



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 473-2021



RESOLUCIÓN FINAL N° 2637-2021/CC1

DENUNCIANTE : **MARIBEL ANTÓN COLMENARES DE VILLEGAS (SEÑORA ANTÓN)**

DENUNCIADA : **MAPFRE PERÚ VIDA COMPAÑÍA DE SEGUROS Y REASEGUROS S.A.¹ (MAPFRE)**

MATERIAS : **PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
DEBER DE IDONEIDAD
MEDIDAS CORRECTIVAS
GRADUACIÓN DE LA SANCIÓN
COSTAS Y COSTOS**

ACTIVIDAD : **SEGUROS Y PENSIONES**

SANCIÓN : **MAPFRE PERÚ VIDA COMPAÑÍA DE SEGUROS Y REASEGUROS S.A.: DIEZ (10) UIT**

Lima, 29 de setiembre de 2021

ANTECEDENTES

1. Mediante escrito del 9 de marzo de 2021, la señora Antón denunció a Mapfre por presuntas infracciones a la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, Código)², señalando lo siguiente:
 - (i) El 15 de mayo de 2020, su cónyuge, el señor Eduardo Villegas Rondoy (en adelante, el señor Villegas), falleció como consecuencia de la Pandemia COVID19; siendo que, el señor Villegas se encargaba de cumplir de manera puntual con los pagos a la CMAC Sullana (en adelante, la Caja) por el Crédito para Préstamos Personales y con Garantía Hipotecaria N°03120574 (en adelante, el crédito).
 - (ii) Reportó el siniestro a la Caja, con la finalidad de que dicha entidad financiera, cumpla con remitir dicha comunicación a Mapfre y, esta, proceda con la ejecución del pago del Seguro de Desgravamen - Póliza N° 6110910100097 (en adelante, Seguro de Desgravamen) asociado al Crédito obtenido con la Caja.
 - (iii) El 29 de junio de 2020, Mapfre, mediante Carta N° SVDS-0366-2020, le requirió la presentación de determinados documentos, lo cual cumplió conforme a lo señalado por la compañía aseguradora.
 - (iv) El 3 de noviembre de 2020, Mapfre, mediante Carta N° SVDS-1100-2020, le manifestó que no procedía el otorgamiento de la cobertura del Seguro de

¹ Con Registro Único de Contribuyentes 20418896915.

² Publicado el 2 de setiembre del 2010 en el Diario Oficial El Peruano, vigente desde el 2 de octubre del 2010 y modificado por Decreto Legislativo 1308.

Desgravamen, toda vez que los siniestros relacionados a "enfermedades contagiosas que sean declaradas por el Ministerio de Salud como epidemias" se encontraban excluidos.

- (v) Mapfre rechazó indebidamente el otorgamiento de la cobertura del Seguro de Desgravamen, toda vez que su cónyuge falleció a consecuencia de la Pandemia COVID 19, mas no como consecuencia de una epidemia, por lo cual, lo manifestado por la compañía aseguradora vulnera lo dispuesto en la Ley N°29946 - Ley del Contrato de Seguro.
2. La señora Antón no solicitó, expresamente, el otorgamiento de medidas correctivas, ni de costas y costos en su favor.
3. Mediante Resolución N° 1 del 6 de abril de 2021, la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor N° 1 (en adelante, Secretaría Técnica) admitió a trámite la denuncia interpuesta por la señora Antón en contra de Mapfre, de conformidad con los términos siguientes:
- “(…)
PRIMERO: admitir a trámite la denuncia del 9 de marzo de 2021, interpuesta por la señora Maribel Antón Colmenares de Villegas contra Mapfre Perú Vida Compañía de Seguros y Reaseguros S.A. en atención a lo siguiente:
- (i) *Por presunta infracción a los artículos 18° y 19° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto Mapfre Perú Vida Compañía de Seguros y Reaseguros S.A. se habría negado injustificadamente a activar el Seguro de Desgravamen por el fallecimiento del cónyuge de la señora Maribel Antón Colmenares de Villegas.”*
4. El 24 de junio de 2021, Mapfre presentó sus descargos, señalando lo siguiente:
- (i) El 15 de mayo de 2020, el cónyuge de la denunciante falleció a causa de la Covid-19, de acuerdo con la información consignada en su certificado de defunción. Posteriormente, la denunciante solicitó la cobertura del Seguro de Desgravamen materia de denuncia, solicitud que fue denegada mediante la Carta N° SVDS-1100-2020, del 3 de noviembre de 2020.
- (ii) El rechazo de cobertura se encontraba justificado, toda vez que la póliza del seguro contratado contemplaba como una causal de exclusión, el fallecimiento del asegurado a causa de una enfermedad declarada como epidemia por el Ministerio de Salud.
- (iii) El fallecimiento del cónyuge de la denunciante se dio a causa de la Covid-19, siendo que, si bien dicha enfermedad había devenido en una pandemia, esta inició como una epidemia. Los cuestionamientos de la denunciante se encontraban referidos a que la exclusión opuesta se encontraba referida únicamente a enfermedades declaradas como epidemias por parte del Ministerio de Salud, mas no como pandemias.

- (iv) Sin embargo, no debe perderse de vista que una pandemia presupone la existencia de una epidemia. Así, el primer paso para la existencia de una pandemia es la existencia de una epidemia. La Covid-19 fue identificada inicialmente como un brote epidémico en la ciudad de Wuhan, en China, siendo que, cuando este se extendió hacia otros países, este se volvió una pandemia.
- (v) Siendo ello así, cuando el Ministerio de Salud reconoció a la Covid-19 como una pandemia, reconoció la existencia de una enfermedad epidémica, con la magnitud que el término pandemia llevaba implícito. Por tal motivo, la aplicación de la exclusión contenida en la póliza resulta justificada.
5. Por Resolución N° 2 del 17 de agosto de 2021 se puso en conocimiento de la señora Antón los descargos de Mapfre.
6. El 31 de agosto de 2021, la Secretaría Técnica emitió el Informe Final de Instrucción N° 0611-2021/CC1-ST, a través del cual concluyó y recomendó lo siguiente:
- (i) Mapfre habría vulnerado los artículos 18 y 19 del Código, toda vez que negó injustificadamente a la denunciante la cobertura del Seguro de Desgravamen por el fallecimiento de su cónyuge.
- (ii) Se recomendó sancionar a Mapfre con una multa de diez (10) Unidades Impositivas Tributarias, por infracción a los artículos 18 y 19 del Código, respecto a que negó injustificadamente a la denunciante la cobertura del Seguro de Desgravamen por el fallecimiento de su cónyuge.
7. Mediante Resolución N° 3 del 31 de agosto de 2021, se puso en conocimiento de las partes el Informe Final de Instrucción N° 0611-2021/CC1-ST, emitido por la Secretaría Técnica, otorgándole a Mapfre un plazo de cinco (5) días hábiles para la presentación de sus descargos.
8. A través del escrito presentado el 9 de setiembre de 2021, Mapfre presentó sus descargos al Informe Final de Instrucción N° 0611-2021/CC1-ST, manifestando lo siguiente:
- (i) Discrepaba del razonamiento efectuado por la Secretaría Técnica respecto del análisis realizado sobre los conceptos de pandemia y epidemia. El hecho de que la Covid-19 hubiese sido declarada una pandemia, implicaba que dicha enfermedad constituía adicionalmente una epidemia.
- (ii) En tal medida, cuando el Ministerio de Salud declaró dicha enfermedad como una pandemia, lo que estaba haciendo era reconocer además dicha enfermedad como una epidemia, lo cual podía ser corroborado con la Alerta Epidemiológica (Código: AE-016-2020).
9. El 15 de setiembre de 2021, Mapfre presentó un escrito reiterando los argumentos expuestos en sus descargos al informe final de instrucción; y, adicionalmente, señaló lo siguiente:

- (i) A través de la Resolución Final N° 0432-2021/INDECOPI-LAM, del 6 de setiembre de 2021, la Comisión de Protección al Consumidor del Oficina Regional del Indecopi de Lambayeque acogió su posición, reconociendo que el término pandemia lleva implícita la existencia de una epidemia, configurándose así una causal de exclusión.
 - (ii) Solicitó que se convoque a las partes a una audiencia de informe oral con la finalidad de exponer sus argumentos de defensa.
10. Mediante Resolución N° 4 del 22 de setiembre de 2021, la Secretaría Técnica agregó al expediente los escritos del 9 y 15 de setiembre de 2021 presentados por Mapfre, y los puso en conocimiento de la otra parte.
 11. En consecuencia, corresponde a la Comisión analizar los documentos obrantes en el expediente y emitir la decisión final en el presente procedimiento administrativo.

ANÁLISIS

Cuestiones previas:

(i) Sobre la condición de rebeldía de Mapfre

12. El artículo 26 de la Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, aprobada por Decreto Legislativo N° 807 (en adelante, el Decreto Legislativo N° 807), establece que una vez admitida a trámite la denuncia, se correrá traslado de esta a la parte denunciada para que presente sus descargos en un plazo no mayor de cinco (5) días contado a partir del día siguiente de su notificación, vencido el cual se le declarará en rebeldía si no lo hubiera presentado³.
13. El artículo 462 del Código Procesal Civil, de aplicación supletoria a los procedimientos administrativos, señala que el declarado en rebeldía no pierde su derecho a apersonarse al procedimiento, sujetándose al estado en que se encuentre⁴.

