



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 0657-2025/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0216-2022/CPC-INDECOPI-LAM

PROCEDENCIA : COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI
DE LAMBAYEQUE
PROCEDIMIENTO : DE PARTE
DENUNCIANTE : ANA IRIS REYES CULQUI
DENUNCIADA : MAPFRE PERÚ COMPAÑÍA DE SEGUROS Y
REASEGUROS S.A.
MATERIA : GRADUACIÓN DE LA SANCIÓN
ACTIVIDAD : SEGUROS GENERALES

SUMILLA: *Se confirma la resolución venida en grado, que sancionó a Mapfre Perú Compañía de Seguros y Reaseguros S.A. con una multa de 22,97 UIT, por negar de manera injustificada la pensión de sobrevivencia del seguro ante el fallecimiento del cónyuge de la denunciante.*

SANCIÓN: 22,97 UIT

Lima, 24 de febrero de 2025

ANTECEDENTES

1. Por Resolución 0006-2023/INDECOPI-LAM del 9 de enero de 2023¹, la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Lambayeque -en adelante, la Comisión- declaró fundada la denuncia interpuesta por la señora Ana Iris Reyes Culqui -en adelante, la señora Reyes- contra Mapfre Perú Compañía de Seguros y Reaseguros S.A.² -en adelante, Mapfre-, con establecimiento comercial en *Avenida Armendáriz 345 – Urbanización Armendáriz, distrito de Miraflores, provincia y departamento de Lima*, por presunta infracción del artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor -en adelante, el Código-, al considerar que la compañía de seguros negó a la denunciante, de forma injustificada, la pensión de sobrevivencia relacionada al Seguro Complementario de Trabajo de Riesgo (en adelante, SCTR) Pensión de Sobrevivencia, en mérito a que su esposo el señor Miguel Ángel Coronado Peche -en adelante, el señor Coronado-, sufrió un accidente de trabajo en la Obra de Construcción del Colegio “IE Santa Magdalena Sofia N° 306” – Chiclayo -en adelante, Colegio-, el 7 de febrero de 2022, situación que causó su muerte; sancionándola con una multa de 6,89 UIT, ordenándole una medida correctiva reparadora³, condenándola al pago de las costas y costos del procedimiento y disponiendo su inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi -en adelante, el RIS-.

¹ Previamente, el 12 de diciembre de 2022, la Secretaría Técnica de la Comisión emitió el Informe Final de Instrucción 0332-2022-LAM/INDECOPI, el cual fue puesto en conocimiento de los administrados el mismo día, siendo que las partes no formularon observaciones al respecto.

² Ruc: 20418896915, con domicilio fiscal en Avenida Armendáriz 345 – Urbanización Armendáriz - Lima - Lima - Miraflores.

³ En dicho pronunciamiento, la Comisión ordenó a Mapfre como medida correctiva reparadora que, en un plazo máximo de quince días hábiles de notificada la citada resolución cumpla con hacer efectiva la cobertura del Seguro Complementario de Trabajo de Riesgo solicitada por la denunciante. Asimismo, dispuso remitir una copia de la presente resolución a la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, para que, en el marco de sus competencias, adopte las medidas que considere pertinentes.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 0657-2025/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0216-2022/CPC-INDECOPI-LAM

