



FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS
POLÍTICAS

Carrera de **DERECHO Y CIENCIAS POLÍTICAS**

“LA EFICACIA DEL ARBITRAJE DE CONSUMO EN LA
SOLUCIÓN DE CONFLICTOS CON EMPRESAS DE
SEGUROS DE ACCIDENTES DE TRÁNSITO EN LA
REGIÓN LA LIBERTAD EN EL PERIODO 2018-2021”

Tesis para optar el título profesional de:

Abogado

Autores:

Annie Gianella Barboza Vasquez

Jhoel Antoni Rios Gavidia

Asesor:

Mg. María del Carmen Altuna Urquiaga

<https://orcid.org/0000-0002-9117-2945>

Trujillo - Perú

2023



JURADO EVALUADOR

Jurado 1	Dr. Edwin Adolfo Morocco Colque	70254225
Presidente(a)	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Jurado 2	Dra. Tiana Marina Otiniano López	18174598
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Jurado 3	Dra. Ana Carolina Rivera Gamarra	46197232
	Nombre y Apellidos	Nº DNI



DEDICATORIA

Annie Barboza Vásquez; a mi madre quien ha sido mi apoyo incondicional en este largo camino recorrido, quién siempre me ha estado impulsando a salir adelante a pesar de todas las adversidades.

A los hombres de mi vida, quienes ahora son mi familia, por su infinita paciencia, amor y apoyo en cada paso que doy.

A mis ángeles en el cielo, en especial a mi tío Victor, quién a pesar de no estar presente físicamente a sido un gran impulso para poder seguir adelante, este logro es en tu honor, porque fue gracias a tus enseñanzas que aprendí que nunca debo rendirme.

Jhoel Rios Gavidia; A Dios por ayudarme a salir adelante y brindarme la sabiduría necesaria para poder sacar adelante este proyecto. A mi familia, por acompañarme en este proceso, por su amor y su apoyo incondicional.

A mi esposa e hijos quienes han luchado incansablemente conmigo para lograr cada una de mis metas.

A nuestra mentora María del Carmen Altuna Urquiaga, por su apoyo incondicional y su infinita paciencia.



AGRADECIMIENTO

Agradecidos con Dios, por habernos permitido seguir con salud y vida, quién nos ha guiado por el buen sendero para no rendirnos en nuestras acciones y metas trazadas.

A nuestra familia por habernos inculcado los valores de la perseverancia y responsabilidad, para poder cumplir con nuestras metas sin desmayar en el camino.

Agradecer también a nuestra alma máter, porque sus aulas han sido escenarios de grandes momentos vividos a lo largo de nuestra vida universitaria.

A toda la plana docente, quienes nos han forjado de grandes conocimientos para el ejercicio de la carrera. Y a nuestra asesora, por su apoyo y comprensión durante el tiempo que ha tomado esta investigación.

Tabla de contenidos

JURADO EVALUADOR	2
DEDICATORIA	3
AGRADECIMIENTO	4
ÍNDICE DE TABLAS	7
RESUMEN	8
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN	9
1.1. Realidad problemática:	9
1.2. Formulación del problema:	12
1.3. Objetivos	12
1.3.1. Objetivo General	12
1.3.2. Objetivos Específicos	12
2.1. Hipótesis.....	13
2.1.1. Hipótesis general	13
CAPITULO II: METODOLOGÍA	14
2.1. Tipo de investigación	14
2.2. Población y muestra.....	14
2.2.1. Unidad de estudio.....	14
2.2.2. Población.....	15
2.2.3. Muestra	15
2.3. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos.....	16
2.3.1. Técnicas de recolección de datos	16
2.3.2. Instrumentos de recolección de datos	16
2.3.3. Análisis de datos	17
2.4. Proceso de recolección de datos	21
2.4.1. Respecto a la encuesta	21
2.5. Aspectos éticos	21
CAPITULO III: RESULTADOS	22
3.1. RESULTADOS DEL OBJETIVO N°1	22
3.2. RESULTADOS DEL OBJETIVO N°2	25
3.3. RESULTADOS DEL OBJETIVO N°3	44



3.4. RESULTADOS DEL OBJETIVO N°4	54
TÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	57
CAPÍTULO V	70
CONCLUSIONES	70
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	72
ANEXOS	74



ÍNDICE DE TABLAS

<i>Tabla1 Expedientes analizados.....</i>	<i>43</i>
<i>Tabla2 Expertos Consultados</i>	<i>62</i>
<i>Tabla 3- Resultados pregunta n.º 01.....</i>	<i>64</i>
<i>Tabla 4 Resultados pregunta n.º 02</i>	<i>65</i>
<i>Tabla5 Resultados pregunta n.º 03</i>	<i>66</i>
<i>Tabla6 Resultados pregunta n.º 04.....</i>	<i>67</i>
<i>Tabla7 Resultados pregunta n.º 05</i>	<i>68</i>
<i>Tabla8 Resultados pregunta n.º 06.....</i>	<i>69</i>
<i>Tabla9 Resultados pregunta n.º 07.....</i>	<i>70</i>
<i>Tabla10 Resultados pregunta n.º 08.....</i>	<i>71</i>
<i>Tabla11 Reporte de Laudos Arbitrales</i>	<i>72</i>

RESUMEN

Es importante dar a conocer sobre las controversias que existen entre consumidores y empresas, en relación a los términos de consumo, los cuales se ven afectados a causa de la demora que presentan estos procesos. Se tiene como objetivo determinar si el sistema de arbitraje de consumo regulado en el Decreto Supremo N.º 103-2019-PCM, influye en la solución de los conflictos sobre relaciones de consumo devenido del servicio de las Empresas de Seguro de Tránsito.

En cuanto a la metodología, el tipo es básico de enfoque cualitativo con un modelo descriptivo explicativo de carácter no experimental. Además, se trabajó con dos variables que se relacionan entre sí. Asimismo, la población está conformada por abogados y personas de Indecopi. La muestra es de 08 expertos en Arbitraje de Consumo; 05 abogados, 03 profesionales de INDECOPI y 9 casos de INDECOPI sobre conflictos derivados sobre accidentes de tránsito. La técnica que se utilizó fue la entrevista y el instrumento la guía de entrevista. En los resultados se logró obtener que el arbitraje de consumo influye de manera eficaz y positiva sobre la solución de conflictos entre consumidores y empresas de seguro de tránsito; sin embargo el uso de este mecanismo es totalmente bajo concluyéndose que, el Decreto Supremo N.º 103-2019, permite que se garantice un efectivo procedimiento extrajudicial.

Palabras claves: Arbitraje de consumo, consumidores, empresas de seguros de transporte.

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática:

A lo largo de la historia, los seres humanos hemos tenido que solucionar una serie de controversias que se presentan de manera inherente a la vida en sociedad, incluso antes de la concepción formal de Estado, no obstante, frente a dos partes desiguales de una misma controversia, surge la necesidad de recurrir a un árbitro o juez que brinde una solución “imparcial”, justa y equitativa a la disputa. Con la concepción propia de Estado y creación de las magistraturas, empezó a desplazarse de cierta manera esta forma heterocompositiva de solución de conflictos para darse paso a la vía judicial, la cual ha seguido preponderando hasta la actualidad.

No obstante, tal situación ha generado procesos largos y muchas veces interminables, en los cuales una de las partes ostenta mayor poder adquisitivo para solventar las controversias, mientras que su contraparte escasea de los mismos; ello ha llevado a los Estados a buscar recurrir a vías alternativas de solución de conflicto, como lo es el arbitraje a efectos de solucionar mediante tal vía las controversias de una forma más celeridad y dotándoles de seguridad jurídica equiparable a la que ostenta una sentencia entregada en la vía ordinaria.

Así, por ejemplo, en las relaciones comerciales o de consumo, podemos encontrar a diario una serie de controversias entre consumidor y empresa, en relación a los términos del consumo, la calidad de los bienes o servicios brindados, o la idoneidad de los mismos, controversias caracterizadas por procesos ampulosos y dilatados en el tiempo, y que muchas veces llegan a quebrantar la relación comercial de tal forma que no puede recuperarse después de resuelta dicha controversia, como bien lo ha señalado el (Diario Gestión, 2019) en su artículo periodístico publicado el 01 de setiembre del 2019, en donde se señala que el sector de seguros, es el quinto sector



con mayor índice de reclamos frente a Indecopi, con un promedio de 2,000 casos en promedio por cada año.

Consciente de ello, nuestro legislador ha buscado con la creación del Sistema de Arbitraje de Consumo y su reglamento mediante Decreto Legislativo n.º 103-2019-PCM, proponer a empresarios y consumidores un medio alternativo, célere y eficaz de solución de conflictos, que permita aminorar los gastos procesales, así como el pago de asesorías legales y abogados, ahorrar tiempo en la solución de una controversia, pero sobre todo ofrecerle a las partes la posibilidad de retomar relaciones comerciales una vez que se ha podido superar tal impase. Así, como lo señala CARBONELL. E (2017) “El arbitraje se ha introducido en el ordenamiento jurídico peruano de tal manera que se ha involucrado en todas las áreas posibles, inclusive hasta en materia de protección al consumidor, con la creación del Sistema de Arbitraje de Consumo (SISAC). De ahí que se requiere de cambios para mejorar su aplicación.”

La propuesta estatal, pretende que las empresas se registren en el Sistema de Arbitraje de Consumo debido a las ventajas que proporciona el mecanismo alternativo del arbitraje; y por tanto las controversias que resulten de sus actividades comerciales con sus clientes puedan ser resueltas por esta vía; sin embargo, pese a lo esperado a la fecha solo 66 empresas se han adherido a tal sistema, conforme se puede apreciar en el (Registro de Proveedores Adheridos al Arbitraje de Consumo, 2022), por lo que el resto de ellas continúa prefiriendo la jurisdicción ordinaria para la solución de sus controversias, en función a la no obligatoriedad del arbitraje de consumo en el Perú.

Esta investigación pretende enfocarse en uno de los principales sectores que brinda servicios en el Perú, como es el sector seguros de tránsito, en donde 09 empresas



que brindan este servicio según la APESEG (Asociación Peruana de Empresas de Seguro), más el Afocat, solo 01 de esas empresas ha optado por adherirse a la Sociedad de Arbitraje de Consumo, siendo el caso de la Asociación Fondo Contra Accidentes de Tránsito Premium - Afocat Premium, empresa dedicada a brindar seguros contra los accidentes de tránsito, según se puede apreciar en el (Registro de Proveedores Adheridos al Arbitraje de Consumo, 2022, pág. 13).

Ello, resulta alarmante por cuanto estas empresas son las que deben brindar respuesta inmediata en el caso exista una contingencia con consecuencias nefastas y el asegurado o sus familiares necesiten la ejecución de contratos de seguros de tránsito, lo que de no producirse, ello se ha reflejado en los cerca de 2000 reclamos anuales que recibe el Indecopi y las cerca de 500 denuncias contra empresas aseguradoras desde el 2015, que ha motivado la imposición de cerca de 900 multas y más de 9 millones en multa, sin embargo, ello representa un proceso por demás largo en el que al momento de ser resuelto no otorgará ya la protección necesitada en un primer momento, situación que sería distinta en caso se pudiera someter tal controversia a un arbitraje de consumo en el que ambas partes obtengan un proceso célere y puedan quizá continuar con sus relaciones comerciales luego del mismo.

En tal sentido, esta realidad problemática genera la inquietud investigativa a efectos de intentar determinar la razón por la cual las empresas aseguradoras han rechazado adherirse al Sistema de Arbitraje de Consumo pese a las ventajas que el mismo supone, cuestionándose si ello puede deberse a que tales incentivos son insuficientes o contradictorios a las políticas empresariales, requiriendo entonces una modificación a efectos de promover la inserción de más empresas en el Arbitraje de Consumo.



1.2. Formulación del problema:

¿De qué manera el Sistema de Arbitraje de Consumo regulado a través del Decreto Supremo N.º 103-2019-PCM, influye en la solución de los conflictos sobre relaciones de consumo devenida del servicio de las Empresas de Seguro de Tránsito en el Departamento de la Libertad en el periodo 2018 al 2021?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo General

Determinar si el Sistema de Arbitraje de Consumo regulado a través del Decreto Supremo N.º 103-2019-PCM, influye en la solución de los conflictos sobre relaciones de consumo devenida del servicio de las Empresas de Seguro de Tránsito.

1.3.2. Objetivos Específicos

1. Determinar los alcances del Arbitraje de Consumo establecido por el Decreto Supremo N.º 103-2019 y en el derecho comparado, con las legislaciones española y chilena.
2. Analizar los reclamos y solicitudes ante el Indecopi derivados de conflictos en el seno de un contrato de seguros de tránsito, que podrían ser factibles de solucionarse en la vía arbitral
3. Determinar los factores que influyen en el uso o falta de uso del arbitraje de consumo en el Perú por parte de las aseguradoras tránsito.
4. Determinar el grado de uso que se le viene dando al arbitraje de consumo a efectos de solucionar controversias derivadas de un contrato de seguros de tránsito, así como las causas.



2.1.1. Hipótesis general

El Sistema de Arbitraje de Consumo, influye de manera eficaz en la solución de conflictos derivados de relaciones de consumo con empresas de Seguros de Tránsito.

CAPITULO II: METODOLOGÍA

2.1. Tipo de investigación

La presente investigación, fue básica, en tanto su principal objetivo es la creación de conocimiento a partir de un marco teórico ya establecido, en este sentido se partió de la regulación del arbitraje de consumo por el Decreto Supremo N.º 103- 2019-PCM, a efectos de conocer su naturaleza; así como, las ventajas y facilidades que presenta frente a las formas tradicionales de solución de conflictos.

De igual forma, se trabajó mediante un enfoque cualitativo, el cual, según Hernández, (2014) busca de forma preferente la expansión de datos de investigación, a efectos de formar concepciones propias en función del análisis que se viene realizando de la realidad. En el mismo sentido, se utilizó un modelo descriptivo explicativo, en cuanto se va a partir del marco legal señalado en el párrafo precedente (Decreto Supremo n.º 103-2019-PCM) y la descripción de sus principales características para lograr determinar su influencia en la solución de controversias que resulten de una relación de consumo con las empresas de seguros de tránsito en el Perú, y la afiliación de las mismas al Sistema de Arbitraje de Consumo que regula el ordenamiento jurídico peruano; la investigación es de carácter no experimental, en cuanto no existirá una medición de variables de forma estadística.

2.2. Población y muestra

2.2.1. Unidad de estudio

La unidad de estudio estuvo conformada por expertos (abogados y personal de Indecopi) en Arbitraje de Consumo y políticas de seguros de la región La Libertad, así como los casos ingresados a las oficinas de INDECOPI durante el



periodo 2018 – 2021 que hayan sido resueltos por la vía del arbitraje de consumo.

2.2.2. Población

Hernández, (2014) define la población de una investigación como “El conjunto de unidades a estudiar y el universo con el que se va a trabajar en la investigación sobre la cual se pretenden generalizar los resultados, estando constituida por rasgos característicos que permitan caracterizar y diferenciar a los sujetos unos de otros” (p. 170).

Así las cosas, en la presente investigación, la población estuvo determinada por la totalidad de expertos (abogados) en Arbitraje de Consumo y políticas de seguros de la región La Libertad, a efectos de que en base a su experiencia diserten sobre la influencia de la regulación del Arbitraje de Consumo y la solución de conflictos derivados de una relación de consumo con empresas aseguradoras en el país, así como la totalidad de casos ingresados a las oficinas de INDECOPI durante el periodo 2018 – 2021 que hayan sido resueltos por la vía del arbitraje de consumo.

2.2.3. Muestra

La muestra, por otro lado, vendría a representar un subconjunto de la población con el que se va a trabajar a efectos de medir de forma más precisa el fenómeno estudiado, en la presente investigación se trabajó con una muestra no probabilística, en función a la accesibilidad a los profesionales que serán examinados, los criterios subjetivos del investigador y la naturaleza propia del fenómeno que se viene investigando, siendo así se trabajará con 8 expertos en Arbitraje de Consumo y políticas de seguros de la región La Libertad, así como



9 casos ingresados a las oficinas de INDECOPI durante el periodo 2018 – 2021 que hayan sido resueltos por la vía del arbitraje de consumo.

2.3. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos

2.3.1. Técnicas de recolección de datos

Técnicas Documentales, las cuales permitieron la extracción de información doctrinaria y jurisprudencial en torno a la realidad problemática estudiada en la presente investigación, datos y cifras estadísticas de los reportes emitidos por el INDECOPI en materia del Sistema de Arbitraje de Consumo, lo cual nos permitió poseer una visión más amplia de nuestra problemática, delimitando con ello los aspectos primordiales de la investigación.