³ **LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI, aprobada por DECRETO LEGISLATIVO N° 807 y publicada el 18 de abril de 1996**

Artículo 26.- Una vez admitida a trámite la denuncia, se correrá traslado de la misma al denunciado, a fin de que esté presente su descargo. El plazo para la presentación del descargo será de cinco (5) días contados desde la notificación, vencido el cual, el Secretario Técnico declarará en rebeldía al denunciado que no lo hubiera presentado.

En el caso de los procedimientos de oficio, el plazo para la presentación de descargos correrá a partir de la fecha en la que el Secretario Técnico notifica al denunciado los hechos materia de investigación, así como la tipificación y descripción de la presunta infracción. El Secretario Técnico podrá realizar las inspecciones e investigaciones que considere necesarias, antes de enviar dicha comunicación. La notificación de la denuncia podrá efectuarse simultáneamente con la realización de una inspección, ya sea a pedido del denunciante o de oficio, en caso de que el Secretario Técnico considere que su actuación sea pertinente.

⁴ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DEL CÓDIGO PROCESAL CIVIL, aprobado por RESOLUCIÓN MINISTERIAL N° 010-93-JUS y publicado el 22 de abril de 1993**

Artículo 462.- Ingreso del rebelde al proceso.

El rebelde puede incorporarse al proceso en cualquier momento, sujetándose al estado en que este se encuentre.

14. El numeral 233.3 del artículo 233 del TUO de la LPAG, indica que la autoridad administrativa podrá permitir, si lo considera apropiado y razonable, la entrega de la contestación luego del vencimiento del plazo⁵.
15. Dicha prerrogativa encuentra sustento en el numeral 5 del artículo 3 del TUO de la LPAG, el cual dispone que, antes de su emisión, el acto debe ser conformado mediante el cumplimiento del procedimiento administrativo previsto para su generación⁶, para lo cual el artículo IV del Título Preliminar del referido cuerpo normativo establece como uno de los principios del procedimiento administrativo, el de verdad material⁷.
16. Sobre el particular, el principio de verdad material supone que la autoridad administrativa verifique plenamente los hechos que sirven de motivo a sus decisiones. Para ello, deberá realizar una investigación de los hechos que dieron lugar a la reclamación, teniendo la facultad de apoyarse en todos los medios legales que le permitan llegar a esa verdad material y, de esta manera, determinar si se cometieron las infracciones imputadas, siendo dichos medios, por ejemplo, los argumentos y pruebas aportadas por las partes, pese a que estas hayan sido presentadas extemporáneamente.
17. Por lo expuesto en los párrafos precedentes, si bien Mapfre fue declarada rebelde mediante Resolución N° 2 del 18 de agosto de 2021, esta Comisión considera que resulta necesario evaluar los medios de prueba que obran en el expediente, con la finalidad de dilucidar la responsabilidad de esta respecto de los hechos denunciados. Ello, en estricto cumplimiento de la obligación recaída en la autoridad administrativa de llegar a la verdad de los hechos.

⁵ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, aprobado por DECRETO SUPREMO N° 004-2019-JUS, publicado el 25 de enero de 2019**

Artículo 233.- Contestación de la reclamación

(...)

233.3 En el caso de que el reclamado no cumpla con presentar la contestación dentro del plazo establecido, la administración podrá permitir, si lo considera apropiado y razonable, la entrega de la contestación luego del vencimiento del plazo.

⁶ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, aprobado por DECRETO SUPREMO N° 004-2019-JUS, publicado el 25 de enero de 2019**

Artículo 3.- Requisitos de validez de los actos administrativos

Son requisitos de validez de los actos administrativos:

(...)

5. Procedimiento regular. - Antes de su emisión, el acto debe ser conformado mediante el cumplimiento del procedimiento administrativo previsto para su generación.

⁷ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, aprobado por DECRETO SUPREMO N° 004-2019-JUS, publicado el 25 de enero de 2019**

Artículo IV.- Principios del procedimiento administrativo

1. El procedimiento administrativo se sustenta fundamentalmente en los siguientes principios, sin perjuicio de la vigencia de otros principios generales del Derecho Administrativo:

(...)

1.11. Principio de verdad material. - En el procedimiento, la autoridad administrativa competente deberá verificar plenamente los hechos que sirven de motivo a sus decisiones, para lo cual deberá adoptar todas las medidas necesarias autorizadas por la ley, aun cuando no hayan sido propuestas por los administrados o hayan acordado eximirse de ellas.

(ii) Sobre la audiencia de informe oral

18. Mapfre solicitó que se le conceda el uso de la palabra para sustentar oralmente los fundamentos de su defensa.
19. Al respecto, el artículo 16 del Decreto Legislativo N° 1033, Ley de Organización y Funciones del Indecopi, establece que la Comisión podrá convocar a audiencia de informe oral, de oficio o a pedido de parte. Asimismo, cuenta con la facultad para denegar dicho tipo de solicitudes mediante decisión fundamentada⁸.
20. Lo señalado en el referido artículo se encuentra estrechamente vinculado a los elementos de juicio que tenga la autoridad resolutoria sobre el tema materia de controversia. En tal sentido, si la autoridad tiene plena convicción de lo que resolverá, a la luz de los medios probatorios que obran en el expediente y los argumentos esgrimidos por las partes, resultará innecesario conceder el uso de la palabra. En cambio, si el caso resulta complejo y ello genera ciertas dudas en la autoridad sobre el fallo que emitirá, resultará pertinente la realización de un informe oral a efectos de dilucidar la cuestión controvertida, a través del análisis y confrontación de las exposiciones, réplicas y respuestas a las preguntas y repreguntas que se podrían formular.
21. De lo expuesto, se verifica que constituye una facultad de la Comisión conceder el uso de la palabra⁹. Por tanto, en el caso que este órgano colegiado considere complejo y trascendente un caso o advierta una eventual afectación de los derechos de los administrados durante la tramitación del procedimiento, resultará razonable que se conceda el uso de la palabra.
22. En el presente caso, la Comisión ha verificado que cuenta con elementos de juicio suficientes para emitir un pronunciamiento sobre la cuestión en discusión, así como que, durante el procedimiento, tanto la parte denunciante como la denunciada han tenido la oportunidad de exponer, por escrito, sus argumentos y plantear prolijamente su posición respecto de cada uno de los hechos materia de denuncia.

⁸ **LEY DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL INDECOPI, aprobada por DECRETO LEGISLATIVO N° 1033 y publicada 25 de junio de 2008**

Artículo 16.- Audiencia de informe oral ante las Salas del Tribunal

16.1 Las Salas del Tribunal podrán convocar a audiencia de informe oral, de oficio o a pedido de parte. En este segundo caso, podrán denegar la solicitud mediante decisión debidamente fundamentada.

(...)

16.3 Las disposiciones del presente artículo serán aplicables a las solicitudes de informe oral presentadas ante las Comisiones.

⁹ Ello, incluso ha sido señalado por la jurisprudencia, por ejemplo, a través de la sentencia del 10 de abril de 2006, recaída en el Expediente de Apelación 356-2005-Piura, en la que la Sala Civil Transitoria de la Corte Suprema de la República, confirmando una sentencia que declaró infundada una demanda contencioso administrativa, afirmó que: "(...) se colige que es una facultad y no una obligación de la entidad demandada [el INDECOPI] el conceder los informes orales a las partes; por lo que no se evidencia que se haya contravenido el derecho de defensa de la apelante (...)"

A su vez, el Tribunal Constitucional, en Sentencia del 29 de agosto de 2006, recaída en el proceso de amparo signado bajo el Expediente 3075-2006-PA/TC, ha señalado como precedente de observancia obligatoria, que no todo informe oral resulta obligatorio por el solo hecho de haber sido solicitado, sino que éste procede particularmente, cuando del análisis de los actuados aparecen notorias irregularidades acaecidas durante el desarrollo del procedimiento.

23. En efecto, Mapfre ha presentado diversos escritos en el procedimiento reiterando los argumentos contenidos en su escrito de descargos referidos a las implicancias terminológicas de pandemia y epidemia (escritos reiterativos del 9 y 15 de setiembre de 2021), así como a 4adjuntado diversos medios probatorios documentales para reforzar la misma, ello en ejercicio de su derecho de defensa.
24. Por tanto, considerando que el denunciante ha podido ejercer plenamente su derecho a exponer sus argumentos de defensa y, además de ello, que en la solicitud de informe oral no se ha referido la necesidad de presentar a este colegiado nuevos elementos de juicio para la resolución del caso que justifiquen la programación de dicha audiencia, corresponde denegar la solicitud de informe oral formulada por Mapfre en el presente procedimiento.

Sobre la presunta infracción al deber de idoneidad

25. El artículo 18 del Código establece que la idoneidad es la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe¹⁰.
26. Por su parte, el artículo 19 del Código establece que los proveedores son responsables por la calidad e idoneidad de los productos y servicios que ofrecen en el mercado¹¹. En aplicación de esta norma, los proveedores tienen el deber de entregar los productos y prestar los servicios al consumidor en las condiciones ofertadas o previsibles, atendiendo a la naturaleza de estos, la regulación que sobre el particular se haya establecido y, en general, a la información brindada por el proveedor o puesta a disposición.
27. En su denuncia, la señora Antón indicó que Mapfre habría negado injustificadamente a activar el Seguro de Desgravamen por el fallecimiento del cónyuge de la denunciante.
28. En sus descargos, Mapfre señaló los argumentos expuestos en el numeral 6 de la presente resolución.

¹⁰ **LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, publicada el 2 de setiembre de 2010 y modificada por el DECRETO LEGISLATIVO 1308, publicado el 30 de diciembre de 2016**

Artículo 18.- Idoneidad

Se entiende por idoneidad la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida, las condiciones y circunstancias de la transacción, las características y naturaleza del producto o servicio, el precio, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso.

