

RESOLUCIÓN FINAL N° 0037-2017/CC1

DENUNCIANTE : JULIO AGUSTO BALTAZAR BÉJAR (SEÑOR BALTAZAR)
DENUNCIADAS : CAJA MUNICIPAL DE CRÉDITO POPULAR DE LIMA S.A.
(CAJA)
RÍMAC SEGUROS Y REASEGUROS S.A. (RÍMAC)
MARIATEGUI JLT CORREDORES DE SEGUROS S.A.
(MAREATEGUI CORREDORES)
MATERIAS : PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
DEBER DE IDONEIDAD
DEBER DE INFORMACIÓN
ACTIVIDAD : SEGUROS Y PENSIONES

Lima, 11 de enero de 2017

ANTECEDENTES

1. El 3 de febrero de 2015, el señor Baltazar denunció a la Caja, Rímac y Mariátegui Corredores por presuntas infracciones a la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, Código), señalando lo siguiente:
 - (i) El 31 de octubre de 2012, adquirió un vehículo (marca Chevrolet, modelo Sail y fabricado en 2012) a través de la Caja, contratando adicionalmente un seguro vehicular (Póliza 2101- 336302) con Rímac, el cual fue endosado a favor de la entidad financiera. Agregó que el seguro incluía la cobertura de pérdida total por US\$ 14 990,00.
 - (ii) El 24 de noviembre de 2013, mientras conducía en el distrito de Ate, fue víctima de un choque múltiple ocasionado por el ómnibus de propiedad de la Empresa de Transportes Luis Banchemo Rossi S.A., razón por la cual solicitó a Rímac la cobertura del seguro.
 - (iii) Por Carta DOSVPT 1615-13 del 18 de diciembre de 2013, Rímac declaró la pérdida total de su vehículo, siendo que Mariátegui Corredores se encargó de realizar todos los trámites vinculados al otorgamiento de la indemnización.
 - (iv) Rímac liquidó el siniestro por el monto de US\$ 10 300,00, pese a que la suma pactada en la póliza para la cobertura de pérdida total ascendía a US\$ 14 990,00.
 - (v) Rímac y Mariátegui Corredores no le informaron que debía solicitar a La Positiva Seguros y Reaseguros S.A. (en adelante, La Positiva) la indemnización por responsabilidad civil frente a terceros, por los daños que le ocasionó el vehículo de propiedad de la Empresa de Transportes Luis Banchemo Rossi S.A.

- (vi) La Caja le viene requiriendo el pago de S/ 48 603,70 pese a que, en su calidad de beneficiaria, recibió la indemnización por la pérdida total de su vehículo.
2. El señor Baltazar solicitó que se ordene a las denunciadas las medidas correctivas correspondientes. Asimismo, solicitó el pago de costos y costas del procedimiento.
3. Por Resolución 1 del 24 de marzo de 2015, la Secretaría Técnica admitió a trámite la denuncia interpuesta por el señor Baltazar contra la Caja, Rímac y Mariátegui Corredores, formulando la siguiente imputación de cargos:
- “(i) presunta infracción a los artículos 18 y 19 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en la medida que Rímac Seguros y Reaseguros S.A. no habría cumplido con pagar la diferencia del monto mínimo indemnizable por pérdida total ascendente a US\$ 4 600,00;*
 - “(ii) presunta infracción al literal b) del numeral 1.1 del artículo 1, así como al artículo 2 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en la medida que JLT Corredores de Seguros S.A. y Rímac Seguros y Reaseguros S.A. no habrían cumplido con informar al denunciante que debía de tramitar ante La Positiva Seguros y Reaseguros S.A. la indemnización por responsabilidad civil ante terceros, por los daños generados en el vehículo de la empresa de transportes Luis Banchemo Rossi S.A.; y,*
 - “(iii) presunta infracción a los artículos 18 y 19 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en la medida que Caja Municipal de Crédito Popular Lima S.A. habría requerido al denunciante el pago de S/. 48 603,70, pese a que Rímac Seguros y Reaseguros S.A. había declarado la pérdida total de su vehículo y pagado la correspondiente indemnización.*
4. Rímac presentó sus descargos, manifestando lo siguiente:
- (i) Otorgó la cobertura del seguro de acuerdo a las condiciones pactadas en la Póliza 2101-336302, en la cual se establece que la indemnización por pérdida total será otorgada en base al valor comercial del vehículo a la fecha del siniestro y estará sujeta al pago del 20% por concepto de deducible.
 - (ii) A la fecha en que se produjo el siniestro, el valor comercial del vehículo del señor Baltazar ascendía a US\$ 10 300,00, monto al cual se aplicó el deducible de 20%.
 - (iii) Rímac no se encontraba obligada a informar al señor Baltazar sobre la solicitud de indemnización por responsabilidad civil frente a terceros que debía realizar.
5. Mariátegui Corredores presentó sus descargos indicando que, en su calidad de corredor de seguros de la Póliza 2101-336302, brindó al señor Baltazar toda la información relacionada al procedimiento de atención de siniestro del seguro contratado con Rímac.
6. Por Resolución 7 del 9 de diciembre de 2016, la Secretaría Técnica efectuó el siguiente requerimiento de información y documentación a la Caja:

- (a) *Presentar una copia completa, legible y debidamente suscrita del contrato de crédito otorgado al señor Baltazar, más sus respectivos anexos;*
 - (b) *precisar a cuánto ascendió el crédito otorgado al señor Baltazar;*
 - (c) *presentar una copia del cronograma de pagos del crédito otorgado al señor Baltazar;*
 - (d) *indicar si el señor Baltazar adquirió otro crédito con la Caja.;*
 - (e) *precisar a qué concepto corresponde el monto de S/ 24 312.79 que fue requerido al señor Baltazar mediante requerimiento de pago del 1 de setiembre de 2014;*
 - (f) *precisar como aplicó el pago del seguro vehicular efectuado por Rímac, al crédito que mantenía el señor Baltazar; y,*
 - (g) *precisar el número de cuotas del crédito que canceló el señor Baltazar.*
7. Mediante escritos del 16 y 20 de diciembre de 2016, y 5 de enero de 2017, la Caja absolvió parcialmente el requerimiento formulado por la Secretaría Técnica.

ANÁLISIS

Cuestión previa: sobre la imputación de cargos

8. El artículo 201 de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General (en adelante, LPAG), establece que los errores materiales en los actos administrativos pueden ser rectificadas con efecto retroactivo, en cualquier momento, de oficio o a instancia de los administrados, siempre que no se altere lo sustancial de su contenido ni el sentido de la decisión¹.
9. La Secretaría Técnica efectuó la siguiente imputación de cargos contra Mariátegui Corredores y Rímac:

“(ii) presunta infracción al literal b) del numeral 1.1 del artículo 1, así como al artículo 2 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en la medida que JLT Corredores de Seguros S.A. y Rímac Seguros y Reaseguros S.A. no habrían cumplido con informar al denunciante que debía de tramitar ante La Positiva Seguros y Reaseguros S.A. la indemnización por responsabilidad civil ante terceros, por los daños generados en el vehículo de la empresa de transportes Luis Banchemo Rossi S.A.”

(Subrayado agregado)

¹ **LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, publicada el 11 de abril de 2001**
Artículo 201.- Rectificación de errores

201.1 Los errores material o aritmético en los actos administrativos pueden ser rectificadas con efecto retroactivo, en cualquier momento, de oficio o a instancia de los administrados, siempre que no se altere lo sustancial de su contenido ni el sentido de la decisión.

201.2 La rectificación adopta las formas y modalidades de comunicación o publicación que corresponda para el acto original.

10. Sin embargo, de la revisión del expediente se verifica que el hecho cuestionado por el señor Baltazar se encuentra referido a que Mariátegui Corredores y Rímac no habrían cumplido con informarle que debía tramitar ante La Positiva la indemnización por responsabilidad civil ante terceros, por los daños que le ocasionó el vehículo de la Empresa de Transportes Luis Banchemo Rossi S.A.
11. Así, en tanto no se ha causado indefensión a las partes, corresponde corregir el error material incurrido, efectuando la siguiente imputación de cargos:

“(ii) presunta infracción al literal b) del numeral 1.1 del artículo 1, así como al artículo 2 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en la medida que JLT Corredores de Seguros S.A. y Rímac Seguros y Reaseguros S.A. no habrían cumplido con informar al denunciante que debía de tramitar ante La Positiva Seguros y Reaseguros S.A. la indemnización por responsabilidad civil ante terceros, por los daños que le ocasionó el vehículo de la empresa de transportes Luis Banchemo Rossi S.A.”