Fichaje, permitió extraer información de manera directa de las fuentes de investigación, mediante citas textuales y de parafraseo, con la que se pudo llevar siempre a la mano datos relevantes y útiles en la construcción de la investigación.

Análisis documental, la cual permitió la revisión de casos que abordan un conflicto derivado de una relación de consumo en un contrato de aseguradoras de servicio, abriéndonos las puertas a entender su naturaleza y el porqué de la elección asumida por las partes en torno a la vía en la que se resolvió tal controversia (judicial o arbitral).

Entrevista, permitió conocer la percepción de expertos en Arbitraje de Consumo y políticas de seguros de la región La Libertad, los cuales en base a su experiencia disertaron en relación a la influencia de la regulación del Arbitraje de Consumo y la solución de conflictos derivados de una relación de consumo con empresas aseguradoras en el país.

2.3.2. Instrumentos de recolección de datos



Para la presente investigación, se trabajó con los siguientes instrumentos:

Fichas Textuales y Bibliográficas, en las cuales se recopiló la información de las fuentes revisadas, a efectos de compilarla y estructurarlas en favor de nuestra investigación.

Ficha de análisis documental, en la que se extrajo las partes principales de los casos de controversia revisados a efectos de verificar su naturaleza y la predilección de las partes por una vía específica para la solución de sus conflictos.

Guía de entrevista, mediante el cual se analizó la información obtenida de las entrevistas realizadas a funcionarios y abogados especializados en el tema de Arbitraje de Consumo, lo cual nos permitió contrastar opiniones y unificarlas en el presente trabajo de investigación.

2.3.3. Análisis de datos

Los datos, información y opiniones recabadas durante la investigación fueron analizados mediante la técnica de la TRIANGULACIÓN DE DATOS, a efectos de contrastar los enfoques y el plano teórico existente, con la opinión de los expertos entrevistados y lo visto en los casos controvertidos sobre el problema a analizar, a mediante un abordaje objetivo e imparcial.

Objetivo 1	Resultados entrevistas	Resultados de análisis de casos	Resultados estadísticas de	Conclusión
<p>Determinar si el Sistema de Arbitraje de Consumo regulado a través del Decreto Supremo N.º 103-2019-PCM, influye en la solución de los conflictos sobre relaciones de consumo devenido del servicio de las Empresas de Seguro de Tránsito.</p>	<p>1. ¿El Sistema de Arbitraje de Consumo, puede responder de forma satisfactoria a las pretensiones de clientes y empresarios, de igual o mejor forma que los procedimientos administrativos de protección del consumidor que regula el INDECOPI?, ¿Bajo qué factores?</p> <p>2. Desde su experticia, ¿Considera que el sistema de arbitraje de consumo influye positivamente en la satisfacción de las pretensiones de clientes y empresarios? Si, no... ¿Por qué?</p>	<p>Resultado del análisis de casos sobre arbitraje de consumo derivado de relaciones contractuales de contratos de seguros de tránsito, presentados ante Indecopi en los años 2018-2021</p>	<p>En relación al Sistema de Arbitraje de Consumo derivado de relaciones contractuales de contratos de seguros de tránsito.</p>	<p>En función a la concatenación y análisis de la información obtenida por medio de la aplicación de entrevistas, análisis de casos y resultados recabados de la información estadística.</p>
<p>Determinar los alcances del Arbitraje de Consumo establecido por el Decreto Supremo N.º 103-2019 y en el derecho comparado, con las legislaciones española y chilena.</p>	<p>3. ¿Cuáles considera que son los alcances más importantes del Sistema de Arbitraje de Consumo, que plantea la normativa peruana?</p> <p>4. Nuestro sistema de arbitraje de consumo ¿Presenta algún antecedente en la legislación comparada o guarda estrecha relación con lo contemplado en</p>	<p>Resultado del análisis de casos sobre arbitraje de consumo derivado de relaciones contractuales de contratos de seguros de tránsito, presentados ante Indecopi en los años 2018-2021</p>	<p>En relación al Sistema de Arbitraje de Consumo derivado de relaciones contractuales de contratos de seguros de tránsito.</p>	<p>En función a la concatenación y análisis de la información obtenida por medio de la aplicación de entrevistas, análisis de casos y resultados recabados de la información estadística.</p>

	otras legislaciones, como la española o argentina?			
Analizar los reclamos y solicitudes ante el Indecopi derivados de conflictos en el seno de un contrato de seguros de tránsito, que podrían ser factibles de solucionarse en la vía arbitral	5. La mayoría de los casos de reclamaciones de los consumidores en Indecopi versan sobre un conflicto surgido de un contrato de seguros ¿Podrían ser solucionados en la vía arbitral?, y de ser así ¿Cuáles serían las ventajas de esta vía frente a la acción en Indecopi?	Resultado del análisis de casos sobre arbitraje de consumo derivado de relaciones contractuales de contratos de seguros de tránsito, presentados ante Indecopi en los años 2018-2021	En relación al Sistema de Arbitraje de Consumo derivado de relaciones contractuales de contratos de seguros de tránsito.	En función a la concatenación y análisis de la información obtenida por medio de la aplicación de entrevistas, análisis de casos y resultados recabados de la información estadística.
Determinar los factores que influyen en el uso o falta de uso del arbitraje de consumo en el Perú por parte de las aseguradoras tránsito.	6. La fórmula del arbitraje de consumo que presenta nuestra legislación, ¿Se muestra atractiva para que las empresas que brindan seguros de tránsito decidan solucionar sus controversias por dicho camino? 7. En cuanto a ello ¿Qué estrategias se podrían emplear a efectos de potenciar los atractivos del Sistema de Arbitraje de Consumo para las empresas que brindan seguros de tránsito?	Resultado del análisis de casos sobre arbitraje de consumo derivado de relaciones contractuales de contratos de seguros de tránsito, presentados ante Indecopi en los años 2018-2021	En relación al Sistema de Arbitraje de Consumo derivado de relaciones contractuales de contratos de seguros de tránsito.	En función a la concatenación y análisis de la información obtenida por medio de la aplicación de entrevistas, análisis de casos y resultados recabados de la información estadística.
Determinar el grado de uso que se le viene dando al arbitraje de consumo a efectos de solucionar controversias derivadas de un contrato de	8. Según los revisado en Indecopi, solo un 0.06% de las empresas aseguradoras en el Perú, se ha adherido al Sistema de Arbitraje de Consumo. En base a ello, ¿Resulta	Resultado del análisis de casos sobre arbitraje de consumo derivado de relaciones contractuales de contratos de seguros	En relación al Sistema de Arbitraje de Consumo derivado de relaciones contractuales	

seguros de tránsito, así como las causas	viable apostar por este sistema de solución de conflictos? Y ¿Cuáles serían los mecanismos que potenciarían dicho sistema?	de tránsito, presentados ante Indecopi en los años 2018-2021	de contratos de seguros de tránsito.	
--	--	--	--------------------------------------	--

2.4. Proceso de recolección de datos

En la etapa de actuación del proyecto de investigación se ejecutó mediante lo siguiente:

2.4.1. Respecto a la encuesta

Se investigó aplicando la entrevista como técnica de investigación y la guía de entrevista como instrumento, según los objetivos planteados, contactándose con profesionales expertos en temas de contratos de seguro de tránsito, siendo este validado por especialistas en la materia. En base a las respuestas obtenidas de los conocedores se recolectó la información determinando y se contrastó con los objetivos y la hipótesis planteada.

2.5. Aspectos éticos

En la presente investigación se procedió de manera autónoma, en vista que las respuestas otorgadas por los entrevistados fueron de manera voluntaria. Asimismo, se trabajó con la estructura y la formalidad contemplada por la Universidad Privada del Norte. Ante ello se destaca la originalidad de este proyecto, por el cual se ha respetado los derechos de autor, citándose de la forma que corresponde. Y, por último, se tomó en cuenta la No maleficencia, debido que el instrumento que se aplicó a los entrevistados no causó ningún tipo de incomodidad ni afectación, debido a que sus datos fueron mantenidos en el anonimato.

CAPITULO III: RESULTADOS

En el presente capítulo se van a presentar los resultados obtenidos de la aplicación de los instrumentos de investigación en función a la realidad problemática observada, trabajando para ello con los objetivos específicos planteados:

3.1.RESULTADOS DEL OBJETIVO N°1

Determinar los alcances del Arbitraje de Consumo establecido por el Decreto Supremo N.° 103-2019 y en el derecho comparado, con las legislaciones española y chilena.

Espinoza, Matheus & Vergaray, (2016) califican al arbitraje de consumo planteado en el Decreto Supremo N.° 103-2019, como aquel medio alternativo de resolución de controversias en relaciones entre consumidores y productores, diferente a la vía administrativa y judicial, y como lo reconocen su principal función es suplir al procedimiento administrativo.

Así, como lo reconoce el propio Indecopi, (2016) en su Módulo Instruccional “Arbitraje de Consumo”, menciona que existen ventajas en el desarrollo del procedimiento administrativo, tales como:

- a) En primer lugar, este procedimiento ayudará a la reducción de tiempo, respecto a la solución del conflicto adoptado mediante el laudo arbitral, generando como resultado un efecto de cosa juzgada, considerado como una sentencia judicial. Es preciso indicar que las partes tienen la libertad de poder acudir a la vía judicial tras el incumplimiento laudo arbitral o mediante la nulidad de la misma, ya que, los procedimientos arbitrales cumplen con aplicar lo regulado por el Decreto Legislativo N° 1071.

Del mismo modo, se busca una forma de acelerar el procedimiento conforme al artículo 21.3. del Reglamento del Sistema de Arbitraje de Consumo, aprobado mediante Decreto Supremo N° 046-2011-PCM, en donde especifica que el laudo arbitral tiene que emitirse durante un periodo máximo de 90 días hábiles en el caso de excepcional de requerirse una ampliación de tiempo este será el de 15 días hábiles, dependiendo de la complejidad del caso en concreto y los medios probatorios requeridos y calificados.

- b) En segundo lugar, señalan que el tiempo en este proceso permite beneficiarlos en cuanto al costo, lo que a su vez se verá reflejado en la recomposición de las relaciones comerciales entre las partes, dicho sea esto de no aplicarse este mecanismo de solución de conflicto, podría conllevarse a la dilatación de las relaciones comerciales.
- c) El tercer punto, indica que una de las finalidades del arbitraje es poder generar un acercamiento entre las partes, ya sea el caso de las empresas y los consumidores, para de esa forma resolver la controversia cumpliéndose así con el objetivo del arbitraje.

Ahora bien, en el derecho comparado, en los Estados de España y Chile, está regulado en sus ordenamientos legislativos el sistema de arbitraje de consumo, por lo que resulta imperante en función a los fines de la presente investigación verificar el tratamiento que se la da a dicha figura en las legislaciones comparadas.

Es así que el ordenamiento jurídico español prevé un sistema de arbitraje de consumo gestionado públicamente, a efectos de tutelar la verdadera intención de los consumidores, evitar supuestos de indefensión por una falta de independencia e imparcialidad del arbitraje común, o como refiere Quiroga,

(2003) debe institucionalizarse en el orden público como consecuencia de la facultad de poder brindar una real protección a los consumidores; realizando este trabajo por medio de la formación de juntas arbitrales de consumo instaladas en las Comunidades Autónomas, provincias y municipios. Así, el informe presentado por Memoria de Consumo, (2007) refiere que en el ordenamiento jurídico español el 90% de los arbitrajes de consumo, se emitió el laudo en menos de tres meses desde la designación del colegio arbitral, lo que confirma una de las características que se espera en el arbitraje de consumo, esto es, su rapidez para la solución de conflictos.

Por su parte, ordenamientos como el chileno, en los que el conflicto de consumo, es entendido como aquel que surge de una relación en la que intervienen por un lado las empresas o proveedoras y los consumidores o usuarios, entienden la posibilidad de aplicar figuras arbitrales en la solución de tales controversias, entendiendo que, desde un plano objetivo, la posibilidad de someter un conflicto a arbitraje se centra en la relación de consumo particular, mientras que las posibles infracciones que puedan advertirse en el proceso y sean pasibles de una sanción quedan apartadas del sistema de arbitraje.

Asimismo, se prevé la irrenunciabilidad anticipada de los derechos del consumidor, en función al carácter tuitivo y de imperativa protección que prevé la Ley de Protección y Defensa del Consumidor, no constituyen bajo ningún supuesto que una controversia pueda ser sometida a un conflicto de consumo. Pese a ello, al tratarse de una legislación latinoamericana, autores como Jequier, (2020) refieren que el trabajo en la regulación del sistema de arbitraje de consumo en Chile aun es una tarea incompleta, debiendo continuar el sendero trazado por la dación de la Ley n.º 20416.

3.2.RESULTADOS DEL OBJETIVO N°2

Analizar las denuncias ante el Indecopi derivados de conflictos en el seno de un contrato de seguros de tránsito, que podrían ser factibles de solucionarse en la vía arbitral.

Para este resultado se procedió a trabajar con 09 expedientes de la Sede de Indecopi en La Libertad, de los cuales se consideran los más resaltante, necesarios e imprescindibles para la investigación debido al desarrollo controversial que versa sobre la ejecución de contratos de seguros de tránsito. Se procedió a seleccionar esa cantidad según la discrecionalidad del investigador considerando estos casos suficientes para analizar a profundidad la variable y contrastar la validez de la hipótesis. Estos 09 expedientes fueron los siguientes:

Tabla1

Expedientes analizados

Codificación de los expedientes analizados

0485-2020/PS0-INDECOPI-LAL	INF001
0057-2021/CPC-INDECOPI-LAL	INF002
0147-2021/CPC-INDECOPI-LAL	INF003
0280-2022/PS0-INDECOPI-LAL	INF004
0065-2021/CPC-INDECOPI-LAL	INF005
0383-2020/PS0-INDECOPI-LAL	INF006
0069-2021/CPC-INDECOPI-LAL	INF007
0396-2021/PS0-INDECOPI-LAL	INF008
0413-2021/PS0-INDECOPI-LAL	INF009

Fuente: Elaboración propia

N.º Expediente	Partes evaluadas		Supuestos fácticos planteados	Pretensiones planteadas	Puntos controvertidos del Procedimiento
<p align="center">485-2020/PS0-INDECOPI-LAL</p>	Interesado	<p align="center">Blanca Elva Aguilar Vásquez</p>	<p>1.1. El 04 de junio de 2019, sufrió un accidente de tránsito en el que participó el vehículo con placa de rodaje n.º 3482-5T, con Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito (en adelante, SOAT) vigente en La Positiva, por lo que el 24 de julio de 2019 solicitó una indemnización por incapacidad temporal por 45 días establecido por el médico tratante el Dr. Carlos Enrique Salazar Castillo.</p> <p>1.2. El artículo 31 del Reglamento del SOAT establece un procedimiento específico en caso de discrepancia sobre la condición de invalidez o incapacidad del beneficiario del SOAT, el cual consiste en acudir ante el Instituto Nacional de Rehabilitación (INR), como primera instancia, en el plazo improrrogable de diez (10) días de conocido el dictamen del médico tratante. Y luego precisa que, en caso de que los beneficios no hayan sido disputados, la aseguradora está obligada a pagarlos.</p> <p>1.3. No obstante, con fecha 02 de agosto de 2019, la señora Aguilar fue notificada por la denunciada mediante carta SIN-SOAT-2182-MLAY-2019 de lo siguiente: “(...) su médico tratante fue el Dr. Luis Castillo Saavedra, por tanto, le solicitamos nos haga legar el certificado de su médico tratante en el cual se pronuncie sobre su tiempo de incapacidad (...)” Manifestando al respecto que, el Dr. Carlos Enrique Salazar Castillo participó en el tratamiento de sus lesiones, certificándolas y otorgando el descanso médico por 45 días, siendo la razón por la cual no figuraría en la Historia Clínica de la Clínica Juan Pablo II que, tras su alta hospitalaria, acudió de manera particular al Dr. Vargas Reyes, convirtiéndolo así, en su médico tratante.</p>	<p>Determinar las presuntas infracciones al Código de Protección y Defensa al consumidor en marco de la Ley No29571 y en consecuencia procede hacer efectivo el pago de la indemnización por INCAPACIDAD TEMPORAL por 45 días de descanso médico el monto de S/. 1,395.00(Mil trecientos noventa y cinco con 00/100 soles), de acuerdo al Decreto Supremo n.º 024-2002-MTC.</p> <p>Intereses legales que generó al vencimiento del plazo desde el 04 de agosto del 2019, de acuerdo a la Resolución de la SBS N° 2755-2018, en la que indican las infracciones al sistema de seguros en el anexo 3, numeral 52°.</p>	<p>Presunta infracción al artículo 19 del Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código), en tanto, no habría cumplido con hacer efectiva, dentro del plazo legal, la indemnización por incapacidad temporal por 45 días, ascendente al importe de S/ 1 395,000, solicitada el 24 de julio de 2019 por la señora Aguilar, como consecuencia del accidente que sufrió el 04 de junio de 2019, en el que participó el vehículo con placa de rodaje n.º 3482-5T, con SOAT vigente del proveedor denunciado, pese a que el plazo para hacer efectiva dicha cobertura es de diez (10) días hábiles.</p>
	Denunciado	<p align="center">La Positiva Seguros y Reaseguros S.A.A.</p>	<p>1.4. En ese sentido, con fecha 05 de agosto de 2019, la denunciante realizó un reclamo ante la denunciada de n.º 1291-2019-LPG, con la finalidad de plasmar su disconformidad ante el trámite realizado, el cual no habría obtenido respuesta.</p> <p>1.5. Ante ello, la denunciante manifiesta que se encuentra en un estado de indefensión, dado que, La Positiva no habría cumplido con pagarle la indemnización por invalidez permanente en el plazo de diez (10) días de conformidad con la normativa vigente</p>	<p>Asimismo, se realice un ANÁLISIS DE FONDO, respecto al proceso indemnizatorio por concepto de INDEMNIZACIÓN POR INCAPACIDAD TEMPORAL, de acuerdo al D.S. 024-2002-MTC y el artículo 31o del D.S. 024-2002-MTC.</p> <p>Pago de los costos y costas generados ante la negativa del pago indemnizatorio por INCAPACIDAD TEMPORAL – Soat, de acuerdo a la DIRECTIVA No 001-2015-TRI-INDECOPI.</p>	<p>Presunta infracción al artículo 88.1 del Código, en tanto, no habría brindado respuesta al reclamo efectuado por la señora Aguilar en la Hoja de Reclamación n.º 2291-2019LPG de fecha 05 de agosto de 2019.</p>