(...)

¹¹ **LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, publicada el 2 de setiembre de 2010 y modificada por el DECRETO LEGISLATIVO 1308, publicado el 30 de diciembre de 2016**

Artículo 19.- Obligación de los proveedores

El proveedor responde por la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos; por la autenticidad de las marcas y leyendas que exhiben sus productos o del signo que respalda al prestador del servicio, por la falta de conformidad entre la publicidad comercial de los productos y servicios y estos, así como por el contenido y la vida útil del producto indicado en el envase, en lo que corresponda.

29. El artículo 15 de la Resolución SBS N° 3202-2013, Reglamento para la Gestión y Pago de Siniestros (en adelante, Reglamento para la Gestión y Pago de Siniestros) establece lo siguiente:

“Artículo 15.- Rechazo de siniestros

El rechazo de un siniestro debe ser fundamentado por la empresa, debiendo contar con el respectivo sustento en el expediente del siniestro. Los expedientes de siniestros deben contar con los informes técnicos que se hubieran emitido, los informes de los ajustadores de siniestros, de ser el caso, y demás documentos que sustenten la decisión adoptada por la empresa. Dichos expedientes deben encontrarse a disposición de la Superintendencia, cuando ésta lo requiera.

La empresa debe informar detalladamente, mediante comunicación cursada al asegurado o al beneficiario, según corresponda, a través de los mecanismos y en las direcciones pactadas en la póliza, los motivos que sustentan el rechazo del siniestro, adjuntando copia de los documentos tomados en cuenta para fundamentar su decisión, debidamente suscrita por el responsable del área encargada de evaluar los siniestros. Dicha comunicación debe ser elaborada y entregada al asegurado o al beneficiario dentro de los plazos establecidos en los artículos 8 u 11 del presente Reglamento, según corresponda.
(...)”.

(Énfasis y subrayado agregado)

30. De la norma citada se aprecia que las compañías aseguradoras tienen la obligación de fundamentar y detallar los motivos que sustentan el rechazo de las solicitudes de cobertura presentadas por los asegurados, debiendo adjuntar copia de los documentos en los que se apoya la decisión adoptada.
31. Sobre el particular, obra en el expediente la copia de la Carta SVDS-1100-2020 del 3 de noviembre de 2020, a través de la cual Mapfre rechazó la cobertura del Seguro de Desgravamen solicitado por la señora Antón, conforme se muestra a continuación:

Imagen N° 1: Carta de rechazo

(Ver imagen en la página siguiente)

SVDS-1100-2020

Miraflores, 03 de noviembre del 2020

Señor(a):

MARIBEL ANTON COLMENARES DE VILLEGAS

AA HH LOS VENCEDORES E-06

PARIÑAS

PIURA

PIURA

CORREO ELECTRONICO / TLF: MARIBELCOLM09@GMAIL.COM

Referencia:

Seguro	DESGRAVAMEN	Nro. Póliza	6110910100097
Fecha siniestro	5/15/2020	Nro. Siniestro	100161120001341
Asegurado	EDUARDO VILLEGAS RONDOY		

De nuestra consideración:

Por la presente, damos respuesta a su solicitud de la aplicación de la cobertura de Muerte Natural del Seguro de Desgravamen correspondiente al asegurado en referencia.

Al respecto, le informamos que al evaluar el presente caso se ha determinado que no procede la cobertura del Seguro de Desgravamen, **debido a que el fallecimiento del asegurado ha sido por causas indicadas en las exclusiones de la póliza contratada por su representada Caja Sullana.**

De acuerdo con lo señalado en el Certificado de Seguro de Desgravamen contratado por Caja Municipal Ahorro y Crédito Sullana S. A., Exclusiones, no se cubren los siniestros relacionados a la siguiente exclusión:

"Enfermedades contagiosas que sean declaradas por el Ministerio de Salud como epidemias".

Por lo antes mencionado, damos el presente caso por concluido.

"En caso de disconformidad con los fundamentos del rechazo del siniestro, usted podrá acudir a las vías de solución de controversias, como son la Defensoría del Asegurado (www.defaseg.com.pe), el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual – INDECOPI (www.indecopi.gob.pe), o el Poder Judicial o instancia arbitral, según se haya pactado.

Para solicitar orientación, podrá comunicarse con la Plataforma de Atención al Usuario de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP al teléfono gratuito 0-800-10840".

32. Así pues, de la comunicación antes mostrada, es posible establecer que la compañía aseguradora rechazó la cobertura del Seguro de Desgravamen solicitado por la denunciante por el fallecimiento de su cónyuge, alegando que esta se produjo debido a una enfermedad declarada por el Ministerio de Salud como epidemia.
33. En atención a ello, la Comisión considera que corresponde determinar si Mapfre rechazó justificadamente la cobertura del Seguro de Desgravamen solicitada por la señora Antón por el fallecimiento de su cónyuge. Para ello analizará lo siguiente:

- (i) Primero, evidenciar si la causal de exclusión se encuentra establecida en los documentos contractuales;
 - (ii) Segundo, evidenciar si la causal descrita fue puesta en conocimiento del cónyuge de la señora Antón; y,
 - (iii) Tercero, verificar si correspondía que Mapfre oponga la cláusula a la señora Antón por el fallecimiento de su cónyuge, evidenciándose de dicha forma la negativa justificada.
34. En ese sentido, la Comisión considera que corresponde determinar si Mapfre rechazó debidamente la cobertura del Seguro de Desgravamen solicitada por la señora Antón. Para ello, se evaluará si la exclusión opuesta por Mapfre se encontraba establecida en los términos del Seguro de Desgravamen contratado por el cónyuge de la denunciante, y, si es que la misma resultaba aplicable.
35. Sobre el particular, se debe precisar que Mapfre presentó copia del certificado de Seguro de Desgravamen N° 02868541, debidamente suscrito por el cónyuge de la señora Antón, en el que se establecían las siguientes exclusiones:

Imagen N° 2: Extracto del Certificado de Seguro

EXCLUSIONES
a) Deceso o invalidez a consecuencia de enfermedades preexistentes. Se entiende por preexistencia, cualquier condición de alteración del estado de salud diagnosticada por un profesional médico colegiado, conocida por el titular del seguro y no resuelta al momento previo a la fecha de suscripción de la Solicitud del Seguro.
b) Deceso o invalidez a consecuencia de un accidente debido a la participación como conductor o acompañante en carreras o ensayos de velocidad o resistencia de automóviles, motocicletas y lanchas a motor. Asimismo, se excluye el reconocimiento de las coberturas a consecuencia de un accidente debido a actividades como piloto y/o asistente de vuelos, trabajos en minas, torres de alta tensión, comunicaciones y similares.
c) Deceso o invalidez como pasajero en accidente de aviación no comercial (transporte aéreo de servicio público oficialmente autorizado), en práctica normal y no profesional de actividades peligrosas como boxeo, buceo, alpinismo, paracaidismo, natación, y otros similares.
d) Enfermedades contagiosas que sean declaradas por el Ministerio de Salud como epidemias.
e) Deceso o invalidez por consecuencia directa o indirecta de acciones de guerra con o sin declaración, cuando en campaña, así como por intervención en duelo concertado y en viajes u operaciones submarinas. Así también, se excluye el reconocimiento de las coberturas a consecuencia directa o indirecta de la reacción nuclear o contaminación radioactiva o química.
f) Suicidio o tentativa de suicidio durante los primeros 2 años.
g) Cuando el siniestro se produzca en situación de embriaguez, bajo la influencia de drogas, en estado de sonambulismo o por la participación del asegurado en actos delictuosos.
h) Deceso o invalidez, encontrándose con diagnóstico de Síndrome de Inmunodeficiencia Adquirida (SIDA), HIV y enfermedades relacionadas.

36. Así, se advierte que las enfermedades contagiosas declaradas por el Ministerio de Salud como epidemias se encuentran estipuladas como una exclusión de cobertura en la Póliza del Seguro de Desgravamen contratada por el cónyuge de la señora Antón.
37. Ahora bien, corresponderá a esta Comisión evaluar si la cláusula de exclusión referida a *enfermedades contagiosas declaradas por el Ministerio de Salud como epidemias* fue puesta en conocimiento del cónyuge de la señora Antón, ello de conformidad con la Ley del Contrato de Seguro¹², la cual dispone que no es oponible al asegurado los

¹² LEY N° 29946, LEY DEL CONTRATO DE SEGURO, publicada el 27 de noviembre de 2012

Artículo 135. Tercero beneficiado

En caso de contratación de seguro grupal, en interés exclusivo de los integrantes del grupo, estos o sus beneficiarios tienen un derecho propio contra el asegurador desde que ocurre el evento previsto.

Artículo 136. Incorporación

El contrato fijará las condiciones de incorporación al grupo asegurado, que se producirá cuando las mismas se cumplan.

contenidos contractuales que no le hayan sido informados en el certificado, en caso de seguros de grupo, como es el presente caso.

38. Al respecto, de conformidad a los artículos citados, se advierte que las empresas aseguradoras tienen la obligación de entregar al asegurado el certificado de seguro, el cual debe contener la información necesaria para que el contratante pueda saber los términos del seguro, pues de no estar contenido en dicho documento no pueden ser oponibles al asegurado.
39. Como se indicó previamente, Mapfre presentó copia del certificado del Seguro de Desgravamen contratado por el cónyuge de la señora Antón, la cual se encontraba debidamente suscrita por este, conforme se aprecia en la siguiente imagen:

Imagen N° 3: Extracto del certificado de seguro

CONDICIONES DE AFILIACIÓN
Personas naturales mayores de 18 años y menores de 74 años (73 años, 11 meses y 29 días) de edad, con un máximo de permanencia hasta las 00:00 del día en que cumplen 75 años (74 años, 11 meses y 29 días) de edad.
Se deja establecido que si en cualquier momento la persona hubiera excedido los límites de edad establecidos, se dará por concluida la cobertura respectiva, quedando La Compañía obligada únicamente a reintegrar las primas pagadas luego de dichos límites, aún cuando dicha inexactitud se descubra después del fallecimiento o invalidez total permanente y definitiva del Asegurado.

