



UNIVERSIDAD
**SAN IGNACIO
DE LOYOLA**

FACULTAD DE DERECHO

Carrera de Derecho

**RESUMEN DE EXPEDIENTE ADMINISTRATIVO
N° DE EXPEDIENTE : 667-2013/CC1
MATERIA : PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
DENUNCIANTE : JONATHAN GABRIEL GONZALES
DENUNCIADO : MAPFRE PERU COMPAÑÍA DE
SEGUROS Y REASEGUROS**

**Trabajo de Suficiencia Profesional para optar el Título
Profesional de Abogado**

ROSARIO SOLEDAD PRINCIPE GUZMÁN

**Lima – Perú
2019**

PRESENTACIÓN	3
CAPÍTULO I	4
SÍNTESIS DEL PROCESO PROCEDIMIENTO EN ETAPAS	4
1. SINTESIS DE LA DENUNCIA	4
2. AMDISIÓN A TRÁMITE DE LA DENUNCIA	5
3. SINTESIS DE LOS DESCARGOS	6
4. SINTESIS DE LA RESOLUCIÓN DE LA COMISIÓN	8
5. SINTESIS DEL RECURSO DE APELACIÓN	10
6. SINTESIS DE LA RESOLUCIÓN DE LA SALA ESPECIALIZADA	12
CAPÍTULO II	15
MARCO TEÓRICO Y DOCTRINAL	15
1. ANTECEDENTES LEGISLATIVOS:	15
2. MARCO LEGAL	20
3. ANÁLISIS DOCTRINARIO:	28
CAPITULO III	38
1. ANALISIS JURISPUDENCIAL	38
CONCLUSIÓN	44
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	46

PRESENTACIÓN

El presente informe está referido al Expediente N°667-2013/CC1, en torno a la materia de protección al consumidor, tramitado ante la Comisión de Protección al Consumidor N°01 – de Indecopi Sede Central; por haber infringido sus derechos reconocidos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor (Ley N°29571).

En la primera parte del informe, se realiza un breve resumen respecto a la denuncia realizada por el Sr. Jonathan Humberto Gabriel Gonzales en contra de Mapfre Perú Compañía de Seguros y Reaseguros S.A., por la presunta infracción a las normas establecidas en el Código de Protección al Consumidor, a lo que la empresa denunciada, se apersonó al procedimiento, presentó sus descargos y solicitó que la denuncia interpuesta por el señor Gabriel Gonzales sea desestimada, una vez expuestos los descargos de parte de la empresa denuncia, la Comisión de Indecopi emitió la resolución correspondiente. Asimismo, se continuará con el trámite del recurso de apelación seguido por ante la Sala Especializada en Protección al Consumidor; la cual dará la resolución final del presenta caso.

Se ha realizado un resumen minucioso con la descripción de los diversos actos procesales, a fin de que resulte comprensible la forma en la cual se ha tramitado el proceso, presentándolos de forma ordenada conforme obran en el mismo. Del mismo modo, se realiza un análisis de todo el proceso administrativo seguido y que es materia del presente informe. Finalmente, se indican las conclusiones arribadas respecto al propio proceso.

CAPÍTULO I

SÍNTESIS DEL PROCESO PROCEDIMIENTO EN ETAPAS

1. SINTESIS DE LA DENUNCIA

El 23 de septiembre de 2013, Jonathan Humberto Gabriel Gonzales denunció a Mapfre Perú Compañía de Seguros y Reaseguros S.A. por la presunta infracción al Código de Protección y Defensa del Consumidor ante la Comisión de Protección al Consumidor N°1 – Sede Central.

Los fundamentos de dicha denuncia fueron los siguientes:

- El 09 de diciembre de 2012, mientras se desplazaba desde la ciudad de Chincha a Lima, sufrió un accidente de tránsito mientras manejaba su vehículo, ocasionado que este presentará daños materiales. Ante ello y, en la medida que había contratado un seguro vehicular con Mapfre, procedió a comunicarle del siniestro de manera inmediata. El motivo del accidente se debió a que se encontraba en una zona de llovizna y neblina.
- Mediante una carta notarial de fecha 02 de enero de 2013, la aseguradora denegó la cobertura de siniestro indicando que había reportado a la central de emergencias que el accidente se produjo por quedarse dormido, mientras que en la manifestación que se prestó en la Policía Nacional del Perú del distrito de Asia había señalado que el despiste fue originado a causa de la llovizna y neblina, incurriendo en declaraciones inexactas en la reclamación del siniestro, lo cual determinaba la pérdida del derecho indemnizatorio.
- Lo declarado no podría ser considerado como un reclamo inexacto en la medida que no varió los hechos acontecidos, más aún cuando el procurador de la compañía de seguros se presentó al poco tiempo de ocurrido el siniestro, pudiendo verificar lo manifestado.

- Se adhirió a un contrato que contenía cláusulas generales, cuya interpretación quedaba el libre albedrío de la aseguradora, basándole cualquier dato inexacto para sustraerse del reconocimiento Añadió que no se podría afirmar que se había quedado dormido ni que se encontrará cansado sin que se tuviera mayores elementos de juicio para ello.

En virtud de lo señalado solicitó que la denunciada sea sancionada, además de que la Comisión le imponga las medidas correctivas, así como el pago de costas y costos.

El procedimiento administrativo (actualmente denominado ordinario) se encuentra regulado por las disposiciones del Decreto Legislativo N°807 (Ley sobre Facultades, Normas y Organización del INDECOPI), en cuyo Capítulo V se establece la tramitación del Procedimiento Único de la Comisión de Protección al Consumidor. Asimismo, al presente caso se aplicaron las disposiciones procedimentales contenidas en el Código de Protección y Defensa del Consumidor.

2. ADIMISIÓN A TRÁMITE DE LA DENUNCIA.

El 30 de octubre de 2013, mediante Resolución N°1, la Secretaría Técnica de la Comisión de la Comisión de Protección al Consumidor N°01 admitió a trámite la denuncia y formuló contra Mapfre por lo siguiente:

- Considera que el hecho denunciado consiste en que Mapfre le habría denegado injustificadamente a brindar la cobertura del seguro contratado por el Señor Gabriel; involucraría una posible afectación a las expectativas del denunciante, quien no habría encontrado una correspondencia entre lo que esperaba recibir por parte del proveedor denunciado y lo que realmente recibió. Por consiguiente, corresponde calificar el hecho materia de denuncia como una presunta infracción del deber de idoneidad, tipificado en los artículos 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

Asimismo, otorgó un plazo de cinco días hábiles para que la denunciada presente sus descargos.

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 26° del Decreto Legislativo N°807, una vez admitida la denuncia se notificará a la parte denunciada, otorgándole cinco días para que presente sus descargos. Dicho plazo se encuentra sujeto a la declaración de rebeldía de no cumplirse con el apersonamiento, pudiendo meritarse los hechos denunciados como ciertos, conforme a lo establecido en artículo 223.1 de la Ley del Procedimiento Administrativo General (Ley N°27444), cuya aplicación es de forma supletoria a estos procedimientos.

3. SINTESIS DE LOS DESCARGOS

El 20 de noviembre de 2013 Mapfre se apersonó al procedimiento y habiendo solicitado un plazo adicional para presentar sus descargos, el 10 de diciembre de 2013 contestó a la denuncia formulada por el Señor Jonathan Gabriel con los siguientes fundamentos:

- La Aseguradora Mapfre, señala que el denunciante contrató la Póliza de Seguro de Automóviles Planes N°2011210600730 por el periodo comprendido entre el 22 de agosto de 2012 y 22 de agosto de 2014, manifestando su conformidad con los términos y condiciones del referido contrato.
- El 09 de diciembre de 2012, el señor Gabriel reportó el siniestro a las 06:40 a.m. aproximadamente, manifestando que había sufrido un choque con volcadura por despiste debido a que se había quedado dormido mientras conducía con su vehículo. Ante ello, envió a uno de sus procuradores para realiza las investigaciones del caso, ocurriendo que el denunciante señaló en dicho informe del siniestro que no pudo visualizar de manera adecuada el carril en el que iba debido a la neblina y llovizna de la zona, lo cual evidenciaba una contradicción entre la declaración inicial de la causa del siniestro y el reporte oficial del mismo.
- El 18 de diciembre de 2012, se presentó a la compañía el informe del procurador en el cual se concluía que el señor Gabriel se encontraba manejando a excesiva velocidad hacia la ciudad de Lima con síntomas de cansancio, quedándose dormido al volante.

- El denunciante cambio su versión de los hechos ante la PNP porque quería ocultar su conducta negligente estando sumamente cansado y la excesiva velocidad, provocando el accidente de tránsito y contraviniendo lo dispuesto en el artículo 89° del Código de Tránsito en el cual se dispone que el conductor debe abstener de conducir, si muestra cansancio o si ha estado tomando medicamentos que puedan causarle efectos secundarios e inducirlo al sueño.
- La variación de las versiones de los hechos obedece a un acto propio del denunciante que debe ser calificado como una conducta de mala fe destinada a ocultar hechos de relevancia para sus investigaciones del siniestro; incurriendo en una causal de exclusión contenida en la cláusula 8.13 de las cláusulas generales de contratación.
- El Señor Gabriel incurrió en una declaración fraudulenta e inexacta al sostener que el siniestro fue ocasionado por la niebla y bajas condiciones de visibilidad en la vía pese a que el reporte inicial que el siniestro se originó por haberse quedado dormido, vulnerando el principio de buena fe.

La presentación de descargos constituye una garantía de los procedimientos sancionadores, a través del cual los presuntos infractores pueden ejercer su derecho de defensa y desvirtuar los hechos imputados en su contra. De conformidad con lo establecido en el artículo 34° del Decreto Legislativo 807, una vez se haya vencido el plazo para la presentación de descargos, la Secretaria Técnica pondrá en conocimiento de la Comisión todos los actuados, pudiendo esta última solicitar a aquella que lleve a cabo las diligencias o actúe los medios probatorios que considere necesarios.