Plazos empleados para el procedimiento	Posturas adoptadas	Parte resolutive relevante
<p>Presentación de la denuncia administrativa: 23 de octubre del 2020.</p> <p>Inicio del procedimiento administrativo: 30 de octubre del 2020.</p>	<p>Denunciante: Solicitaba el reconocimiento de las pretensiones que había planteado, el cumplimiento de las obligaciones contractuales de la denunciada y la imposición de las medidas correctivas respectivas.</p>	<p>Sancionar a La Positiva Seguros y Reaseguros S.A.A. con amonestación por infracción al artículo 19 del Código de Protección y Defensa del Consumidor.</p> <p>Disponer la inscripción de La Positiva Seguros y Reaseguros S.A.A. en el Registro de Infracciones y Sanciones del INDECOPI, una vez que la resolución quede firme en sede administrativa, conforme a lo establecido en el artículo 11915 de la Ley n.º 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.</p>
<p>Presentación de descargos de La Positiva: 26 de enero del 2021</p> <p>Notificación del cumplimiento de la denunciada: 01 de marzo del 2021</p> <p>Resolución Final del Procedimiento: 18 de marzo del 2021</p> <p>Duración Final del Procedimiento: 4 meses con 25 días.</p>	<p>Denunciada: Formuló allanamiento, solicitando se le imponga sanción de amonestación y se le exonere del pago de costos del procedimiento, citando para tal efecto, el artículo 112 del Código y el numeral 4.7 de la Directiva n.º 001-2019/DIR-COD-INDECOPI.</p>	<p>Ordenar a La Positiva Seguros y Reaseguros S.A.A., como medida correctiva reparadora, que pague a la señora Blanca Elva Aguilar Vásquez el monto de S/ 1 395,00, correspondiente a la indemnización por incapacidad temporal determinada en el certificado médico n.º 1152541, conforme a la solicitud presentada el 24 de julio de 2019.</p> <p>Ordenar a La Positiva Seguros y Reaseguros S.A.A. que pague a la señora Blanca Elva Aguilar Vásquez, el importe de S/ 36,00 correspondiente a la tasa administrativa de denuncia; por lo que, la denunciada está obligada a cumplir con el pago de las costas dentro del plazo máximo de diez (10) días hábiles, el mismo que se computa a partir del día hábil siguiente de haber quedado firme el acto en este extremo, conforme el artículo 212 de la Ley 27444.</p>

N.º Expediente	Partes evaluadas		Supuestos fácticos planteados	Pretensiones planteadas	Puntos controvertidos del Procedimiento
<p align="center">EXPEDIENTE 0057-2021/CPC- INDECOPI- LAL</p>	Interesado	<p align="center">Montero Cabrera Luis Alberto</p>	<p>Mediante escrito del 22 de enero de 2013, el señor Luis Alberto Montero Cabrera denunció a La Positiva Seguros y Reaseguros S.A.A., por presuntas infracciones al Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código), manifestando que:</p> <ul style="list-style-type: none"> – El 18 de diciembre del 2020 solicitó la cobertura de seguro de indemnización por invalidez permanente parcial de 80%, en razón del siniestro ocurrido el 23 de mayo de 2020, en cual participó el vehículo con placa de rodaje N° 38976T, presentando todos los requisitos señalados en el artículo 33 del Decreto Supremo N° 024-2002- MTC.; sin embargo, vencido el plazo establecido no se ha cumplido con el pago indemnizatorio. – En ese sentido, refiere que la denunciada, al no cumplir con notificar con respuesta de aceptación o rechazo dentro de plazo correspondiente, esto es dentro de 10 días siguientes a la presentación de su solicitud, esta ha quedado consentida, debiendo cumplir la compañía con el pago total de la indemnización. 	<p>Determinar las presuntas infracciones al Código de Protección y Defensa al consumidor en marco de la Ley N°29571 y en consecuencia proceda hacer efectivo el pago de la indemnización por Invalidez Permanente Parcial de 80% por el monto de S/. 13,760.000 (Trece mil setecientos sesenta y 00/100 soles), de acuerdo al Decreto Supremo N° 024-2002-MTC.</p> <p>Intereses legales que generó al vencimiento del plazo desde el 29 de diciembre del 2020, de acuerdo a la Resolución de la SBS N° 2755-2018, en la que indican las infracciones al sistema de seguros en el anexo 3, numeral 52°.</p>	<p>Presunta infracción al artículo 19 de la Ley No 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto que no habría cumplido con efectuar el pago de la indemnización por Invalidez Permanente Parcial del 80% por el monto de S/ 13,760,000, como consecuencia del accidente de tránsito ocurrido el 23 de mayo de 2020 en la cual participó el vehículo con placa de rodaje N° 38976T, solicitado por el señor Montero el 18 de diciembre del 2020.</p>
	Denunciado	<p align="center">La Positiva Seguros y Reaseguros S.A.A.</p>	<ul style="list-style-type: none"> – El 02 de enero de 2021, generó el reclamo N° 10-2021LPG, recibiendo como respuesta el 18 de enero de 2021 que su expediente ha sido ingresado al Instituto Nacional de Rehabilitación (en adelante, INR); sin embargo, no adjunta carta de recepción. – Fue notificado con la carta N° 2900-DG-INR-2019 emitido por el INR dirigido a la compañía La Positiva, pues para que exista una discrepancia el auditor de la compañía debe tener los medios probatorios objetivos, como lo establece el numeral 6 inciso 6.7 de la Resolución Directoral N° 240-2011-SA-DG-INR se debe adjuntar todos los requisitos establecidos, debiendo ser adjuntados dichos requisitos por la compañía de seguros. 	<p>Asimismo, se realice un ANÁLISIS DE FONDO, respecto al proceso indemnizatorio por concepto de INDEMNIZACIÓN INVALIDEZ PERMANENTE PARCIAL, de acuerdo a la Resolución Directoral N° 240-2011-SA-DG-INR, emitido por el INR.</p> <p>Pago de los costos y costas generados ante la negativa del pago indemnizatorio por Invalidez permanente parcial– Soat, de acuerdo a la DIRECTIVA N° 001-2015-TRI-INDECOPI.</p>	<p>Presunta infracción al artículo 19 de la Ley No 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto que no habría cumplido con la presentación de los requisitos establecidos en el numeral 6 inciso 6.7 de la Resolución Directoral No 240-2011-SA-DG-INR, emitido por el INR, para su admisibilidad”.</p>

Plazos empleados para el procedimiento	Posturas adoptadas	Parte resolutive relevante
<p>Presentación de la denuncia administrativa: 22 de enero del 2021.</p> <p>Admisión a trámite de la denuncia: 25 de marzo del 2021.</p> <p>Presentación de descargos de La Positiva: 27 de abril del 2021</p> <p>Informe final de Instrucción 06 de julio del 2021</p> <p>Resolución Final del Procedimiento: 15 de julio del 2021</p> <p>Duración Final del Procedimiento: 5 meses con 23 días.</p>	<p>Denunciante: Solicitaba el reconocimiento de las pretensiones que había planteado, el cumplimiento de las obligaciones contractuales de la denunciada y la imposición de las medidas correctivas respectivas.</p> <p>La Positiva presentó sus descargos afirmando que:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Para tener acceso a la indemnización por invalidez permanente se quiere de dos documentos: el certificado policial y el certificado médico, no obstante, en caso de discrepancia, le corresponde al INR emitir su dictamen. - La solicitud de indemnización del señor Montero fue presentada el 18 de diciembre de 2020, la cual después de ser evaluada por su médico auditor determinó que le corresponde 0% de menoscabo, por lo que a través de la Carta SIN-SOAT-2801-CKO-2020, su expediente fue derivado al INR el 28 de diciembre de 2020; es decir, dentro del plazo legal, sin que ello signifique un rechazo de la cobertura. - Dicha situación fue informada al denunciante a través de la Carta SNTROS-SOAT-214802-CKCO-2020 dirigida al domicilio que consignó el señor Montero en su solicitud de indemnización, diligenciada el 30 de diciembre de 2020, dejándola bajo puerta. 	<p>Declarar fundada la denuncia presentada por el señor Luis Alberto Montero Cabrera contra La Positiva Seguros y Reaseguros S.A. por infracción al artículo 19 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al quedar acreditado que no cumplió con el pago por concepto de invalidez.</p> <p>Declarar infundada la denuncia presentada por el señor Luis Alberto Montero Cabrera contra La Positiva Seguros y Reaseguros S.A. por presunta infracción al artículo 19 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al no haberse acreditado que no cumplió con el pago por concepto de invalidez.</p> <p>Ordenar a La Positiva Seguros y Reaseguros S.A. como medida correctiva reparadora que, en el plazo de diez (10) días hábiles, contados a partir del día siguiente de quedar firme esta resolución, pague al señor Luis Alberto Montero Cabrera, la indemnización por invalidez parcial permanente al 80%, el cual asciende a S/ 13 760,000, en virtud de las secuelas originadas a raíz del accidente de tránsito ocurrido con fecha 23 de mayo del 2020, así como los intereses que se hayan generado sobre él a la fecha. Requerir a La Positiva Seguros y Reaseguros S.A. A. que acrediten el cumplimiento de la medida correctiva, para cuyos efectos, deberá presentar los medios probatorios por escrito dirigido a este órgano resolutive, en el plazo de cinco (5) días hábiles, computados desde el vencimiento del plazo para cumplir con la medida correctiva, bajo apercibimiento de imponer multa coercitiva en caso de incumplimiento de mandato, de conformidad con el artículo 117 del Código Protección y Defensa del Consumidor.</p> <p>Ordenar a La Positiva Seguros y Reaseguros S.A. que, en el plazo no mayor de cinco (5) días hábiles, contados a partir del día siguiente de quedar firme la presente resolución, pague a favor del señor Luis Alberto Montero Cabrera, en el importe de S/ 36,00, correspondiente a la tasa administrativa pagada para la interposición de la denuncia.</p>

N.º Expediente	Partes evaluadas		Supuestos fácticos planteados	Pretensiones planteadas	Puntos controvertidos del Procedimiento
<p align="center">0147-2021/CPC-INDECOPI-LAL</p>	Interesado	<p align="center">BLANCA FLOR CASTILLO LEZAMA (SEÑORA CASTILLO)</p>	<p>El 22 de febrero de 2021, la señora Castillo interpuso denuncia contra Rímac, por presunta infracción al Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código), manifestando que:</p> <ul style="list-style-type: none"> - El 30 de diciembre de 2020, presentó su solicitud de indemnización por invalidez permanente del 100% por S/ 16 800,000, en razón del siniestro ocurrido por accidente de tránsito el 02 de julio de 2019, en el que participó el vehículo con placa de rodaje N° T5O952 con seguro SOAT vigente. - Rímac no cumplió con brindar respuesta a su solicitud de aceptación o rechazo dentro de plazo legal correspondiente, esto es dentro de los 10 días siguientes a la presentación de su solicitud; por lo que, conforme a lo establecido en el artículo 33° del D.S. 024-2002-MTC, se debe considerar como un siniestro consentido, debiendo cumplir la compañía con el pago total, de la indemnización. - El 18 de enero de 2020 presentó su reclamo N° 21-SBS00935, plasmando su disconformidad en vista de que hasta la fecha la denunciada no habría cumplido con la atención de su solicitud. - La denunciada, de ser el caso, tampoco ha informado sobre la existencia de discrepancia, de su solicitud, siguiendo el procedimiento relativo para derivación del expediente al INR. 	<p>Se haga efectivo el pago de la indemnización por Invalidez permanente del 100% por el monto de S/ 16 800,00 de conformidad con lo establecido en el Decreto Supremo N° 024-2002-MTC.</p>	<p>Presunta infracción al artículo 19 de la Ley No 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto que no habría cumplido con realizar el pago de la indemnización por Invalidez Permanente del 100%, dentro del plazo legal, por el monto de S/ 16 800,000, como consecuencia del accidente de tránsito ocurrido el 02 de julio del 2019 en la cual participó el vehículo con placa de rodaje N° T5O952, solicitado por la señora Castillo el 30 de diciembre del 2020”.</p>
	Denunciado	<p align="center">RIMAC SEGUROS Y REASEGUROS S.A.1</p>		<p>Se paguen los intereses legales generados al vencimiento del plazo desde el 10 de enero de 2021, de conformidad con lo establecido en la Resolución SBS N° 2755-2018.</p>	

Plazos empleados para el procedimiento	Posturas adoptadas	Parte resolutive relevante
<p>Presentación de la denuncia administrativa: 22 de febrero del 2021</p> <p>Admisión a trámite de la denuncia: 04 de junio del 2021</p> <p>Presentación de descargos de La Positiva: 07 de julio del 2021</p> <p>Resolución Final del Procedimiento: 05 de noviembre del 2021</p> <p>Duración Final del Procedimiento: 8 meses con 14 días.</p>	<p>Denunciante: Solicitaba el reconocimiento de las pretensiones que había planteado, el cumplimiento de las obligaciones contractuales de la denunciada y la imposición de las medidas correctivas respectivas.</p> <p>El 07 de julio de 2021, la Aseguradora presentó sus descargos manifestando lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Al no estar de acuerdo con el diagnóstico emitido por el médico tratante de la denunciante, remitió los documentos al INR; esto al octavo día de presentada la solicitud. - Por Informe Médico de fecha 05 de enero de 2021, su área de autoría discrepó con el certificado presentado por la señora Castillo, debido a que no se contaba con la evolución clínica. - De acuerdo con el artículo 31 del Decreto Supremo N° 024-2002-MTC en caso de discrepancia las empresas aseguradoras pueden recurrir al Instituto Nacional de Rehabilitación (INR). - El 07 de enero de 2021, elevó la solicitud de la señora Castillo al INR, mediante correo electrónico. 	<p>Declarar fundada la denuncia presentada por la señora Blanca Flor Castillo Lezama contra Rímac Seguros y Reaseguros S.A. por infracción al artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor; en el extremo referido a que no cumplió con el pago por concepto de invalidez permanente.</p> <p>Sancionar al Rímac Seguros y Reaseguros S.A. de acuerdo con el siguiente detalle: No cumplió con el pago por concepto de invalidez permanente. Artículo 19 del Código de Protección y Defensa del Consumidor. 2 UIT</p> <p>Ordenar a Rímac Seguros y Reaseguros S.A. como medida correctiva reparadora que, en el plazo de diez (10) días hábiles, contados a partir del día siguiente de quedar firme esta resolución, pague a la señora Blanca Flor Castillo Lezama la indemnización por invalidez parcial por el importe de S/ 18 600,00 más los intereses legales generados.</p> <p>Ordenar a Rímac Seguros y Reaseguros S.A. que, en el plazo no mayor de cinco (5) días hábiles, contados a partir del día siguiente de quedar firme la presente resolución, pague a favor de la señora Blanca Flor Castillo Lezama el importe de S/ 36,00, correspondiente a la tasa administrativa pagada para la interposición de la denuncia.</p>