Firmado en señal de conformidad y aceptación de las condiciones indicadas en las hoja 1 y hoja 2, y sus reversos. Asimismo declaramos que hemos tomado pleno conocimiento del seguro solicitado el cual se encuentran a disposición para cualquier revisión en las oficinas de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Suilana S.A.

20 / 03 / 20
Fecha de Solicitud

Firma del Titular

Firma del Cónyuge

COD: 4000324

hoja 1

MAPFRE / CAJA

40. El medio probatorio previamente mostrado, permite evidenciar que las exclusiones aplicables al Seguro de Desgravamen fueron puestas en conocimiento del cónyuge de la señora Antón, pues este suscribió dicho documento en señal de conformidad con el contenido de este, contenido que incluía las exclusiones aplicables al seguro contratado.
41. Habiendo verificado ello, este despacho considera pertinente evaluar si la cláusula referida a enfermedades contagiosas declaradas por el Ministerio de Salud era aplicable ante el fallecimiento del cónyuge de la señora Antón.
42. Sobre el particular, obra en el expediente una copia del Certificado de Defunción, en el cual se muestra que el cónyuge de la señora Antón falleció por una "Insuficiencia respiratoria aguda", teniendo como causas antecedentes lo siguiente: (i) otras sepsis especificadas; y, (ii) Covid-19, conforme se aprecia a continuación:

El asegurador está obligado a entregar al asegurado un certificado que acredite su incorporación al grupo.

Artículo 137. Condiciones no informadas

No son oponibles al asegurado los contenidos contractuales que no le hayan sido informados en el certificado mencionado en el artículo anterior, cuyo contenido mínimo se sujeta a las disposiciones de la Superintendencia

Imagen N° 4: Certificado de defunción

7. CAUSA DE LA DEFUNCIÓN	
7.1 Enfermedad o estado patológico que produjo la muerte directamente (a) - CIE-X (a): J960 - INSUFICIENCIA RESPIRATORIA AGUDA	Intervalo
7.2 Causas Antecedentes: Estados morbosos, que produjeron la causa consignada arriba, mencionándose en último lugar la causa básica - CIE-X (b): A418 - OTRAS SEPSIS ESPECIFICADAS - CIE-X (c): U072 - COVID 19 VIRUS NO IDENTIFICADO	Intervalo
7.3 Se realizó necropsia	NO SE REALIZÓ NECROPSIA

43. Del certificado presentado, se evidencia que el señor Salinas tuvo como causa directa de su fallecimiento “insuficiencia respiratoria aguda”, pero esta fue originada debido a la Covid-19 que padecía. En atención a ello, se evidenciará si la cláusula referida a enfermedades contagiosas declaradas por el Ministerio de Salud como epidemias correspondía ser aplicada por parte de Mapfre.
44. Sobre el particular, la Ley del Contrato de Seguro¹³, establece que las coberturas, exclusiones y, en general, la extensión del riesgo, así como los derechos de los beneficiarios, previstos en el contrato de seguro, deben interpretarse literalmente. Asimismo, la referida norma establece que las estipulaciones insertas en la póliza se interpretan, en caso de duda, a favor del asegurado¹⁴.
45. Ahora bien, el Diccionario de la Real Academia de la Lengua española define a la Epidemia como la enfermedad que se propaga durante algún tiempo por un país, acometiendo a gran número de personas o también como el mal o daño que se expande de forma intensa e indiscriminada¹⁵. Por otro lado, dicho diccionario define a la Pandemia como la enfermedad epidémica que se encuentra a muchos países o que ataca a casi todos los individuos de una localidad o región¹⁶.
46. La Organización Mundial de la Salud (en adelante, OMS) señala que se cataloga epidemia cuando una enfermedad se propaga activamente debido a que el brote se

¹³ **LEY N° 29946, LEY DEL CONTRATO DE SEGURO, publicada el 27 de noviembre de 2012**
DISPOSICIONES GENERALES

Artículo II. El contrato de seguro se rige por los siguientes principios:

(...)

f) Las estipulaciones insertas en la póliza se interpretan, en caso de duda, a favor del asegurado.

¹⁴ **LEY N° 29946, LEY DEL CONTRATO DE SEGURO, publicada el 27 de noviembre de 2012**
DISPOSICIONES GENERALES

Artículo I.

La presente Ley se aplica a todas las clases de seguro y tiene carácter imperativo, salvo que admita expresamente lo contrario. No obstante, se entenderán válidas las estipulaciones contractuales que sean más beneficiosas para el asegurado.

(...)

Séptima. La cobertura, exclusiones y, en general, la extensión del riesgo así como los derechos de los beneficiarios, previstos en el contrato de seguro, deben interpretarse literalmente.

¹⁵ Para más información, puede consultar el enlace siguiente: <https://dle.rae.es/epidemia>.

¹⁶ Para más información, puede consultar el enlace siguiente: <https://dle.rae.es/pandemia>.

descontrola y se mantiene en el tiempo. De esta forma, aumenta el número de casos en un área geográfica concreta¹⁷.

47. En esa línea, según la OMS, la declaración de pandemia hace referencia a la propagación mundial de una nueva enfermedad, para llegar a esa situación se tiene que cumplir una serie de criterios y superar la fase epidémica. Estos criterios son, que el brote epidémico afecte a más de un continente y que los casos de cada país ya no sean importados sino provocados por transmisión comunitaria¹⁸.
48. Por tanto, puede deducirse que la diferencia entre una epidemia y una pandemia es el alcance y la propagación de la enfermedad, pues la epidemia ocurre en un país, mientras que la pandemia tiene un alcance general o mundial
49. En esa línea, la Biblioteca Nacional de los Estados Unidos ha señalado que el Coronavirus 2019 o Covid-19 es una enfermedad causada por un virus (Sars Cov-2), la cual se ha expandido alrededor del mundo, y se propagaría, principalmente, por el contacto cercano entre personas¹⁹.
50. Asimismo, respecto de la Covid-19, la OMS ha señalado lo siguiente:

“La COVID-19 es la enfermedad causada por el nuevo coronavirus conocido como SARS-CoV-2. La OMS tuvo noticia por primera vez de la existencia de este nuevo virus el 31 de diciembre de 2019, al ser informada de un grupo de casos de «neumonía vírica» que se habían declarado en Wuhan (República Popular China)”.

(Subrayado agregado)

51. En el ordenamiento peruano, mediante Decreto Supremo N° 008-2020-SA, publicado el 11 de marzo de 2020 en el Diario Oficial “El Peruano”, se declaró la Emergencia Sanitaria a nivel nacional por el plazo de noventa (90) días calendario, y se dictaron medidas para la prevención y control para evitar la propagación del COVID-19; en la medida que había sido declarada por la OMS como la ocurrencia de una pandemia²⁰.

¹⁷ Para más información puede consultar el enlace siguiente: <https://www.who.int/es> (Revisado el 23 de agosto de 2021).

¹⁸ Para más información puede consultar el enlace siguiente: <https://www.who.int/es> (Revisado el 23 de agosto de 2021).

¹⁹ Para más información puede consultar la Biblioteca Nacional de los Estados Unidos, conforme al siguiente enlace: <https://medlineplus.gov/spanish/covid19coronavirusdisease2019.html> (Revisado el 23 de agosto de 2021).

²⁰ **DECRETO SUPREMO N° 008-2020-SA, DECRETO SUPREMO QUE DECLARA EN EMERGENCIA SANITARIA A NIVEL NACIONAL POR EL PLAZO DE NOVENTA (90) DÍAS CALENDARIO Y DICTA MEDIDAS DE PREVENCIÓN Y CONTROL DEL COVID-19, publicado el 11 de marzo de 2020**

(..)

Que, el literal e) del artículo 6 del citado Decreto Legislativo, concordante con el numeral 5.5 del artículo 5 de su Reglamento aprobado por Decreto Supremo N° 007-2014-SA, establece como supuesto que constituye la configuración de una emergencia sanitaria, la declaración por parte de la Organización Mundial de la Salud de la ocurrencia de pandemia.

(...)

Artículo 1.- Declaratoria de Emergencia Sanitaria

1.1 Declárese en Emergencia Sanitaria a nivel nacional, por el plazo de noventa (90) días calendario, por la existencia del COVID-19, conforme a las razones expuestas en la parte considerativa del presente Decreto Supremo.

Posteriormente, se emitió diferente normativa como consecuencia del brote del COVID-19 y con la finalidad de reducir la posibilidad del incremento del número de afectados.