Sobre las presuntas infracciones al deber de idoneidad

12. El artículo 65 de la Constitución Política del Perú consagra la defensa por el Estado peruano de los intereses de los consumidores², mandato que es recogido en el literal c) del numeral 1.1 del artículo 1 del Código, el cual reconoce el derecho de los consumidores a la protección de sus intereses económicos y establece la protección contra métodos comerciales coercitivos o cualquier otra práctica similar, así como frente a información interesadamente equívoca respecto de los productos o servicios que son ofrecidos en el mercado³.
13. Al respecto, todo proveedor ofrece una garantía sobre la idoneidad de los bienes y servicios que ofrece en el mercado, lo anterior en función de la información que traslada a los consumidores de manera expresa o tácita. En tal sentido, para establecer la existencia de una infracción corresponderá al consumidor o a la autoridad administrativa acreditar la existencia del defecto, siendo que ante tal situación será de carga del proveedor demostrar que dicho defecto no le es imputable para ser eximido de responsabilidad⁴.

² **CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL PERÚ, publicada el 30 de diciembre de 1993**

Artículo 65.- El Estado defiende el interés de los consumidores y usuarios. Para tal efecto garantiza el derecho a la información sobre los bienes y servicios que se encuentran a su disposición en el mercado. Asimismo, vela, en particular, por la salud y la seguridad de la población.

³ **LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, publicada el 2 de setiembre de 2010**

Artículo 1.- Derechos de los consumidores

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

(...)

c. Derecho a la protección de sus intereses económicos y en particular contra las cláusulas abusivas, métodos comerciales coercitivos, cualquier otra práctica análoga e información interesadamente equívoca sobre los productos o servicios.

⁴ **LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, publicada el 2 de setiembre de 2010**

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.

14. En efecto, una vez que se ha probado el defecto, sea con los medios probatorios presentados por el consumidor o por los aportados de oficio por la Secretaría Técnica de la Comisión, si el proveedor pretende ser eximido de responsabilidad deberá aportar pruebas que acrediten la fractura del nexo causal o que actuó con la diligencia requerida.

(i) **De la cobertura del seguro vehicular**

15. El señor Baltazar indicó que Rímac liquidó el siniestro por el monto de US\$ 10 300,00, pese a que la suma pactada en la póliza para la cobertura de pérdida total ascendía a US\$ 14 990,00.

16. Rímac señaló que otorgó la cobertura del seguro de acuerdo a las condiciones pactadas en la Póliza 2101-336302, en donde se establece que la indemnización por pérdida total será otorgada en base al valor comercial del vehículo a la fecha del siniestro y estará sujeta al pago del 20% por concepto de deducible.

17. Obran en el expediente, los siguientes medios probatorios:

(i) Condiciones particulares de la Póliza 2101-336302⁵:

Coberturas	Suma Asegurada	
Daño propio (valor referencial)	US\$	14,990.00
Daño malicioso vandalismo y terrorismo		
Huelga y conmoción civil		
Riesgos de la naturaleza		
Ausencia de control		
Responsabilidad civil frente a terceros	US\$	50,000.00
Responsabilidad civil por ausencia de control	US\$	50,000.00

Deducibles (No incluye I.G.V.)
Por evento 20% del monto del siniestro, mínimo US\$ 400.00 en talleres multimarca
Excepto para:
Robo Parcial: 15% del monto indemnizable, mínimo US\$ 350.00
Rotura Accidental de Vidrios: Sin Deducible (Sólo vidrio nacional)
Rotura Accidental de Vidrios: 10% del monto indemnizable, mínimo US\$ 150.00 (Luna Original)
Obligatorio instalación de GPS para cobertura al 100% de Robo Total, si tiene GPS instalado y activo no aplica deducible ni coaseguro
Pérdida total por Accidente 20% del monto indemnizable.
Ausencia de Control, 25% del monto del siniestro, mínimo US\$ 400.00

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.

⁵ Ver foja 17 del expediente.

(ii) Condiciones generales de la Póliza 2101-336302⁶:

“ARTÍCULO N° 10

BASE PARA EL CALCULO DE LA INDEMNIZACIÓN

Sujeto a los demás término y condiciones de la Póliza, el importe base de la indemnización para cada una de las coberturas otorgadas por esta Póliza será establecido de acuerdo con las siguientes reglas:

(...)