N.º Expediente	Partes evaluadas		Supuestos fácticos planteados	Pretensiones planteadas	Puntos controvertidos del Procedimiento
<p align="center">280- 2022/PSO- INDECOPI- LAL</p>	Denunciante	<p align="center">ROSARIO RAMOS AGUILAR</p>	<p>Mediante denuncia y escrito de subsanación de fecha 11 de agosto de 2020, el señor Rosario Ramos Aguilar (en adelante, el señor Ramos) hizo de conocimiento de la autoridad, a través de una denuncia contra Pacífico Compañía De Seguros y Reaseguros (en adelante, Pacífico), por presuntas infracciones a la Ley No 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código), los siguientes hechos:</p> <p>1.1. El 06 de febrero de 2020, presentó ante Pacífico una solicitud de indemnización por invalidez permanente parcial, como consecuencia de las lesiones sufridas en el accidente de tránsito ocurrido el 25 de julio de 2019, en el cual participó el vehículo de placa de rodaje N° V2S768, que contaba con Seguro Obligatorio de Accidente de Tránsito (en adelante, SOAT) N° 0100002577.</p> <p>1.2. El 18 de febrero de 2020, Pacífico le informó que, su expediente ha sido observado en su totalidad, pues el porcentaje de invalidez determinado por su médico tratante no está en línea con lo señalado en la ley del SOAT.</p>	<p>Determinar las presuntas infracciones al Código de Protección y Defensa, al consumidor en marco de la Ley No29571 y en consecuencia proceda hacer efectivo el pago de la indemnización por Invalidez permanente por 50% por el monto de S/8,400.00 (Ocho mil cuatrocientos con 00/100 soles), de acuerdo al Decreto Supremo No 024-2002-MTC.</p>	<p>Presunta infracción al artículo 19 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto, no habría cumplido, dentro del plazo legal, con realizar el pago de la indemnización por invalidez permanente parcial, solicitada por el señor Rosario Ramos Aguilar, el 06 de febrero de 2020, como consecuencia del accidente sufrido el 25 de julio de 2019, en el que participó el vehículo de placa de rodaje N° V2S768, que contaba con SOAT N° 0100002577 emitido por el proveedor denunciado.</p>
	Denunciado	<p align="center">PACIFICO COMPAÑÍA DE SEGUROS Y REASEGUROS SA</p>		<p>Intereses legales que generó al vencimiento del plazo desde el 16 de febrero del 2020, de acuerdo a la Resolución de la SBS N° 2755-2018, en la que indican las infracciones al sistema de seguros en el anexo 3, numeral 52°.</p> <p>Asimismo, se realice un ANÁLISIS DE FONDO, respecto al proceso indemnizatorio por concepto de INDEMNIZACIÓN POR INVALIDEZ PERMANENTE, de acuerdo al D.S. 024-2002-MTC y el artículo 31o del D.S. 024-2002-MTC.</p>	
				<p>Pago de los costos y costas generados ante la negativa del pago indemnizatorio por INVALIDEZ PERMANENTE PARCIAL – Soat, de acuerdo a la DIRECTIVA No 001-2015-TRI-INDECOPI</p>	

Plazos empleados para el procedimiento	Posturas adoptadas	Parte resolutive relevante
<p>Presentación de la denuncia administrativa: 11 de agosto del 2020</p> <p>Inicio del procedimiento administrativo sancionador 18 de agosto del 2020</p>	<p>Denunciante: Solicitaba el reconocimiento de las pretensiones que había planteado, el cumplimiento de las obligaciones contractuales de la denunciada y la imposición de las medidas correctivas respectivas.</p>	<p>Sancionar a Pacífico Compañía de Seguros y Reaseguros, con multa de tres (03) Unidades Impositivas Tributarias por infracción al artículo 19 del Código de Protección y Defensa del Consumidor.</p> <p>Ordenar a la Pacífico Compañía de Seguros y Reaseguros, como medida correctiva reparadora que pague al señor Rosario Ramos Aguilar, el monto de S/ 12 040,00 por concepto de indemnización por invalidez permanente, conforme a la solicitud presentada el 06 de febrero de 2020.</p>
<p>Presentación de descargos de La Positiva: 07 de julio del 2021</p> <p>Resolución Final del Procedimiento: 26 de octubre del 2020</p> <p>Recurso de Apelación: 15 de febrero del 2021</p> <p>Resolución final: 09 de junio del 2022</p> <p>Duración Final del Procedimiento: 9 meses con 28 días.</p>	<p>Empresa: Al no estar de acuerdo con el certificado médico de la denunciante, se procedió a enviar al Instituto Nacional de Rehabilitación (en adelante, INR) el 14 de febrero de 2020, esto es, dentro del plazo de 10 días hábiles señalado por el Decreto Supremo N° 024-2002-MTC, Texto Único Ordenado del Reglamento Nacional de Responsabilidad Civil y Seguros Obligatorios por Accidentes de Tránsito (en adelante, Reglamento del SOAT).</p>	<p>Ordenar a Pacífico Compañía de Seguros y Reaseguros que asuma el pago de costas y costos del presente procedimiento.</p>

N.º Expediente	Partes evaluadas		Supuestos fácticos planteados	Pretensiones planteadas	Puntos controvertidos del Procedimiento
<p align="center">0065- 2021/CPC- INDECOPI- LAL</p>	Denunciante	Blas Polo Santos Eudocia	<p>El 05 de marzo de 2021, la señora Santos Eudocia Blas Polo (en adelante, señora Blas) interpuso denuncia contra Rímac Seguros y Reaseguros (en adelante, Rímac), por presunta infracción al Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código)³, manifestando que:</p> <p>- El 29 de enero de 2021 ingresó su solicitud de indemnización por invalidez permanente al 80%, en virtud de las secuelas originadas a raíz del accidente de tránsito ocurrido con fecha 22 de setiembre del 2020, en el que participó el vehículo con placa de rodaje No T1P955 con SOAT vigente de Rímac; sin embargo, a pesar de haber transcurrido el plazo para efectuar el pago indemnizatorio, este no se realizó; asimismo según manifiesta, no hubo comunicación formal respecto a la aceptación o rechazo de su solicitud por parte de Rímac dentro del plazo legal, por lo que, indica el siniestro ha quedado consentido.</p> <p>- Finalmente, el 22 de febrero de 2021, registró un reclamo ante el Servicio de Atención al Ciudadano del Indecopi, en el cual manifestó su disconformidad con el mal procedimiento llevado a cabo por Rímac, dado que esta no cumplió con informar la aprobación o rechazo de su solicitud de invalidez permanente.</p>	El pago de la indemnización por invalidez permanente al 80%, por el importe de S/ 13 440,00.	(i) Rímac infringe el artículo 19º del Código.
	Denunciado	Rímac Seguros y Reaseguros S.A.		El pago de los intereses legales generados al vencimiento del plazo de respuesta desde el 09 de febrero de 2021.	(ii) Determinar si corresponde graduar sanción.
		El pago de las costas y costos del procedimiento.			

Plazos empleados para el procedimiento	Posturas adoptadas	Parte resolutive relevante
<p>Presentación de la denuncia administrativa: 05 de marzo del 2021</p> <p>Inicio del procedimiento administrativo sancionador 19 de marzo del 2021</p> <p>Presentación de descargos de La Positiva: 26 de abril del 2021</p> <p>Resolución Final del Procedimiento: 05 de agosto del 2021</p> <p>Cumplimiento de lo ordenado en el procedimiento: 21 de enero del 2022</p> <p>Duración de todo el Procedimiento 11 meses con 06 días.</p>	<p>Denunciante: Solicitaba el reconocimiento de las pretensiones que había planteado, el cumplimiento de las obligaciones contractuales de la denunciada y la imposición de las medidas correctivas respectivas.</p> <p>El 26 de abril de 2021, Rímac presentó sus descargos manifestando lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Con fecha 29 de enero de 2021 la denunciante solicitó la indemnización por concepto de invalidez permanente, adjuntando para tal efecto el Certificado Médico N° 75576 que prescribe el diagnóstico de invalidez permanente del 80%, luego de la revisión de la documentación presentada Rímac discrepó de manera total con el mismo y amparado en lo dispuesto en artículo 31° del Decreto Supremo Nro.024-2002-MTC; con fecha 04 de febrero de 2021 elevó la controversia al INR a fin de que dicha Institución realice un análisis del expediente de la denunciante y remita una posición al respecto. <p>Con escrito del 25 de mayo de 2021, Rímac manifiesta que con fecha 08 de febrero de 2021, Rímac puso en conocimiento de la denunciante que su expediente fue elevado al INR y a la fecha no cuentan con ningún pronunciamiento al respecto, y en la medida que se encuentra acreditado que no han incurrido en ninguna infracción a la normativa de protección al consumidor, solicitan se declare infundada la denuncia.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Declarar fundada la denuncia presentada por la señora Santos Eudocia Blas Polo contra Rímac Seguros y Reaseguros S.A. por infracción al artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor; en el extremo referido a que no cumplió con el pago por concepto de invalidez permanente del 80% ascendente a S/ 13 440,00, en el plazo establecido, así como de los intereses legales generados al vencimiento del plazo de respuesta, desde el 9 de febrero de 2021. - Sancionar al Rímac Seguros y Reaseguros S.A. de acuerdo con el siguiente detalle: No cumplió con el pago por concepto de invalidez permanente del 80% ascendente a S/ 13 440,00, en el plazo establecido, así como de los intereses legales generados al vencimiento del plazo de respuesta, desde el 9 de febrero de 2021. Artículo 19 del Código de Protección y Defensa del Consumidor. 2 UIT. - Ordenar a Rímac Seguros y Reaseguros S.A. como medida correctiva reparadora que, en el plazo de diez (10) días hábiles, contados a partir del día siguiente de quedar firme esta resolución, pague a la señora Blas la indemnización por invalidez parcial permanente al 80% por el importe de S/ 13 440,00 más los intereses legales generados al vencimiento del plazo de respuesta desde el 09 de febrero de 2021.

N.º Expediente	Partes evaluadas		Supuestos fácticos planteados	Pretensiones planteadas	Puntos controvertidos del Procedimiento
<p align="center">0065-2021/CPC-INDECOPI-LAL</p>	Denunciante	<p align="center">Benites Narciso Eber Roger</p>	<p>El 13 de marzo de 2020, el señor Eber Roger Benites Narciso (en adelante, señor Benites) denunció a Mapfre Perú Compañía de Seguros y Reaseguros S.A. (en adelante, Mapfre) por presuntas infracciones a la Ley No 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, manifestando que:</p> <ul style="list-style-type: none"> – El 05 de agosto de 2019, sufrió un accidente de tránsito en el que participó el vehículo con placa de rodaje N° T9C-961 con seguro obligatorio de accidentes de tránsito en Mapfre y, como consecuencia de dicho accidente su médico tratante le determinó invalidez permanente parcial con un menoscabo del 40%. – El 23 de enero de 2020, solicitó a Mapfre el pago de la indemnización por invalidez permanente parcial, adjuntando los documentos requeridos. – El 04 de febrero de 2020, requirió a Mapfre copia del cargo de la carta de observación a su solicitud; sin embargo, su pedido no fue atendido. – Ante la falta de pronunciamiento de la aseguradora con relación al pago solicitado por concepto de indemnización, el 08 de febrero de 2020, interpuso el Reclamo N° 001-1001-2020-00147 dejando constancia de su disconformidad. <p>2. Ante ello, el señor Benites solicitó como medida correctiva reparadora que Mapfre cumpla con el pago de S/ 6720,00 correspondiente a la indemnización por invalidez permanente parcial determinada por su médico tratante en el Certificado N° 1241319.</p>	<p>Determinar las presuntas infracciones al Código de Protección y Defensa al consumidor en marco de la Ley N°29571 y en consecuencia proceda hacer efectivo el pago de la indemnización por Invalidez Permanente Parcial por un menoscabo del 40% por el monto de S/ 6,720.00. (Seis mil setecientos veinte con 00/100 soles), de acuerdo al Decreto Supremo n.º 024-2002-MTC.</p>	<p>Determinar la infracción del Código de Protección y Defensa al consumidor en marco de la Ley N°29571.</p>
	Denunciado	<p align="center">MAPFRE S.A.</p>		<p>Intereses legales que generó al vencimiento del plazo desde el 3 de febrero del 2020, de acuerdo a la Resolución de la SBS N°2755-2018, en la que indican las infracciones al sistema de seguros en el anexo 3, numeral 52°.</p> <p>Asimismo, se realice un ANÁLISIS DE FONDO, respecto al proceso indemnizatorio por concepto de INDEMNIZACIÓN POR INVALIDEZ PERMANENTE, de acuerdo a la Resolución Directoral N° 240-2011-SA-DG-INR, emitido por el INR.</p> <p>Pago de los costos y costas generados ante la negativa del pago indemnizatorio por Invalidez Permanente parcial – Soat, de acuerdo a la DIRECTIVA N° 001-2015-TRI-INDECOPI.</p>	

Plazos empleados para el procedimiento	Posturas adoptadas	Parte resolutive relevante
<p>Presentación de la denuncia administrativa: 13 de marzo de 2020.</p> <p>Inicio del procedimiento administrativo sancionador 21 de setiembre de 2020</p> <p>Resolución Final N° 0051-2021/PS0-INDECOPI-LAL: 21 de enero de 2021</p> <p>Recurso de apelación: 30 de abril de 2021</p> <p>Resolución Final del Procedimiento: 13 de enero de 2022</p> <p>Duración de todo el Procedimiento: 1 año 10 meses</p>	<p>Denunciante: Solicitaba el reconocimiento de las pretensiones que había planteado, el cumplimiento de las obligaciones contractuales de la denunciada y la imposición de las medidas correctivas respectivas.</p> <p>Mapfre manifestó lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - El expediente del denunciante fue enviado al Instituto Nacional de Rehabilitación el 31 de enero de 2020 ante la discrepancia entre lo solicitado por el denunciante y lo considerado por su representada. - El ORPS no tomó en cuenta que el envío de expediente al Instituto Nacional de Rehabilitación se realizó conforme a la norma sectorial en materia de seguros, pues, se cumplió con la remisión en el plazo de los días siguientes a la presentación de la solicitud del señor Benites. - La resolución recurrida adolece de motivación indebida y aparente, al sancionarlo cuando es el Instituto Nacional de Rehabilitación, la autoridad que solicitó información adicional respecto al caso del denunciante. - En tanto no se encuentra reglamentado taxativamente los documentos que Mapfre debe remitir al Instituto Nacional de Rehabilitación para su dictamen, no resulta válido que se le sancione por dicha omisión. 	<p>SE RESUELVE:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Confirmar la Resolución Final N° 0051-2021/PS0-INDECOPI-LAL del 21 de enero de 2021 – modificando fundamentos–, emitida por el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor de la Oficina Regional del Indecopi La Libertad, en el extremo que declaró responsable Mapfre Perú Compañía de Seguros y Reaseguros S.A. por infracción al artículo 19 de la Ley No 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haberse acreditado que no cumplió con realizar el pago de S/ 6720,00 por concepto de indemnización por invalidez permanente parcial con menoscabo al 40% a favor del señor Eber Roger Benites Narciso, en virtud de su solicitud presentada el 23 de enero de 2020, pues, el 02 de marzo de 2020 venció el plazo legal establecido para dicho fin. - Confirmar el monto de la sanción impuesta por el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor de la Oficina Regional del Indecopi La Libertad que impuso tres (03) Unidades Impositiva Tributarias a Mapfre Perú Compañía de Seguros y Reaseguros S.A. por infracción al artículo 19 de la Ley No 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

N.º Expediente	Partes evaluadas		Supuestos fácticos planteados	Pretensiones planteadas	Puntos controvertidos del Procedimiento
<p align="center">0069- 2021/CPC- INDECOPI- LAL</p>	Denunciante	Carmen Edith Muñoz Ruiz	<p>El 12 de marzo de 2021, la señora Carmen Edith Muñoz Ruiz interpuso denuncia contra Rímac Seguros y Reaseguros S.A., por presunta infracción al Código de Protección y Defensa del Consumidor, manifestando que:</p> <ul style="list-style-type: none"> - El 05 de febrero de 2021 ingresó su solicitud de indemnización por invalidez permanente del 80%, en virtud de las secuelas originadas a raíz del accidente de tránsito ocurrido con fecha 29 de febrero del 2020, en el que participó el vehículo con placa de rodaje No T3W950 con SOAT vigente de Rímac; sin embargo, a pesar de haber transcurrido el plazo para efectuar el pago indemnizatorio, este no se realizó; asimismo según manifiesta, no hubo comunicación formal respecto a la aceptación o rechazo de su solicitud por parte de Rímac dentro del plazo legal, por lo que, indica el siniestro ha quedado consentido. - Finalmente, el 21 de febrero de 2021, registró el reclamo N° 21-SBS02684 ante Rímac, en el cual expresó su disconformidad con el mal procedimiento llevado a cabo, dado que no se le cumplió con informar la aprobación o rechazo de su solicitud de invalidez permanente. 	El pago de la indemnización por invalidez permanente al 80%, por el importe de S/ 13 760,00.	Determinar la infracción del artículo 19 del Código de Protección y Defensa del Consumidor
	Denunciado	Rímac Seguros y Reaseguros S.A.		El pago de los intereses legales generados al vencimiento del plazo de respuesta desde el 16 de febrero de 2021.	Verificar de conformidad al artículo 110 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, las sanciones a imponer a la empresa Rímac Seguros y Reaseguros S.A.