52. En ese sentido, se evidencia que el fallecimiento del señor Villegas fue como consecuencia del COVID-19, enfermedad que no fue declarada por el Ministerio de Salud del Perú como una epidemia, en la medida que cuando se presentaron casos con dicha enfermedad en el Perú, previamente, esta había sido declarada por la OMS como una pandemia
53. Es oportuno precisar que no se trata simplemente de una cuestión de términos, sino que dicha diferencia viene determinada por el tipo de riesgo específico que se ha previsto como cubierto por la póliza, por el cual la compañía aseguradora ha dispuesto, que un determinado evento capaz de ocasionar un daño del cual surja una necesidad patrimonial no sea pasible de cobertura por las características que esta posee
54. Así, el requisito impuesto relacionado con la manifestación de una entidad pública nacional requiere que esta haya considerado que determinada enfermedad bajo ciertas características tenga una relevancia que la compañía aseguradora no la considere como asegurable, pues un riesgo que no está dispuesta a asumir, debiendo poner en conocimiento de ello, a los posibles contratantes de la póliza.
55. La falta de consideración de una pandemia como un riesgo no cubierto por exclusión, implicó que la compañía aseguradora pudo prever que al tratarse de un riesgo estadísticamente de casi imposible ocurrencia, formaría parte de sus coberturas, no estableciendo de dicha forma una limitación que operara ante la contratación del seguro
56. Ello, teniendo en consideración que las compañías aseguradoras (administradoras de riesgo) se obligan a cubrir una indemnización o satisfacer la previsión a cambio de una prima²¹, pues su negocio está en el manejo de riesgo, teniendo la experiencia, técnica y económica, para poder realizar un estudio profundo de los riesgos que comprenden sus pólizas y los términos puestos en ella²², así como los supuestos de exclusión establecidas en estas.

Que, es responsabilidad del Estado reducir el impacto negativo en la población ante la existencia de situaciones de riesgo elevado para la salud y la vida de los pobladores, así como mejorar las condiciones sanitarias y la calidad de vida de su población, y adoptar acciones destinadas a prevenir situaciones y hechos que conlleven a la configuración de éstas.

²¹ **LEY N° 29946, LEY DEL CONTRATO DE SEGURO, publicada el 27 de noviembre de 2012.**

Artículo 1. Definición

El contrato de seguro es aquel por el que el asegurador se obliga, mediante el cobro de una prima y para el caso de que se produzca el evento cuyo riesgo es objeto de cobertura, a indemnizar dentro de los límites pactados el daño producido al asegurado o a satisfacer un capital, una renta u otras prestaciones convenidas.

Artículo 2. Cobertura

El contrato de seguro cubre cualquier riesgo siempre que al tiempo de su celebración exista un interés asegurable actual o contingente.

²² **LEY N° 29946, LEY DEL CONTRATO DE SEGURO, publicada el 27 de noviembre de 2012.**

Artículo 27. Aprobación de condiciones mínimas y/o cláusulas

Las aseguradoras tienen libertad para fijar el contenido de sus pólizas, sin perjuicio de lo establecido en el artículo 26. En materia de seguros personales, obligatorios y masivos, las pólizas deberán sujetarse a las condiciones mínimas y/o cláusulas que se aprobaran mediante resolución del Superintendente. La Superintendencia deberá prohibir la utilización de pólizas que se aparten de la ley o de las condiciones mínimas aprobadas y, de ser el caso, aplicará las sanciones correspondientes. Asimismo, ordenará la inclusión de cláusulas o condiciones en las pólizas que promuevan el fortalecimiento de las bases técnicas y económicas del seguro y la protección de los asegurados.

57. Ahora bien, la cláusula opuesta a la señora Antón se aplica cuando el asegurado fallece como consecuencia de una Epidemia declarada por el Ministerio de Salud, no pudiéndose extender su interpretación al alcance de una enfermedad declarada por la OMS como una Pandemia, el cual como se mencionó es de alcance mundial, y en el caso de la Covid-19, empezó como una epidemia en Wuhan (República Popular China).
58. Así, conforme a lo señalado por la Ley del Contrato de Seguro las exclusiones de cobertura deben interpretarse literalmente y en caso de dudas (Supra 37) a favor del asegurado. Por lo que esta Comisión, considera que Mapfre no debió aplicar la cláusula referida a enfermedades contagiosas declaradas por el Ministerio de Salud ante el fallecimiento del asegurado, pues este no falleció a causa de una enfermedad declarada como Epidemia por el Ministerio de Salud.
59. En tal medida, se advierte que el siniestro a causa de una pandemia no fue establecido como una exclusión de cobertura en la póliza materia de análisis, pues esta se limitó a los siniestros que se originaran a causa de una epidemia declarada por el Ministerio de Salud, a pesar de que las compañías aseguradoras tienen la libertad de fijar el contenido de sus pólizas, siempre y cuando se sujeten a las condiciones mínimas y/o cláusulas dispuestas por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP
60. Por tanto, se concluye que Mapfre rechazó de manera injustificada a la señora Antón la cobertura del Seguro de Desgravamen por el fallecimiento de su cónyuge, vulnerando el deber de idoneidad establecido en el Código.
61. Ahora, respecto de los argumentos planteados por Mapfre a través de sus escritos del 9 y 15 de setiembre de 2021, debe tenerse en cuenta que si bien la Comisión de Protección al Consumidor de la Oficina Regional del Indecopi de Lambayeque ha emitido un pronunciamiento a través del cual ha amparado su posición, este no resulta vinculante para la Comisión. Asimismo, debemos señalar que a efectos de emitir el presente pronunciamiento se han analizado los medios probatorios presentados por las partes, así como se han interpretado las disposiciones normativas aplicables.
62. De otro lado, si bien Mapfre ha hecho alusión a la existencia de una alerta epidemiológica (Alerta Epidemiológica N° 15 del 27 de marzo de 2020) en la que se hace referencia a que la Covid-19 había generado una situación epidemiológica, dicho documento no contiene declaración alguna de la enfermedad como una epidemia. Debe tenerse en cuenta, además, que el Decreto Supremo N° 008-2020-SA, publicado el 11 de marzo de 2020 en el Diario Oficial "El Peruano", se declaró la emergencia sanitaria nacional, aduciendo, en la parte considerativa, que nos encontrábamos ante una enfermedad declarada como pandemia por la Organización Mundial de la Salud.
63. Por lo expuesto, acogiendo la recomendación efectuada por la Secretaría Técnica a través del Informe Final de Instrucción N° 0611-2021/CC1-ST, esta Comisión considera que corresponde declarar fundada la denuncia interpuesta por la señora Antón contra Mapfre, por infracción a los artículos 18 y 19 del Código, en la medida que ha quedado acreditado que la compañía aseguradora negó injustificadamente a activar el Seguro de Desgravamen por el fallecimiento de su cónyuge.

Sobre el otorgamiento de medidas correctivas

64. El artículo 114 del Código establece que, sin perjuicio de la sanción administrativa que corresponda al proveedor por una infracción a las normas del Código, el Indecopi puede dictar, en calidad de mandatos, medidas correctivas reparadoras y complementarias²³.
65. Las medidas correctivas reparadoras tienen el objeto de resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior²⁴. Las medidas correctivas complementarias tienen

²³ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, publicada el 2 de setiembre de 2010**
Artículo 114.- Medidas correctivas
Sin perjuicio de la sanción administrativa que corresponda al proveedor por una infracción al presente Código, el Indecopi puede dictar, en calidad de mandatos, medidas correctivas reparadoras y complementarias.
Las medidas correctivas reparadoras pueden dictarse a pedido de parte o de oficio, siempre y cuando sean expresamente informadas sobre esa posibilidad en la notificación de cargo al proveedor por la autoridad encargada del procedimiento. Las medidas correctivas complementarias pueden dictarse de oficio o a pedido de parte.

²⁴ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, publicada el 2 de setiembre de 2010**
Artículo 115.- Medidas correctivas reparadoras

115.1 Las medidas correctivas reparadoras tienen el objeto de resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior. En caso el órgano resolutorio dicte una o varias medidas correctivas, debe considerar lo acordado por las partes durante la relación de consumo. Las medidas correctivas reparadoras pueden consistir en ordenar al proveedor infractor lo siguiente:

- Reparar productos.
- Cambiar productos por otros de idénticas o similares características, cuando la reparación no sea posible o no resulte razonable según las circunstancias.
- Entregar un producto de idénticas características o, cuando esto no resulte posible, de similares características, en los supuestos de pérdida o deterioro atribuible al proveedor y siempre que exista interés del consumidor.
- Cumplir con ejecutar la prestación u obligación asumida; y si esto no resulte posible o no sea razonable, otra de efectos equivalentes, incluyendo prestaciones dinerarias.
- Cumplir con ejecutar otras prestaciones u obligaciones legales o convencionales a su cargo.
- Devolver la contraprestación pagada por el consumidor, más los intereses legales correspondientes, cuando la reparación, reposición, o cumplimiento de la prestación u obligación, según sea el caso, no resulte posible o no sea razonable según las circunstancias.
- En los supuestos de pagos indebidos o en exceso, devolver estos montos, más los intereses correspondientes.
- Pagar los gastos incurridos por el consumidor para mitigar las consecuencias de la infracción administrativa.
- Otras medidas reparadoras análogas de efectos equivalentes a las anteriores.

115.2 Las medidas correctivas reparadoras no pueden ser solicitadas de manera acumulativa conjunta, pudiendo plantearse de manera alternativa o subsidiaria, con excepción de la medida correctiva señalada en el literal h) que puede solicitarse conjuntamente con otra medida correctiva. Cuando los órganos competentes del Indecopi se pronuncian respecto de una medida correctiva reparadora, aplican el principio de congruencia procesal.

115.3 Las medidas correctivas reparadoras pueden solicitarse en cualquier momento hasta antes de la notificación de cargo al proveedor, sin perjuicio de la facultad de secretaría técnica de la comisión de requerir al consumidor que precise la medida correctiva materia de solicitud. El consumidor puede variar su solicitud de medida correctiva hasta antes de la decisión de primera instancia, en cuyo caso se confiere traslado al proveedor para que formule su descargo.

