

PROCEDENCIA : COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE LAMBAYEQUE
PROCEDIMIENTO : DE PARTE
DENUNCIANTE : XXXXX XXXXX XXXXX XXXXX
DENUNCIADA : ATM ASSISTANCE PERÚ S.A.C.
MATERIA : DEBER DE IDONEIDAD
ACTIVIDAD : PLANES DE SEGUROS GENERALES

SUMILLA: *Se confirma la resolución venida en grado, en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta en contra de ATM Assistance Perú S.A.C., por infracción del artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haberse probado que el rechazo de la cobertura de repatriación de restos mortales de la Póliza de Seguro 126135 – Plan, Premmed Standard Upgrade, resultaba injustificado.*

SANCIÓN: 22,97 UIT

Lima, 29 de agosto de 2023

ANTECEDENTES

1. El 29 de marzo de 2022, el señor XXXXX XXXXX XXXXX XXXXX (en adelante, el señor XXXXX) denunció ATM Assistance Perú S.A.C. (en adelante, ATM) y Empresa Cixtravel Agency S.A.C. (en adelante, Cixtravel), por presuntas infracciones a la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código), manifestando lo siguiente:
 - i) Que, el 8 de febrero de 2022, junto a su fallecida esposa, la señora Lilia Violeta Gastulo de XXXXX (en adelante, la señora Gastulo), adquirieron de Cixtravel un seguro de viaje internacional (Póliza de Seguro 126135 – Plan, Premmed Standard Upgrade) por el monto de US\$ 181,00, el mismo que fue expedido por la empresa ATM. Precisó que el seguro era exigible para que puedan abordar el vuelo con destino a Canadá, para el día 13 de febrero de 2022, con una estadía hasta el 29 de junio del referido año. Resaltó que en dicha póliza de seguro adquirida, se apreciaba que la cobertura abarcaba la repatriación de restos mortales;
 - ii) Que, el 13 de febrero de 2022, arribaron al país de Canadá; sin embargo, al día siguiente (14 de febrero de 2022) su esposa sufrió un repentino desvanecimiento que motivó que la llevaran a un centro de salud, en donde se le informó que su esposa había sufrido una embolia pulmonar que desencadenó con su muerte;

¹ RUC: 20554618139; Domicilio fiscal: Avenida Ricardo Palma 248, interior 701, Miraflores, Lima, Lima. Información obtenida de www.sunat.gob.pe

- iii) Que, sus familiares que radicaban en Canadá procedieron en hacer de conocimiento de la denunciada lo ocurrido con la finalidad de que procedieran en activar la cobertura de dicha póliza de seguros en el cual se encontraba la repatriación de restos mortales por el monto ascendente de US\$ 50,000,00;
 - iv) Que, ATM le solicitó varios documentos, con la finalidad de que se analice el alcance de la póliza de seguro y su posterior pago de cobertura; sin embargo, le negaron la misma, puesto que habría existido una enfermedad preexistente; y,
 - v) Que, el denunciante solicitó en calidad de medida correctiva que ambos denunciados cumplan con hacer efectiva la Póliza de Seguro 126135 – Plan, Premmed Standard Upgrade, respecto a la repatriación de restos mortales. Asimismo, solicitó el reembolso de las costas y costos del procedimiento.
2. El 21 de abril de 2022, ATM y Cixtavel presentaron sus descargos. ATM sostuvo – entre otros- lo siguiente:
 - i) Que, el familiar de la señora Gastulo indicó – vía telefónica- que el doctor que la atendió había señalado que el fallecimiento era como consecuencia de un paro cardiaco, pero que aún no contaba con el reporte médico;
 - ii) Que, desde el año 2019, la señora Gastulo recibió atención y tratamiento por una enfermedad cardiaca, en el cual se le había derivado a la especialidad de cardiología, teniendo como diagnóstico principal: Taquicardia supraventricular y como diagnóstico presuntivo: despolarización ventricular presuntiva. Además, la atención de la señora Gastulo continuó en el periodo del 2021, con el especialista de cardiología teniendo como diagnóstico: Taquicardia paroxística, no especificada;
 - iii) Que, de toda la información recibida se desprendía que hubo una enfermedad clara y diagnosticada con tratamiento en el año 2019, anterior al viaje realizado, según el historial médico del país de origen;
 - iv) Que, del informe médico y certificado de defunción se indicaba que la posible causa del fallecimiento de la señora Gastulo era: Embolia Pulmonar, teniendo una segunda causa Arritmia cardiaca, tratada con médicos; y,
 - v) Que, dentro de las regulaciones del seguro adquirido, se establecía que no se cubrían enfermedades preexistentes, recurrentes, ni crónicas, asimismo, no estaban cubiertas todas aquellas, que aparecían por primera vez durante el viaje.
3. El 3 de octubre de 2022, la Secretaría Técnica de la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Lambayeque emitió el Informe 0270-2022-

