del SOAT. Es así como, la Sala considera que el proveedor debe realizar un análisis concienzudo de los casos, más aún atendiendo a la finalidad social de este seguro obligatorio, como es, el garantizar un respaldo económico para la víctima o familiares, en el más breve plazo, al ver menoscabada su situación.

Resolución 0796-2024/SPC-INDECOP

20 de marzo de 2024

Asistente: **Lena Gimena Espinoza Quiñonez**

Los proveedores no pueden cancelar la compra de un producto por falta de stock.

En el procedimiento seguido por la Asociación de Consumidores y Usuarios de la Región Áncash contra Superdeporte Plus Perú S.A.C. - Marathon, la Sala Especializada en Protección al Consumidor del Tribunal del Indecopi revocó la denegatoria ficta de la denuncia proveniente de la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 2 al operar el silencio administrativo negativo, determinando la responsabilidad del denunciado por la inclusión en su página *web* de una cláusula abusiva de ineficacia absoluta dentro de sus términos y condiciones, que permitía que el proveedor suspenda la ejecución de las obligaciones del contrato, así como resolverlas de modo unilateral por una causa ajena a los consumidores -la falta de stock- pese a que ya se había concretado el pago.

La Sala indicó que es obligación de los proveedores verificar el stock de sus productos que ofertan en sus plataformas electrónicas, siendo que dicha labor debe incluir la idoneidad de éstos. Por tal motivo, no es posible que un proveedor indique al consumidor que, luego de concretada la compra, no podrá entregar el producto por cuestiones como robo en sus almacenes, defectos, u otros, pues tiene pleno control sobre el stock y ostenta la responsabilidad de informar sobre su stock vigente. Esto, en atención a que, son los proveedores los que cuentan con información sobre las unidades disponibles de sus productos ofertados a través de sus canales virtuales

Es así como, se sancionó al proveedor con una multa de 9,1 UIT por contar con una cláusula abusiva de ineficacia absoluta que resultaba contraria a una norma de orden público -supuesto tipificado en el artículo 50° literal b. del Código- la misma que colocaba al consumidor en una situación de desventaja, motivo por el cual debía ser inaplicada por la autoridad administrativa.

COMENTARIO: *Los proveedores tienen pleno control sobre los productos ofertados y tienen la posibilidad de adoptar las medidas de seguridad y revisión a fin de garantizar la existencia de estos. Debe recordarse que los proveedores tienen el deber de no incluir cláusulas abusivas en los contratos por adhesión, debiendo prestar especial atención a los términos y condiciones en la oferta de sus productos o servicios, de manera que no coloquen en una situación de desventaja o anulen los derechos de los consumidores, proceder que resulta contrario al Principio de Buena Fe que ha sido reconocido como uno de los principios a los cuales se sujeta el Código y rige la actuación de los actores en el mercado.*

Resolución 0798-2024/SPC-INDECOP

21 de marzo de 2024

Asistente: **Debby Ivone Sunción Álvarez**

Consumidores pueden denunciar a las procesadoras de pago por infracción a las normas de protección al consumidor.

En el procedimiento seguido contra Izipay S.A.C., la Sala Especializada en Protección al Consumidor del Tribunal del Indecopi revocó la Resolución 1251-2023/CC1, emitida por la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 1, que declaró improcedente la denuncia en su contra por no haber contado ni exhibido un libro de reclamaciones virtual en su sitio *web*, al estimar que no se evidenció la existencia de una relación de consumo de la denunciante con Izipay, siendo que esta última actúa en el mercado como una procesadora de pago.

La Sala señaló que, aunque la relación principal se establezca entre los proveedores (establecimientos) que adquieren un procesador de pago y las empresas procesadoras de pago, esto no excluye la posibilidad de que haya una relación de consumo indirecta entre las empresas procesadoras de pago y los consumidores finales; ya que estos últimos utilizan sus servicios para puedan concretarse sus transacciones comerciales.

En ese sentido, resultan procedentes las denuncias en su contra por infracción a las normas de protección al consumidor.