Plazos empleados para el procedimiento	Posturas adoptadas	Parte resolutive relevante
<p>Presentación de la denuncia administrativa: 12 de marzo de 2021</p> <p>Inicio del procedimiento administrativo sancionador 19 de marzo de 2021</p> <p>Presentación de descargos: 12 de julio de 2021</p> <p>Resolución Final: 15 de julio de 2021</p> <p>Duración de todo el Procedimiento: 04 meses 30 días</p>	<p>Denunciante: Solicitaba el reconocimiento de las pretensiones que había planteado, el cumplimiento de las obligaciones contractuales de la denunciada y la imposición de las medidas correctivas respectivas.</p> <p>El 12 de julio de 2021, Rímac presentó sus descargos manifestando lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Rímac envió dentro del plazo previsto, envió la discrepancia al correo electrónico del INR, siendo que dicha institución no brindó acuse de recibo; asimismo, resulta inexigible que la Secretaría pretenda que se presente un cargo físico, cuando el trámite es electrónico y más dada la situación de emergencia sanitaria de nuestro país. - El 11 de febrero de 2021 Rímac notificó a la señora Muñoz pese a que aun cuando no le asistía alguna obligación legal, tal como se podrá corroborar del Reglamento SOAT y que ante la emergencia sanitaria que atraviesa nuestro país y dado los protocolos que han implementado las distintas empresas, los cargos no son firmados, sino únicamente se deja constancia del acuse con el DNI de la persona que recepciona el documento y/o objeto. El DNI que se encuentra con el cargo corresponde al documento de la denunciante, dando fe del acuse de recibo, siendo que de lo contrario no se explicaría cómo se logró obtener su documento de identidad en el día indicado. 	<ul style="list-style-type: none"> - Declarar fundada la denuncia presentada por la señora Carmen Edith Muñoz Ruiz contra Rímac Seguros y Reaseguros S.A. por infracción al artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor; en el extremo referido a que no cumplió con el pago por concepto de invalidez permanente del 80% ascendente a S/ 13 760,00, en el plazo establecido, así como de los intereses legales generados al vencimiento del plazo de respuesta, desde el 16 de febrero de 2021. - Sancionar al Rímac Seguros y Reaseguros S.A. de acuerdo con el siguiente detalle: No cumplió con el pago por concepto de invalidez permanente del 80% ascendente a S/ 13 760,00, en el plazo establecido, así como de los intereses legales generados al vencimiento del plazo de respuesta, desde el 16 de febrero de 2021. - Ordenar a Rímac Seguros y Reaseguros S.A. como medida correctiva reparadora que, en el plazo de diez (10) días hábiles, contados a partir del día siguiente de quedar firme esta resolución, pague a la señora Muñoz la indemnización por invalidez parcial permanente al 80% por el importe de S/ 13 760,00 más los intereses legales generados al vencimiento del plazo de respuesta desde el 16 de febrero de 2021.

N.º Expediente	Partes evaluadas		Supuestos fácticos planteados	Pretensiones planteadas	Puntos controvertidos del Procedimiento
<p align="center">0396-2021/PS0-INDECOPI-LAL</p>	Denunciante	Joseph Paul Bozzo Medina	<p>Que, con fecha 20 de abril del 2021, ingresé a la Compañía RIMAC SEGUROS y REASEGUROS mi solicitud de Indemnización por Incapacidad temporal por 120 días, establecido por mi médico tratante el Dr. Luis González Asmat, especialista en Neurocirugía, con CMP: 12186, en virtud a las secuelas que me ha originado el accidente de tránsito ocurrido con fecha 11 de noviembre del 2020, en la cual participó el vehículo con placa de rodaje N° VTX416, vigente con SOAT en la mencionada Compañía de Seguros.</p> <p>Que, la solicitud de Indemnización por Invalidez Permanente Parcial por SOAT se presentó adjuntando escrupulosamente cada uno de los requisitos señalados en el Artículo 33°, inciso a) y c) del Decreto Supremo N° 024 – 2002 del MTC, es decir: Denuncia Policial Certificada, acreditando la ocurrencia del siniestro o accidente de tránsito, y el Certificado Médico Original N°77478, con la cual acredité fehacientemente las secuelas como consecuencia de dicho accidente de tránsito, inclusive adjuntando informe médico emitido por el referido galeno, con la finalidad que se proceda con el pago indemnizatorio en el plazo máximo de 10 siguientes a la presentación de mi solicitud; sin embargo, a la fecha ha transcurrido en exceso dicho plazo sin que se haya realizado el pago indemnizatorio correspondiente.</p>	<p>Determinar las presuntas infracciones al Código de Protección y Defensa al consumidor en marco de la Ley N°29571 y en consecuencia proceda hacer efectivo el pago de la indemnización por INCAPACIDAD TEMPORAL POR 120 DIAS DE DESCANSO MEDICO, por el monto de S/. 3,720.00 (Tres mil setecientos veinte y 00/100 soles) de acuerdo al Decreto Supremo N° 024- 2002-MTC.</p>	<p>Determinar las presuntas infracciones al Código de Protección y Defensa al consumidor en marco de la Ley N°29571.</p>
	Denunciado	Rimac Seguros y Reaseguros S.A.		<p>Intereses legales que generó al vencimiento del plazo desde el 20 de abril del 2021, de acuerdo a la Resolución de la SBS N° 2755-2018, en la que indican las infracciones al sistema de seguros en el anexo 3, numeral 52°.</p>	<p>Determinar el pago de indemnizaciones correspondientes, así como los conceptos de costos y costas derivadas del procedimiento</p>
				<p>Asimismo, se realice un ANÁLISIS DE FONDO, respecto al proceso indemnizatorio por concepto de INDEMNIZACIÓN POR INCAPACIDAD TEMPORAL, de acuerdo a la Resolución Directoral N° 240-2011-SA-DG- INR, emitido por el INR. Pago de los costos y costas generados ante la negativa del pago indemnizatorio por Incapacidad Temporal– Soat, de acuerdo a la DIRECTIVA N° 001-2015-TRI-INDECOPI.</p>	

Plazos empleados para el procedimiento	Posturas adoptadas	Parte resolutive relevante
<p>Presentación de la denuncia administrativa: 09 de abril de 2021</p> <p>Inicio del procedimiento administrativo sancionador 04 de junio de 2021,</p> <p>Presentación de descargos: 22 de julio de 2021</p> <p>Resolución Final: 11 de agosto de 2021</p> <p>Duración de todo el Procedimiento: 04 meses 02 días</p>	<p>Denunciante: Solicitaba el reconocimiento de las pretensiones que había planteado, el cumplimiento de las obligaciones contractuales de la denunciada y la imposición de las medidas correctivas respectivas.</p> <p>El 22 de julio de 2021, Rímac presentó sus descargos alegando lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - El 09 de abril de 2021, el señor Bozzo solicitó el pago de la cobertura por incapacidad temporal; no obstante, su área de auditoría médica mediante informe determinó que no le correspondía otorgar el pago por los 120 días de incapacidad, remitiendo el expediente al Instituto Nacional de Rehabilitación (en adelante, INR) por existencia de discrepancia parcial. - Asimismo, indicó que, mediante comunicación electrónica del 14 de abril de 2021 dirigida al denunciante, se informó que su expediente había sido devuelto por el INR solicitando se sirva a presentar los documentos requeridos para la emisión del dictamen que resuelve la controversia. - Finalmente, refirió que el señor Bozzo únicamente adjuntó a su solicitud de indemnización el certificado médico suscrito por su médico tratante, razón por la que la aseguradora no se encontraba obligada a presentar los documentos adicionales requeridos por el INR, ello en aplicación al Reglamento SOAT que requiere únicamente para el trámite de la indemnización por incapacidad el certificado médico. 	<ul style="list-style-type: none"> - Sancionar a Rímac Seguros y Reaseguros S.A. con multa de tres (03) Unidades Impositivas Tributarias por infracción al artículo 19 del Código de Protección y Defensa del Consumidor. - Informar a Rímac Seguros y Reaseguros S.A., que la(s) multa(s) deberá(n) ser abonada(s) en la Tesorería del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de Protección de la Propiedad Intelectual – INDECOPI. La(s) multa(s) será(n) rebajada(s) en 25% si el administrado consiente la presente resolución y procede a cancelar la(s) misma(s) en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles contados a partir de la notificación de la presente resolución, conforme a lo establecido en el artículo 113o de la Ley N.º 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor. - Requerir a Rímac Seguros y Reaseguros S.A., el cumplimiento espontáneo de la(s) multa(s) impuesta(s) en la presente resolución; bajo apercibimiento de poner en conocimiento del Área de Ejecución Coactiva del INDECOPI la(s) sanción(es) establecida(s), a efectos que ejerza las funciones otorgadas por ley; una vez que el presente acto administrativo haya quedado firme.

N.º Expediente	Partes evaluadas		Supuestos fácticos planteados	Pretensiones planteadas	Puntos controvertidos del Procedimiento
<p align="center">0413-2021/PS0-INDECOPI-LAL</p>	Denunciante	<p align="center">Emilio Ortiz Flores</p>	<p>Mediante denuncia de fecha 28 de mayo de 2021, el señor Emilio Ortiz Flores hizo de conocimiento de la autoridad, a través de una denuncia contra Asociación Fondo contra Accidentes de Tránsito de la provincia de Trujillo, por presuntas infracciones a la Ley No 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, los siguientes hechos:</p> <p>1.1. El 07 de enero de 2021, ingresó a AFOCAT Trujillo una solicitud de indemnización por incapacidad temporal de 150 días, en virtud de las lesiones sufridas en el accidente de tránsito ocurrido el 15 de marzo de 2019, en el cual participó el vehículo de placa de rodaje n.º MD-1933, que contaba con Certificado contra Accidentes de Tránsito (en adelante, CAT) n.º 007319-2018.</p> <p>1.2. Pese a que haber transcurrido en exceso el plazo de 10 días desde la presentación de su solicitud, la aseguradora no ha realizado el pago indemnizatorio.</p> <p>1.3. El 15 de enero de 2021, AFOCAT Trujillo mediante Constancia de Notificación N° 006-2021, le indica que: “se le reitera cumplir con adjuntar el certificado médico que acredite la incapacidad temporal, la misma que debe ser emitida por el Hospital II de Chocope”, sustentando la observación interpuesta afirmando que el Dr. Edson Benites López no es su médico tratante, solicitando la presentación de otro certificado médico.</p> <p>1.4. Que, el Dr. Edson Benites López ha participado en todo su tratamiento, demostrando con la presentación del certificado médico que ha certificado sus lesiones otorgando, como parte de su tratamiento, descanso médico por 150 días.</p> <p>1.5. La razón por la cual el Dr. Edson Benites López no figura en su historia clínica del Hospital II de Chocope - Es salud, se debe a que, a su alta hospitalaria, acudió de forma particular para que este continúe con el tratamiento de sus lesiones, convirtiéndose así en su médico tratante.</p> <p>1.6. Los diagnósticos recogidos en el certificado médico guardan consistencia con su historia clínica emitida por el Hospital II de Chocope.</p> <p>1.7. El Dr. Edson Benites López se encuentra calificado para constatar los diagnósticos referidos, en la medida que es especialista en Otorrinolaringología, de acuerdo con el portal web del Colegio Médico del Perú.</p>	<p>Determinar las presuntas infracciones al Código de Protección y Defensa al Consumidor en marco de la Ley N° 29571 y en consecuencia proceda hacer efectiva la indemnización por INCAPACIDAD TEMPORAL DE 150, por el monto de S/. 4,200.00 (Cuatro mil Doscientos y 00/100 soles), de acuerdo al Decreto Supremo N° 024-2002-MTC.</p>	<p>Determinar las presuntas infracciones al Código de Protección y Defensa al consumidor en marco de la Ley N°29571.</p>
	Denunciado	<p align="center">Asociación Fondo Contra Accidentes de Tránsito de la Provincia De Trujillo.</p>		<p>Intereses legales que generó al vencimiento del plazo desde el 18 de enero del 2021, hasta finalización de proceso de denuncia administrativa 18 de julio del 2021, Ascendente al monto de S/ 185.00 (Ciento ochenta y cinco y 00/100 soles), de acuerdo a la Resolución de la SBS N° 2755-2018, en la que indican las infracciones al sistema de seguros en el anexo 3, numeral 52°. El monto señalado es calculado en página de SBS, el monto solicitado, depende a fecha de emisión de la resolución final.</p>	<p>Determinar el pago de indemnizaciones correspondientes, así como los conceptos de costos y costas derivadas del procedimiento</p>

Plazos empleados para el procedimiento	Posturas adoptadas	Parte resolutive relevante
<p>Presentación de la denuncia administrativa: 28 de mayo de 2021</p> <p>Inicio del procedimiento administrativo sancionador 11 de junio de 2021,</p> <p>Presentación de descargos: 05 de julio de 2021</p> <p>Resolución Final: 10 de agosto de 2021</p> <p>Duración de todo el Procedimiento: 2 meses 04 días</p>	<p>Denunciante: Solicitaba el reconocimiento de las pretensiones que había planteado, el cumplimiento de las obligaciones contractuales de la denunciada y la imposición de las medidas correctivas respectivas.</p> <hr/> <p>La empresa aduciendo el ánimo de no entorpecer el adecuado proceso administrativo se allana a la pretensión denunciada, en función a las siguientes consideraciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 1. El pago de la medida correctiva denunciada ascendente a S/. 4,200.00; que es la máxima cobertura que corresponde por ley según UIT vigente del año del siniestro. - 2. El pago de S/. 36.00 por costas del proceso - 3. El registro de nuestra amonestación en el registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi, una vez que la resolución quede firme en sede administrativa, conforme a lo establecido en el artículo 119° de la Ley No 29571; y, La exoneración en el pago de honorarios profesionales. <p>Cabe advertir que el no pago oportuno de la cobertura se debió a que el denunciante presentó a nuestra institución dos solicitudes de indemnización por incapacidad temporal; lo que ha generado una confusión al interno de nuestra institución; situaciones de fondo que no desvirtúan nuestro allanamiento.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Sancionar a la Asociación Fondo Contra Accidentes de Tránsito De La Provincia de Trujillo con multa de una (01) Unidad Impositiva Tributaria por infracción al artículo 19 del Código de Protección y Defensa del Consumidor. - Disponer la inscripción de la Asociación Fondo Contra Accidentes de Tránsito De La Provincia de Trujillo en el Registro de Infracciones y Sanciones del INDECOPI, una vez que la resolución quede firme en sede administrativa, conforme a lo establecido en el artículo 11914 de la Ley N.º 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor. - Ordenar a la Asociación Fondo Contra Accidentes de Tránsito De La Provincia de Trujillo, como medida correctiva reparadora, que pague al señor Emilio Ortiz Flores el importe de S/ 4 200,00 por la indemnización por incapacidad temporal de acuerdo con el certificado médico n.º 007319. - Exonerar a la Asociación Fondo Contra Accidentes de Tránsito De La Provincia de Trujillo del pago de costos del procedimiento, pero no de las costas.