LAM/INDECOPI (en adelante, IFI); sin embargo, ninguna de las partes presentó observaciones al mismo.

4. Por Resolución 0622-2022/INDECOPI-LAM, la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Lambayeque (en adelante, la Comisión) emitió el siguiente pronunciamiento:
 - i) Declaró fundada la denuncia interpuesta contra ATM, por infracción del artículo 19° del Código, al considerar quedó probado que no habría hecho efectiva la cobertura de repatriación de restos mortales de la Póliza de Seguro 126135 – Plan, Premmed Standard Upgrade, solicitado por el denunciante; toda vez que el rechazo de la solicitud de cobertura realizado por parte de ATM no estuvo justificado, sancionándola con una multa de 22,97 UIT;
 - vi) Declaró improcedente la denuncia interpuesta contra Cixtravel, por presunta infracción del artículo 19° del Código, al considerar que dicha denunciada carecía de legitimidad para obrar pasiva, referido a que no habría hecho efectiva la cobertura de repatriación de restos mortales de la Póliza de Seguro 126135 - Plan, Premmed Standard Upgrade, solicitado por el denunciante²;
 - vii) Ordenó a ATM en calidad de medida correctiva que, en un plazo máximo de quince (15) días hábiles de notificada la citada resolución cumpla con hacer efectiva la cobertura de la Póliza de Seguro 126135 – Plan, Premmed Standard Upgrade respecto a los gastos incurridos para la repatriación funerario de restos mortales, solicitado por el denunciante;
 - viii) Condenó a ATM al reembolso de las costas y costos del procedimiento; y,
 - ix) Dispuso la inscripción de ATM en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi (en adelante, el RIS).
5. El 9 de noviembre de 2022, ATM apeló la Resolución 0622-2022/INDECOPI-LAM, reiterando los argumentos expuestos en sus descargos.

ANÁLISIS

Sobre la confidencialidad del volumen de ventas e ingresos de Cixtravel del periodo 2021

6. La Directiva 001-2008/TRI-INDECOPI sobre Confidencialidad de la Información en los Procedimientos Seguidos por los Órganos Funcionales del Indecopi (en adelante, la Directiva), desarrolla y reglamenta el procedimiento para otorgar un tratamiento confidencial a la información presentada en el

² En la medida que el señor XXXXX no cuestionó dicho extremo desfavorable, este ha quedado consentido. En tal sentido, esta Sala no emitirá pronunciamiento alguno sobre dicho extremo

marco de los procedimientos que se tramitan ante los órganos funcionales del Indecopi y garantiza la reserva de dicha información.

7. Dicha norma establece que podrá considerarse confidencial la información presentada por las partes o terceros en el marco de un procedimiento seguido ante el Indecopi, cuya divulgación implique una afectación significativa para el titular de la misma o un tercero del que el aportante la hubiere recibido, u otorgue una ventaja significativa para un competidor del aportante de la información; siendo que, incluida en dicha condición, se encuentra la información protegida por la respectiva regulación del secreto bancario, tributario, comercial, industrial, empresarial, tecnológico y bursátil³.
8. Asimismo, la Directiva dispone que, para otorgarse tratamiento confidencial a la información, el aportante de la misma deberá cumplir con los siguientes requisitos:
 - a) Incluir expresamente el pedido de confidencialidad en el mismo escrito en que esta es presentada;
 - b) identificar en el escrito, de manera clara y precisa, cuál es la información

³ **DIRECTIVA 001-2008/TRI-INDECOPI. DIRECTIVA SOBRE CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN EN LOS PROCEDIMIENTOS SEGUIDOS POR LOS ÓRGANOS FUNCIONALES DEL INDECOPI. 2. Información Confidencial.**

2.1. Puede declararse confidencial aquella información presentada por las partes o terceros en el marco de un procedimiento seguido ante INDECOPI o aquella información acopiada por el INDECOPI en el curso de sus actividades de supervisión, fiscalización y/o investigación, cuya divulgación implique una afectación significativa para el titular de la misma o un tercero del que el aportante la hubiere recibido, u otorgue una ventaja significativa para un competidor del aportante de la información.