COMENTARIO: *Esta decisión destaca que, a pesar de que el cliente no contrata directamente con la procesadora de pagos, sí utiliza el servicio que dicha procesadora coloca en el mercado, el cual tiene como fin que se pueda adquirir el producto o contratar el servicio requerido, satisfaciendo sus necesidades. Es por ello que, resulta válido que los consumidores tengan la posibilidad de cuestionar su desempeño expresando su insatisfacción y recibir una respuesta. Por su parte, el proveedor podría detectar oportunidades de mejoras en beneficio de su actividad y, por ende, de los consumidores.*

Resolución 1041-2024/SPC-INDECOPI

15 de abril de 2024

Asistente: Lena Gimena Espinoza Quiñonez

Se sanciona al organizador de un concierto por la sobreventa de entradas, cancelación del evento, falta de información y problemas con el aforo.

En el procedimiento seguido de oficio en contra de Fans & Music Entertainment S.A.C. y su gerente general, la Sala Especializada en Protección al Consumidor del Tribunal del Indecopi confirmó la Resolución 047-2023/CC3, emitida por la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 3, que los halló responsables por afectaciones a los consumidores que adquirieron entradas para los conciertos denominados “Juan Luis Guerra 4.40” programados para el 22 y 23 de noviembre 2022.

Se sancionó a la empresa organizadora con una multa total de 357,5 UIT por infracciones a las normas de protección al consumidor, reflejadas en las siguientes conductas:

- Pese a contar con sus entradas para el evento del 22 de noviembre de 2022, varios consumidores no pudieron ingresar (3,2 UIT).
- No llevar a cabo el espectáculo del 23 de noviembre de 2022 (53,6 UIT).
- Haber generado un riesgo injustificado a la seguridad de los consumidores que asistieron al concierto del 22 de noviembre, ya que brindó el espectáculo con un número de personas que superaba el aforo autorizado (300 UIT).
- No informar oportunamente respecto a la cancelación del evento programado a realizarse el 23 de noviembre de 2022 (0,7 UIT).

Asimismo, se sancionó al gerente general con una multa de 5 UIT por haber participado solidariamente en el planeamiento, realización y ejecución de las gestiones para realizar los eventos programados en fechas 22 y 23 de noviembre de 2022.

Finalmente, como medida correctiva, se ordenó que Fans & Music Entertainment S.A.C. cumpla con atender las solicitudes de devolución pendientes, tomando en consideración las pautas establecidas en la misma resolución, siendo que dicha empresa debía acreditar ante la primera instancia el cumplimiento de lo ordenado.

COMENTARIO: La Sala ha verificado diferentes tipos de infracciones cometidas en el marco de un solo evento, el cual convocó a una multitud de consumidores al tratarse de un artista popular, de ahí que su magnitud exigía al proveedor un nivel de organización que evitara cualquier contingencia que pudiera presentarse y frustrar la realización adecuada del concierto. Lo óptimo era que se adoptaran todas las medidas posibles y pertinentes a fin de que el concierto se llevara a cabo conforme a lo esperado por este grupo considerable de consumidores, garantizando niveles de seguridad de manera que no se pusiera en riesgo su vida e integridad.

Resolución 1101-2024/SPC-INDECOPI

22 de abril de 2024

Asistente: Fiorella Yulizza Alvarado Gutierrez

El seguro contra accidentes de tránsito del otro vehículo involucrado en el accidente no beneficia al conductor o propietario que no cumplió con contratar el seguro para su vehículo.

En el procedimiento seguido contra Asociación de Fondo contra Accidentes de Tránsito de los Transportistas de la Región Junín, Pasco y Huánuco – AFOCAT R.J.P.H., la Sala Especializada en Protección al Consumidor del Tribunal del Indecopi confirmó en parte la Resolución 0368-2023/INDECOPI-JUN, emitida por la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Junín, que declaró fundada la denuncia por la denegatoria injustificada de la prestación económica por fallecimiento y reembolso de gastos de sepelio del Certificado de Accidentes de Tránsito (CAT) en favor del denunciante, respecto de su menor hija, quien tenía la calidad de ocupante de un vehículo menor no asegurado que impactó con una unidad que sí contrató un CAT con la denunciada.

La Sala en reiterados pronunciamientos ha señalado que, si bien el CAT o SOAT extienden su protección a las víctimas de accidentes de tránsito que se encuentran como pasajeros en vehículos que no tienen dicho seguro, pero que colisionaron con una unidad que sí cuenta con uno, lo cierto es que dicha regla no aplica cuando quienes solicitan la cobertura son los conductores o propietarios de unidades que no tienen ni CAT ni SOAT, pues no resulta correcto que se beneficien de la cobertura de otra unidad que sí cumplió con dicho deber legal.