B. Cobertura de Daño Propio

Sujeto a los demás términos y condiciones de la Póliza, incluyendo lo estipulado por los artículos 11° y 12° de estas Condiciones Generales, el importe base de la indemnización para cada uno de los vehículos asegurados dañados o destruidos o perdidos total o parcialmente, corresponde a:

(...)

2) *Pérdida Total por Causa Distinta de Robo Total:*

En caso de destrucción total del vehículo asegurado o si el valor de la reparación o remediación de los daños o pérdidas físicas iguala o excede al 75% del Valor Comercial de ese vehículo asegurado a la fecha de ocurrencia del siniestro o al 75% de su Suma Asegurada, el siniestro será considerado Pérdida Total.

En ese caso, el importe base de la indemnización corresponderá al Valor Comercial del vehículo asegurado a la fecha del siniestro.

(...)

ARTÍCULO N° 14

DEFINICIONES

Complementando las definiciones señaladas en el artículo 27° de las Condiciones Generales de Contratación, queda convenido entre las partes que el significado de las palabras más adelante indicadas es el siguiente:

(...)

• **VALOR COMERCIAL**

Es el valor de mercado de un vehículo de la misma marca, año, modelo y estado de conservación que el vehículo asegurado en mercado peruano en el momento que se especifique en las presentes Condiciones Generales u otra parte de la Póliza.

(...)

(Subrayado agregado)

⁶ Ver fojas 209-234 del expediente.

18. De los documentos expuestos se observa lo siguiente:
- (i) Si bien la suma asegurada por la cobertura de daño propio asciende a US\$ 14 990,00, esta hace referencia al monto que como máximo está obligada a otorgar Rímac en caso se produzca alguno de los riesgos englobados en dicha cobertura —entre ellos, el de pérdida total—.
 - (ii) El monto de la indemnización por pérdida total estará sujeta al valor comercial que tenga el vehículo asegurado a la fecha del siniestro (24 de noviembre de 2013), respecto del cual el asegurado además deberá asumir el 20% por concepto de deducible.
19. Así, se verifica que, contrariamente lo señalado por el señor Baltazar, Rímac no se encontraba obligada a otorgarle US\$ 14 990,00 por la pérdida total de su vehículo, en tanto dicho monto hace referencia al valor máximo de cobertura, el cual —como ha quedado demostrado— se encuentra sujeto a variaciones de acuerdo a las condiciones pactadas en la Póliza 2101-336302.
20. En consecuencia, la Comisión considera que corresponde declarar infundada la denuncia interpuesta por el señor Baltazar contra Rímac, por presunta infracción a los artículos 18 y 19 del Código, en la medida que ha quedado acreditado que la compañía aseguradora pagó el monto indemnizable por pérdida total, de acuerdo a lo estipulado en la Póliza 2101-336302.

(ii) Del requerimiento de pago

21. El señor Baltazar señaló que la Caja le viene requiriendo el pago de S/ 48 603,70 pese a que, en su calidad de beneficiaria, recibió la indemnización por la pérdida total de su vehículo.
22. Obran en el expediente, los siguientes medios probatorios:
- (i) Contrato de otorgamiento de crédito (“Cajagas”), fianza y constitución de garantía mobiliaria, suscrito por el señor Baltazar⁷:

“OCTAVA: PAGARÉ INCOMPLETO


En respaldo del crédito otorgado a que se refiere la cláusula segunda, EL CLIENTE y EL FIADOR SOLIDARIO, de ser el caso; emiten y afianzan, respectivamente, un pagaré incompleto debidamente suscrito que, de conformidad con lo establecido en el artículo 10° de la Ley N° 27287, Ley de Títulos Valores, será completado por LA CAJA, consignando en el mismo el importe correspondiente a la liquidación de las sumas adeudadas a LA CAJA y que sean de cargo de EL CLIENTE, conforme al presente instrumento en la fecha en que se opte por ejercer la facultad que le confiere la cláusula siguiente del presente contrato.

⁷ Ver foja 8 del expediente.

EL CLIENTE autoriza a LA CAJA para que, alternativamente, y a su sola elección, pueda iniciar la cobranza del saldo deudor por la vía ejecutiva con el pagaré completado conforme a lo acordado en esta cláusula, o con la liquidación a la que se refiere el numeral 7° del artículo 132° de la Ley N° 26702, Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros.
(...)"