Puede también declararse confidencial aquella información que sea considerada reservada o confidencial por Ley. Entre éstas:

(...)

c) La información protegida por la respectiva regulación del secreto bancario, tributario, comercial, industrial, empresarial, tecnológico y bursátil.

⁴ **DIRECTIVA 001-2008/TRI-INDECOPI. DIRECTIVA SOBRE CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN EN LOS PROCEDIMIENTOS SEGUIDOS POR LOS ÓRGANOS FUNCIONALES DEL INDECOPI.**

(...)

3.2. Al solicitar la confidencialidad de la información, el aportante de la misma deberá cumplir con los siguientes requisitos:

a) Incluir expresamente el pedido de confidencialidad de la información en el mismo escrito en que ésta es presentada o en el acta cuando se trate de una visita inspectiva y se ha solicitado la exhibición de información documentaria. Caso contrario, la autoridad no será responsable de su divulgación.

b) Identificar en el escrito, de manera clara y precisa, cuál es la información cuya declaración de confidencialidad se solicita y en qué documentos y en qué parte de dichos documentos está incluida. El solicitante no podrá solicitar la confidencialidad, de forma genérica, de toda la información presentada o contenida en los documentos señalados, salvo que sean obtenidos durante el desarrollo de entrevistas o visitas de inspección in situ. En este último caso, el Secretario Técnico o Jefe de Oficina de la dependencia resolutoria correspondiente requerirá al solicitante en el curso del procedimiento que precise los alcances de su solicitud, para lo cual le otorgará un plazo de siete (7) días hábiles.

c) Justificar la solicitud, en caso que se trate de la información a que se refiere el numeral 2.1. Si la parte solicitante no justifica su pedido, el Secretario Técnico o Jefe de Oficina deberá requerírsele, otorgándole un plazo de cinco (5) días hábiles para ello, bajo apercibimiento de denegar el pedido de confidencialidad.

d) Presentar un "resumen no confidencial" suficientemente detallado que permita una cabal comprensión del contenido sustancial de la información cuya declaración de confidencialidad se solicita. En caso que la información esté compuesta de series estadísticas, ésta deberá ser presentada mediante indicadores que permitan apreciar la tendencia.

- cuya declaración de confidencialidad se solicita;
- c) justificar la solicitud, bajo apercibimiento de denegar el pedido de confidencialidad;
 - d) presentar un resumen no confidencial suficientemente detallado que permita una cabal comprensión del contenido sustancial de la información cuya declaración de confidencialidad se solicita; y,
 - e) señalar el plazo por el cual solicita el tratamiento confidencial de la información presentada.
9. La referida Directiva dispone además que, para declarar la confidencialidad, la autoridad competente debe evaluar los siguientes factores:
- (i) La pertinencia de la información para la evaluación o resolución de la materia controvertida en el procedimiento;
 - (ii) si dicha información ha sido divulgada lícitamente pues solo podrá declararse confidencial aquella información que se ha mantenido reservada; y,
 - (iii) la afectación que la divulgación de la información podría causarle a su poseedor, siendo que la carga de la prueba recaerá sobre el potencial afectado⁵.
10. En este caso, mediante escritos del 22 de abril de 2022, Cixtravel presentó información referida a su volumen de ventas e ingresos del periodo 2021.
11. Al respecto, esta Sala aprecia que la documentación presentada por la denunciada y descrita en el párrafo anterior, se encuentra referida a información que tiene carácter confidencial, debido a que constituye información sensible, cuya reserva ha sido reconocida en el artículo 85° del Código Tributario, que establece de manera expresa lo siguiente:

“Tendrá carácter de información reservada, y únicamente podrá ser utilizada por la Administración Tributaria, para sus fines propios, la cuantía y la fuente de las rentas, los gastos, la base imponible o, cualesquiera otros datos relativos a ellos, cuando estén contenidos en las declaraciones e informaciones que