Siguiendo ese criterio, se denegó la cobertura a la madre de la víctima de un accidente de tránsito pues era, a su vez, la propietaria del vehículo sin CAT con el que ocurrió el siniestro; sin embargo, se estableció que el padre de la víctima (quien no figuraba como propietario del vehículo ni era cónyuge o conviviente de la madre), era un legítimo beneficiario de la cobertura pretendida. En consecuencia, se sancionó a la denunciada con 3,21 UIT y se ordenó como medida correctiva que cumpla con otorgar la referida cobertura en favor del padre, más los intereses legales correspondientes.

COMENTARIO: La Sala envía un mensaje claro a las AFOCAT y consumidores, consistente en que, aun cuando la solicitante de la cobertura fuera la madre de la víctima, si incumple con sus obligaciones legales en torno al seguro obligatorio contra accidentes de tránsito, perderá la posibilidad de beneficiarse de la cobertura. En el presente caso, dicha protección sí alcanzó al padre de la víctima, quien no era el propietario del vehículo, tampoco cónyuge ni conviviente de la madre, de ahí que la contratación de dicha protección se encontraba totalmente fuera de su esfera de control.

Resolución 1106-2024/SPC-INDECOP

22 de abril de 2024

Asistente: Elizabeth Lucero Flores Banda***Competencia del Indecopi para evaluar denuncias referidas a prestaciones económicas aun cuando formen parte de un seguro de salud.***

En el procedimiento seguido contra Pacífico Compañía de Seguros y Reaseguros S.A., la Sala Especializada en Protección al Consumidor del Tribunal del Indecopi revocó la Resolución 0412-2023/INDECOP-AQP, emitida por la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Arequipa, que declaró improcedente la denuncia por no haber cumplido con proporcionar a la denunciante la cobertura de los servicios funerarios de la póliza de seguros a consecuencia del fallecimiento de su cónyuge.

Es así como, la Sala declaró procedente la denuncia por considerar que el Indecopi, mas no la Superintendencia Nacional de Salud (Susalud), es competente para evaluar denuncias referidas a prestaciones de índole económica, aunque estas provengan de un seguro de salud, como ocurrió en el presente caso, donde el producto contratado se denominaba "Seguro Oncológico Nacional" y uno de sus beneficios era la cobertura por "Gastos de Sepelio – Paquete Plus", cuya falta de activación fue materia de denuncia. Distinto es el caso, donde las controversias surgidas se vinculan con coberturas netamente médicas, donde el competente es Susalud.

En ese sentido, se ordenó a la primera instancia que emita un pronunciamiento sobre el fondo de la denuncia, a la brevedad posible.

COMENTARIO: *Con este pronunciamiento la Sala aclara a los consumidores y proveedores que, si bien como regla general todas las controversias vinculadas con seguros de salud son materia de análisis de Susalud, entidad que se encargará de determinar la existencia de responsabilidades administrativas; pueden existir excepciones, como aquel supuesto donde lo específicamente cuestionado es una prestación netamente económica y no médica de aquel seguro, donde el competente es el Indecopi.*

Resolución 1107-2024/SPC-INDECOP

22 de abril de 2024

Asistente: Elizabeth Lucero Flores Banda.***Las aseguradoras deben adoptar medidas de cuidado al momento de organizar la documentación que presentan sus asegurados.***

En el procedimiento seguido contra Asociación Fondo contra Accidentes de Tránsitos de la Región Lima Metropolitana y Provincia Constitucional S.A., la Sala Especializada en Protección al Consumidor del Tribunal del Indecopi revocó la Resolución 1721-2023/CC1, emitida por la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 1, que declaró infundada la denuncia en relación con el extravío del expediente que contenía la solicitud de cobertura del certificado contra accidentes de tránsito, pues a su criterio no se demostró tal situación. La Sala declaró fundada la denuncia, por cuanto la denunciada omitió aportar medios probatorios a la controversia que permitieran demostrar que tal extravío no se produjo, sancionándola con 5 UIT.

La segunda instancia sustentó que, la aplicación irrestricta de la carga de la prueba podía generar, en determinados supuestos, una afectación al derecho a la tutela jurisdiccional efectiva de los administrados, de ahí que, en determinadas circunstancias, se hacía prácticamente imposible para el consumidor probar el defecto que alegaba -prueba diabólica- por lo que la denunciada se encontraba en una mejor posición para demostrar que no se podría haber suscitado tal ocurrencia (pérdida).