(Subrayado agregado)

(ii) Pagaré 0206515, emitido el 31 de octubre de 2012 por S/ 48 603.70⁸:

 Caja Metropolitana La Caja de todos		PAGARÉ		0206515	
LUGAR DE EMISIÓN LIMA		FECHA DE EMISIÓN Día: 31 Mes: 10 Año: 2012			FECHA DE VENCIMIENTO Día: 11 Mes: 06 Año: 2014
MONEDA E IMPORTE S/ 48,603.70					
Por este PAGARÉ prometo(emos) pagar incondicionalmente a la orden de la Caja Municipal de Crédito Popular de Lima S.A., en adelante Caja Metropolitana, en su Oficina Principal, sita en Av. Nicolás de Piérola N° 1785, Cercado de Lima, Lima, la cantidad de:					
CUARENTA Y OCHO MIL SEISCIENTOS TRES CON 70/100 NUEVOS SOLES					
Importe a debitar en cuenta de la empresa del Sistema Financiero que se indica:					
EMPRESA DEL SISTEMA FINANCIERO		OFICINA		CUENTA	
				D.C.	
Persona Natural	Emitente (1): <u>JULIO AUGUSTO BALTAZAR BEJAR</u>				
	Emitente (2): <u>ESTHER MARIVEL VILCARANO CCENTE</u>				
	Domicilio: <u>GRUPO UCV 135, LT. 59, AA. H.L. HUAYCAN, ZONA I, ATE VITARTE, LIMA</u>				
	D.O.I. (1): <u>70602088</u> <u>70603480B</u>				
	Firma (1): <u>[Firma]</u>				
Persona Natural	Emitente (3): _____				
	Emitente (4): _____				
	Domicilio: _____ Telf. _____				
	D.O.I. (3): _____ D.O.I. (4): _____				
	Firma (3): _____ Firma (4): _____				
Persona Jurídica	Emitente: _____				
	Domicilio: _____				
	D.O.I.: _____ Telf.: _____				
	Representante(s): _____				
	D.O.I. (1): _____ D.O.I. (2): _____ D.O.I. (3): _____ Poderes inscritos en: _____ Firma (s): _____				
Cláusulas Especiales:					
(1) Este pagaré debe ser pagado en la misma moneda que expresa este título valor. (2) A su vencimiento, podrá ser prorrogado por su tenedor, por el plazo que este señale en este mismo documento, sin que sea necesaria intervención alguna del obligado principal ni de los obligados solidarios. (3) El importe de este pagaré generará desde la fecha de su emisión hasta la fecha de su respectivo vencimiento, un interés compensatorio a la tasa de <u>20.00</u> % por año. (4) Desde su último vencimiento, su importe generará un interés compensatorio a la tasa de <u>20.00</u> % por año más un interés moratorio a la tasa de <u>20.02</u> % por año. (5) Los pagos que correspondan, serán atendidos con cargo a la cuenta arriba señalada. (6) El presente pagaré no requiere ser protestado por falta de pago, procediendo su ejecución por el solo mérito de haber vencido su plazo y no haber sido prorrogado. (7) Autorizo(amos) expresa e irrevocablemente a la Caja Metropolitana para que a su vencimiento pueda disponer se debite cualquier cuenta o para aplicar cualquier fondo y/o bien o valor que mantenga(amos) en su poder, en moneda nacional o extranjera, a la amortización o cancelación de este pagaré. (8) Renuncio(amos) al fuero de cualquier otro domicilio y nos sometemos expresamente a la competencia de los Jueces y Tribunales del Distrito Judicial de Lima, señalando como mi (nuestro) domicilio el que figura en este documento. Cualquier cambio de domicilio para ser válido, será comunicado a la Caja Metropolitana mediante carta notarial, siempre que el nuevo domicilio este ubicado dentro del radio urbano de Lima o Callao.					

⁸ Ver foja 55 del expediente.

- (iii) Demanda interpuesta por la Caja contra el señor Baltazar, el 19 de setiembre de 2014⁹:

“II.- FUNDAMENTOS DE HECHO

1.- Que, como consecuencia de las relaciones financieras sostenidas con la entidad recurrente, la demandada emitió a favor de la entidad demandante el Pagaré 0206515 por la suma de S/. 48,603.70 Nuevos Soles, la misma que se constituye el monto de nuestro petitorio.

(...)”