4. SINTESIS DE LA RESOLUCIÓN DE LA COMISIÓN

El 13 de junio de 2014, mediante Resolución 565-2014/CC1, la Comisión de la Protección al Consumidor N°1 declaró:

- Declaró FUNDADA la denuncia interpuesta por el Sr. Jonathan Gabriel en contra de Mapfre Perú Compañía de Seguros y Reaseguros S.A. por la infracción de los artículos 18° y 19° de la Ley N°29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en la medida que ha quedado acreditado que denegó el otorgamiento de la cobertura del seguro vehicular contratado por el denunciante de manera injustificada.
- Ordena a Mapfre, en calidad de medida correctiva, que en un plazo no mayor de cinco (5) días hábiles contado a partir del día siguiente de la notificación de la presente resolución, cumpla con otorgar al Señor Jonathan Gabriel la cobertura del seguro vehicular de acuerdo con las condiciones pactadas en la póliza.

Con los siguientes fundamentos:

- La Comisión considera que el objeto del contrato vehicular es indemnizar al asegurado por las pérdidas o daños ocasionados por el siniestro de su vehículo y que de una lectura integral de la cláusula 8.13 de la póliza, se advierte que el fundamento de una cláusula de tal naturaleza es evitar que se presenten reclamos fraudulentos sobre siniestros simulados causados por una acto doloso o intencional del asegurado; así como identificar aquellas situaciones en las que podría estarse inmerso en un causal de exclusión establecida en el propio contrato, corresponderá analizar las declaraciones brindadas por el asegurado teniendo en consideración si estas han tenido como finalidad sustentar una reclamación fraudulenta.
- Se debe tener en cuenta, aun cuando existiesen declaraciones inexactas, ello no necesariamente justificará una negativa a la cobertura del siniestro. En efecto, resulta importante señalar que la Sala Especializada en Protección al Consumidor ha manifestado en anteriores oportunidades que solo serán

relevantes las declaraciones contradictorias o inexactas. Siempre y cuando estén relacionadas directamente con el siniestro y permitan sustentar una posible simulación o dolo en su ocurrencia. Es preciso señalar, que la cláusula general del contrato que indica que el seguro vehicular tiene por objeto que la compañía aseguradora indemnice al asegurado por las pérdidas y daños que se hayan producido como consecuencia de haberse materializado el riesgo asegurado de manera accidental, súbita e imprevista, a partir de los cual correspondería analizar si alguna de las causas del siniestro no encajó en dicho supuesto o se encuentra entre las exclusiones de la póliza de seguro.

- Entonces, para la Comisión tener un accidente como consecuencia del cansancio y de quedarse involuntariamente dormido también puede corresponder a un evento accidental, súbito e imprevisto, el supuesto contrario, esto es, que el denunciante, pese a tener conciencia de su estado de somnolencia tome la decisión de conducir su vehículo, correspondería que fuera acreditado por la compañía asegurada, cuestión que no ha ocurrido en el presente caso.
- Finalmente, en el informe realizado por el procurador de Mapfre se consignó adicionalmente que el Sr. Gabriel habría conducido a excesiva velocidad; sin embargo, dicho hecho no fue alegado por la compañía de seguros al denunciante dentro de la carta de denegatoria de cobertura, no habiendo sido acreditado con medio probatorio alguno.
- Por lo expuesto, la Comisión de Protección al Consumidor N°1 declaró FUNDADA la denuncia.

Esta Resolución constituye un acto administrativo definitivo puesto que la autoridad administrativa se pronuncia respecto al cargo imputado a la parte denunciada, por lo que es susceptible de impugnación.

5. SINTESIS DEL RECURSO DE APELACIÓN

El 04 de julio de 2014 Mapfre, no conforme con el pronunciamiento de la Comisión, interpuso recurso de apelación contra la Resolución N° 565-2014/CC1. En dicho recurso reiteró lo señalado en sus descargos, asimismo afirmó:

- Mapfre considera que la interpretación de la Comisión respecto al concepto de declaración inexacta resulta inconsistente y que se asume que no se aprobó que el denunciante se haya quedado dormido y como consecuencia de ello se haya producido el accidente.
- Dentro de su fundamentación jurídica Mapfre desarrolla el fundamento respecto a la pérdida del derecho indemnizatorio, la aplicación del numeral 8.13.1 de las cláusulas generales de contratación del contrato de seguro, toda vez que éstas forman parte del contrato de seguro que son de obligatorio cumplimiento puesto que se ocupan de prever que ciertas conductas perjudiciales no se desarrollen y afecten tanto al seguro como al consumidor.
- De acuerdo a lo manifestado por la Comisión, no cualquier declaración inexacta puede ser considerada como relevante, por lo que Mapfre considera que en este caso la declaración resulta relevante toda vez que provocar un siniestro por quedarse dormido al volante es considerado un acto negligente sancionado con la pérdida de cobertura de conformidad con el Art. 2 numeral 2.20 literal a) de las Condiciones Generales del Seguro de Automóviles, dicho artículo se sustenta en el Reglamento Nacional de Tránsito puesto que en el Art. 89° Se prohíbe conducir en estado de cansancio o somnolencia.
- Mapfre, considera que el cansancio y somnolencia no son hechos súbitos, imprevistos e inadvertidos como pretende hacer ver la Comisión, sino que este va manifestándose en una persona consciente y se debe al agotamiento y falta de sueño que alteran el reloj biológico; por tanto, quedarse dormido al volante no es un hecho accidental, sino una conducta negligente.

- Ante ello, el denunciante ha cambiado su posición en el sentido de señalar que no se quedó dormido, sino que el accidente se debió a otro factor, que es la neblina y llovizna. Este cambio de versión es evidentemente para obtener la cobertura del seguro y que no sea rechazada.
- La Comisión no tomo en cuenta que el propio denunciante reconoció que el accidente se produjo porque se quedó dormido y perdió el equilibrio, ello conforme constaba en la grabación que se le hizo cuando reportó el siniestro al asegurado. Si el denunciante reconoció ello eso demostraba a su vez que estaba cansado, situación que calificaba como una infracción a las normas de tránsito.

Dicho recurso fue concedido por la Secretaría Técnica de la Comisión mediante Resolución de fecha 11 de julio de 2014.

El único recurso administrativo para interponerse contra lo resuelto por la Comisión es el recurso de apelación en el plazo de cinco días de notificada la resolución final, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 38° del Decreto Legislativo 807. La Ley N°27444 establece que el recurso de apelación se interpondrá cuando la impugnación se sustente en diferente interpretación de las pruebas producidas o cuando se trate de cuestiones de puro derecho, debiendo dirigirse a la misma autoridad que expidió el acto que se impugna para que eleve lo actuado al superior jerárquico.

6. SINTESIS DE LA RESOLUCIÓN DE LA SALA ESPECIALIZADA

El 17 de junio de 2015 Sala Especializada en Protección al Consumidor, mediante Resolución N° 1933-2015/SPC-INDECOPI, resolvió:

- Se revoca la resolución venida en grado que declaró fundada la denuncia en contra Mapfre Perú Compañía de Seguros y Reaseguros S.A. por la infracción a los artículos 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor; y reformándola, se declara infundada la misma, en la medida que quedó acreditado que la asegurados se negó justificadamente a hacer efectiva la cobertura del seguro a favor del denunciante, pues este incurrió en declaraciones inexactas relevantes sobre la causa del siniestro, lo cual configuró una causal de exclusión de cobertura.

Los fundamentos de dicha Resolución fueron los siguientes:

- Un consumidor – el contratante del seguro esperaría legítimamente que le paguen la cobertura respectiva ante la ocurrencia del siniestro, cuando haya cumplido con las condiciones y termines establecidos en el contrato de seguro. Contrario sensu, si el consumidor no ha cumplido con algunos requisitos necesarios para acceder a la cobertura, contemplados en la póliza respectiva, no puede esperar legítimamente que le otorguen la cobertura solicitada.
- Para la Sala corresponde, analizar si era válido y suficiente que Mapfre denegara la cobertura aduciendo que el denunciante incurrió en declaraciones inexactas al informar sobre la ocurrencia del siniestro objeto de cobertura (primero señaló que el accidente se produjo porque se quedó dormido al volante y luego manifestó que el accidente se generó a causa de factores climatológicos).
- Dentro de la Póliza de Seguros N°3011210600130, suscrita entre las partes en la cláusula 8.13 “Pérdida del Derecho Indemnizatorio” dice:
“La compañía quedará exenta de toda responsabilidad y EL ASEGURADO perderá todo derecho al pago indemnizatorio, en los casos:

8.13.1 SI EL ASEGURADO o la persona que obre en su representación, presenta reclamación fraudulenta, engañosa o apoyada total o parcialmente en declaraciones inexactas o en documentos engañosos, falsos o adulterados.

(...)

En estos casos, EL ASEGURADO perderá a favor de LA COMPAÑÍA el íntegro de la prima pactada, en calidad de penalidad, así como cualquier otro derecho ulterior a la reclamación emanado de la Póliza, sin perjuicio del derecho de LA COMPAÑÍA de interponer las acciones judiciales a que hubiere lugar quedando el contrato resuelto en forma automática y de pleno derecho, sin necesidad de comunicación alguna”.

- De la cláusula del contrato antes descrito, se desprende que el asegurado perderá el derecho de pago indemnizatorio ineludiblemente si presenta o bien una reclamación fraudulenta, o bien una apoyada y/o basada en declaraciones inexactas (causal de un inicio alegada por Mapfre).
- Cabe destacar, que la Sala ya ha señalado en anteriores oportunidades, que no todas las declaraciones inexactas dadas en el marco de una solicitud de cobertura implican la denegatoria automática de la misma; solamente caben en este supuesto de exclusión de cobertura aquellas declaraciones inexactas (O contradictorias) que están relacionada directamente con la causa y/u ocurrencia del siniestro, a tal punto de que sirvieron para reconstruir o vislumbrar cual fue el hecho generador del mismo.
- Como medio probatorio Mapfre presentó la grabación y transcripción del reporte del siniestro efectuado por el señor Gabriel a la central de la denunciada, cuya validez y autenticidad no ha sido cuestionada, se observa que el Sr. Gabriel en efecto comunico a la asegurado que el siniestro se produjo como consecuencia de que se había quedado dormido al volante.