3.3. RESULTADOS DEL OBJETIVO N°3

Determinar los factores que influyen en el uso o falta de uso del arbitraje de consumo en el Perú por parte de las aseguradoras tránsito.

Para este punto de análisis se procedió a trabajar con 08 expertos en temas de contratos de seguros de tránsito, que cuentan con una experiencia amplia en la materia, siendo grandes estudiosos de esta especialidad del Derecho, enfatizando que el problema radica en el tiempo ante estos hechos, queriendo buscar una solución célere y armónica, sin la dilación temporal que existe en el procedimiento sancionador, para ello se utilizó la entrevista como técnica de investigación y la guía de entrevista como instrumento. Siendo este validado por dos especialistas la Doctora Esther Elizabeth Loyola Salvador y la Doctora Martha Angélica Bringas Gómez.

Los cinco primeros entrevistados son abogados especialistas en derecho administrativo, sus respuestas son muy importantes por la experiencia que tienen en temas sobre relaciones de consumo y los otros tres abogados son trabajadores de Indecopi Sede Trujillo, sus respuestas son totalmente relevantes, ya que, ellos ven la realidad que se atraviesa respecto a estos acontecimientos. Estos fueron los siguientes:

Tabla2

Expertos Consultados

Codificación de los expertos consultados	Cargo o especialidad
1. Karina Janet Huangal Bances, con número de CALL 12423.	Socia fundadora del Estudio Jurídico “HUANGAL BANCES”, especialista en tema de derecho administrativo.

-
- | | |
|--|---|
| 2. Yesica Liliana Rodríguez Monzón, con número de CALL 9130, | Docente de la UCT. Especialista en derecho administrativo. |
| 3. Karin Narbaiza Chanducas, con número de CALL 80073 | Trabajadora de SUNAFIL SEDE LIMA, especialista en temas de derecho administrativo. |
| 4. Maritza Jacqueline Gastañadui Miñano, con número de CALL 11430. | Especialista en derecho administrativo |
| 5. Bertha Esther Otoyá Zelada, con número de CALL 1979. | Abogada con más de 20 años de experiencia en temas referente a la protección de los consumidores y derecho administrativo |
| 6. Mario Carlos Hernández Baca, con número de CALL 11198. | Abogado especialista que trabaja en Indecopi Sede La Libertad. |
| 7. Eva Yaseny Guerrero Adrianzén, con número de CALL 6351. | Trabajadora en la Oficina Regional de La Libertad Indecopi. |
| 8. Milagros Jesús Ventura, con número de CALL 7716. | Trabajadora de Indecopi Sede la Libertad. |

Fuente: Elaboración propia.

En tal sentido la primera pregunta planteada se orientaba a verificar si ¿El Sistema de Arbitraje de Consumo, puede responder de forma satisfactoria a las pretensiones de clientes y empresarios en general, de igual o mejor forma que los procedimientos administrativos de protección del consumidor que regula el INDECOPI?, ¿Sí o no? ¿Bajo qué factores?

Tabla3-

Resultados pregunta N.º 01

Código	Respuestas
EXP001	Sí, sería más económico en tiempo y dinero.
EXP002	Sí, el principal factor es el tiempo es decir la celeridad en la solución de conflictos
EXP003	El arbitraje de consumo si puede responder satisfactoria, siempre que ambas partes aceptan esta jurisdicción. En cuanto a los intereses del consumidor y la empresa o proveedor es favorable por ser célere.
EXP004	Si. El INDECOPI en pro de mejorar la relación entre las empresas y sus clientes, ante las discrepancias o conflictos que surgieran de dicha relación de consumo ha implementado diversas herramientas, pudiendo ser desde mi punto de vista el "arbitraje de consumo" la herramienta más eficaz a diferencia de los procedimientos administrativos sancionadores porque permite que las partes solucionen sus conflictos de forma más saludable resaltando los siguientes factores: rapidez, gratuidad, el laudo arbitral tiene los mismos efectos de una sentencia.
EXP005	Si, puesto que es un mecanismo alternativo a la solución de conflictos, y sería más rápida la solución de la controversia
EXP006	Si, ya que, al ser un mecanismo alternativo de resolución de conflictos, se puede llegar un acuerdo rápido y que satisfaga sus intereses.
EXP007	Sí, porque existe un secretario técnico que dirige el procedimiento
EXP008	Sí. Bajo factores de conciliación y rapidez.

Fuente: Elaboración propia

CONCLUSION DE LA RESPUESTA N.º 1

Como se puede apreciar la totalidad de expertos consultados confían en que el Sistema de Arbitraje de Consumo, pueda responder de forma satisfactoria a las pretensiones de clientes y empresarios en general, de igual o mejor forma que los procedimientos administrativos de protección del consumidor que regula el

INDECOPI, en tanto confían que se trata de un proceso de naturaleza más célere y eficaz.

En tal sentido la segunda pregunta planteada se orientaba a verificar si ¿Considera que el sistema de arbitraje de consumo influye positivamente en la resolución de conflictos sobre relaciones de consumo? ¿Si o no? ¿Por qué?

Tabla

4

Resultados pregunta N.º 02

Código	Respuestas
EXP001	Sí, al resolver un conflicto en menos tiempo y dar solución al problema que aqueja los consumidores tendrán la confianza de contratar los servicios de determinada empresa con la seguridad que ante cualquier contingencia serán atendidos de la manera idónea.
EXP002	Sí, porque un tercero resuelve controversias tiempo más corto que el tradicional
EXP003	Si- al obtener una respuesta más rápida y poder negociar entre las partes que están en conflicto.
EXP004	Si, porque a través de un tercero imparcial se dirige a las partes a la solución de sus controversias, sin necesidad de esperar plazos largos o pagar tasas para que se atienda el pedido del consumidor afectado, toda vez que la característica del arbitraje de consumo es gratuito y rápido.
EXP005	Si, porque las partes voluntariamente acuden al árbitro, que actúa con imparcialidad, quien actúa con independencia y confidencialidad, la decisión sobre la controversia surgida entre ellos. Esta decisión tiene el mismo efecto de Sentencia
EXP006	Si, ya que da una solución más rápida en los conflictos de intereses e incluso pueden verse las indemnizaciones de daños y perjuicios.
EXP007	Sí, porque descongestiona los procedimientos en Indecopi
EXP008	Sí, porque de esa manera se puede arribar a una conciliación o a una decisión justa y rápida.

Fuente: Elaboración propia

CONCLUSION DE LA RESPUESTA N.º 2

Se puede apreciar una aceptación total a la idea de una influencia positiva del Sistema de Arbitraje de Consumo en nuestro ordenamiento en la resolución de

conflictos sobre relaciones de consumo, al haber imparcialidad, celeridad y reducción de la carga procesal.

En tal sentido la tercera pregunta planteada se orientaba a verificar ¿Cuáles considera que son los alcances más importantes del Sistema de Arbitraje de Consumo, que plantea la normativa peruana?

Tabla5

Resultados pregunta N.º 03

Código	Respuestas
EXP001	El carácter vinculante que tiene sus resoluciones.
EXP002	La celeridad y eficacia
EXP003	La rapidez, confidencialidad, y si no llega a un acuerdo poder seguir el procedimiento administrativo.
EXP004	Aplica para cualquier consumidor/ usuario o proveedor de un producto/prestador de un servicio que desea solucionar un conflicto derivado de una relación de consumo, sin límites de cuantías.
EXP005	La principal y más importante celeridad y en segundo plano independencia y confidencialidad
EXP006	La posibilidad de dar solución a los conflictos de forma rápida y satisfacción de los intereses del consumidor.
EXP007	Es rápido, sin tasas administrativas y lo más importante se obtiene una indemnización por daños y perjuicios y se resuelve en única instancia.
EXP008	Conciliación y además obtener una decisión de un tribunal imparcial.

Fuente: Elaboración propia

CONCLUSION DE LA RESPUESTA N.º 3

Los especialistas consideran que tanto celeridad, independencia y confidencialidad son los alcances más importantes del Sistema de Arbitraje de Consumo y permiten su correcta operacionalización en beneficio de consumidores y empresarios.

En tal sentido la cuarta pregunta planteada se orientaba a verificar en relación a nuestro sistema de arbitraje de consumo ¿Tiene conocimiento usted de algún antecedente en la legislación comparada o si guarda estrecha relación con lo contemplado en otras legislaciones extranjeras?

Tabla 6

Resultados pregunta N.º 04

Código	Respuestas
EXP001	Desconozco de algún antecedente.
EXP002	Si es aplicado de manera satisfactoria en otras legislaciones
EXP003	No
EXP004	En países como Argentina, Chile por citar un ejemplo, tienen implementado el arbitraje de consumo, incluso dentro de dicho sistema existe arbitraje de consumo especializado, pues sabemos que en la relación de consumo pueden surgir conflictos según la naturaleza de un producto o servicio. Asimismo, las etapas de dicho sistema son similares.
EXP005	Ninguno
EXP006	Al ser un tema de arbitraje, se ha visto en otros países aplicándose de forma satisfactoria de una forma similar a la nuestra.
EXP007	Sí existe legislación comparada en España, también se cuenta el sistema arbitral y también en Argentina
EXP008	No

Fuente: Elaboración propia

CONCLUSIÓN DE LA RESPUESTA N.º 4

Se puede apreciar un desconocimiento parcial en relación a la figura del arbitraje de consumo en los ordenamientos comparados, haciéndose referencia a ordenamientos como el argentino o chileno, en los que inclusive se habla de un

arbitraje de consumo especializado para cada tipo de controversias que puedan surgir de este tipo de contratos.

En tal sentido la quinta pregunta planteada se orientaba a verificar si en la mayoría de los casos de reclamaciones de los consumidores en Indecopi versan sobre un conflicto surgido de un contrato de seguros ¿Podrían ser solucionados en la vía arbitral?, y de ser así ¿Cuáles serían las ventajas de esta vía frente a la acción en Indecopi?

Tabla7

Resultados pregunta N.º 05

Código	Respuestas
EXP001	Definitivamente la ventaja principal sería la rapidez en dar solución al conflicto.
EXP002	Si pueden ser solucionado de manera arbitral porque resuelve un tercero imparcial y la ventaja es que se obtendrían resultados en menor tiempo
EXP003	Si, las ventajas la rapidez de dar solución. Si embargo, considero que esto debe ser muy independiente a la sanción administrativa que está sujeto el proveedor por incumplir la normativa.
EXP004	Si, precisamente por ser de un alcance nacional, no sería la excepción tratar un conflicto derivado de una relación de consumo en materia de seguros vía arbitraje de consumo. La ventana es la solución del conflicto de manera eficaz y rápido.
EXP005	Todos los conflictos vistos en Indecopi pueden ser materia de arbitraje, y lo principal es que sería más rápida la solución.
EXP006	La mayoría de casos que se pudiera llevar en el Indecopi, podrían ser sometidos a arbitraje y dar una solución rápida a ello, evitando los plazos administrativos.
EXP007	Sí, la ventaja frente a los reclamos es que serían en única instancia y obtendrían una indemnización por daños y perjuicios.
EXP008	Sí podrían ser solucionados, sería una forma rápido de resolver los conflictos sobre seguros y además a reducir la carga que existe en el Indecopi.

Fuente: Elaboración propia

CONCLUSIÓN DE LA RESPUESTA N.º 5

Existe una postura unánime en señalar que la mayoría de los casos de reclamaciones de los consumidores en Indecopi versan sobre un conflicto surgido de un contrato de seguros podrían ser solucionados en la vía arbitral, presentando ventajas de celeridad y reducción de cargas laborales.

En tal sentido la sexta pregunta planteada se orientaba a verificar en relación al sector de seguros de tránsito: ¿La fórmula del arbitraje de consumo que presenta nuestra legislación, se muestra atractiva para que las empresas que brindan seguros de tránsito decidan solucionar sus controversias por dicho camino? ¿Sí o No? ¿Por qué?

Tabla 8

Resultados pregunta N.º 06

Código	Respuestas
EXP001	Si, todo lo que sea económico en tiempo y dinero será atractivo no solo para el consumidor sino también para el proveedor.
EXP002	No, porque las empresas aseguradoras se verían obligadas a realizar desembolsos por concepto de pago de seguro en menos tiempo y eso disminuiría sus utilidades. En todo caso esta fórmula del arbitraje es atractiva y beneficiosa para los asegurados.
EXP003	Si, por el costo beneficio se reduciría las horas hombres que se invierten en dar solución a estos conflictos.
EXP004	Si, por qué es gratuito, y solo tienen que estar adscritas al sistema. Permite la solución de un conflicto de forma .as saludable.
EXP005	Sí, es más atractiva puesto que son las mismas partes que acuerdan someterse al arbitraje y acatar la decisión final
EXP006	En temas de seguros existe una controversia, pues al establecerse montos legales por caso de indemnizaciones, lo acordado entre las partes no puede ser menor a ellos; pero si un monto mayor a ello; por lo que, en estos casos si se daría una ventaja bajo dichas circunstancias.
EXP007	Sí, porque no se ve afectado su imagen dado que es de forma voluntaria y no se les impone una multa.

EXP008 Sí, pues el arbitraje es sobre todo conciliador y en su defecto somete la decisión a un tribunal arbitral.

Fuente: Elaboración propia

CONCLUSIÓN DE LA RESPUESTA N.º 6

La mayoría de los entrevistados refiere que la actual composición del Sistema de Arbitraje de Consumo si es atractiva para los empresarios en tanto las ventajas del arbitraje serían significativas en cuanto a su reputación y evitar sanciones o multas administrativas, mientras que una postura contradictoria señala lo contrario, en tanto refiere que las empresas aseguradoras se verían obligadas a realizar desembolsos por concepto de pago de seguro en menos tiempo y eso disminuiría sus utilidades.

En tal sentido la séptima pregunta planteada se orientaba a verificar en cuanto a ello ¿Qué estrategias se podrían emplear a efectos de potenciar los atractivos del Sistema de Arbitraje de Consumo para las empresas que brindan seguros de tránsito?

Tabla9

Resultados pregunta N.º 07

Código	Respuestas
EXP001	El arbitraje de consumo debe ser obligatorio antes de iniciar una denuncia administrativa ante Indecopi.
EXP002	El sistema de arbitraje debe formar parte de las alternativas de solución de conflictos con las aseguradoras, es decir estas empresas deben adoptar el sistema de arbitraje de forma obligatoria, de tal manera que, ante una controversia, sea el usuario o asegurado quien elija la vía de solución de conflictos
EXP003	Mayor difusión sobre el sistema. Reducción en las multas en caso se inicia un PAS.
EXP004	Difusión Capacitación Sensibilizar
EXP005	Mayor difusión en los resultados obtenidos en el arbitraje

EXP006	Una estrategia es realizar una propagación a las empresas aseguradoras y al dar a conocer los lineamientos legales que el Indecopi proyecta en el caso en concreto; ello con la finalidad de no vulnerar los derechos del consumidor.
EXP007	Podría publicitarse más, capacitar a las empresas sobre los beneficios del arbitraje de consumo
EXP008	Debe ser más publicitado el arbitraje de consumo.

Fuente: Elaboración propia

CONCLUSIÓN DE LA RESPUESTA N.º 7

En referencia a las estrategias que se podrían emplear a efectos de potenciar los atractivos del Sistema de Arbitraje de Consumo para las empresas que brindan seguros de tránsito, se señalan que estas serían la difusión, capacitación y sensibilización que permita su mejor comprensión y uso.

En tal sentido la octava pregunta planteada se orientaba a verificar si según el portal de Indecopi, solo un 0.06% de las empresas aseguradoras en el Perú, se ha adherido al Sistema de Arbitraje de Consumo. En base a ello, ¿Resulta viable apostar por este sistema de solución de conflictos? Y ¿Cuáles serían los mecanismos que potenciarían dicho sistema?

Tabla10

Resultados pregunta N.º 08

Código	Respuestas
EXP001	Si es viable, solo debe existir una cultura informativa más abierta que permita a los consumidores y proveedores conocer sus ventajas.
EXP002	La adhesión al Sistema de Arbitraje de Consumo debe ser obligatorio para las aseguradoras
EXP003	Si resulta viable este sistema. Mayor difusión de las ventajas. Tal vez el nombre tendría que cambiarse por mecanismos de mediación y no arbitraje ya que en sentido estricto arbitraje se refiere que un tercero va decidir dar solución al conflicto.