⁵ **DIRECTIVA 001-2008/TRI-INDECOPI. DIRECTIVA SOBRE CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN EN LOS PROCEDIMIENTOS SEGUIDOS POR LOS ÓRGANOS FUNCIONALES DEL INDECOPI. IV.- Disposiciones Generales. 3.- Declaración de confidencialidad de la información. - (...)**

3.3. Al resolver respecto de la confidencialidad de la información, la autoridad competente deberá motivar su determinación al respecto, considerando:

- a) La pertinencia de la información para la evaluación o resolución de la materia controvertida en el procedimiento.
- b) La no divulgación lícita previa de la información pues sólo podrá considerarse confidencial aquella información que haya sido mantenida con cuidado o celo dentro del propio ámbito de conocimiento, incluso evitando haber estado disponible de alguna forma para terceros.
No se considerará confidencial la información hecha pública por mandato legal o voluntariamente para generar transparencia en el mercado, ni aquella entregada previamente a entidades u organismos responsables para su divulgación.
- c) La afectación que podría causar la divulgación de la información a su poseedor. La carga de la prueba recaerá sobre el potencial afectado.

obtenga por cualquier medio de los contribuyentes, responsables o terceros, así como la tramitación de las denuncias a que se refiere el Artículo 192^o.

(Subrayado agregado)

12. Asimismo, esta Sala aprecia que la naturaleza de la información impide la elaboración de un “resumen no confidencial”.
13. Por lo expuesto, corresponde declarar la reserva y confidencialidad, por un plazo indefinido, del volumen de ventas e ingresos del periodo 2021 de Cixtravel, presentado el 22 de abril de 2022. Ello, en la medida que estas contienen información sensible referida a la cuantía y fuente de sus rentas.

Sobre el deber de idoneidad

14. El artículo 18° del Código define a la idoneidad de los productos y servicios como la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a la naturaleza de los mismos, las condiciones acordadas y a la normatividad que rige su prestación⁶. Asimismo, el artículo 19° del Código establece la responsabilidad de las proveedoras por la idoneidad y calidad de los productos y servicios que ofrecen en el mercado⁷.
15. El supuesto de responsabilidad en la actuación del proveedor le impone a este la carga procesal de sustentar y acreditar que no es responsable por la falta de idoneidad del bien o servicio colocado en el mercado, debido a la existencia de hechos ajenos que lo eximen de responsabilidad. Así, corresponderá al consumidor acreditar la existencia de un defecto en el producto o servicio adquirido, luego de lo cual el proveedor deberá acreditar que dicho defecto no le es imputable, conforme a lo establecido en el artículo 104° del Código⁸.

⁶ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 18°.- Idoneidad.** Se entiende por idoneidad la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida, las condiciones y circunstancias de la transacción, las características y naturaleza del producto o servicio, el precio, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso. La idoneidad es evaluada en función a la propia naturaleza del producto o servicio y a su aptitud para satisfacer la finalidad para la cual ha sido puesto en el mercado. Las autorizaciones por parte de los organismos del Estado para la fabricación de un producto o la prestación de un servicio, en los casos que sea necesario, no eximen de responsabilidad al proveedor frente al consumidor.

⁷ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 19°.- Obligación de los proveedores.** El proveedor responde por la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos; por la autenticidad de las marcas y leyendas que exhiben sus productos o del signo que respalda al prestador del servicio, por la falta de conformidad entre la publicidad comercial de los productos y servicios y éstos, así como por el contenido y la vida útil del producto indicado en el envase, en lo que corresponda.

⁸ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 104°.- Responsabilidad administrativa del proveedor.** El proveedor es administrativamente responsable por la falta de idoneidad o calidad, el riesgo injustificado o la omisión o defecto de información, o cualquier otra infracción a lo establecido en el presente Código y demás normas complementarias de protección al consumidor, sobre un producto o servicio determinado. El proveedor es exonerado de responsabilidad administrativa si logra acreditar la existencia de una causa objetiva, justificada y no previsible que configure ruptura del nexo causal por caso fortuito o fuerza mayor, de hecho determinante de un tercero o de la imprudencia del propio consumidor afectado. En la prestación de servicios, la