115.4 Corresponde al consumidor que solicita el dictado de la medida correctiva reparadora probar las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas causadas por la comisión de la infracción administrativa.

115.5 Los bienes o montos objeto de medidas correctivas reparadoras son entregados por el proveedor directamente al consumidor que los reclama, salvo mandato distinto contenido en la resolución. Aquellos bienes o montos materia de una medida correctiva reparadora, que por algún motivo se encuentran en posesión del Indecopi y deban ser entregados a los consumidores beneficiados, son puestos a disposición de estos.

115.6 El extremo de la resolución final que ordena el cumplimiento de una medida correctiva reparadora a favor del consumidor constituye título ejecutivo conforme con lo dispuesto en el artículo 688 del Código Procesal Civil, una vez que quedan consentidas o causan estado en la vía administrativa. La legitimidad para obrar en los procesos civiles de ejecución corresponde a los consumidores beneficiados con la medida correctiva reparadora.

115.7 Las medidas correctivas reparadoras como mandatos dirigidos a resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas originadas por la infracción buscan corregir la conducta infractora y no tienen naturaleza

el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que se produzca nuevamente en el futuro²⁵.

66. En su denuncia, la señora Antón no solicitó el otorgamiento de medidas correctivas en su favor.
67. En el presente caso, se ha determinado la responsabilidad de Mapfre, debido a que ha quedado acreditado que la compañía aseguradora negó injustificadamente a activar el Seguro de Desgravamen por el fallecimiento del cónyuge de la denunciante.
68. Por lo tanto, corresponde ordenar a Mapfre, en calidad de medida correctiva, que en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente de la notificación de la presente resolución, cumpla con otorgar a la señora Antón la cobertura del Seguro de Desgravamen contratado, de conformidad con los términos establecidos en la póliza del referido seguro.
69. Asimismo, en un plazo no mayor de cinco (5) días hábiles contado a partir del vencimiento del plazo mencionado en el párrafo anterior, Mapfre deberá presentar ante la Comisión los medios probatorios que acrediten el cumplimiento del mandato ordenado, bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva conforme a lo establecido en el artículo 117 del Código²⁶.

indemnizatoria; son dictadas sin perjuicio de la indemnización por los daños y perjuicios que el consumidor puede solicitar en la vía judicial o arbitral correspondiente. No obstante, se descuenta de la indemnización patrimonial aquella satisfacción patrimonial deducible que el consumidor haya recibido a consecuencia del dictado de una medida correctiva reparadora en sede administrativa.

²⁵ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, publicada el 2 de setiembre de 2010**
Artículo 116.- Medidas correctivas complementarias

Las medidas correctivas complementarias tienen el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro y pueden ser, entre otras, las siguientes:

- a. Que el proveedor cumpla con atender la solicitud de información requerida por el consumidor, siempre que dicho requerimiento guarde relación con el producto adquirido o servicio contratado.
- b. Declarar inexigibles las cláusulas que han sido identificadas como abusivas en el procedimiento.
- c. El decomiso y destrucción de la mercadería, envases, envolturas o etiquetas.
- d. En caso de infracciones muy graves y de reincidencia o reiterancia:
 - (i) Solicitar a la autoridad correspondiente la clausura temporal del establecimiento industrial, comercial o de servicios por un plazo máximo de seis (6) meses.
 - (ii) Solicitar a la autoridad competente la inhabilitación, temporal o permanente, del proveedor en función de los alcances de la infracción sancionada.
- e. Publicación de avisos rectificatorios o informativos en la forma que determine el Indecopi, tomando en consideración los medios que resulten idóneos para revertir los efectos que el acto objeto de sanción ha ocasionado.
- f. Cualquier otra medida correctiva que tenga el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro.

El Indecopi está facultado para solicitar a la autoridad municipal y policial el apoyo respectivo para la ejecución de las medidas correctivas complementarias correspondientes.

²⁶ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, publicada el 2 de setiembre de 2010**
Artículo 117.- Multas coercitivas por incumplimiento de mandatos

Si el obligado a cumplir con un mandato del Indecopi respecto a una medida correctiva o a una medida cautelar no lo hace, se le impone una multa coercitiva no menor de una (1) Unidad Impositiva Tributaria, tratándose de una microempresa; en todos los otros supuestos se impone una multa no menor de tres (3) Unidades Impositivas Tributarias (UIT).

En caso de persistir el incumplimiento de cualquiera de los mandatos a que se refiere el primer párrafo, el órgano resolutorio puede imponer una nueva multa, duplicando sucesivamente el monto de la última multa impuesta hasta el

70. En este punto, cabe indicar que el numeral 40.3 de la Directiva N° 001-2021/DIR-COD-INDECOPI denominada "Directiva Única que regula los procedimientos de protección al consumidor previstos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor", señala que si se produce el incumplimiento del mandato por parte del proveedor obligado, la autoridad administrativa, a fin de garantizar el cumplimiento de su decisión, actuará de oficio e impondrá multa coercitiva por incumplimiento de medida correctiva²⁷.
71. Cabe precisar que no constituye una facultad del Indecopi ejecutar la medida correctiva a favor del consumidor, pues el Estado ha reservado esta potestad únicamente al consumidor mediante la vía judicial. Por estas razones, el numeral 115.6 del artículo 115 del Código establece que las resoluciones finales que ordenen medidas correctivas reparadoras constituyen Títulos de Ejecución conforme a lo dispuesto en el artículo 688 del Código Procesal Civil.

Sobre la graduación de la sanción

72. Habiéndose verificado la existencia de la infracción administrativa, corresponde determinar a continuación la sanción a imponer. Para proceder a su graduación, deben aplicarse de manera preferente los criterios previstos en el Código, y de manera supletoria los criterios contemplados en el TUO de la LPAG.
73. El artículo 112 del Código establece que, para determinar la gravedad de la infracción, la autoridad administrativa podrá tomar en consideración diversos criterios tales como: (i) el beneficio ilícito esperado, (ii) la probabilidad de detección de la infracción, entre otros²⁸.

límite de doscientas (200) Unidades Impositivas Tributarias (UIT). La multa que corresponda debe ser pagada dentro del plazo de cinco (5) días hábiles, vencido el cual se ordena su cobranza coactiva.

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

(Subrayado agregado)

²⁷ **DIRECTIVA N° 001-2021/DIR-COD-INDECOPI, DIRECTIVA ÚNICA QUE REGULA LOS PROCEDIMIENTOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR PREVISTOS EN EL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, aprobada por RESOLUCIÓN 049-2021-PRE/INDECOPI, publicada el 30 de abril de 2021**

(...)

Artículo 40.- Incumplimiento y ejecución de medidas correctivas o cautelares

40.1. Ante el incumplimiento de un mandato de medida correctiva o medida cautelar por el proveedor obligado, el órgano resolutorio que actúa como primera instancia en el procedimiento, debe actuar de oficio a fin de garantizar el cumplimiento de la decisión de la autoridad, sin perjuicio del derecho que tiene al administrado de comunicarle esa situación. En dicha comunicación, el beneficiado debe precisar el número de expediente y resolución que dispuso el mandato, además de especificar en qué consiste el incumplimiento en caso se trate de varios mandatos.

(...)

40.3. En caso el obligado no acredite el cumplimiento del mandato o se verifique el incumplimiento de la medida impuesta, el órgano resolutorio procede con la imposición de la multa coercitiva, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 117 del Código.

²⁸ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, publicada el 2 de setiembre de 2010 y modificada por el DECRETO LEGISLATIVO N° 1308, publicado el 30 de diciembre de 2016**

Artículo 112.- Criterios de graduación de las sanciones administrativas

Al graduar la sanción, el Indecopi puede tener en consideración los siguientes criterios:

1. El beneficio ilícito esperado u obtenido por la realización de la infracción.

74. Al respecto, en la Resolución Final N° 1283-2010/CPC del 31 de mayo de 2010 la Comisión estableció la metodología a emplear a efectos de determinar la sanción final a imponer²⁹.

— **Beneficio ilícito**

75. En el presente caso, ha quedado acreditada la infracción cometida por Mapfre consistente en que negó injustificadamente a la denunciante la cobertura del Seguro de Desgravamen por el fallecimiento de su cónyuge.

2. La probabilidad de detección de la infracción.
 3. El daño resultante de la infracción.
 4. Los efectos que la conducta infractora pueda haber generado en el mercado.
 5. La naturaleza del perjuicio causado o grado de afectación a la vida, salud, integridad o patrimonio de los consumidores.
 6. Otros criterios que, dependiendo del caso particular, considere adecuado adoptar la Comisión.
- (...)

²⁹ Al respecto, la citada resolución señaló lo siguiente:

“El beneficio ilícito es el beneficio real o potencial producto de la infracción administrativa. Es lo que percibe, percibiría o pensaba percibir el administrado cometiendo la infracción menos lo que percibiría si no la hubiera cometido. Así, por ejemplo, si un proveedor hubiera percibido 100 unidades respetando la ley, pero percibe (o percibiría o cree que va a percibir) 150 unidades al cometer la infracción, el beneficio ilícito es de 50 unidades. El beneficio ilícito también es lo que el infractor ahorra, ahorraría o pensaba ahorrar, al cometer la infracción. El beneficio ilícito, resulta pertinente precisar, no es utilidad ni ganancia en sentido contable o financiero.