Como medida correctiva se ordenó que la asociación cumpla con adoptar los protocolos y procedimientos pertinentes, a efectos de que se mantenga la adecuada custodia de las solicitudes planteadas por los usuarios u otra documentación perteneciente a tales requerimientos.

COMENTARIO: *La Sala considera que esta conducta denunciada reviste gravedad por cuanto pone de manifiesto el inadecuado manejo y organización que adopta la proveedora con relación a los pedidos planteados por los interesados, lo que debe ser sancionado ejemplarmente a fin de desincentivar que hechos así ocurran, pues podrían conllevar perjuicios a los consumidores por hechos totalmente ajenos a su control.*

Resolución 1186-2024/SPC-INDECOPI

29 de abril de 2024

Asistente: Carmen Lucía Budiel Echevarría

Limitaciones a las compensaciones que las entidades financieras realizan con el dinero depositado en las cuentas de haberes de sus clientes.

En el procedimiento seguido contra Banco de Crédito del Perú S.A., la Sala Especializada en Protección al Consumidor del Tribunal del Indecopi confirmó la Resolución 0734-2022/ILN-CPC, emitida por la Comisión de Protección al Consumidor - Sede Lima Norte, que declaró fundada la denuncia en contra de dicha entidad, al probarse que las compensaciones realizadas el 20 y 21 de marzo de 2029 con cargo a su cuenta sueldo superaron el límite legal establecido.

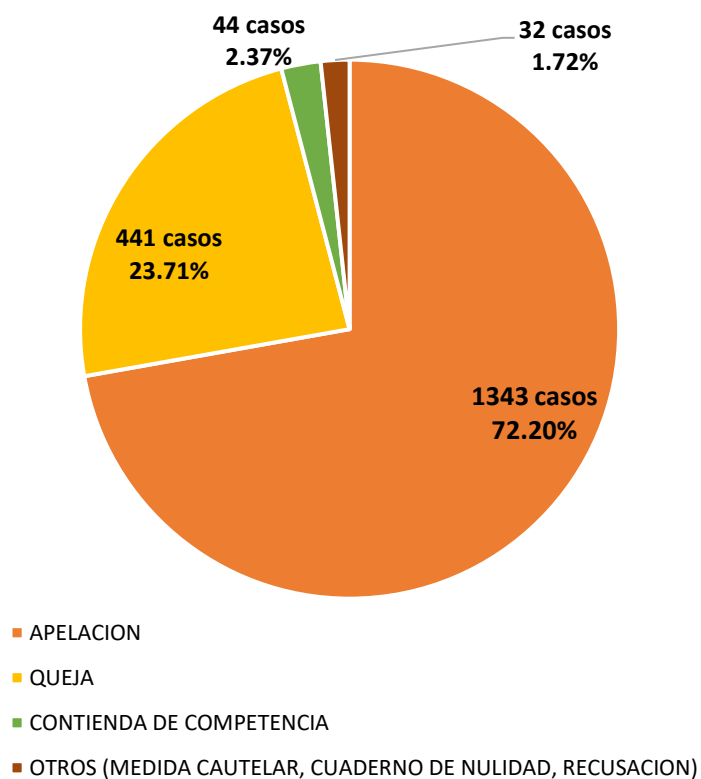
Sobre la compensación de fondos en cuentas sueldo o cuentas de haberes, el Tribunal Constitucional en la Sentencia 670/2021 emitida en el marco del Expediente N° 01796-2020-PA/TC, señaló que, dado que los fondos depositados en dichas cuentas no pierden su calidad remunerativa, las entidades financieras no pueden compensar todos los fondos que obran en ellas, independientemente de que la compensación haya sido pactada o no, sino que, dicha compensación tenía que sujetarse a los límites establecidos en el inciso 6 del artículo 648° del Código Procesal Civil.

La Sala, en concordancia con la posición del Tribunal Constitucional y con lo establecido en la Ley 26702, Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros, asume que el derecho de las entidades financieras de compensar sus acreencias con los activos del deudor que mantengan en su poder se encuentra sujeto a límites; así, se encuentra prohibido su ejercicio respecto de remuneraciones cuando éstas no sean mayores a las 5 URP, y respecto al exceso, sólo podrá aplicarlo hasta una tercera parte.