- Por otro lado, dentro del Informe Policial de fecha 09 de diciembre de 2012 el Sr. Gabriel en su declaración modifica la versión de los hechos, atribuyendo el origen del accidente a factores climatológicos.
- Sobre el particular y en contraste a lo fundamentado por la Comisión, la Sala considera necesario señalar, en primer lugar, que las declaraciones del Sr. Gabriel respecto a la ocurrencia del siniestro si califican como relevantes y trascendentales a fin de otorgar la cobertura del seguro solicitado, en tanto su objeto es justamente ayudar a la asegurado a determinar cuál es el hecho generador del siniestro y, en ese sentido, determinar si corresponde hacer efectivo el seguro a favor del asegurado.
- Si bien es cierto el Sr. Gabriel argumento, que manifestó en un inicio que el accidente se produjo a consecuencia de que se quedó dormido porque se encontraba nervioso producto del mismo, debe señalarse que tal situación no resulta suficiente para justificar que se haya brindado una declaración errónea a la aseguradora, más aun si el denunciante conocía, o debiera conocer, que el reporte que se da a la compañía de seguros debe ser fiel, en la medida de lo posible, a los hechos tal como ocurrieron, porque de ellos dependerá la materialización de la cobertura del seguro deseado.
- Por las consideraciones expuestas, se verificó que el Sr. Gabriel incurrió en declaraciones inexactas que resultaron relevantes para determinar la causa del siniestro; por lo tanto, incurrió en la causal de exclusión.

Con este pronunciamiento se agota la vía administrativa ya que sólo puede ser cuestionado en sede judicial a través de un proceso contencioso administrativo. Para interponer la demanda, la cual su admisión no tiene efectos suspensivos, se tiene un plazo de tres meses a partir de la notificación de la resolución cuestionada ante un Juzgado Especializado en lo Contencioso Administrativo con Subespecialidad en temas de Mercado.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO Y DOCTRINAL

1. Antecedentes Legislativos

- **El Procedimiento Administrativo en el Perú**

Durante muchos años, en la Administración Pública, los expedientes administrativos se tramitaban en forma desordenada y empírica. Como no existía una norma procesal de carácter general, la Administración Pública quedaba librado el criterio a la voluntad del funcionario respectivo, pues no había uniformidad en la manera de proceder con los expedientes.

En el año 1967, se publicó el Decreto Supremo N°006-67-SC por el Ministerio de Justicia, a través del cual se aprobó el Reglamento de Norma Generales de Procedimiento Administrativos. Posteriormente, mediante Decreto de Ley N°26111 de 28 de noviembre de 1992, se modificó y elevó a jerarquía de Ley, el Reglamento de Normas Generales de Procedimientos Administrativos, reformando asimismo algunos artículos. En enero de 1994, se expide el Decreto Supremo N°02-94-JUS, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley de Normas Generales de Procedimiento Administrativos.

Es así como con fecha 11 de abril del 2001 se publicó la Ley N°27444, la cual regula el Procedimiento Administrativo General, en el artículo 29° define al Procedimiento Administrativo de la siguiente forma: **“Se entiende por procedimiento administrativo al conjunto de actos y diligencias tramitados en las entidades, conducentes a la emisión de un acto administrativo que produzca efectos jurídicos individuales o individualizables sobre intereses, obligaciones o derechos de los administrados”**.

Para GUZMAN NAPURI, el Procedimiento Administrativo es en definición un proceso cognitivo, pues implica una toma de decisión fundada en un análisis previo, tras el cual se emite una resolución.

El Procedimiento Administrativo tiene como doble finalidad: en primer lugar constituye una garantía de los derechos de los administrados ante la existencia de potestades

autoritarias de la Administración¹, en mérito de concepciones provenientes de respeto por los derechos fundamentales y el sometimiento de la Administración a la Ley.

- **Ley de Protección al Consumidor**

De acuerdo con Guido Alpa, en un principio las organizaciones de consumidores tuvieron como objetivo iniciar campañas de prensa con el objetivo de señalar los fenómenos más graves y dañinos contra el consumidor dando a conocer de esta manera la estrategia de ganancia de las empresas. El citado autor señala que el descubrimiento de la figura del consumidor envuelve al individuo y al individuo agrupado en asociaciones. Estas asociaciones dieron inicio a un movimiento de opinión y acción, denominado —Consumerism” o movimiento —Consumerista”.

El movimiento Consumerista fue iniciado en Estados Unidos en la década de 1960 y tuvo como fin otorgar, contrastar y concentrar información teniendo como interlocutores a los mismos productores de bienes y servicios, al sector publicitario, y a los distribuidores de bienes y servicios en los mercados. (GUIDO, 1985).

La Asamblea de las Naciones Unidas declaró el 15 de marzo de 1983 que ese día se celebraría anualmente el Día Mundial de los Derechos del Consumidor; y dos años más tarde recién estableció los lineamientos generales para la protección de los consumidores. (VELASQUEZ OROZCO, 2009).

En nuestro país se puede considerar que se inició la Protección al Consumidor a partir de lo dispuesto en la Constitución Política de 1979, en el artículo 110° se señala que: **“El régimen económico de la República se fundamenta en principios de justicia social orientados a la dignificación del trabajo como fuente principal de riqueza y como medio de realización de la persona humana. El estado promueve el desarrollo económico y social mediante el incremento de la producción y de la productividad, a racional utilización de los recursos, el pleno empleo y la distribución equitativa del ingreso. Con igual finalidad, fomenta los diversos sectores de la producción y defiende el interés de los consumidores”.**

Después de ello, la protección al consumidor fue reconocida re

¹ SANTAMARIA PASTOR, Juan Alfonso “Principios de Derecho Administrativo”, Centro de Estudios Ramón Areces, Madrid, 2006, Pág. 55-56

cién a partir de la década de los 90, empezando por el año 1991 en el cual se promulga el Decreto Legislativo N°716, la Ley de Protección al Consumidor, al año siguiente mediante Decreto de Ley N°25868 se creó el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual, el cual es el encargado de velar por la defensa de la competencia y combatir las prácticas desleales, creando una cultura de empresarial renovada y acrecentando el protagonismo de los millones de consumidores peruanos. Posteriormente, en el año 1993 con la nueva Constitución Política, se estableció en el artículo 65° lo siguiente: **“El Estado defiende el interés de los consumidores y usuarios. Para tal efecto se garantiza el derecho a la información sobre los bienes y servicios que se encuentran a disposición en el mercado. Asimismo, vela en particular, por la salud y la seguridad de la población”**. Es así como en el año 1996 se desarrollan las funciones y se amplía la potestad sancionadora de la Comisión de Protección al Consumidor.

En el año 2009, se manifestó la necesidad de implementar un Código de Protección al Consumidor, el cual tenga como principal función la defensa de los consumidores, es así como el 2 de septiembre de 2010 se publica la Ley N°29571, denominado el Código de Protección y Defensa del Consumidor, fue creado con la finalidad de que los consumidores accedan a producto y servicios idóneos y que gocen de los derechos y los mecanismos efectivos para su protección, reduciendo la asimetría informativa, corrigiendo, previniendo o eliminando las conductas y prácticas que afecten sus legítimos intereses.

- **Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI)**

De acuerdo con la Ley de Organización y Funciones de dicha entidad (Decreto Legislativo N°1033), el INDECOPI es un organismo que goza de autonomía funcional, técnica, económica, presupuestal y administrativa, encontrándose adscrita a la Presidencia del Consejo de Ministros y siendo una de sus funciones la defensa de los derechos de los consumidores. En este sentido, el Código del Consumidor, en su artículo 105 establece que: es la autoridad con competencia primaria y de alcance nacional para conocer las presuntas infracciones a las disposiciones contenidas de dicha norma, así como para imponer las sanciones y medidas correctivas establecidas.

- **Derecho de Seguros**

Es importante mencionar que ni el Código de Comercio, ni la Ley General de Banca y Seguros (Ley 26702) definen el Contrato de Seguro, por ello es necesario recurrir a la doctrina para encontrar una definición uniforme y precisa de lo que es verdaderamente el contrato de seguro.

Para MONTROYA MANFREDI el contrato de seguro "(...) es un contrato por el cual una persona (asegurador) se obliga, a cambio de una suma de dinero(prima), a indemnizar a otra (asegurado), satisfacer una necesidad de esta o entregar a un tercero (beneficiario) dentro de las condiciones convenidas, las cantidades pactadas para compensar las consecuencias de un evento incierto, cuando menos en cuanto al tiempo (riesgo)"[1]

En opinión de ERNS BRUCK citado por ISAAC HALPERIN, el contrato de seguro "es un contrato oneroso por el que una parte (asegurador) espontáneamente asume un riesgo y por ello cubre una necesidad eventual de la otra parte (tomador del seguro) por el acontecimiento de un hecho determinado, o que se obliga para un momento determinado a una prestación apreciable en dinero, por un monto determinado o determinable, y en el que la obligación, por lo menos de una de las partes, depende de circunstancias desconocidas en su gravedad o acaecimiento.

Para GIORGIO DONATI el contrato de seguro puede definirse como ese negocio en que el asegurador, en contraprestación del pago u obligación de pagar una prima, se obliga a resarcir al asegurado de las consecuencias del hecho dañoso incierto, dentro de los límites convenidos.

Dicho de otra forma, el Contrato de Seguro es el acuerdo por el cual una de las partes, el asegurador, se obliga a resarcir de un daño o a pagar una suma de dinero a la otra parte, tomador, al verificarse la eventualidad prevista en el contrato, a cambio del pago de un precio, denominado prima. Aclaremos, además, que el Contrato de Seguro puede tener por objeto toda clase de riesgos si existe interés asegurable, salvo prohibición expresa de la ley.

2. MARCO LEGAL

En el Derecho Romano se protegía al comprador a través de la teoría de los vicios ocultos de las cosas. En la Edad Media, las corporaciones imponían reglas éticas a los comerciantes para garantizar la calidad de los productos y servicios, y se construyó un Sistema de Disposiciones que deberían ser respetadas aunque no constituirían propiamente un sistema jurídico.