La probabilidad de detección, por su parte, es la posibilidad, medida en términos porcentuales, de que la comisión de una infracción sea detectada por la autoridad administrativa. Si una infracción es muy difícil de detectar, le corresponderá un porcentaje bajo de probabilidad, como sería 10%, lo que significa que de cada 10 infracciones, una sería detectada por la autoridad; mientras que si es de mediana o fácil detección le corresponderá un porcentaje mayor, como por ejemplo, 50% (si de cada 2 infracciones, una sería detectada por la autoridad), 75% (si de cada 4 infracciones, 3 serían detectadas) ó 100% (todas las infracciones serían detectadas).

En tanto la propia norma establece que la sanción debe ser disuasoria, el criterio del beneficio ilícito es especialmente importante, pues permite analizar cuál fue el beneficio esperado por el infractor que le llevó a cometer la conducta sancionada pese a su prohibición. Este criterio está estrechamente vinculado a la expectativa de detección, que influirá decisivamente al hacer el análisis costo/beneficio al momento de cometer la infracción. Adicionalmente, se trata de factores todos ellos susceptibles de cierta objetivación, lo que permite una mayor claridad en la motivación de la sanción, facilitando su comprensión y posterior control, tanto en sede administrativa como en sede judicial.

Sin embargo, no debe olvidarse que en materia sancionadora no se castiga únicamente por el beneficio ilícito del infractor, sino también por el daño potencial o causado como consecuencia de la infracción. Por tanto, los criterios indicados en el párrafo anterior no son los únicos que deben tomarse en cuenta para establecer una sanción, que puede verse agravada o atenuada en aplicación del resto de criterios establecidos en la normativa vigente; esto es, los efectos sobre el mercado, la naturaleza del bien jurídico lesionado, la conducta del infractor y la reincidencia o incumplimiento reiterado, entre otros.

Además, debe resaltarse que en caso el beneficio ilícito sea difícil de cuantificar o no exista, la Comisión podrá considerar los demás criterios establecidos en el artículo 41°-A de la Ley de Protección al Consumidor con la finalidad de determinar la sanción que considere pertinente a cada caso concreto, aplicando además los agravantes y atenuantes que correspondan.

En consecuencia, la metodología empleada por esta Comisión parte de la determinación, siempre que sea posible, del beneficio ilícito esperado por el infractor, determinándose además la probabilidad de detección. A partir de estos criterios se determina lo que denominamos «multa base», lo que permite tener una base para la sanción, para cuya determinación final deberán aplicarse, cuando sea pertinente, los demás criterios establecidos en el artículo 41°-A de la Ley del Sistema de Protección al Consumidor, así como los que, supletoriamente, se encuentran establecidos en el numeral 3 del artículo 230° de la Ley del Procedimiento Administrativo General. Por su parte, en aquellos supuestos en donde sea imposible o muy difícil establecer el beneficio ilícito, los demás criterios serán igualmente aplicables, para así determinar la sanción a imponer”.

76. En ese sentido, el beneficio ilícito esperado por Mapfre consiste en el ahorro obtenido al no otorgar la cobertura del Seguro de Desgravamen contratado por la cónyuge del denunciante.
77. En función de lo expuesto, la Comisión no solo no cuenta con información que le permita cuantificar dicho ahorro, sino que no existe documentación alguna en el expediente que permita establecer un parámetro objetivo a fin de efectuar una presunción, tal como lo ha validado la Sala Especializada en Protección al Consumidor en la Resolución N° 1535-2009/SC2-INDECOPI (Expediente N° 014-2008/CPC-INDECOPI-ICA), razón por la cual, como se ha explicado líneas arriba, la graduación de la sanción se realizará a partir de los otros criterios previstos en el artículo 112 del Código.

— ***Daño al consumidor***

78. En relación con la infracción incurrida, se considerará el factor de graduación previsto en el numeral 3 del artículo 112 del Código, es decir, el daño consistente en haber rechazado a la denunciante la cobertura del Seguro de Desgravamen contratado por su cónyuge, generándole un perjuicio económico, en tanto tendría que asumir y seguir pagando la deuda que mantenía el causante.

— ***Efectos en el mercado***

79. Uno de los criterios idóneos para graduar la sanción, en el presente caso, será el efecto negativo en el mercado, pues la conducta de Mapfre genera desconfianza entre los usuarios que tienen contratados a su favor estos tipos de Seguros de Desgravamen. Ello, debido a que un beneficiario de un seguro tiene la expectativa de que, ante un siniestro, este cubrirá los daños que correspondan; sin embargo, la negativa de la cobertura por parte de la compañía aseguradora origina en los consumidores desconfianza en que el servicio contratado será efectivamente brindado de acuerdo con las condiciones de la póliza y a la normativa vigente.
80. Así, a criterio de la Comisión el accionar de Mapfre debe ser considerado como una circunstancia agravante especial, debido a que esta — teniendo conocimiento de la conducta infractora — dejó de adoptar las medidas necesarias para evitar o mitigar sus consecuencias en perjuicio de la denunciante.

— ***Multa base***

81. Por lo expuesto, y considerando que la potestad sancionadora otorgada a la autoridad administrativa debe ser ejercida dentro de los parámetros fijados por el ordenamiento jurídico y conforme a los principios que inspiran en ejercicio del poder punitivo del Estado; y, adicionalmente, en aplicación del principio de razonabilidad y predictibilidad que establece el numeral 3 del artículo 248 del TUO de la LPAG, la Comisión considera que corresponde sancionar a Mapfre con una multa de cinco (5) UIT.
82. La conducta infractora cuenta con un mayor efecto negativo en el mercado, debido a que el contexto de crisis sanitaria, la negativa a cubrir a asegurados fallecidos por

COVID-19 incrementa la desconfianza de las personas que resultaran beneficiarias de seguros de desgravamen.

— **Circunstancia agravante especial**

83. En el presente caso, ha quedado en evidencia que Mapfre negó injustificadamente la cobertura del Seguro de Desgravamen de un asegurado que había fallecido por COVID-19, aplicando un supuesto que no correspondía.

— **Multa Final**

84. Por lo expuesto, la sanción a imponer deberá guardar correspondencia, razonabilidad y proporcionalidad con la conducta infractora del denunciado y los efectos de esta, por lo que, considerando los factores de graduación expuestos y bajo los mencionados parámetros, la Comisión considera pertinente acoger la recomendación efectuada por la Secretaría Técnica a través del Informe Final de Instrucción N° 0611-2021/CC1-ST, e imponer a Mapfre una multa ascendente a diez (10) Unidades Impositivas Tributarias³⁰.

Sobre las costas y los costos del procedimiento

85. El artículo 7 de la Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, aprobada por Decreto Legislativo 807³¹, dispone que es potestad de la Comisión ordenar el pago de los costos y costas en que hubiera incurrido el interesado o el Indecopi.
86. En el presente caso, en tanto se ha determinado la responsabilidad administrativa de Mapfre, la Comisión considera que debe ordenársele el pago de las costas y costos del procedimiento en favor de la señora Antón.
87. En consecuencia, Mapfre deberá cumplir con pagar a la señora Antón las costas del procedimiento que, a la fecha, ascienden a la suma de S/ 36,00, en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución³².
88. Asimismo, en un plazo no mayor de cinco (5) días hábiles contado a partir del vencimiento del plazo mencionado en el párrafo anterior, Mapfre deberá presentar ante la Comisión los medios probatorios que acrediten el cumplimiento del mandato

³⁰ Cabe precisar que, en un procedimiento previo, se ha impuesto similar sanción ante la infracción cometida por el proveedor denunciado. Al respecto, puede verse la Resolución Final 2423-2021/CC1.

³¹ **LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI, APROBADO POR DECRETO LEGISLATIVO 807 y publicada el 18 de abril de 1996**

Artículo 7º.- En cualquier procedimiento contencioso seguido ante el Indecopi, la Comisión u Oficina competente, además de imponer la sanción que corresponda, podrá ordenar que el infractor asuma el pago de las costas y costos del proceso en que haya incurrido el denunciante o el Indecopi. En caso de incumplimiento de la orden de pago de costas y costos del proceso, cualquier Comisión u Oficina del Indecopi podrá aplicar las multas previstas en el inciso b) del artículo 38 del Decreto Legislativo N° 716.

³² Tasa correspondiente al derecho de presentación de la denuncia.

ordenado, bajo apercibimiento de imponerle una multa coercitiva conforme a lo establecido en el artículo 118 del Código³³.

89. Es pertinente informar que si la señora Antón comunica a la Comisión el incumplimiento del mandato ordenado y Mapfre no presenta ante este órgano colegiado los medios probatorios que acrediten que cumplieron con el referido mandato, la autoridad administrativa evaluará la imposición de la multa coercitiva por incumplimiento de pago de costas liquidadas³⁴.
90. Sin perjuicio de ello y, de considerarlo pertinente, una vez que se ponga fin a la instancia administrativa, la señora Antón podrá solicitar el reembolso de los montos adicionales en que hubiese incurrido para la tramitación del presente procedimiento, para lo cual deberá presentar una solicitud de liquidación de costas y costos ante el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 1.

Sobre la inscripción de Mapfre en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi

91. El artículo 119 del Código precisa que el Indecopi lleva un registro de las infracciones que se comprueben y de las sanciones que se impongan en los procedimientos por infracción a la normativa de protección al consumidor, con la finalidad de contribuir a la

³³ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, publicada el 2 de setiembre de 2010, modificada por el DECRETO LEGISLATIVO 1308, publicado el 30 de diciembre de 2016**

Artículo 118.- Multas coercitivas por incumplimiento del pago de costas y costos

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

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

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

(Subrayado agregado)

³⁴ **DIRECTIVA N° 001-2021-COD-INDECOPI, DIRECTIVA ÚNICA QUE REGULA LOS PROCEDIMIENTOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR PREVISTOS EN EL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, aprobada por RESOLUCIÓN N° 049-2021-PRE, publicada el 30 de abril de 2021**

Artículo 41.- Incumplimiento del pago de costas y costos

41.1 En caso de incumplimiento del mandato de pago de costas y/o costos liquidados, el beneficiario de dicho mandato deberá comunicar este hecho a la autoridad administrativa.