EXP004	Si. Mecanismo para potenciar: 1. Virtualidad 2. Capacidad a las Empresas aseguradoras 3. Que exista una plataforma exclusiva para atender consultas en arbitraje de consumo.
EXP005	Sí, es sumamente viable apostar por el arbitraje puesto que te asegura un resultado mucho más rápido, que garantiza una solución a la controversia, al aceptar ambas partes el resultado sería a entera satisfacción de los mismos, y obviamente el menor costo dado que los honorarios del árbitro serian acordados por las partes
EXP006	Potenciar los mecanismos alternativos de conflicto no solo genera menor carga en el tratamiento regular, sino que agiliza la solución de sus controversias; por lo que, y al igual que en Libre Competencia, dar incentivos para la incorporación de más empresas de seguros al arbitraje de consumo; como una atenuante en la graduación de las sanciones.
EXP007	Sí, es un sistema nuevo, sin embargo, se debe explorar sus beneficios y darlos a conocer, lo que permitiría descongestionar los procedimientos en Indecopi y también tener mayor capacidad económica dado que las empresas solo responderían por el producto o servicio ofrecido y ya no por una multa.
EXP008	Si es recomendable; sin embargo, falta mayor difusión.

Fuente: Elaboración propia

CONCLUSION DE LA RESPUESTA N.º 8

La totalidad de entrevistados refiere que es recomendable apostar por el Sistema de Arbitraje de Consumo para la solución de conflictos que devienen de contratos de seguros de tránsito, sin embargo, son conscientes de que falta difusión, conocimiento, sensibilización involucramiento interinstitucional que permita tales acciones.

3.4. RESULTADOS DEL OBJETIVO N°4

Determinar el grado de uso que se le viene dando al arbitraje de consumo a efectos de solucionar controversias derivadas de un contrato de seguros de tránsito, así como las causas.

Tabla11

Reporte de Laudos Arbitrales

AÑO	CANTIDAD DE LAUDOS	MATERIA
2017	5	OTROS
2018	11	OTROS
2019	17	OTROS
2020	34	OTROS
2021	120	OTROS
2022	77	OTROS
2023	9	<i>OTROS</i>

Fuente: Indecopi

De acuerdo a la búsqueda realizada en la página web de INDECOPI, se pudo verificar que el grado de uso que se le viene dando al arbitraje de consumo a efectos de poder solucionar controversias derivadas de un contrato de seguros de tránsito es totalmente **BAJO**, como se puede verificar en la clasificación de la tabla ya antes mencionada durante el periodo del 2017 se realizaron 5 laudos arbitrales de distintas materias, pero no de sobre seguros contra accidentes de tránsito; en el año 2018 se realizaron 5 laudos arbitrales de distintas materias, pero no de sobre seguros contra accidentes de tránsito; en el año 2019 se realizaron 17 laudos arbitrales de distintas materias, pero no de sobre seguros contra accidentes de tránsito; en el año 2020 se realizaron 34 laudos arbitrales de distintas materias, pero no de sobre seguros contra accidentes de tránsito; en el año 2021 se realizaron 120 laudos arbitrales de distintas materias, pero no de sobre seguros contra accidentes de tránsito; en el año 2022 se realizaron 77 laudos arbitrales de distintas materias, pero no de sobre seguros contra accidentes de tránsito y en el año 2023 se vienen ejecutando 09 laudos arbitrales de distintas materias, pero no sobre seguros contra accidentes de tránsito, este reporte permite comprobar la falta de interés y conocimiento de las partes para poder arribar sus controversias en un laudo arbitral y de esa forma

reducir el tiempo que podría conllevar un procedimiento ante INDECOPI o ya sea en el Poder Judicial.

CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

4.1. Discusión

Después de haberse obtenidos los resultados en la presente investigación, corresponde discutirlos en función a los antecedentes recogidos en el Capítulo II del respectivo informe y en concordancia a los objetivos de la investigación.

DISCUSIÓN DE RESULTADO DEL OBJETIVO N° 01

De los hallazgos realizados del objetivo específico, que era determinar los alcances del Arbitraje de Consumo establecido por el Decreto Supremo N.° 103-2019 y en el derecho comparado, con las legislaciones española y chilena, cabe mencionar que, el arbitraje de consumo permite una reducción considerable de tiempo para brindar una solución eficiente, eficaz, efectiva, pacífica y armónica del problema a tratar, basándose en la relación del consumidor y el proveedor quienes buscan dar solución a su controversia, siendo que el arbitraje de consumo ofrece salvaguardar los derechos e intereses de los involucrados por lo que dicha solución se encontrará plasmada en un laudo arbitral, el mismo que adquiere calidad de cosa juzgada y carácter de obligatoriedad.

Cabe precisar que, si bien las partes en conflicto pueden acudir a la vía judicial a efectos de poder solicitar la nulidad del laudo arbitral, la justicia ordinaria no puede realizar un análisis de fondo de la controversia, sino simplemente un análisis del cumplimiento de las causales taxativas contemplados en el artículo 63 del Decreto Legislativo N° 1071.

Lo señalado precedentemente, guarda relación con lo que indica Indecopi, (2016), *up supra*, donde menciona que existen tres ventajas para el efectivo procedimiento administrativo, tales como la reducción de tiempo, respecto a la solución del conflicto adoptado mediante el laudo arbitral, mediante el procedimiento conforme al artículo 21.3. del Reglamento del Sistema de Arbitraje de Consumo, aprobado mediante Decreto

Supremo N° 046-2011-PCM en donde especifica que el laudo arbitral tiene que emitirse en un periodo máximo de 90 días hábiles en el caso excepcional de requerirse una ampliación de 15 días hábiles, dependiendo de la complejidad de la controversia. En cuanto a la segunda ventaja señala que el tiempo en este proceso permite beneficiarlos en cuanto al costo, por lo que, de no aplicarse este mecanismo de solución de conflicto, podría optarse por la vía judicial; sin embargo, la realidad muestra el tiempo que tardaría en resolverse. Asimismo, la tercera ventaja, indica que el arbitraje genera acercamiento entre las partes, lo cual demuestra que de cumpliría con el objetivo que es poder dictaminar una solución.

De esta manera, se puede confirmar el alcance del sistema de arbitraje de consumo en nuestro ordenamiento jurídico, presentando y mostrándose una serie de ventajas a las partes inmersas en la relación del consumo de la que nace el conflicto a arbitrar, entre los que se destacan la existencia de una mayor celeridad en la resolución de conflictos, al apartarse de la vía ordinaria. A su vez, se ha destacado la existencia de posibilidades de recomponer las relaciones de consumo, en tanto la celeridad permitirá el no resquebrajamiento de la misma, la reducción de costos procesales y en consecuencia un doble beneficio para ambas partes, al verse satisfechas las pretensiones de los consumidores y la reducción de tiempos y gastos para ambos beneficiados.

Lo señalado por Indecopi, (2016), condice con lo explicado por el autor Henríquez, (2018) en su artículo científico para el semillero de la Universidad de Valparaíso en Chile, en donde brinda un análisis de la figura del arbitraje como medio de solución de conflictos derivados de relaciones de consumo, en el que concluye que dicho arbitraje se presenta como un mecanismo eficaz para la resolución de los conflictos individuales de consumo, pues procura ser cercana, eficiente y, en definitiva, una verdadera expresión de justicia.

Por ello se advierte que el arbitraje de consumo es el acercamiento de los consumidores y las empresas inmersas en el sector comercial al sistema de administración de justicia de consumo, brindándoles la oportunidad de ser escuchados y presentar sus posturas que pueden ser adoptadas por los órganos competentes de resolver dicha controversia, logrando con ello una mayor especialización en los órganos arbitrales, lo que redundaría en la eficiencia de la solución del conflicto por parte de este medio alternativo.

DISCUSIÓN DEL RESULTADO DEL OBJETIVO N° 02

El cumplimiento del segundo objetivo específico tuvo como finalidad el analizar las denuncias ante el Indecopi derivados de conflictos en el seno de un contrato de seguros de tránsito, que podrían ser factibles de solucionarse en la vía arbitral.

De acuerdo a ello, se tiene como resultado el estudio contenido en nueve expedientes de la Sede de Indecopi en La Libertad, donde se ha podido advertir del análisis de las resoluciones de los casos planteados ante INDECOPI por denuncias presentadas respecto a infracciones de los proveedores.

Respecto al expediente N° 485-2020/PS0-INDECOPI-LAL, el análisis permitió poder observar las infracciones cometidas por parte de La Positiva Seguros y Reaseguros S.A.A contra la denunciante, quien solicitó una indemnización por incapacidad temporal por un periodo de 45 días tras verse afectada por el accidente de tránsito que sufrió; sin embargo, su solicitud nunca fue atendida, lo que generó una afectación en la agraviada tras el incumplimiento del pago indemnizatorio. En ese caso se puede corroborar la infracción al artículo 19 del Código de Protección y Defensa del Consumidor por lo que se ordenó a la aseguradora cancelar el importe total de su deuda.

Conforme al expediente ya antes mencionado, se considera que existe vulneración ante los derechos del consumidor en vista que existen plazos prolongados y determinados por

la norma los cuales deberían cumplirse; sin embargo, la realidad demuestra que en la práctica existe desprotección legal del consumidor, ante ello el autor Cabrera, (2018) en su tesis titulada “La viabilidad de recurrir al arbitraje de consumo como mecanismo de defensa de los derechos del consumidor en el Perú”, señala que el sistema de arbitraje de consumo está gestionado por el Estado, buscando el reconocimiento de la indemnización en el caso de los consumidores, lo que permite obtener un mejor enfoque y perspectiva sobre su aplicación en la toma de decisiones arbitrales como enfoque de solución ante un conflicto.

Con referencia al Expediente N° 0057-2021/CPC-INDECOPI-LAL, se menciona que el denunciante solicitó una cobertura de seguro de indemnización por invalidez permanente parcial del 80% por motivo de un siniestro ante lo cual realizó la denuncia, no obteniendo respuesta alguna, ya que había culminado el plazo determinado por el Reglamento del SOAT, lo que generó que realizara su reclamo ante INDECOPI, viéndose vulnerado el artículo 19 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en vista que la aseguradora no había cancelado con pagar la indemnización.

En este caso se puede observar las múltiples deficiencias que genera el procedimiento de reclamo ante los derechos de los consumidores de seguros vehiculares, conllevando a la demora del cumplimiento efectivo de lo ordenado por INDECOPI en defensa del denunciante, ante esto el autor Lozada, (2014) en su artículo “La figura del arbitraje de consumo para la solución de conflictos”, señala que estos conflictos se evitarían o reducirían si se diera uso del arbitraje de consumo, ya que se presenta en términos comparativos como un medio eficaz para la solución de reclamos individuales.

El Expediente 0147-2021/CPC-INDECOPI-LAL, indica que la parte agraviada presentó su denuncia contra Rímac Seguros y Reaseguros S.A. por presunta infracción al artículo 19 de la Ley No 29571, tras los hechos sucedidos por un siniestro ocurrido en un accidente

de tránsito en la cual exigía el pago de la indemnización por invalidez permanente tras el daño que se le había ocasionado.

Por este lado, se considera que el seguro es aquel documento que contiene un acuerdo de voluntades entre una compañía aseguradora y un cliente por el cual la primera de estas se compromete a ofrecer una cobertura ante una determinada cantidad de riesgos previamente establecidos, así como el pago de una indemnización por los daños que se puedan presentar. Lo mencionado encuentra respaldo con el autor Martínez, (2017) el cual señala que el Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito actúa bajo la modalidad de un seguro de accidentes personales y cubre la muerte y lesiones corporales que sufren las personas como consecuencia de un accidente de tránsito en el que dicho vehículo haya intervenido.

Tomando en cuenta lo mencionado párrafos atrás, Rímac no cumplió con dar respuesta sobre la petición de la denunciante, por lo que la agraviada presentó su reclamo ante INDECOPI, solicitando el pago de la indemnización por invalidez permanente del 100% tras la afectación sucedida, siendo declarado fundada su denuncia y ordenando a seguros Rímac el pago del importe total. Si bien INDECOPI otorgó la razón al agraviado, se debe acotar que Rímac produjo una dilación en cuanto al requerimiento de indemnización se refiere, pues según el expediente mencionado, el incumplimiento de plazos para la solicitud de indemnización presentada generó un perjuicio a la parte agraviada, por lo que, al existir una necesidad latente por parte de esta última, la idea de la utilización del arbitraje en este caso hubiera sido de alguna manera más célere.

El Expediente N° 280-2022/PS0-INDECOPI-LAL, indica que el denunciante presentó su solicitud de indemnización por invalidez permanente parcial, como consecuencia de las lesiones sufridas en el accidente de tránsito en el cual participó el vehículo de placa de rodaje N° V2S768, que contaba con Seguro Obligatorio de Accidente de Tránsito, la

aseguradora observo en su totalidad el expediente, pues mencionaba que el porcentaje de invalidez determinado por el médico tratante de la agraviada no está en línea con lo señalado en la ley del SOAT; sin embargo, se procedió a sancionar a Pacífico Compañía de Seguros y Reaseguros, con una multa de tres (03) Unidades Impositivas Tributarias por infracción al artículo 19 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, asimismo, el pago por costos y costas y el concepto de indemnización por invalidez permanente.

En cuanto al análisis del expediente se puede corroborar que es usual la existencia de problemas en cuanto al cumplimiento de contrato de los seguros, lo que provoca una lesión a los derechos del consumidor quien, pese a ser afectado físicamente tras consecuencia de algún tipo de accidente de tránsito, tiene que padecer con la demora y dilatación del procedimiento ante INDECOPI, quedando en total desamparo por ese tiempo de espera, ello lo confirmamos con los indicado por el autor Vásquez, (2018) en su artículo sobre la solución de conflictos derivados del contrato de consumo en la vía arbitral en Chile, donde refiere que los conflictos derivan de una desproporción entre la magnitud económica del asunto y la duración de su solución por la vía jurisdiccional, provocando que la justicia arbitral y ordinaria tradicional no siempre resulte recomendable.

El Expediente N° 0065-2021/CPC-INDECOPI-LAL, refiere que la agraviada interpuso una denuncia contra Rímac Seguros y Reaseguros, por la presente infracción al artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor en la que presentó su solicitud de indemnización por invalidez permanente al 80%, en virtud de las secuelas originadas a raíz del accidente, pese a que ya ha transcurrido el plazo para efectuar el pago indemnizatorio, el Seguro Rímac nunca realizo pronunciamiento alguno, por lo que la víctima realizó su reclamo ante INDECOPI, exigiendo el pago de la indemnización

correspondiente. Ante ello se declararon fundada su denuncia donde se ordenó que la empresa aseguradora cancele el total de la indemnización.

Frente a este caso se comprueba que lo citado por el autor Peñas, (2018) en su artículo científico para la Revista Ibero-Latinoamericana, donde hace referente a los contratos de seguros, mencionando que es un sistema que genera desconfianza en las empresas aseguradoras, por el rol protagonista que desempeña la administración dentro de tal sistema, lo que las llevaría en muchas oportunidades a no optar por este método hetero compositivo de solución de controversias.

En base al Expediente N° 0065-2021/CPC-INDECOPI-LAL, el agraviado denunció a Mapfre Perú Compañía de Seguros y Reaseguros S.A. por presuntas infracciones a la Ley No 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, manifestando que sufrió un accidente de tránsito y, como consecuencia de dicho accidente su médico tratante le determinó invalidez permanente parcial con un menoscabo del 40%, es así que solicitó como medida correctiva reparadora que Mapfre cumpla con el pago de una indemnización por invalidez permanente parcial, declarándose confirmada y ordenando a la aseguradora el pago total de la sanción impuesta concerniente a 3 UIT.

Es preciso señalar que el estudio del caso permite corroborar que estamos frente a un paradigma del cual se puede evitar muchas vulneraciones a los derechos de los consumidores, tras no ser atendidos por las aseguradores de manera viable, ello se condice con lo expresado por el autor Lozada, (2014) en relación a “La figura del arbitraje de consumo para la solución de conflictos”, donde señala que el arbitraje de consumo se presenta como un medio de solución en términos comparativos para de esa forma alcanzar la solución de reclamos individuales.

En el Expediente N° 0069-2021/CPC-INDECOPI-LAL, la agraviada ingresó su solicitud de indemnización por invalidez permanente del 80% a Rímac Seguros y Reaseguros S.A,

en virtud de las secuelas originadas a raíz del accidente de tránsito en el que se vio involucrado el vehículo con placa de rodaje No T3W950 con SOAT vigente de Rímac; sin embargo, a pesar de haber transcurrido el plazo para efectuar el pago indemnizatorio, este no se realizó. Es así que se desarrolló el procedimiento declarándose fundada la denuncia presentada por la agraviada donde se ordenó a Rímac Seguros y Reaseguros S.A pagar la indemnización por concepto de invalidez permanente.