El sistema precario de los consumidores quedó derogado en Francia por la sanción del Código Civil. Con la adopción del principio de la autonomía de la voluntad, predominó el sistema individualista y en nombre de la libertad de comercio se suprimió todo aquello que se creía podría afectarla dejando sin efecto las disposiciones referidas anteriormente.

En el Código Civil francés que llegó a tener una gran influencia en su época, los consumidores tenían como único recurso alegar los vicios de consentimiento y reclamar garantía por vicios ocultos, los cuales además de ser difíciles de probar no eran de mucha ayuda para proteger los intereses de los consumidores. En este contexto la doctrina del liberalismo francés originó que el consumidor no cuente con leyes aparentes para defender su derecho. Un ejemplo aparente lo constituye la opinión de Turgot que argumentaba “que el comprador se defiende a sí mismo y nadie debe superar cada paso la intervención del Estado”.

Esta exagerada libertad económica que dejó indefensos a los consumidores originó abusos y se hicieron frecuentes los engaños, falsificaciones y adulteraciones de productos. Con lógica consecuencia surgió en Europa una legislación para combatir el engaño y abuso de que eran objeto los consumidores, protegiendo a la parte débil constituida por el consumidor desprotegido o poco avisado.

En la década de los 50 la economía de mercado produjo un desarrollo económico sin precedentes y se multiplicaron las ofertas de bienes y servicios, crecen las empresas comerciales, los créditos, la publicidad y la mercadotecnia, se crea una creciente demanda de calidad y precios justos, y dada la situación de desigualdad en que se encontraban los consumidores frente a los productores y distribuidores, por justicia se creó el movimiento consumerista que propiciaba una protección adecuada de los

derechos de los consumidores, cuya bandera fue enarbolada por Kennedy en su famoso “Special Message to the Congress on the Protection Consumer Interest” del 15 de marzo de 1962 y retomada por el abogado Ralph Nader, quien realizó importantes publicaciones vinculadas a la causa del consumidor y creó una corriente de opinión favorable sobre el tema.

En 1962 la comisión presidida por el jurista inglés Molony produjo el “Molony Report” en el que se sugerían modificaciones importantes a las leyes de Gran Bretaña, tendientes a una protección más completa de los consumidores y usuarios en las cuales destacaba la creación de un organismo estatal de protección. Casi todas las propuestas de Molony se convirtieron en leyes.

Esta nueva corriente jurídica pronto se extendió a otros países europeos como Francia, Suecia y Alemania entre otros, que introdujeron en sus legislaciones nuevas formas tendientes a una mayor eficacia en la protección de los consumidores.

Posteriormente el tema toma fuerza y van surgiendo las primeras leyes que dan un tratamiento jurídico orgánico al tema: La Directiva de la ONU del 12 de diciembre de 1973 y del 09 de abril de 1985; La Carta de Protección del Consumidor de la Comunidad Económica Europea del 17 de mayo de 1973 y del 14 de abril de 1975; la encíclica “Centesimus Annus” del Papa Juan Pablo II del 01 de mayo de 1991; las leyes británicas sugeridas por el Molony Report.

En el caso peruano en 1991 se sancionó el Decreto Legislativo 716, Ley de Protección al Consumidor, además de promoverse ya un tratamiento jurídico del tema a nivel constitucional en varios países del mundo, como Brasil, Argentina o España que tienen un tratamiento a nivel constitucional muy singular.

A nivel de nuestra región, el Parlamento Latinoamericano en su reunión del 06 de junio de 1997 en Guayaquil – Ecuador, a través de la Comisión de Defensa del Consumidor y del Usuario, aprobó un Proyecto de Ley Marco sobre Defensa del Consumidor, que se elaboró con las propuestas de diferentes parlamentarios latinos que coincidieron en señalar que las normas de protección del consumidor, son de orden público e interés social y como tal irrenunciables y prevalecerán sobre cualquier norma legal, uso, costumbre, práctica o estipulación en contrario, lo cual significa un avance legislativo en la

primacía de la legislación pro consumidor respecto del contexto legal en materia contractual.

El influjo del movimiento civil en defensa del consumidor y el fenómeno de la producción en masa que venían desde los años 50, trajo también como consecuencia de una amonificación y despersonalización del vendedor y la masificación de los consumidores que no tienen más que aceptar mercadería ofrecida y suscribir contratos de adhesión con cláusulas predispuestas. Esto implica que sistemas jurídicos como el nuestro, inspirados en el clásico Código de Napoleón se consideren en crisis por el contrato como símbolo y expresión de la autonomía de la voluntad ha perdido vigencia y se atiende hoy al papel que cumple en la sociedad moderna, perdiendo progresivamente el significado de acuerdo de voluntades para asumir el papel de un simple acto de sometimiento a una determinada disciplina predispuesta por fuentes extrañas a la voluntad de los partes, proveniente de los poder públicos o de entes u organismos privados.

En líneas generales, en la evolución histórica de la construcción del Derecho de Consumidor como disciplina jurídica podemos establecer lo siguiente:

1. Las normas que desde tiempos antiguos regulaban la comercialización de productos para evitar engaños a los consumidores se crearon sobre la base de la figura de los comerciantes; por lo tanto, eran norma que regulaban en si el comercio, pero a poco a poco con el influjo de la producción industrial y la masificación del consumo, las normas se fueron perfeccionando en función del consumidor como persona humana y como protagonista principal del mercado.
2. Los movimientos civiles y los movimientos consumistas con sus protestas sociales fueron ganando terreno para ir mejorando las disposiciones legales de protección a los consumidores, por ellos podemos decir que en ese momento el Derecho de Consumidor era un Derecho de conquista social en construcción, en la búsqueda del auténtico sistema de protección al consumidor.
3. En la determinación del Derecho del Consumidor como disciplina jurídica, podemos señalar tres momentos, un primer momento en que el consumo se

regulaba por reglas de justicia contractual (buena fe, vicios ocultos, cláusulas abusivas, adhesión); luego en un segundo momento, surgió la responsabilidad objetiva, sobre la base del riesgo creado; finalmente en el tercer momento, llegamos a la era de la construcción categorial, es decir el momento actual en que el Derecho del Consumidor surge como una disciplina que reclama a su autonomía y va creando su propio árbol de categorías conceptuales, sus instituciones, perfiles, procedimientos, etc.

En conclusión, las primeras normas sobre la materia estuvieron dirigidas a proteger a los empresarios y a la competencia económica propiamente dicha porque pensaba que el consumidor podía encontrar su protección de una manera indirecta en estas normas, luego se fue abriendo espacio a las normas de protección del consumidor, con mayor contenido y propiedad.

Es por ello que en los años 80 en todo el mundo se comenzaron a promulgar las leyes que defendieran al consumidor como la Ley Federal de Protección al Consumidor de México de 1975, la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios de España en 1984, el Código de Defensa del Consumidor de Brasil de 1990.

También es importante mencionar la consolidación de la protección al consumidor en el papel de las Naciones Unidas en Asamblea General aprobó en abril de 1985 una serie de directrices contenidas en la Resolución 39/248, siguiendo la impronta denotada en Europa, a partir de la Carta Europea de Protección a Consumidores del Consejo de Europa, en mayo de 1973 y, el Programa Preliminar para una Política de Protección e Información a los Consumidores de la Comunidad Económica Europea, de abril de 1975.

Por otro lado, en nuestro país, en la Constitución de 1979 se dio un tratamiento diferenciado de la protección a los intereses del consumidor. Por lo que en el artículo 110° se señalaba que. "El régimen económico de la República se fundamenta en principios de justicia social orientados a la dignificación del trabajo como fuente principal de riqueza y como medio de realización de la persona humana. El Estado promueve el desarrollo económico y social mediante el incremento de producción y de la productividad, la racional utilización de los recursos, el pleno empleo y la distribución equitativa del ingreso.

Con igual finalidad, fomenta los diversos sectores de la producción y defiende el interés de los consumidores”.

Si bien es cierto, se menciona muy incipientemente la declaración como principio de la defensa de interés del consumidor, para ese preciso momento fue un gran avance, toda vez que se tomó como un aspecto importante en cuanto a la promoción del desarrollo económico social. Es precisamente con este artículo 110° con el cual se abre el Título III destinado al Régimen Económico Nacional.

Con la Constitución de 1993, se pretende establecer un régimen basado en la económica de mercado, asignándosele al derecho la función de restablecer las condiciones para un régimen de competencias.

Dentro de este panorama normativo, se particulariza el tratamiento a los intereses del consumidor en el artículo 65° de la siguiente manera:

“Artículo 65: El Estado defiende el interés de los consumidores y usuarios. Para tal efecto garantiza el derecho a la información sobre 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”.

Es por ello que la protección de defensa del consumidor se considera como un derecho fundamental, centrándose en el mandato constitucional que señala que se debe garantizar un acceso a la información, al considerar que los proveedores y las empresas se encuentran en una mejor posición de ventaja frente al consumidor los proveedores al producir o brindar servicios, se encuentran en una mejor posición para conocer sus características tanto positivas como negativas, mientras que el consumidor únicamente podrá acceder a la información que estos proveedores le brinden.

No obstante que la Constitución vigente data de 1993, se dieron una serie de normas con anterioridad, que comenzaron a perfilar una economía de mercado. Es el caso del Decreto Legislativo N°701 o la Ley Antimonopolios, Decreto de Ley N°26122 o Ley de Represión de la Competencia Desleal,

Dentro del Código del Protección y Defensa al Consumidor se establece el principio de Corrección de la Asimetría, la cual establece que:

“Las normas de protección al consumidor buscan corregir las distorsiones o malas prácticas generada por la asimetría informativa o la situación de desequilibrio que se presente entre los proveedores y consumidores, sea en la contratación o en cualquier otra situación relevante, que coloquen a los segundos en una situación de desventaja respecto de los primeros momentos de actuar en el mercado”.