16. En el presente caso, el señor XXXXX denunció a ATM, al haber rechazado de manera injustificada la cobertura de repatriación de restos mortales de la Póliza de Seguro 126135 – Plan, Premmed Standard Upgrade. La Comisión declaró fundada la denuncia interpuesta por el denunciante, tras considerar que, el rechazo de la solicitud de cobertura realizado por ATM no era justificado.
17. Cabe señalar que, de los alegatos presentados por las partes, no resulta controvertido que: (a) La esposa del señor XXXXX falleció el 14 de febrero de 2022; (b) La esposa del señor XXXXX adquirió la Póliza de Seguro 126135 – Plan, Premmed Standard Upgrade- la misma que fue expedida por la empresa ATM; (c) ATM negó la cobertura solicitada, alegando que, dentro de las regulaciones del seguro adquirido, se establecía que no se cubrían enfermedades preexistentes, recurrentes, ni crónicas, asimismo, no estaban cubiertas todas aquellas, que aparecían por primera vez durante el viaje.
18. En el caso en particular, obra en el expediente los siguientes medios probatorios:
- i) La Carta de febrero 2022 emitida por ATM, en el cual se indicó que el rechazo de la solicitud de cobertura por repatriación de restos mortales, obedecía en tanto no se cobaturaba enfermedades preexistentes, recurrente, ni crónicas, así como las que aparece por primera vez en el viaje. Precisó que de la evaluación de los informes médicos existía enfermedades claras y con diagnósticos establecidos de la señora Gastulo (Taquicardia, Supraventricular, Despolarización ventricular presuntiva, taquicardia paroxística, no especificada), siendo que la causa de su fallecimiento era una embolia pulmonar. Además. la señora Gastulo había recibido tratamiento anterior al inicio del viaje (desde 2019) y que contaba con medicación para dicho tratamiento⁹;
 - ii) El Boletín Informativo del deceso de la señora Gastulo emitido por el hospital Anna – Labarge, en el cual se establece que la causa de la muerte de la señora Gastulo, fueron por embolia pulmonar y arritmia¹⁰;
 - iii) Copia del condicionado general ATM Assistance – Instrucciones y Servicios ATM, en la cual se indica respecto a la repatriación funeraria - entre otros- que no se hará cargo de la misma, ni de sus gastos en los casos de muerte producida por: *“En caso de que, el fallecimiento haya sido como consecuencia de una enfermedad preexistente padecida por el*

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

⁹ En las fojas 26 al 33 del expediente.

¹⁰ En la foja 45 del expediente.

*titular, siendo el tratamiento de la misma la causa del viaje.*¹¹. *Subrayado nuestro*

19. De conformidad a lo indicado por las partes, la parte denunciante solicitó la cobertura por repatriación de restos mortales, siendo que la denunciada negó el mismo en tanto no se coberturaba enfermedades preexistentes, recurrente, ni crónicas, así como las que aparece por primera vez en el viaje, siendo que la señora Gastulo tenía una enfermedad preexistente la cual conllevó a su deceso.
20. De la revisión de la copia del condicionado general ATM Assitance – Instrucciones y Servicios ATM, se advierte respecto a la repatriación funeraria que la empresa denunciada no se hará cargo de la misma, ni de sus gastos en los casos de muerte producida por: i) narcóticos o estupefacientes; b) Suicidio; y, c) En caso de que, el fallecimiento haya sido como consecuencia de una enfermedad preexistente padecida por el titular, siendo el tratamiento de la misma la causa del viaje.
21. Ahora bien, de lo expuesto por ATM para rechazar la cobertura se advierte que esta obedecía en el supuesto de exclusión de dolencia preexistentes; sin embargo del tenor de la misma esta aplicaba para en el supuesto de “*asistencia de médica gratuita*”, lo cual no aplica en el caso de la señora Gastulo, que es el caso de fallecimiento de la referida persona.
22. Conviene ser enfáticos en la aplicación de las reglas de interpretación de las pólizas establecidas en la Ley del Contrato de Seguro, específicamente a la del principio de literalidad, en tanto ATM no podía oponer al denunciante un supuesto de exclusión que no se encontraba establecido de forma expresa en la póliza contratada, toda vez que las disposiciones establecidas en el contrato de seguro deben de ser interpretadas textualmente.
23. Es preciso indicar que si bien la señora Gastulo tenía una enfermedad preexistente, esto es al corazón, en tanto de los medios probatorios aportados por la denunciada se advierte que se atendía en el área de cardiología, lo cierto es que no ha quedado demostrado que como consecuencia de dicha enfermedad la señora Gastulo hubiera viajado a Canadá para realizarse tratamiento, a efectos de que ATM negara la cobertura.
24. En efecto, de la revisión de la denuncia presentada por el señor XXXXX no se advierte que el mismo reconociera que el motivo del viaje a Canadá con la señora Gastulo era como consecuencia de la enfermedad preexistente que aquejaba a esta. Asimismo, la denunciada no ha presentado medio probatorio