Respecto al caso en concreto se puede observar la disconformidad de la consumidora con el mal procedimiento llevado a cabo, dado que no se le cumplió con informar la aprobación o rechazo de su solicitud de invalidez permanente, lo que demuestra la deficiencia en la aplicación y desarrollo del Reglamento SOAT.

Expediente N° 0396-2021/PS0-INDECOPI- LAL, mismo en el que se señala que el agraviado ingresó a la Compañía RIMAC SEGUROS y REASEGUROS su solicitud de Indemnización por Incapacidad temporal por 120 días a causa de las secuelas originadas en el accidente de tránsito en la que participó el vehículo con placa de rodaje N° VTX416 contando con SOAT vigente en la mencionada Compañía de Seguros; sin embargo, el plazo se dio por vencido y nunca se realizó el pago indemnizatorio correspondiente, ante ello el agraviado presentó su denuncia ante INDECOPI, llevándose a cabo el procedimiento correspondiente por el cual se concluyó con sancionar a Rímac Seguros y Reaseguros S.A. con una multa de tres (03) Unidades Impositivas Tributarias por infracción al artículo 19 del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

Por último, el Expediente N° 0413-2021/PS0-INDECOPI-LAL, en el que el agraviado presentó una solicitud de indemnización por incapacidad temporal de 150 días ante la Asociación Fondo contra Accidentes de Tránsito de la provincia de Trujillo, en base a las lesiones que sufrió en un accidente de tránsito en el cual participó el vehículo de placa de rodaje N.º MD-1933, indica que pese haber transcurrido el plazo de 10 días desde la

presentación de la solicitud, la aseguradora no ha realizado el pago indemnizatorio, por lo que procedió a acudir ante INDECOPI con el fin de que se cumpla con sus pretensiones; se llevó a cabo el procedimiento y se procedió a Sancionar a la Asociación Fondo Contra Accidentes de Tránsito De La Provincia de Trujillo con multa de una (01) Unidad Impositiva Tributaria por infracción al artículo 19 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, y como medida correctiva reparadora el pago de la indemnización por incapacidad temporal de acuerdo con el certificado médico del agraviado.

De los resultados obtenidos, se observan los diversos reclamos expuestos ante el INDECOPI derivados de los conflictos de un contrato firmado entre las aseguradoras de tránsito y los consumidores, desencadenando -como se aprecia párrafos atrás- múltiples soluciones a través de la vía arbitral.

Dichos resultados, pueden encontrarse complementados por la investigación de Lozada, (2014) en su artículo jurídico en relación a “La figura del arbitraje de consumo para la solución de conflictos” adoptada como antecedente de la presente investigación, señalando que la figura del sistema de arbitraje de consumo permite alejarse de la tradicional administración judicial, para adentrarse en la esfera de participación privada, que mediante el arbitraje puede suponer grandes beneficios. Sin embargo, se hace referencia que para la viabilidad y potenciación del arbitraje de consumo resulta imperante una correcta regulación que permita mostrar este sistema como uno atractivo para los proveedores y los incentive a su involucramiento

Es así también que se identificó que dichos casos tienen un punto en común y este recae sobre la infracción al artículo 19 de la Ley N° 29571 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, ante ello se demuestra las diferentes denuncias solicitando el pago de una indemnización según el daño que se ha ocasionado, exigiéndose dentro del parámetro

legal, mismo que indica los plazos determinados en el Reglamento del SOAT para hacer efectiva la retribución económica; sin embargo, se ha podido demostrar mediante los expediente ya antes citados que no se cumple con lo determinado por dicho Reglamento, teniendo que continuar con el procedimiento mediante denuncias ante INDECOPI, obteniendo demora en respuesta al cumplimiento de sus pretensiones. Asimismo, se ha observado que muchas de estas denuncias han concluido producto de un allanamiento de los infractores, reconociendo con ello la infracción y sometiéndose a una solución pronta de la misma, pudiendo señalarse además que dichos procesos pudieron ser resueltos en la vía arbitral si las empresas infractoras se encontraran adscritas al Sistema de Arbitraje de Consumo, por lo que ello prueba y demuestra la eficacia que generaría la ejecución y aplicación de este mecanismo alternativo de solución de conflicto

DISCUSIÓN DEL RESULTADO DEL OBJETIVO N° 03

Para la ejecución del tercer objetivo específico, que era determinar los factores que influyen en el uso o falta de uso del arbitraje de consumo en el Perú por parte de las aseguradoras de tránsito, por lo que se logró determinar en la presente investigación, que existen factores que influyen positiva o negativamente en la efectividad del sistema de arbitraje de consumo y su aplicación en nuestro ordenamiento jurídico como la no obligatoriedad, la falta de conocimiento o directamente el desinterés por mencionar los más importantes.

En tanto, como refiere la investigación de Peñas, (2018) y especificando lo mencionado en el primer párrafo, dicho sistema genera desconfianza en las empresas aseguradoras, por el rol protagonista que desempeña la administración dentro de la misma, lo que las llevaría en muchas oportunidades a no optar por este método heterocompositivo de solución de controversias, postura que comparte con la investigación de Cabrera, (2018) en el ordenamiento peruano al señalar que los proveedores -especialmente los

proveedores infractores- además de la desconfianza a la falta de predictibilidad de las decisiones arbitrales y el riesgo político latente en su designación, tienen razones para apartarse de esta vía para evitar ser condenados a pagar estas indemnizaciones.

Cumpliendo con la finalidad del tercer objetivo específico se procedió a trabajar con ocho expertos en temas de contratos de seguros de tránsito, utilizándose como técnica de investigación la entrevista y como instrumento la guía de entrevista, de ello se puede inferir que se logró obtener de la primera pregunta que el total de expertos consultados confían en que el Sistema de Arbitraje de Consumo, pueda responder de forma satisfactoria a las pretensiones de clientes y empresarios en general, de igual o mejor forma que los procedimientos administrativos de protección del consumidor que regula el INDECOPI, en tanto confían que se trata de un proceso de naturaleza más célere y eficaz., ello guarda relación con lo que indica el autor Verástegui, (2015) donde define al arbitraje como un método heterocompositivo de solución de conflictos en cual la decisión a laudar no va a estar a cargo de un magistrado, sino de un privado elegido de forma libre y voluntaria por las partes y deberá respetar las normativas de la ley arbitral y mantener su imparcialidad frente a las partes;

De acuerdo a la segunda pregunta planteada a los entrevistados, misma en la que refirieron una aceptación total a la idea de una influencia positiva del Sistema de Arbitraje de Consumo en nuestro ordenamiento en la resolución de conflictos sobre relaciones de consumo, al haber imparcialidad, celeridad y reducción de la carga procesal; lo que se connota con lo dicho por el autor, del resultado obtenido anteriormente se corrobora con lo expresado por el autor Henríquez, (2018) en su artículo científico para el semillero de la Universidad de Valparaíso en Chile, donde menciona que el arbitraje se presenta como un mecanismo eficaz para la resolución de los conflictos de consumo, ya que procura ser cercana, eficiente y busca una verdadera expresión de justicia.

Por otro lado, de lo recogido en las entrevistas, se puede enfatizar que INDECOPI en pro de mejorar la relación entre las empresas y sus clientes, ante las discrepancias o conflictos que surgieran de dicha relación de consumo ha implementado diversas herramientas, siendo el "arbitraje de consumo" la herramienta más eficaz a diferencia de los procedimientos administrativos sancionadores porque permite que las partes solucionen sus conflictos de forma más saludable resaltando los factores como la rapidez, la gratuidad del proceso y la confidencialidad, siendo que el laudo arbitral tiene los mismos efectos de una sentencia; así mismo, es un beneficio porque es a través de un tercero imparcial quien dirige a las partes a la solución de sus controversias, sin necesidad de esperar plazos largos o pagar tasas para que se atienda el pedido del consumidor afectado, cabiendo la posibilidad de que si no se llega a un acuerdo se pueda continuar mediante un procedimiento administrativo.

DISCUSIÓN DEL RESULTADO DEL OBJETIVO N° 04

Con relación al último objetivo específico, tuvo como finalidad el grado de uso que se le viene dando al arbitraje de consumo a efectos de solucionar controversias derivadas de un contrato de seguros de tránsito, así como las causas del mismo.

En base a ello, se ha realizado una búsqueda en la página virtual de INDECOPI, se logró obtener como resultados que en el año 2017 se emitieron 5 laudos y ninguno habla sobre seguros contra accidentes de tránsito, en el año 2018 se emitieron 11 laudos y ninguno habla sobre seguros contra accidentes de tránsito, en el año 2019 se emitieron 17 laudos y ninguno habla sobre seguros contra accidentes de tránsito, en el año 2020 se emitieron 34 laudos y ninguno habla sobre seguros contra accidentes de tránsito, en el período 2021 se emitieron 120 laudos y ninguno habla sobre seguros contra accidentes de tránsito, en el período 2022 se emitieron 77 laudos y ninguno habla sobre seguros contra accidentes

de tránsito y en el presente año 2023 se emitieron 9 laudos y ninguno habla sobre seguros contra accidentes de tránsito.

Asimismo, se puede analizar de la información ya antes detallada, lo evidenciado por INDECOPI, mismo en el que se determina que no se ejerce y aplica el arbitraje de consumo como medio o forma de solución de conflicto entre los consumidores y las empresas de seguro de tránsito, lo que comprueba el bajo grado de uso de este mecanismo ante los conflictos sucedidos mediante un perjuicio ocasionado hacia la víctima quien resulta afectada tras la demora en que se resuelven estos procedimientos, vulnerándose de esa manera sus derechos como consumidor.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES

1. El sistema de arbitraje de consumo regulado a través del Decreto Supremo N.º 103-2019-PCM, influye de manera positiva en la solución de los conflictos sobre relaciones contractuales entre consumidores y empresas de seguro de transporte por su celeridad; sin embargo, pero se ve muy limitado su uso en materias de accidentes de tránsito.
2. El Arbitraje de Consumo establecido por el Decreto Supremo N.º 103-2019, en tanto prevé una mayor celeridad en la resolución de conflictos derivados de una relación de consumo, reduce los costos procesales en los que incurren las partes del proceso y permiten a su vez la recomposición de la relación comercial de la que surge el conflicto, permitiendo además el ingreso de las partes al sistema arbitral; de igual forma, se analizaron los sistemas españoles y chilenos, sistemas que optan por arbitrajes públicos, que puedan brindar una protección adecuada a los consumidores.
3. Del análisis de las denuncias ante el Indecopi derivadas de conflictos en el seno de un contrato de seguros de tránsito, se ha verificado que en totalidad de ellos se ha obtenido un amparo de las pretensiones del consumidor por parte del órgano competente; determinándose que los factores más importantes que influyen en el no uso del arbitraje constituye la no obligatoriedad del mismo, la falta de difusión de publicidad sobre sus ventajas, dado que su desconocimiento limita el actuar de los consumidores que solo recurren al proceso sancionador establecido por Indecopi.
4. Finalmente, en cuanto al grado de uso a la utilización del método del arbitraje; para solucionar las controversias derivadas de un contrato de seguros de tránsito, se

concluye que existe un bajo grado de uso, debido a los factores señalados en los resultados y conclusiones de la presente investigación.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Cabrera Araujo, D. (2018). La viabilidad del arbitraje de consumo dentro del sistema de protección al consumidor en el Perú. Universidad de Piura. Lima: Repositorio Institucional Pirhua. Recuperado el 06 de 04 de 2022, de https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/3298/DER-L_014.pdf?sequence=1&isAllowed=y
2. Castillo M. y Vásquez R. (2006) Arbitraje: naturaleza y definición [En línea] Recuperado de revistas.pucp.edu.pe › Inicio › Núm. 59 (2006) › Castillo Freyre
3. Chamané R. (2012). El proceso de arbitraje en el Perú. En Arbitraje y Constitución, Lima: Palestra.
4. DIANA MARCOS, F. (2011). EL ARBITRAJE DE CONSUMO COMO MEDIO EXTRAJUDICIAL DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN LA NORMATIVA ESPAÑOLA. Revista de Derecho Universidad Católica del Norte(1), 241-266. Recuperado el 06 de 04 de 2022, de <https://scielo.conicyt.cl/pdf/rducn/v18n1/art10.pdf>
5. Diario Gestión. (2019). Aseguradoras fueron multadas por Indecopi por más S/ 9.6 millones entre 2015 y 2019. Lima: Redacción Gestión.
6. Gonzales F. (2006). El principio competence-competence, revisitado [En línea] Recuperado de <http://historico.juridicas.unam.mx/publica/librev/rev/jurid/cont/36/pr/pr9.pdf>
7. Henríquez, A. (2018). Los conflictos individuales de consumo en Chile: Una mirada al arbitraje como solución. Valparaíso, Chile: Universidad de Valparaíso - Chile.
8. INDECOPI. (2021). Registro de Proveedores Adheridos al Arbitraje de Consumo. Lima.
9. Landa C. (2007) El arbitraje en la Constitución de 1993 y en la Jurisprudencia del Tribunal Constitucional. En Themis Revista de Derecho, N° 53.
10. Lozada, J. E. (2014). *LA VÍA DEL ARBITRAJE PARA LA SOLUCIÓN DE LOS RECLAMOS DE CONSUMO*. Lima: Universidad San Martín de Porres.

11. MADUEÑO DE FINA, P. V. (2016). *RETOS Y PERSPECTIVAS DEL ARBITRAJE DE CONSUMO EN EL PERÚ*. Lima. Obtenido de https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/620744/TESI_SPRESENTAR.pdf?sequence=17&isAllowed=y
12. Marengo Corea, E. (2011). *El arbitraje en materia de seguros, validez de la cláusula arbitral en las pólizas de seguro*. Nicaragua.
13. PEÑAS MOYANO, M. J. (24 de 06 de 2018). LA RESOLUCIÓN ALTERNATIVA DE CONFLICTOS DE SEGUROS CON CONSUMIDORES EN EL DERECHO ESPAÑOL. *Revista Ibero-Latinoamericana*, 27(49), 89-132. doi: 10.11144/Javeriana.ris49.racs
14. VÁSQUEZ PALMA, M. F. (2018). *SOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN EL CONTRATO DE SEGURO: ALGUNOS PROBLEMAS QUE SE PLANTEAN A PARTIR DEL SISTEMA ACTUAL Y SU COEXISTENCIA CON EL RÉGIMEN DE CONSUMO. UNA PROPUESTA DE INTERPRETACIÓN Y RECONSTRUCCIÓN*. Talca, Chile: SciELO.
15. Verástegui A. (2015). *Arbitraje. Buscando la justicia en la vía privada*, Lima: Editorial Summa

ANEXOS

N° 1. GUIA ENTREVISTA

1. ¿El Sistema de Arbitraje de Consumo, puede responder de forma satisfactoria a las pretensiones de clientes y empresarios en general, de igual o mejor forma que los procedimientos administrativos de protección del consumidor que regula el INDECOPI?,

¿Sí o no? ¿Bajo qué factores?

2. ¿Considera que el sistema de arbitraje de consumo influye positivamente en la resolución de conflictos sobre relaciones de consumo? Si o no? Por qué?

3. ¿Cuáles considera que son los alcances más importantes del Sistema de Arbitraje de Consumo, que plantea la normativa peruana?

4. En relación a nuestro sistema de arbitraje de consumo ¿Tiene conocimiento usted de algún antecedente en la legislación comparada o si guarda estrecha relación con lo contemplado en otras legislaciones extranjeras?

5. La mayoría de los casos de reclamaciones de los consumidores en Indecopi versan sobre un conflicto surgido de un contrato de seguros ¿Podrían ser solucionados en la vía arbitral?, y de ser así ¿Cuáles serían las ventajas de esta vía frente a la acción en Indecopi?

6. En relación al sector de seguros de tránsito: ¿La fórmula del arbitraje de consumo que presenta nuestra legislación, se muestra atractiva para que las empresas que brindan seguros de tránsito decidan solucionar sus controversias por dicho camino? ¿Sí o No? ¿Por qué?

7. En cuanto a ello ¿Qué estrategias se podrían emplear a efectos de potenciar los atractivos del Sistema de Arbitraje de Consumo para las empresas que brindan seguros de tránsito?

8. Según el portal de Indecopi, solo un 0.06% de las empresas aseguradoras en el Perú, se ha adherido al Sistema de Arbitraje de Consumo. En base a ello, ¿Resulta viable apostar por este sistema de solución de conflictos? Y ¿Cuáles serían los mecanismos que potenciarían dicho sistema?