Además de reconocer los derechos de los consumidores, el artículo 65° crea el mandato de una defensa activa por parte del Estado de los derechos de los consumidores. Por ello, se creó el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual (Indecopi), que tiene entre sus competencias ser el organismo que vela por los consumidores, atendiendo los reclamos o denuncias, los cuales deben ser resueltos de acuerdo con lo establecido por el Código de Protección y Defensa del Consumidor.

Entre los objetivos claros del Indecopi se encuentran la protección y la tutela de la libre competencia para garantizar el correcto funcionamiento del libre mercado. Sin embargo, ello no implica que Indecopi regule el mercado, no es un ente regulador, es una agencia de competencia, Alfredo Bullard lo explica como:

“El Rol del Estado, como el de una Academia de la Lengua, no es crear la competencia o sustituirla sino, por el contrario, establecer algunas reglas básicas que permitan su propio desarrollo. Es común caracterizar al INDECOPI como un organismo regulador. Así se le cita en los medios de prensa, conferencias o en artículos académicos. Sin embargo, pretendo sostener que es una caracterización errada. INDECOPI no es un organismo regulador, sino una agencia de competencia. Y ambos conceptos son bastante diferentes.”

Las agencias de competencia, a diferencia de un organismo regulador, ejercen un control ex post, es decir no pretenden crear nuevas reglas de mercado, sino corregir o sanciones de esté. Así permite que el mercado se desarrolle de manera espontánea, interviniendo únicamente ante la falla o manipulación de terceros.

En este expediente, se habla principalmente sobre la idoneidad, la cual está tipificada en los artículos 18 y 19 del Código de Protección y Defensa de los consumidores. En el artículo 18 se establece que idoneidad la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se 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.

“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.”

“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 de servicio, por la falta de conformidad tener 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.”

Por otro lado, la historia del Seguro se remonta a las antiguas civilizaciones de donde se utilizaban prácticas que constituyeron los inicios de nuestro actual sistema de Seguros. Probablemente las formas más antiguas de Seguros fueron iniciadas por los babilonios y los hindús. Estos primeros contratos eran conocidos bajo el nombre de Contratos a la Gruesa y se efectuaban, esencialmente, entre los banqueros y los propietarios de los barcos. Con frecuencia, el dueño de un barco tomaría prestados los fondos necesarios para comprar carga y financiar un viaje. El contrato de Préstamos a la Gruesa especificaba que si el barco o carga se perdía durante el viaje, el préstamo se entendería como cancelado. Naturalmente, el costo de este contrato era muy elevado; pues, si el banquero financiaba a propietarios cuyas pérdidas resultaban mayores que las esperadas, este perdía todo ese dinero.

Por otra parte, los vestigios del Seguro de Vida se encuentran en civilizaciones como la romana, donde por ejemplo, se acostumbraba que las asociaciones religiosas, colectaran y distribuyeran fondos entre sus miembros en caso de muerte de uno de ellos. Mientras que en Inglaterra, con el crecimiento del comercio durante la Edad Media, se hizo necesario garantizar la solvencia financiera en caso que ocurriese un desastre de navegación. Eventualmente, Inglaterra resultó ser el centro marítimo del mundo, y Londres vino a ser la capital aseguradora para casco y carga.

Por su lado, el Seguro de Incendio surgió en el siglo XVII, después que un incendio destruyó la mayor parte de Londres. Tras este suceso se formularon muchos planes, pero la mayoría fracasaron nuevamente debido a que no constituían reservas adecuadas para enfrentar las pérdidas subsecuentes de las importantes conflagraciones que ocurrieron.

Finalmente, las sociedades con objeto asegurador aparecieron alrededor de 1.720, y en las etapas iniciales los especuladores y promotores ocasionaron el fracaso financiero de la mayoría de estas nuevas sociedades. Eventualmente, las repercusiones fueron tan serias que el Parlamento restringió las licencias, de tal manera, que sólo hubo dos compañías autorizadas, una de ellas es Lloyd's, que aún es una importante compañía de Seguros en Londres.

3. ANALISIS DOCTRINARIO

- **La relación de consumo**

Al respecto DURAND CARRIÓN señala lo siguiente: *“Esta premisa se encuentra regulada por la concurrencia de tres componentes que están íntimamente ligados y cuyo análisis debe configurarse de manera integral; puesto que la ausencia de uno de los dichos componentes determinará que no nos encontremos frente a una relación de consumo. Dichos componentes son los siguientes:*

1. *Un consumidor o usuario destinatario final*
2. *Un proveedor; y,*
3. *Un producto o servicio materia de una transacción comercial”².*

De acuerdo con el Título Preliminar del Código del Consumidor respecto a la relación de consumo se constituye el ámbito de aplicación objetiva de la mencionada norma. Sin embargo, esto último no se circunscribe únicamente a la existencia de dicha relación, ya que se protege inclusive a un consumidor que ha sido afectado antes de su existencia.

- **El Consumidor**

RODRÍGUEZ GARCÍA realiza el siguiente análisis sobre el concepto de consumidor: *“En principio, la lógica de tutelar al destinatario final de un producto o servicio es evidente. Se trata del sujeto que no pretende incorporar el bien o servicio de que se trate a una cadena productiva o de comercialización, sino que agota su finalidad con el propio uso. Y es que quienes incorporan el producto, entendido en términos amplios como comprensivo de bienes y servicios, a una cadena productiva o de comercialización, no se encuentran perjudicados directamente por las características indeseables de él”³.*

En los casos de denuncia por infracción a las normas de protección al consumidor es relevante determinar a quién se considera como consumidor para que sea sujeto de

² DURAND CARRIÓN, Julio (2007) *Tratado de Derecho del Consumidor en el Perú*. Fondo Editorial de la Universidad San Martín Porres. Lima, p. 224.

³ RODRIGUEZ GARCÍA, Gustavo (2011). “Involución y sin razón en la definición del consumidor tutelado”. En: *Actualidad Jurídica* N° 201. Editorial Gaceta Jurídica. Lima, p.315.

protección. En este sentido, el actualmente vigente Código de Protección y Defensa del Consumidor define como consumidor a aquel que adquiere, usa o disfruta de un producto o servicio destinándolo a un uso personal o de su entorno cercano, ajeno a la actividad comercial. En este sentido, se protege al consumidor final de la asimetría informativa con que se encuentran respecto al proveedor, desprendiéndose que dicha protección no se extiende a alguien que ha adquirido para un uso comercial.

Para LASARTE ALAVAREZ la noción de consumidor es aquel *“Sujeto de mercado que adquiere bienes o usa servicios para destinatarios a su propio uso o satisfacer sus propias necesidades, personales o familiar [...] El consumidor pretende hacerse con el valor de uso de lo adquirido, sin intención alguna de emplearlo o integrarlo en su propia actividad laboral o profesional, es decir, no pretende utilizar directamente lo adquirido para obtener a su vez otros bienes y servicios. En el sentido expresado, pues el consumidor se limita a participar en la última fase del proceso económico gozando, usando o disfrutando un determinado bien de acuerdo con sus características y su naturaleza, pero sin integrarlo en actividad alguna”*⁴

Sin embargo, establecer el concepto económico de consumidor no es igual a determinar quién es un consumidor que puede ser objeto de protección, tarea la cual le corresponde a la ley y a la jurisprudencia que la desarrolla. Por esa razón es necesario definirlo de una manera más jurídica, que considerarlo de una manera económica.

KONDER COMPARATTO, señala que *“el consumidor, ciertamente es aquel que no dispone del control sobre los bienes de producción y, por consiguiente, el consumidor, de modo en general, es aquel que se somete al poder de control de titulares de bienes de producción, es decir de los empresarios.”*⁵

Por eso el Código de Defensa del Consumidor, tanto en Brasil como en el nuestro, se presenta de manera proteccionista, puesto que sus normas están destinada a proteger a la parte más vulnerable de afectación en la relación del consumo, esto es, al consumidor.

⁴ LASARTE ALVAREZ (2010). *Manual sobre protección de consumidores y usuarios*. Cuarta Edición. Madrid. P. 55.

⁵ LEONARDO DE MEDEIROS GARCIA (2010). *Direito Do Consumidor*. Editorial Impetus. Brasil, pág. 42.

- **Proveedor**

REILEY NIÑO, ¿quién es el proveedor para la ley? Son consumidores finales las personas naturales o jurídicas que adquieren, utilizan o disfrutan como destinatarios finales, productos o servicios. Quienes ofrecen estos productos y servicios son llamados proveedores. Nuestra ley define como proveedores a las personas naturales o jurídicas que fabrican, elaboran, manipulan, acondiciona, mezclan, envasan almacenan, preparan, expenden o suministran bienes o prestan servicios a los consumidores. Al respecto, debemos considerar que la definición de proveedor no solo se circunscribe a quien finalmente vendió el bien o servicio, sino a cada uno de los intervinientes en la cadena de producción – consumo, entendiéndose por esta el conjunto de personas jurídicas o naturales, con un derecho público o privado, que facilitan el traslado de un producto o servicio desde el fabricante hasta el consumidor final, en el territorio nacional. Si bien los integrantes de la cadena producción – consumo cumplen roles distintos, la responsabilidad por infracción a la ley dependerá del fabricante, del importador, del distribuidor del prestado y de todos aquellos intervinientes en dicha cadena, según sea el caso.⁶

El proveedor vendría a ser aquel integrante de la cadena de producción – consumo, sea persona natural o jurídica, de derecho público o privado que de manera habitual ofrezca sus productos o servicios en el mercado. En los casos en que exista una relación de consumo y el proveedor no “encaje” dentro de la definición dada por la Ley, el consumidor podrá ejercer su derecho en la vía judicial.

- **Idoneidad de productos y servicios**

MERINO ACUÑA afirma que: *“En el Perú, el concepto de idoneidad tiene un alcance mucho más amplio que el de su predisposición normativa, ello gracias a la jurisprudencia administrativa del Indecopi. En materia contractual, la idoneidad ha querido ser vista como un deber del proveedor al celebrar un contrato con los consumidores, como una garantía otorgada al consumidor derivada de su responsabilidad contractual, o incluso como una característica necesaria del bien”*⁷.