¹¹ En la foja 34 del expediente.
M-SPC-13/1B

que acredite dicho hecho, por lo cual no resultaba justificada el rechazo de cobertura.

25. Por lo expuesto, la Sala considera que corresponde confirmar la resolución venida en grado, en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta contra ATM, por infracción del artículo 19° del Código, al haberse probado que el rechazo de la cobertura de repatriación de restos mortales de la Póliza de Seguro 126135 – Plan, Premmed Standard Upgrade, resultaba injustificado.

Sobre la sanción impuesta, la medida correctiva, la condena al pago de costas y costos del procedimiento y la inscripción en el RIS de la denunciada

26. Considerando que en su recurso de apelación la administrada no ha expresado fundamentos adicionales para cuestionar el extremo de la sanción impuesta, la medida correctiva, la condena al pago de costas y costos del procedimiento, y su inscripción en el RIS y teniendo en cuenta que el íntegro de los alegatos expuestos en su recurso ya han sido desvirtuados precedentemente, en virtud de la facultad reconocida a la Administración en el artículo 6° del Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General (en adelante, TUO de la LPAG)¹², la Sala asume como propios los fundamentos de la Comisión sobre dichos extremos, por lo que corresponde tener por confirmada la resolución impugnada al respecto.
27. Se dispone que ATM deberá presentar a la Comisión los medios probatorios que evidencien el cumplimiento de la medida correctiva ordenada en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo otorgado para tal fin, bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva conforme a lo establecido en el artículo 117° del Código. De otro lado, se informa al denunciante, en caso se produzca el incumplimiento del mandato, podrá comunicarlo a la referida Comisión, la cual evaluará la imposición de la multa coercitiva por incumplimiento de medida correctiva conforme a lo establecido en el artículo 40° de la Directiva 001-2021/COD-INDECOPI, Directiva Única que regula los Procedimientos de Protección al Consumidor previstos en el Código.
28. Se ordena a ATM que deberá presentar a la Comisión los medios probatorios que evidencien el cumplimiento del pago de las costas del procedimiento a favor del denunciante en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a

¹²

TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 6°.- Motivación del acto administrativo.

(...)

6.2 Puede motivarse mediante declaración de conformidad con los fundamentos y conclusiones de anteriores dictámenes, decisiones o informes obrantes en el expediente, a condición de que se les identifique de modo certero, y que por esta situación constituyan parte integrante del respectivo acto.

partir del vencimiento del plazo otorgado para tal fin, bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva conforme a lo establecido en el artículo 118° del Código¹³.

29. Finalmente, se requiere a la denunciada el cumplimiento espontáneo de pago de la multa impuesta, bajo apercibimiento de iniciar el medio coercitivo específicamente aplicable, de acuerdo con lo establecido en el numeral 4 del artículo 205° del TUE de la LPAG¹⁴, precisándose que, los actuados serán remitidos a la Unidad de Ejecución Coactiva para los fines de ley en caso de incumplimiento.

Sobre la remisión de la resolución a la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP

30. Este Colegiado considera que, habiéndose verificado la comisión de la conducta infractora imputada contra ATM al probarse que denegó injustificadamente la cobertura de repatriación de restos mortales; y, considerando que la SBS constituye la entidad reguladora y supervisora de las empresas que operan en el sistema de seguros, corresponde a la Secretaría Técnica de la Sala remitirle periódicamente copia de las resoluciones que imponen sanciones a dichas empresas en virtud de los procedimientos seguidos en su contra, para que, en el marco de sus competencias, adopte las medidas que considere pertinentes.