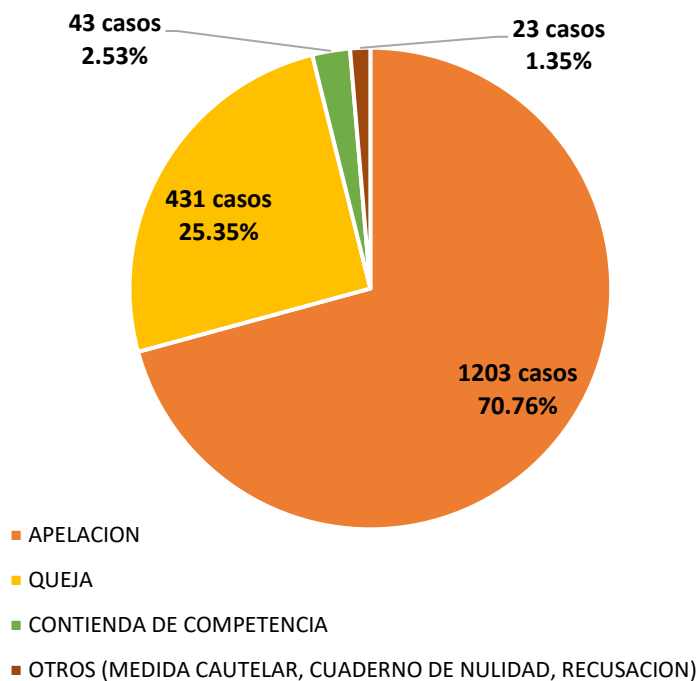
COMENTARIO: *Tanto consumidores como proveedores deben tener claro el criterio actual de la Sala sobre la materia de compensaciones, pues en el pasado se aplicaba una lectura distinta, permitiendo la compensación acordada libre y voluntariamente, sin límite alguno. Cabe recordar que, el Tribunal Constitucional constituye el supremo intérprete de la Constitución y, en general, de la normatividad peruana, por lo cual una interpretación contraria a su criterio efectuada por la Administración afecta el Principio de Predictibilidad.*