⁶ REILEY NIÑO, Diana Milagros 2004, *Ley de Protección al Consumidor- Definición de Proveedor*. Editorial Rhodas, Lima pág. 38.

⁷ MERINO ACUÑA, Roger (2008). *Contratos de Consumo e Idoneidad de los Productos y Servicios en la Jurisprudencia del Indecopi*. , Editorial Gaceta Jurídica, Lima, pp. 32-33.

Por otro lado, ALCANTARA FRANCIA, tiene como conclusión que *“el producto es un término cuya significación es amplia y abarca todo bien mueble sin distinción, alguna, es decir, si han sido o no sometidos a procesos de transformación o elaboración, y dependiendo de la legislación de cada país, este concepto incluye también a los bienes inmuebles”*.⁸

Se debe entender entonces que la definición de producto es amplia y genérica, teniendo en cuenta que en nuestra legislación el producto es considerado a todo bien mueble o inmueble, material o inmaterial, producido o no el país, materia de una transacción comercial con un consumidor. Por lo que la generalización de la noción de producto permite que no se establezca distingo alguno entre un bien mueble o inmueble, y entre los primeros, aquel que es resultado de una elaboración o fabricación, de aquel que no lo es, pero que si es materia de intercambio pues no se incluye el supuesto de la donación u obsequio.

- **Objeto del Procedimiento de Protección al Consumidor**

AMAYA AYALA señala que *“(…) lo que se discutirá en dichos procedimientos sancionadores es si el proveedor denunciado ha infringido alguna norma del CPDC o de las normas conexas y de ser así, si merece ser sancionado con una amonestación o una multa. Como elemento accesorio, pero relevante para el consumidor, se pueden otorgar medidas correctivas reparadoras o complementarias, así como condenar al proveedor al pago de las costas y costos del procedimiento”*⁹.

Debe tenerse en cuenta que el objeto de las normas de protección al consumidor más allá de la existencia de una controversia entre un consumidor denunciante y el proveedor denunciado y de sus argumentos opuestos, es determinar si existió una infracción a los

⁸ ALCANTARA FRANCIA, Olga Alejandra (2003). *Defectos en los Productos: Utilidad Vs. Seguridad*. Revista Jurídica del Perú, Lima. Pág. 27.

⁹ AMAYA AYALA, Leoni (2014). “Concordancia entre la naturaleza sancionadora del procedimiento sumarísimo y el control de la legalidad”. En: Diálogo con la Jurisprudencia N° 193, Editorial Gaceta Jurídica, Lima, p. 34.

derechos del primero de los mencionados y por ende si es posible el ejercicio de la potestad sancionadora de los órganos resolutivos del Indecopi.

- **Medidas correctivas**

Según VILELA CARBAJAL “(...) en el otorgamiento de medida correctiva, cuya finalidad es el resarcimiento de las consecuencias patrimoniales derivadas de la conducta infractora del proveedor (medidas correctivas reparadoras) o, en su defecto, revertir sus efectos (medidas correctivas complementarias)”¹⁰.

La imposición de una medida correctiva por parte de la Comisión o de la Sala tiene por finalidad revertir o corregir los efectos que la conducta infractora hubiera ocasionado en el consumidor o en el mercado o evitar que ésta se produzca nuevamente en el futuro. De esta forma, además de sancionar al proveedor infractor se procura retrotraer los hechos a un estado anterior a la infracción.

- **Potestad Sancionadora**

Para GÓMEZ APAC: “Pese a que nuestro ordenamiento jurídico recoge la facultad de las entidades administrativas para determinar infracciones y aplicar sanciones, es importante señalar que dicha potestad no ha sido reconocida de manera directa por la Constitución Política del Perú, la cual en su artículo 138° únicamente señala que “la potestad de administrar justicia emana del pueblo y se ejerce por el Poder Judicial a través de sus órganos jerárquicos con arreglo a la Constitución y a las leyes”. Sin embargo, la ausencia de una referencia expresa que atribuya potestad sancionadora a la Administración no debe ser interpretada como una negación de su existencia, pues, como se ha señalado, se verifican múltiples razones de orden práctico que justifican el otorgamiento de dicha facultad”¹¹.

¹⁰ VILELA CARBAJAL, Jorge (2013). “Comentarios sobre la naturaleza del procedimiento administrativo sancionador de protección al consumidor”. En: *Diálogo con la Jurisprudencia N° 173*, Editorial Gaceta Jurídica, Lima, p. 39.

¹¹ GÓMEZ APAC, Hugo y VERGARAY BÉJAR, Verónica (2009). *Sobre la Ley del Procedimiento Administrativo General*. En: Libro Homenaje a José A. Bustamante Belaunde. Editorial de la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, Lima, pp. 404-405.

En los procedimientos de protección al consumidor a través de la potestad sancionadora de los órganos resolutivos del Indecopi el legislador ha garantizado la eficacia del mandato constitucional de tutela a los derechos de los consumidores, castigando la afectación que haya podido causar el proveedor. Dicho objetivo se complementa con la aplicación de las medidas correctivas a favor de los consumidores afectados.

- **Procedimiento Administrativo Sancionador**

DÁVALOS TENORIO menciona que *“El procedimiento administrativo sancionador es aquel procedimiento por el cual la Administración buscará imponer una sanción al administrado, por haber incurrido en este desacato a una norma administrativa. “La sanción puede consistir en la privación de un derecho o la imposición de una multa y busca disuadir a los miembros de la sociedad a incurrir en una infracción administrativa”¹².*

Mediante el procedimiento sancionador el legislador garantiza que el ejercicio de la potestad sancionadora se ejerza dentro de los parámetros que exige un estado de derecho, lo cual se materializa en la aplicación de principios medulares como la legalidad, el debido procedimiento y la razonabilidad.

- **Procedimiento Administrativo General**

Según GUZMAN NAPURI, *“El procedimiento administrativo, tiene una doble finalidad. En primer lugar, constituir una garantía de los derechos de los administrados, haciendo efectivo en particular el derecho de petición administrativa. Y es que el procedimiento administrativo es la reacción del Estado literal ante la existencia de potestades autoritarias de la Administración, en mérito de concepciones provenientes de respeto por los derechos fundamentales y el sometimiento de la Administración a la ley componentes a su vez del Estado de Derecho. El procedimiento administrativo es uno de los mecanismos*

¹² DAVALOS TENORIO, Katia. (2014) “Procedimiento administrativo sancionador ambiental”. En. *Actualidad Jurídica*, Tomo 251, Lima, p. 259

*más importantes para controlar el poder de la autoridad administrativa, de tal manera que su uso no sea arbitrario”.*¹³

El Procedimiento Administrativo, tiene como objeto proteger a los administrados y a su vez poder controlar el poder de la autoridad administrativa, para que no se cometan abusos de parte de ella, teniendo como principal finalidad el respeto a los derechos de los administrados.

- **El derecho a la información y a la idoneidad del producto o servicio**

*BACA ONETO, nos dice que la idoneidad se define como la correspondencia entre lo que el consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función de lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida o a las características y naturaleza del producto, entre otros factores atendiendo a las circunstancias del caso. Asimismo, la idoneidad está en función de la naturaleza de producto y su aptitud para satisfacer la finalidad para la cual ha sido puesto en el mercado. La idoneidad y la información están, por tanto, estrechamente vinculadas. Sin embargo, esto nos debe llevar a entender que el único parámetro para determinar la idoneidad de un producto es la información recibida, pues la primera también esta en función de las expectativas del consumidor, las cuales dependen de la naturaleza del bien.*¹⁴

Lo que nos explica el autor, es que la idoneidad sería la expectativa que tiene el consumidor con respecto al producto y/o servicio que obtendrá, pero para que dicha expectativa se genere es necesario que el proveedor le brinde determinada información respecto a lo que está ofreciendo para que de esta forma el consumidor puede generar la expectativa. Por tanto el derecho se vulnera a partir de que el proveedor incumpla con su deber de entregar la información necesaria antes de entablar la relación de consumo, aquella que le hubiera sido solicitada o la que fuera necesaria para que el consumidor pueda probarla o hacer los reclamos correspondientes.

¹³ GUZMAN NAPURI, Christian (2016). *“Manual del Procedimiento Administrativo General”*. Segunda Edición. Instituto Pacífico. Lima, pag. 364

¹⁴ BACA ONETO, Víctor (2013). *Protección al Consumidor: Análisis de las funciones del Indecopi a la luz de las decisiones de sus órganos resolutivos*. Indecopi. Lima, pág. 37

- **El Contrato de Seguro**

MONTOYA MANFREDU, nos dice que el contrato de seguro es un contrato por el una persona (asegurador) se obliga, a cambio de una suma (prima), a indemnizar a otra (asegurado), satisface una necesidad de esta o entregar a un tercero (beneficiario) dentro de las condiciones convenidas, las cantidades pactadas para compensar las consecuencias de un evento incierto, cuando menos en cuanto al tiempo (riesgo)¹⁵

Entonces, el contrato de seguro es el acuerdo por el cual una de las partes, el asegurador se obliga a resarcir un daño o a pagar una suma de dinero a la otra parte, al verificarse la eventualidad prevista dentro del contrato, a cambio del pago de un precio, denominado prima. Por lo que el contrato de seguro puede ser objeto de toda clase de riesgos si existe un interés asegurable, salvo prohibición expresa de ley.

- **El Riesgo**

GARRIGUEZ, señala que el riesgo es la posibilidad de que por azar ocurra un hecho que produzca una necesidad patrimonial. “El riesgo es un estado (estado de riesgo) que se produce por consecuencia de un hecho, por ejemplo, el transporte de mercancías, explotación de una fábrica o, simplemente, el hecho de vivir siendo mortal. Soportar el riesgo querrá decir soportar las consecuencias económicas de la realización del hecho previsto como posible. Se confunde el riesgo con el siniestro cuando por riesgo se entiende no el estado del riesgo (periculum), sino el hecho mismo que provoca la necesidad patrimonial”.¹⁶

En este caso el autor nos intenta explicar, que el riesgo es un hecho eventual generalmente futuro, del cual puede derivar un daño o puede afectar la vida humana o la integridad física. Más que definirlo como el riesgo como el evento futuro e incierto, conviene definirlo como la posibilidad misma del evento, porque el riesgo, por cuya duración se establece una relación asegurativa, está dado por la inpendencia del evento.