23. De los documentos expuestos se aprecia que la Caja se encontraba facultada a completar el pagaré con el importe de las sumas adeudadas por el señor Baltazar, el cual ascendía a S/ 48 603,70 y cuyo pago fue exigido por la entidad financiera, el 19 de setiembre de 2014 en la vía judicial correspondiente.
24. Al respecto, cabe advertir que de la consulta realizada en la página del Poder Judicial se observa que mediante Resolución 2 del 29 de diciembre de 2014, el Quinto Juzgado Civil Subespecialidad Comercial de la Corte Superior de Justicia de Lima resolvió llevar adelante la ejecución del pagaré hasta que el señor Baltazar cancele a la Caja la suma de S/ 48 603,70¹⁰.
25. Así, se verifica que —a la fecha— ya existe un pronunciamiento del Poder Judicial, el cual resuelve llevar adelante el cobro de los S/ 48 603,70 al señor Baltazar, quien, cabe advertir, no formuló contradicción alguna durante el proceso.
26. En consecuencia, la Comisión considera que corresponde declarar infundada la denuncia interpuesta por el señor Baltazar contra la Caja, por presunta infracción a los artículos 18 y 19 del Código, en la medida que ha quedado acreditado que la entidad financiera requirió válidamente al denunciante el pago de S/ 48 603,70.

Sobre la presunta infracción al deber de información

27. El literal b) del numeral 1.1 del artículo 1 del Código reconoce el derecho de los consumidores a acceder a información oportuna, suficiente, veraz y fácilmente accesible, relevante para tomar una decisión o realizar una elección de consumo que se ajuste a sus intereses, así como para efectuar un uso o consumo adecuado de los productos o servicios¹¹.

⁹ Ver fojas 56-59 del expediente.

¹⁰ Ver: <https://cei.pj.gob.pe/cei/forms/detalleform.html>

¹¹ **LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, publicada el 2 de setiembre de 2010**
Artículo 1.- Derechos de los consumidores

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

(...)

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

28. Asimismo, el artículo 2 del Código establece que, el proveedor tiene la obligación de ofrecer al consumidor toda la información relevante para tomar una decisión o realizar una elección adecuada de consumo, así como para efectuar un uso o consumo adecuado de los productos o servicios¹².
29. Esta obligación implica que los proveedores deben poner a disposición de los consumidores toda la información relevante respecto a los términos y condiciones de los productos o servicios ofrecidos, de manera tal que pueda ser conocida por un consumidor de manera sencilla.
30. El señor Baltazar manifestó que Rímac y Mariátegui Corredores no le informaron que debía solicitar a la Positiva la indemnización por responsabilidad civil frente a terceros, por los daños que le ocasionó el vehículo de propiedad de la Empresa de Transportes Luis Banchemo Rossi S.A.
31. Rímac indicó que no se encontraba obligada a informar al señor Baltazar sobre la indemnización por responsabilidad civil frente a terceros que debía realizar.
32. Mariátegui Corredores señaló que, en su calidad de corredor de seguros de la Póliza 2101- 336302, brindó al señor Baltazar toda la información relacionada al procedimiento de atención de siniestro del seguro contratado con Rímac.
33. Al respecto, no obra en el expediente medio probatorio alguno que permita a la Comisión verificar que Rímac o Mariátegui Corredores se comprometieron a informar al señor Baltazar que, ante un siniestro ocasionado por un tercero, debía solicitar a la compañía aseguradora de dicho vehículo la cobertura por responsabilidad civil frente a terceros.
34. Adicionalmente, cabe advertir que no existe un mandato legal que obligue a las compañías aseguradoras o a los corredores de seguros a brindar dicha información a los asegurados, en tanto su deber de información de encuentra relacionado a los seguros que comercializan e intermedian, respectivamente.
35. En consecuencia, declarar infundada la denuncia interpuesta el señor Baltazar contra Rímac Mariátegui Corredores, por presunta infracción al literal b) del numeral 1.1 del artículo 1 y al artículo 2 del Código, en la medida que no ha quedado acreditado que el corredor de seguros ni la compañía aseguradora se encontraban obligadas a informar al denunciante sobre la indemnización por responsabilidad civil frente a terceros que debía solicitar a La Positiva por los daños que le ocasionó el vehículo de propiedad de la Empresa de Transportes Luis Banchemo Rossi S.A.

¹²

LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, publicada el 2 de setiembre de 2010

Artículo 2.- Información relevante

2.1 El proveedor tiene la obligación de ofrecer al consumidor toda la información relevante para tomar una decisión o realizar una elección adecuada de consumo, así como para efectuar un uso o consumo adecuado de los productos o servicios.