41.2 El órgano resolutivo de procedimientos sumarísimos una vez recibida la comunicación de incumplimiento por parte del beneficiado por el mandato de pago de costas y costos, atendiendo a las circunstancias del caso, podrá otorgar al administrado obligado por el mandato un plazo adicional de dos días (2) hábiles para cumplir con el apercibimiento de comunicar el cumplimiento del mandato impuesto.

41.3 En caso el obligado no acredite el cumplimiento del pago de las costas y costos o se verifique el incumplimiento del mismo, se procede con la imposición de la multa coercitiva, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 118 del Código.

41.4 En el caso en el que el obligado apercibido acredite el cumplimiento oportuno del mandato ordenado, el órgano resolutivo deberá comunicar de tal hecho al beneficiado, quien, de considerar que persiste el incumplimiento, podrá solicitar el inicio de un procedimiento administrativo sancionador por incumplimiento de pago de costas y costos previsto en el artículo 106 del Código, debiendo cumplir con realizar el pago del derecho de tramitación, conforme a lo establecido en el Texto Único de Procedimientos Administrativos del INDECOPI.

transparencia de las transacciones del mercado³⁵.

92. La referida norma establece que los proveedores que sean sancionados mediante resolución firme en sede administrativa quedan automáticamente registrados en el referido registro por el lapso de cuatro (4) años, contados a partir de la fecha de la resolución.
93. En la medida que a través del presente pronunciamiento se ha verificado la comisión una infracción al Código por parte de Mapfre, corresponde ordenar su inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi, una vez que la resolución emitida por este órgano colegiado sea declarada firme en sede administrativa.

RESUELVE

PRIMERO: declarar fundada la denuncia presentada por la señora Maribel Antón Colmenares de Villegas contra Mapfre Perú Vida Seguros y Reaseguros S.A. por infracción a los artículos 18 y 19 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en la medida que ha quedado acreditado que la compañía aseguradora se negó injustificadamente a activar el Seguro de Desgravamen por el fallecimiento del cónyuge de la denunciante.

SEGUNDO: ordenar a Mapfre Perú Vida Seguros y Reaseguros S.A., en calidad de medida correctiva, que, en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles contado a partir del día siguiente de la notificación de la presente resolución, cumpla con otorgar a la señora Maribel Antón Colmenares de Villegas la cobertura del Seguro de Desgravamen de acuerdo con los términos establecidos en la póliza de este. Para lo cual, en un plazo no mayor de cinco (5) días hábiles contado a partir del vencimiento del plazo otorgado inicialmente, Mapfre Perú Vida Seguros y Reaseguros S.A. deberá presentar ante la Comisión de Protección al Consumidor N° 1 los medios probatorios que acrediten el cumplimiento del mandato ordenado, bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva conforme a lo establecido en el artículo 117 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, así como en el numeral 40.3 de la Directiva N° 001-2021/DIR-COD-INDECOPI denominada "Directiva Única que regula los procedimientos de protección al consumidor previstos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor".

TERCERO: sancionar a Mapfre Perú Vida Seguros y Reaseguros S.A. con una multa de diez (10) Unidades Impositivas Tributarias, por la infracción a los artículos 18 y 19 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor. Dicha sanción será rebajada en 25% si la compañía aseguradora consiente la presente resolución y procede a cancelar la misma en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles, contado a partir de la notificación de la

³⁵ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, publicada el 2 de setiembre de 2010 y modificada por el DECRETO LEGISLATIVO N° 1308, publicado el 30 de diciembre de 2016**

Artículo 119.- Registro de infracciones y sanciones

El Indecopi lleva un registro de infracciones y sanciones a las disposiciones del presente Código con la finalidad de contribuir a la transparencia de las transacciones entre proveedores y consumidores y orientar a estos en la toma de sus decisiones de consumo. Los proveedores que sean sancionados mediante resolución firme en sede administrativa quedan automáticamente registrados por el lapso de cuatro (4) años contados a partir de la fecha de dicha resolución. La información del registro es de acceso público y gratuito.

presente resolución, conforme a lo establecido en el artículo 113 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.³⁶.

CUARTO: requerir a Mapfre Perú Vida Seguros y Reaseguros S.A. el cumplimiento espontáneo de la multa impuesta en la presente resolución, bajo apercibimiento de iniciar el medio coercitivo específicamente aplicable, de acuerdo a lo establecido en el numeral 4 del artículo 205 del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS³⁷, precisándose que los actuados serán remitidos a la Unidad de Ejecución Coactiva para los fines de ley en caso de incumplimiento³⁸.

QUINTO: ordenar a Mapfre Perú Vida Seguros y Reaseguros S.A. que, en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles contado a partir del día siguiente de la notificación de la presente resolución, cumpla con pagar a la señora Maribel Antón Colmenares de Villegas las costas del procedimiento que, a la fecha, ascienden a S/ 36,00; para lo cual, en un plazo no mayor de cinco (5) días hábiles contado a partir del vencimiento del plazo otorgado inicialmente, la denunciada deberá presentar ante la Comisión de Protección al Consumidor N° 1 los medios probatorios que acrediten el cumplimiento del mandato ordenado, bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva conforme a lo establecido en el artículo 118 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

SEXTO: disponer la inscripción de Mapfre Perú Vida Seguros y Reaseguros S.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 119 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor³⁹.

³⁶ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, publicada el 2 de setiembre de 2010 y modificada por el DECRETO LEGISLATIVO N° 1308, publicado el 30 de diciembre de 2016**
Artículo 113.- Cálculo y rebaja del monto de la multa
(...)
La multa aplicable es rebajada en un veinticinco por ciento (25%) cuando el infractor cancele el monto de la misma con anterioridad a la culminación del término para impugnar la resolución que puso fin a la instancia y en tanto no interponga recurso alguno contra dicha resolución.

³⁷ **DECRETO SUPREMO N° 004-2019-JUS, TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, publicado el 25 de enero de 2019**
Artículo 205.- Ejecución forzosa
Para proceder a la ejecución forzosa de actos administrativos a través de sus propios órganos competentes, o de la Policía Nacional del Perú, la autoridad cumple las siguientes exigencias:
(...)
4. Que se haya requerido al administrado el cumplimiento espontáneo de la prestación, bajo apercibimiento de iniciar el medio coercitivo específicamente aplicable.

³⁸ **DECRETO SUPREMO N° 004-2019-JUS, TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, publicado el 25 de enero de 2019**
Artículo 205.- Ejecución forzosa
Para proceder a la ejecución forzosa de actos administrativos a través de sus propios órganos competentes, o de la Policía Nacional del Perú, la autoridad cumple las siguientes exigencias:
(...)
4. Que se haya requerido al administrado el cumplimiento espontáneo de la prestación, bajo apercibimiento de iniciar el medio coercitivo específicamente aplicable.

³⁹ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, publicada el 2 de setiembre de 2010 y modificada por el DECRETO LEGISLATIVO N° 1308, publicado el 30 de diciembre de 2016**
Artículo 119.- Registro de infracciones y sanciones
El Indecopi lleva un registro de infracciones y sanciones a las disposiciones del presente Código con la finalidad de contribuir a la transparencia de las transacciones entre proveedores y consumidores y orientar a estos en la toma de sus

SÉPTIMO: informar a las partes que la presente resolución tiene vigencia desde el día de su notificación y no agota la vía administrativa. En tal sentido, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 38 del Decreto Legislativo N° 807, el único recurso impugnativo que puede interponerse contra lo dispuesto por la Comisión de Protección al Consumidor N° 1 es el de apelación⁴⁰, el cual debe ser presentado ante dicho órgano colegiado en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles, contado a partir del día siguiente de su notificación⁴¹, ello de acuerdo a lo establecido en el artículo 218 del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General; caso contrario, la resolución quedará consentida⁴².

Con la intervención de las señoras Comisionadas: Erika Claudia Bedoya Chirinos, Evelyn Edith Chumacero Asención y María de Fátima Ponce Regalado.

ERIKA CLAUDIA BEDOYA CHIRINOS
Presidenta

decisiones de consumo. Los proveedores que sean sancionados mediante resolución firme en sede administrativa quedan automáticamente registrados por el lapso de cuatro (4) años contados a partir de la fecha de dicha resolución. La información del registro es de acceso público y gratuito.

⁴⁰ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, publicada el 2 de setiembre de 2010 y modificada por el DECRETO LEGISLATIVO N° 1308, publicado el 30 de diciembre de 2016**

DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS MODIFICATORIAS.

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

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

"Artículo 38°.- El único recurso impugnativo que puede interponerse durante la tramitación del procedimiento es el de apelación, que procede únicamente contra la resolución que pone fin a la instancia, contra la resolución que impone multas y contra la resolución que dicta una medida cautelar (...)"

⁴¹ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, aprobado por DECRETO SUPREMO N° 004-2019-JUS y publicado el 25 de enero de 2019**

Artículo 218.- Recursos administrativos

218.1 Los recursos administrativos son:

(...)

b) Recurso de apelación

(...)

218.2 El término para la interposición de los recursos es de quince (15) días perentorios (...).

⁴² **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, aprobado por DECRETO SUPREMO N° 004-2019-JUS y publicado el 25 de enero de 2019**

Artículo 222.- Acto firme

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