- **El Siniestro**

¹⁵ MONTOYA MANFREDI, Ulises. “Derecho Comercial”. Tomo II. Cultural Cuzco S.A. Pág, 54

¹⁶ GARRIGUES, Joaquín. “Curso de Derecho Mercantil”, Tomo I. 6ª Edición, Madrid. Pág. 248.

GARRIGUEZ, nos dice que el Siniestro es la materialización o realización del riesgo asegurado en el contrato de seguro. Debe resultar del desarrollo normal del riesgo existente al comienzo formal del seguro. Hay quienes defienden que no lo es cuando resulta de un cambio o de una agravación del riesgo. ¹⁷

Lo que nos explica el autor, es que para que exista el siniestro es el acontecimiento a que se hace referencia para la operatividad efectiva de las garantías de póliza, es la concreción del riesgo cubierto en el contrato de seguro y que determina el nacimiento de la prestación de la compañía aseguradora.

- **El Seguro**

IGNACIO DE LARRAMENDIA, nos explica que el seguro se entiende como una actividad económico – financiera que presta el servicio de transformación de los riesgos de diversa naturaleza a que están sometidos los patrimonios, en un gasto periódico presupuestable que puede ser soportado fácilmente por cada unidad patrimonial. ¹⁸

Es el mecanismo por el cual quienes soportan riesgos pueden transferirlos al asegurado, quien se compromete a indemnizarlo total o parcialmente de las pérdidas que los riesgos pueden ocasionar. Al realizar el contrato de seguro, se intenta obtener una protección económica de bienes o personas que pudieran en un futuro sufrir daños.

¹⁷ GARRIGUES, Joaquin. “Curo de Derecho Mercantil”, Tomo I. 6° Edición, Madrid. Pági. 248.

¹⁸ DE LARRAMENDI, Ignacio “Diccionario MAPFRE de seguros. 1992. Pág. 348

CAPÍTULO III

JURISPRUDENCIA

1. ANALISIS JURISPRUDENCIAL

- **Concepto de proveedor**

Esto es, para que un proveedor sea considerado como tal, no bastará que la venta de bienes o la prestación de servicios se realice de manera ocasional o aislada, como podría ser, por ejemplo, el caso de una persona que recibe en herencia un inmueble y lo vende, o aquel que vende su vehículo para adquirir otro nuevo, sino que dicha actividad comercial deberá efectuarse de manera común y con la finalidad de permanecer en el mercado. La ley prescribe que el concepto de habitualidad no está ligado a un número predeterminado de transacciones que deben realizarse para configurar el supuesto de la norma, sino que se encuentra referido al supuesto en que pueda presumirse que alguien desarrolla una actividad para continuar en ella, lo cual se puede evidenciar, por ejemplo, cuando se ofertan bienes o servicios de forma masiva o pública, así como ante el ofrecimiento continuo y sistemático de los mismos.

Resolución 2536-2013/SPC-INDECOPI. Expediente N° 1046-2012/CPC. Lima, 19 de septiembre de 2013. Sala Especializada en Protección al Consumidor.

- **Debido procedimiento**

El debido procedimiento en sede administrativa supone una garantía genérica que resguarda los derechos del administrado durante la actuación del poder de sanción de la administración. Implica, por ello, el sometimiento de la actuación administrativa a reglas previamente establecidas, las cuales no pueden significar restricciones a las posibilidades de defensa del administrado y menos aún condicionamientos para que tales prerrogativas puedan ser ejercitadas en la práctica.”

Expediente N° 03076-2012-PA/TC. Lima, 08 de enero de 2013. Tribunal Constitucional.

- **Alcance de la relación de consumo**

La relación de consumo no consiste solamente en una relación formal directa, es decir, no es un mero acto traslativo de "cosa - precio" o "servicio - precio", sino que va más allá de la prestación principalmente ofertada incorporando todos aquellos servicios complementarios que posicionan a un proveedor en el mercado distinguiéndolo de sus demás competidores y que definen en última instancia la elección del consumidor a su favor.

Resolución 342-2014/SPC-INDECOPI. Expediente N° 254-2012/CPC-INDECOPI-PIU. Lima, 30 de enero de 2014. Sala Especializada en Protección al Consumidor.

- **Graduación de la sanción**

No se puede considerar como un agravante de la sanción la falta de idoneidad del servicio del proveedor. Sustentar el agravante en la infracción misma constituye una fórmula vacía que no permite dilucidar los factores concretos de graduación de la sanción.

Resolución 2360-2013/SPC-INDECOPI. Expediente N° 160-2008/CPC. Lima, 27 de agosto de 2013. Sala Especializada en Protección al Consumidor.

- **Las obligaciones del proveedor**

La exigencia de cierto nivel de diligencia a los consumidores no libera a los proveedores de cumplir con las obligaciones que han asumido. Las constructoras no pueden generar en los consumidores la expectativa de que sus inmuebles presentan cierta característica (pactada en el contrato u ofrecida en la publicidad) y, cuando éstos toman conocimiento de la falta de coincidencia entre lo ofrecido y la realidad, pretender eximirse de responsabilidad alegando que los compradores debieron verificar que su oferta era verdadera

Resolución 916-2011/SC2-INDECOPI. Expediente N° 287-2009/CPC-INDECOPI-LAL. Lima, 20 de abril de 2011. Sala de Defensa de la Competencia N° 2.

• **Límites a la diligencia del proveedor**

No es admisible que la diligencia con que debe actuar un consumidor al adquirir un bien de esta naturaleza conlleve el imponerle que asuma los costos de confirmar la veracidad de la publicidad efectuada. Ello determinaría que en toda transacción de cuantía considerable se requiera de asesoría especializada

Resolución 108-2011/SC2-INDECOPI. Expediente N° 412-2008/CPC-INDECOPI-PIU. Lima, 19 de enero de 2011. Sala de defensa de la Competencia N° 2.

• **Carga probatoria respecto al proveedor**

En los casos en que el denunciado no presente medio probatorio alguno que permita sustentar que los defectos se habrían producido por alguna causa que no le sea imputable, debe sancionarse por la falta de idoneidad del inmueble

Resolución 1931-2010/SC2-INDECOPI. Expediente N° 2560-2007/CPC. Lima, 26 de agosto de 2010. Sala de Defensa de la Competencia N° 2.

• **Finalidad de las cosas y costos**

El objeto del pago de costas y costos es reembolsar a la parte denunciante, los gastos en que se vio obligada a incurrir para acudir ante la Administración a denunciar el incumplimiento de la norma por parte del infractor.

Resolución 1955-2014/SPC-INDECOPI. Expediente N° 086-2013/LCC/PSOINDECOPI-LAL. Lima, 18 de junio de 2014. Sala Especializada en Protección al Consumidor.

• **Cumplimiento de las medidas correctivas**

El debido cumplimiento de una medida correctiva implica que se sancione cuando se ejecute la obligación de manera parcial, tardía o defectuosa. La Sala señaló que de no sancionarse por el cumplimiento tardío, como pretendía la denunciada, implicaría otorgar una especie de “plazo de gracia” a los proveedores para cumplir con las medidas correctivas en los plazos establecidos por la autoridad y generaría incentivos negativos, pues aquellos podrían percibir que resulta necesario que los consumidores inicien

procedimientos (por incumplimiento de medida correctiva) en cuyo trámite podrán cumplir con tales medidas sin tener que asumir ninguna consecuencia negativa respecto a su desacato.

Resolución 2621-2013/SPC-INDECOPI. Expediente N° 447-2012/PS1/MC. Lima, 30 de septiembre de 2013. Sala Especializada en Protección al Consumidor.

• **Información relevante**

Es toda información que servirá al consumidor como referente al momento de adquirir un determinado bien o servicio, y sin la cual no se hubiera adoptado la decisión de consumo o se hubiera efectuado en términos distintos.

Lineamientos de Protección al Consumidor. Lima, 22 de junio de 2016. Comisión de Protección al Consumidor.

• **El deber de idoneidad**

El proveedor es responsable frente a los consumidores por la puesta a disposición de productos que presentan defectos de funcionamiento. Bajo tal premisa, el deber de idoneidad contenido en los artículos 18° y 19° del Código deberá ser entendido como la obligación de brindar productos o servicios que correspondan a las características ofrecidas por el proveedor y esperadas por el consumidor. El hecho de que los proveedores ofrezcan en el mercado un conjunto de remedios jurídicos -reparación, reposición y devolución del dinero- exigibles por el comprador de un determinado bien frente al vendedor -en caso de que el producto se revele defectuoso, inadecuado o de cualquier otro modo no conforme a lo convenido- no enerva el hecho de que el proveedor haya incurrido en una infracción al deber de idoneidad, siendo que las medidas adoptadas por este último únicamente constituirán soluciones residuales ante una infracción que ya se ha consumado.

Resolución 1008-2013/SPC-INDECOPI. Expediente N°1343-2011/PS3. Lima, 25 de abril de 2013. Sala Especializada en Protección al Consumidor.

• **Carga probatoria respecto a la idoneidad**

En los procedimientos por infracciones al deber de idoneidad, recae sobre el denunciante la carga de probar el defecto alegado. Sólo una vez que ha sido acreditado el defecto, la carga de la prueba se invierte y recae sobre la denunciada el deber de acreditar que éste no le es imputable, sea porque actuó cumpliendo con las normas debidas o porque existieron hechos ajenos que lo eximen de responsabilidad por tales defectos.

Resolución N°0442-2009/SC2-INDECOPI. Expediente N°2229-2008/CPC. Lima, 3 de marzo de 2009. Sala de Defensa de la Competencia N°2.

• **Las medidas correctivas**

Las medidas correctivas no son sanciones, puesto que no reprimen una conducta tipificada. Tampoco son indemnizaciones, dado que no resarcan un daño causado al consumidor. Las medidas correctivas son disposiciones complementarias a la sanción y se aplican juntamente con esta, pero con una finalidad restitutiva, la de revertir los efectos de la conducta infractora o, al menos, impedir que se cometa nuevamente en el futuro, protegiendo con ello no solo a un consumidor individual sino a los consumidores en general.