2.2 La información debe ser veraz, suficiente, de fácil comprensión, apropiada, oportuna y fácilmente accesible, debiendo ser brindada en idioma castellano. (...)

Sobre la medida correctiva y el pago de las costas y costos del procedimiento

36. En tanto no se ha verificado una infracción al Código por parte de la Caja, Rímac y Mariátegui Corredores, corresponde denegar la medida correctiva y el pago de las costas y costos del procedimiento solicitados por el señor Baltazar, por ser accesorios al pronunciamiento sustantivo.

RESUELVE

PRIMERO: declarar infundada la denuncia interpuesta por el señor Julio Augusto Baltazar Béjar contra Rímac Seguros y Reaseguros S.A., por presunta infracción a los artículos 18 y 19 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en la medida que ha quedado acreditado que la compañía aseguradora pagó el monto indemnizable por pérdida total, de acuerdo a lo estipulado en la Póliza 2101-336302.

SEGUNDO: declarar infundada la denuncia interpuesta por el señor Julio Augusto Baltazar Béjar contra Caja Municipal de Crédito Popular de Lima S.A., por presunta infracción a los artículos 18 y 19 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en la medida que ha quedado acreditado que la entidad financiera requirió válidamente al denunciante el pago de S/ 48 603,70.

TERCERO: declarar infundada la denuncia interpuesta el señor Julio Augusto Baltazar Béjar contra Rímac Seguros y Reaseguros S.A. y Mariátegui JLT Corredores de Seguros S.A., por presunta infracción al literal b) del numeral 1.1 del artículo 1 y al artículo 2 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en la medida que no ha quedado acreditado que el corredor de seguros ni la compañía aseguradora se encontraban obligadas a informar al denunciante sobre la indemnización por responsabilidad civil frente a terceros que debía solicitar a La Positiva Seguros y Reaseguros S.A., por los daños que le ocasionó el vehículo de propiedad de la Empresa de Transportes Luis Banchemo Rossi S.A.

CUARTO: denegar la medida correctiva, así como el pago de costas y costos del procedimiento solicitados por el señor Julio Augusto Baltazar Béjar.

QUINTO: informar a las partes que la presente resolución tiene vigencia desde el día de su notificación y no agota la vía administrativa. En tal sentido, se informa que de conformidad con lo dispuesto por el artículo 38 de la Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, aprobada por Decreto Legislativo 807 —modificado por la Primera Disposición Complementaria Modificatoria de la Ley 29517, Código de Protección y Defensa del Consumidor— el único recurso impugnativo que puede interponerse contra lo dispuesto por este órgano colegiado es el de apelación¹³. Cabe señalar que dicho recurso deberá ser presentado ante la Comisión en

¹³ **LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, publicada el 2 de setiembre de 2010**
DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS MODIFICATORIAS

PRIMERA. - Modificación del artículo 38 del Decreto Legislativo núm. 807

Modifícase el artículo 38 del Decreto Legislativo núm. 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, con el siguiente texto:

Artículo 38.- El único recurso impugnativo que puede interponerse durante la tramitación del procedimiento es el de apelación, que procede únicamente contra la resolución que pone fin a la instancia, contra la resolución que impone multas y contra la resolución que dicta una medida cautelar. El plazo para interponer dicho recurso es de cinco (5) días hábiles. La

un plazo máximo de cinco (5) días hábiles contado a partir del día siguiente de su notificación, caso contrario, la resolución quedará consentida¹⁴.

Con la intervención de los señores Comisionados: Juan Carlos Zevillanos Garnica, José Ricardo Wenzel Ferradas, Erika Claudia Bedoya Chirinos y Diego Vega Castro-Sayán.

JUAN CARLOS ZEVILLANOS GARNICA
Presidente

apelación de resoluciones que pone fin a la instancia se concede con efecto suspensivo. La apelación de multas se concede con efecto suspensivo, pero es tramitada en cuaderno separado. La apelación de medidas cautelares se concede sin efecto suspensivo, tramitándose también en cuaderno separado.

¹⁴ **LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, publicada el 11 de abril de 2001**
Artículo 212.- Acto firme

Una vez vencidos los plazos para interponer los recursos administrativos se perderá el derecho a articularlos quedando firme el acto.