RESUELVE:

PRIMERO: Confirmar la Resolución 0622-2022/INDECOPI-LAM del 17 de octubre de 2022, emitida por la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Lambayeque, en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta en contra de ATM Assistance Perú S.A.C., por infracción del artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haberse probado que el rechazo de la cobertura de repatriación de restos mortales de la Póliza de Seguro 126135 – Plan, Premmed Standard Upgrade, resultaba injustificado.

¹³ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 118°.- Multas coercitivas por incumplimiento del pago de costas y costos**

Si el obligado a cumplir la orden de pago de costas y costos no lo hace, se le impone una multa no menor de una (1) Unidad Impositiva Tributaria (UIT).

En caso de persistir el incumplimiento de lo ordenado, el órgano resolutorio puede imponer una nueva multa, duplicando sucesivamente el monto de la última multa impuesta hasta el límite de cincuenta (50) Unidades Impositivas Tributarias (UIT). La multa que corresponda debe ser pagada dentro del plazo de cinco (5) días hábiles, vencidos los cuales se ordena su cobranza coactiva.

No cabe la impugnación de las multas coercitivas previstas en el presente artículo.

¹⁴ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444 - LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 205°.- Ejecución forzosa.**

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

(...)

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

SEGUNDO: Confirmar la Resolución 0622-2022/INDECOPI-LAM, en el extremo que ordenó a ATM Assistance Perú S.A.C. en calidad de medida correctiva que, en un plazo máximo de quince (15) días hábiles de notificada la presente resolución cumpla con hacer efectiva la cobertura de la Póliza de Seguro 126135 – Plan, Premmed Standard Upgrade respecto a los gastos incurridos para la repatriación funerario de restos mortales, solicitado por el denunciante.

Se ordena a ATM Assistance Perú S.A.C. que deberá presentar ante la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Lambayeque los medios probatorios que acrediten el cumplimiento de la medida correctiva ordenada, en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo que se otorga para cumplir el mandato; bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva, conforme a lo establecido en el artículo 117° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

De otro lado, se informa al denunciante que, en caso se produzca el incumplimiento del mandato, la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Lambayeque debe actuar de oficio a fin de garantizar el cumplimiento de la decisión de la autoridad; sin perjuicio del derecho que le asiste de comunicar esa situación a dicha instancia, la cual evaluará la imposición de la multa coercitiva por incumplimiento de medida correctiva, conforme a lo establecido en el artículo 40° de la Directiva 001-2021-COD-INDECOPI, Directiva Única que regula los Procedimientos de Protección al Consumidor previstos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor.

TERCERO: Confirmar la Resolución 0622-2022/INDECOPI-LAM, en el extremo que sancionó a ATM Assistance Perú S.A.C. con una multa de 22,97 UIT, por infracción del artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

Requerir a ATM Assistance Perú S.A.C. el cumplimiento espontáneo del pago de la multa confirmada en la presente resolución, bajo apercibimiento de iniciar el medio coercitivo específicamente aplicable, de acuerdo con lo establecido en el numeral 4 del artículo 205° del Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por el Decreto Supremo 004-2019-JUS; precisándose además, que los actuados serán remitidos a la Unidad de Ejecución Coactiva para los fines de ley, en caso de incumplimiento.

CUARTO: Confirmar la Resolución 0622-2022/INDECOPI-LAM, en el extremo que condenó a ATM Assistance Perú S.A.C. al reembolso de las costas y costos del procedimiento.

Informar a la parte denunciada que deberá presentar ante la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Lambayeque los medios probatorios que acrediten el cumplimiento del pago de las costas del procedimiento a favor del denunciante, en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo otorgado para cumplir el mandato; bajo apercibimiento de imponer una multa

coercitiva, conforme a lo establecido en el artículo 118° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

De otro lado, se informa al denunciante que, en caso se produzca el incumplimiento del mandato, podrá comunicarlo a la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Lambayeque, la cual evaluará la imposición de la multa coercitiva por incumplimiento de pago de costas del procedimiento.

QUINTO: Confirmar la Resolución 0622-2022/INDECOPI-LAM, en el extremo que dispuso la inscripción de ATM Assistance Perú S.A.C. en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi, por la conducta verificada.

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

Con la intervención de los señores vocales Hernando Montoya Alberti, Camilo Nicanor Carrillo Gómez, Julio Baltazar Durand Carrión y Oswaldo Del Carmen Hundskopf Exebio.

HERNANDO MONTOYA ALBERTI
Presidente