Resolución N°0839-2008/TDC- INDECOPI. Lima, 29 de abril de 2008. Sala de Defensa de la Competencia.

• **Afectación al deber de idoneidad**

Se producirá un supuesto de falta de idoneidad cuando no exista coincidencia entre lo que el consumidor espera y lo que el consumidor recibe, pero a su vez lo que el consumidor espera dependerá de la calidad y cantidad de la información que ha recibido del proveedor, por lo que en el análisis de idoneidad corresponderá examinar si el consumidor recibió lo que esperaba sobre la base de lo que se le informó.

Resolución N°2029-2007-CPC. Lima, 24 de octubre de 2007. Expediente N° 1605-2007/CPC. Comisión de Protección al Consumidor.

• **Definición de procedimiento administrativo sancionador**

Es posible definir al procedimiento administrativo sancionador como aquel conjunto de actos y diligencias tramitados por la autoridad administrativa competente, conducentes a la determinación de una responsabilidad administrativa por parte de uno o varios administrados previamente individualizados, y de ser el caso, la imposición de una consecuencia punitiva previamente establecida normativamente.

Resolución N°0428-2010/SC2-INDECOPI. Lima, 26 de febrero de 2010. Expediente N°468-2007/CPC. Sala de Defensa de la Competencia N°2.

• **Sanción administrativa**

Las sanciones de tipo administrativo tienen por principal al objeto disuadir o desincentivar la realización de infracciones por parte de los administrados. El fin de las sanciones es, en último extremo, adecuar las conductas al cumplimiento de determinadas normas.

Resolución N°0455-2012/SC2-INDECOPI. Expediente N°572-2010/ILN-CPC. Lima, 16 de febrero de 2012. Sala de Defensa de la Competencia N°2.

• **La defensa del consumidor y la económica social de mercado**

La protección al consumidor es un mecanismo que forma parte del sistema económico previsto constitucionalmente y que corresponde a una economía social de mercado.

Resolución 0551-2014/SPC-INDECOPI. Expediente N°1100-2013/CC2.Lima, 17 de febrero de 2014. Sala Especializada en Protección al Consumidor.

CONCLUSIÓN

En el presente caso la denuncia interpuesta por el señor Gonzales dio lugar a un conjunto de presuntos hechos infractores que fueron imputados a su vez por la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N°01 como presuntas infracciones a los artículos 18° y 19° del Código del Consumidor.

Al respecto se debe considerar que en el artículo 18° del Código la idoneidad debe ser conceptualizada como la correspondencia entre lo que el consumidor espera y lo que realmente recibe. Sin embargo, lo que el consumidor espera depende de la cantidad y calidad de información que ha recibido. Lo idóneo se entiende como lo que se puede esperar razonablemente dadas las circunstancias. Por su parte, en el artículo 19° del Código dispone que los proveedores son responsables por la calidad de los productos y servicios que ofrecen en el mercado. Teniendo en cuenta ello, los proveedores tienen el deber de entregar los productos y prestar servicios al consumidor en las condiciones ofertadas o previsible, atendiendo a la naturaleza de los mismo, la regulación que sobre el particular se haya establecido y, en general, a la información brindadas por el proveedor o puesta a disposición.

Para emitir mi opinión respecto a lo resuelto en el presente caso, considero preciso señalar que es relevante tener en cuenta lo establecido por el artículo 104° del Código del Consumidor el cual establece cómo se debe determinar la responsabilidad administrativa del proveedor, desprendiéndose que una vez acreditada la afectación que ha sufrido el consumidor, corresponde al proveedor probar que se exonera de responsabilidad.

En tal sentido, un consumidor, en este caso el contratante del seguro, esperaría legítimamente que le paguen la cobertura respectiva ante la ocurrencia del siniestro, cuando haya cumplido con las condiciones y términos establecidos en el contrato de seguro. Contrario sensu, si el consumidor no ha cumplido con alguno de los requisitos necesarios para acceder a la cobertura, contemplados en la póliza, no puede esperar que le otorguen la cobertura solicitada.

Teniendo en cuenta todo ello se puede llegar a la conclusión, que las infracciones al deber de idoneidad quedaron desacreditadas por lo que debía declararse infundada la

denuncia; toda vez que la Empresa de Seguros demostró con pruebas fehacientes que le Sr. Gabriel incurrió en declaraciones inexactas, puesto que se presentó la grabación (y su transcripción) del reporte del siniestro efectuado por el denunciante a la central de Mapfre, en esa prueba presentada el Sr. Gabriel expresa claramente que se había quedado dormido y perdió el equilibrio del carro. Posterior a ello, declaró ante la Policía una versión distinta de los hechos, lo que lleva a declaraciones inexactas.

Por lo que, a mi apreciación al no cuestionar la grabación presenta por Mapfre el Sr. Gabriel estaría aceptando la autenticidad y validez de la prueba presentada; por otro lado, la manifestación presentada ante la Policía modificando la versión de los hechos, atribuyendo el origen del accidente a una causa interna (quedarse dormido) a una causa externa (factores climáticos). Es preciso señalar, que las declaraciones presentada por el denunciante respecto a la ocurrencia del siniestro su califican como relevantes y trascendentales a fin de otorgar la cobertura del seguro solicitada, en tanto su objeto es justamente ayudar a la aseguradora a determinar cuál es el hecho generador del siniestro y, en ese sentido, determinar si corresponde hacer efectivo el seguro en favor del asegurado.

En ese sentido, después de lo señalado en líneas anteriores expreso mi conformidad con lo resuelto por la Sala Especializada en Defensa y Protección al Consumidor.

BIBLIOGRAFÍA

1. ALCANTARA FRANCIA, Olga Alejandra (2003). “Defectos en los Productos: Utilidad vs. Seguridad”. Artículo publicado en la Revista Jurídica del Perú, Lima.
2. AMAYA AYALA, Leoni (2014). “Concordancia entre la naturaleza sancionadora del procedimiento sumarísimo y el control de la legalidad”. En: Diálogo con la Jurisprudencia N° 193, Editorial Gaceta Jurídica, Lima.
3. BACA ONETO, Víctor (2013) “Protección al Consumidor: Análisis de las funciones del Indecopi a la luz de las decisiones de sus órganos resolutivos” Indecopi, Lima.
4. CANANI HERNÁNDEZ, Jennifer (2015) “La compraventa de bienes futuros”. En: *Actualidad jurídica*, Tomo 258, Editorial Gaceta Jurídica, Lima.
5. CARBONELL O'BRIEN, Esteban (2010). *Análisis al Código de Protección y Defensa del Consumidor*, Ley N° 29571, Apu, Lima.
6. CHANAME ORBE, Raúl (2009), “Comentarios a la Constitución”. Editorial Jurista Editores. Cuarta Edición, Lima.
7. DAVALOS TENORIO, Katia. (2014) “Procedimiento administrativo sancionador ambiental”. En. *Actualidad Jurídica*, Tomo 251, Lima.
8. DE LLAMENDI, Ignacio (1992) “Diccionario MAPFRE de seguros”, Lima.
9. DE MEDEIROS GARCÍA, Leonardo (2010) “Direito Do Consumidor”. Editorial Impetus, Brasil.
10. DURAND CARRIÓN, Julio (2007) *Tratado de Derecho del Consumidor en el Perú*. Fondo Editorial de la Universidad San Martín Porres. Lima.
11. ESPINOZA ESPINOZA, Juan (2012). “*Derecho de los Consumidores*”. Segunda Edición, Editorial Rodhas. Lima.
12. GARRIGUES, Joaquin “Curso de Derecho Mercantil” Tomo I Sexta Edición, Madrid.
13. GUDIO (1985) *Directrices para la Protección al Consumido*. Editorial Gaceta Jurídica, Lima.

14. GÓMEZ APAC, Hugo y VERGARAY BÉJAR, Verónica (2009). *Sobre la Ley del Procedimiento Administrativo General*. En: Libro Homenaje a José A. Bustamante Belaunde. Editorial de la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, Lima.
15. GUZMAN NAPURI, Christian (2016) "Manual del Procedimiento Administrativo General". Editorial Instituto Pacifico. Segunda Edición, Lima.
16. LASARTE ALVAREZ (2010) "Manual sobre protección de consumidores y usuarios" Cuarta Edición, Madrid.
17. MERINO ACUÑA, Roger (2008). *Contratos de Consumo e Idoneidad de los Productos y Servicios en la Jurisprudencia del Indecopi*. , Editorial Gaceta Jurídica, Lima.
18. MONTOYA MANFREDU, Ulises "Derecho Comercial". Tomo II. Cultural Cusco, Lima.
19. NORTHCOTE SANDOVAL, Cristhian (2014). *Derecho de los Consumidores en el Sector Inmobiliario, Financiero y Servicios Públicos regulados*. Editorial Pacifico, Lima.
20. REILEY NIÑO, Diana Milagro (2004) "Ley de Protección al Consumidor – Definición de Proveedor" Editorial Rhodas, Lima.
21. RODRIGUEZ GARCÍA, Gustavo (2011). "Involución y sin razón en la definición del consumidor tutelado". En: Actualidad Jurídica N° 201. Editorial Gaceta Jurídica. Lima.
22. SANDHUSEN L. (2002) "Mercadotecnia". Primera Edición. Editorial Continental, Lima.
23. SANTAMARIA PASTOR, Juan Alfonso (2006) "Principios de Derecho Administrativo). Editorial Centro de Estudios Ramon Areces, Madrid.
24. VELASZO ORZOCO, (2009). *Derechos del Consumidor y el Uso del Libro de Quejas*; Guatemala: Tesis.
25. VILELA CARBAJAL, Jorge (2013). "Comentarios sobre la naturaleza del procedimiento administrativo sancionador de protección al consumidor". En: *Diálogo con la Jurisprudencia N° 173*, Editorial Gaceta Jurídica, Lima.