ESTADÍSTICAS

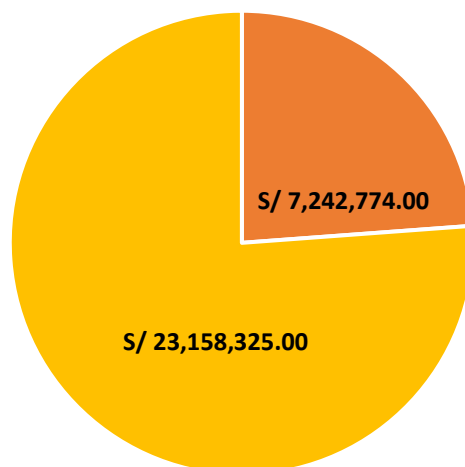
EXPEDIENTES INGRESADOS A LA SPC - ENE - JUN 2024



EXPEDIENTES RESUELTOS POR LA SPC - ENE - JUN 2024



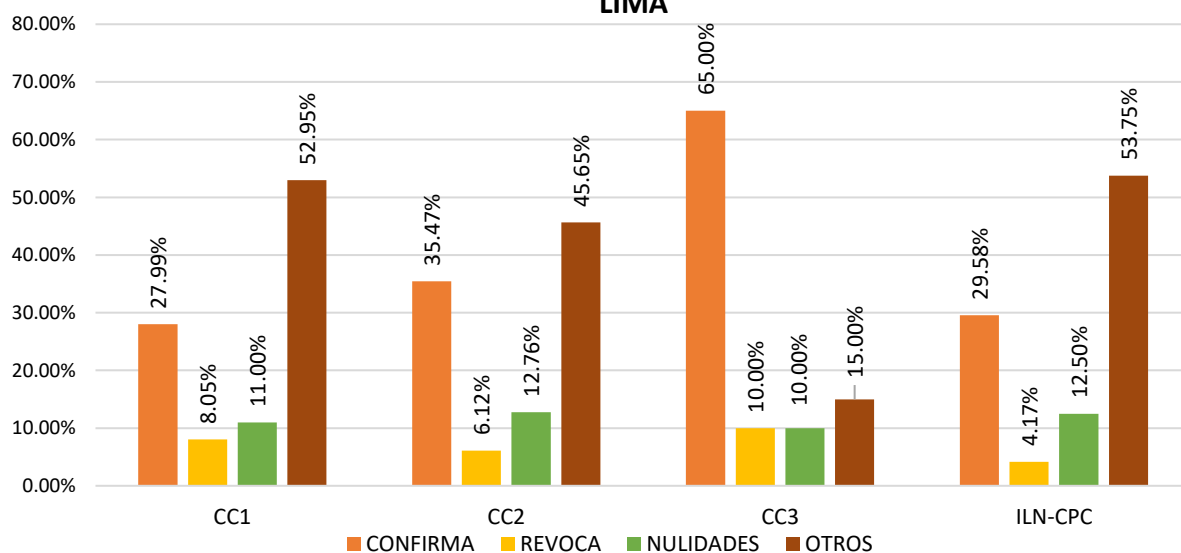
MULTAS IMPUESTAS POR LA SPC



■ I Semestre 2022 ■ I Semestre 2024

HECHOS INFRACTORES SEGÚN TIPO DE CONCLUSIÓN EN LA SPC
I SEMESTRE 2024

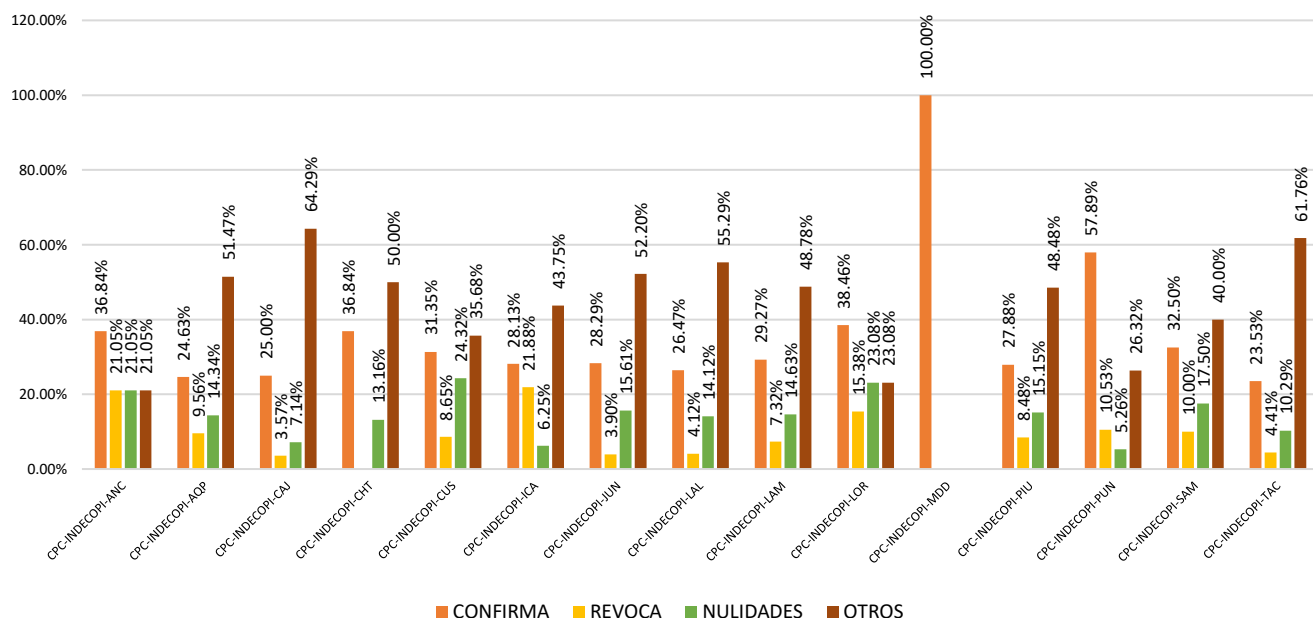
LIMA



***NULIDADES incluye:** nulidad con devolución a primera instancia y nulidad e integración: fundada, infundada, improcedente.

**** OTROS incluye:** conciliación, consentido, desistimiento, improcedente, transacción extrajudicial y otras formas de conclusión.

HECHOS INFRACTORES SEGÚN TIPO DE CONCLUSIÓN EN LA SPC I SEMESTRE 2024 OFICINAS REGIONALES



***NULIDADES incluye:** nulidad con devolución a primera instancia y nulidad e integración: fundada, infundada, improcedente.

**** OTROS incluye:** conciliación, consentido, desistimiento, improcedente, transacción extrajudicial y otras formas de conclusión.



www.gob.pe/Indecopi

Síguenos en: **Indecopi Oficial**



PERÚ
Presidencia
del Consejo de Ministros



BICENTENARIO
PERÚ
2024