2. Ante la apelación planteada por Mapfre el 2 de febrero de 2023, la Sala Especializada en Protección al Consumidor -en adelante, la Sala- emitió la Resolución 3561-2023/SPC-INDECOPI del 27 de diciembre de 2023, determinando confirmar la resolución recurrida, en el extremo que declaró la responsabilidad de la aseguradora, por el hecho detallado en el párrafo precedente, entre otros. Asimismo, declaró la nulidad parcial de la Resolución 0006-2023/INDECOPI-LAM, que sancionó a Mapfre con una multa de 6,89 UIT, por no fundamentar cuál era la cuantía analizada para considerar que la infracción afectada era menor a 4 UIT y no tener en cuenta que la misma involucraba una afectación a la subsistencia del asegurado, ordenándole a la Comisión que emita un nuevo pronunciamiento.
3. En atención a que el 1 de febrero de 2024, la denunciante presentó un escrito, a través del cual se desistió del procedimiento iniciado contra Mapfre, solicitando la conclusión anticipada del procedimiento, la Comisión emitió la Resolución 0150-2024/INDECOPI-LAM del 4 de marzo de 2024, a través de la cual: i) Desestimó la conclusión anticipada del procedimiento solicitada por las partes del procedimiento, dado que mediante Resolución 3561-2023/SPC-INDECOPI se resolvió el fondo del asunto que fue materia de controversia, agotándose la vía administrativa; y, ii) Sancionó a Mapfre con una multa ascendente a 22,97 UIT, por negar, de forma injustificada, la pensión de sobrevivencia del seguro ante el fallecimiento del cónyuge de la denunciante ocurrido el 7 de febrero de 2022.
4. El 27 de marzo de 2024, Mapfre apeló la Resolución 0150-2024/INDECOPI-LAM, manifestando lo siguiente:
 - i) Que, contrariamente a lo señalado por la Comisión, la Resolución 3561-2023/SPC-INDECOPI no agotó la vía administrativa; por lo que, debió ampararse su solicitud de conclusión anticipada del procedimiento, en virtud de la transacción extrajudicial que celebró con la denunciante.
 - ii) Que, en el cuarto punto resolutivo se precisó que la Resolución 0150-2024/INDECOPI-LAM podría ser apelada, conforme al artículo 38° del Decreto Legislativo N° 807, sin precisarse que esta se debía interponer únicamente respecto de la sanción.
 - iii) Que, la sanción impuesta en su contra vulneró la prohibición de la reforma en peor, por el valor de su cuantía -de 22,97 UIT-, la que superaba a la multa impuesta inicialmente -de 6,89 UIT-.
 - iv) Que, la Comisión no tuvo en cuenta que en el presente caso no existió un daño ni vulneración a un bien público jurídicamente protegido, no existió una conducta ilícita; no se obtuvo un beneficio ilícito y no tuvo intención de incurrir en esta.

ANÁLISIS

Cuestiones previas:

M-SPC-13/1B

2/7



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 0657-2025/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0216-2022/CPC-INDECOPI-LAM

- i) Sobre la responsabilidad de Mapfre y el desistimiento planteado por la denunciante
5. Tal como se señaló en el considerando 2 de la presente decisión, por Resolución 3561-2023/SPC-INDECOPI, si bien la Sala confirmó la resolución recurrida, en el extremo que declaró la responsabilidad de la aseguradora por el hecho materia de controversia, declaró la nulidad parcial de la misma, en el punto que la sancionó con una multa 6,89 UIT por tal infracción, debido a que no fundamentó el beneficio ilícito aplicado. Por lo que, solo correspondía que la Comisión realice una nueva graduación de la multa, fundamentando el nivel del tipo de infracción, así como debiendo tener en cuenta la afectación a la subsistencia del asegurado, razón por la cual, dicho órgano resolutorio emitió la Resolución 0150-2024/INDECOPI-LAM, sancionando a Mapfre con una multa de 22,97 UIT.
6. Por tanto, aun cuando la denunciante presentó un escrito ante la Comisión, a través del cual se desistió del procedimiento iniciado contra Mapfre, solicitando la conclusión anticipada del procedimiento, dado que el extremo relacionado a la responsabilidad de la aseguradora por denegar injustificadamente la pensión de sobrevivencia del seguro ante el fallecimiento del cónyuge de la denunciante fue un punto resuelto por la Sala en la Resolución 3561-2023/SPC-INDECOPI, este adquirió la calidad de cosa decidida⁴, razón por la cual ya no cabía que dicho acuerdo ampare tal extremo, toda vez que no estaba pendiente que se emita un nuevo pronunciamiento sobre el mismo.
7. Además, dicho acuerdo tampoco alcanzaba a la sanción impuesta por la Administración, toda vez que, conforme al criterio sostenido por la Sala en reiterados pronunciamientos⁵, la sanción administrativa persigue una finalidad pública por parte del Estado que es desincentivar conductas ilícitas, razón por la cual no admite como motivación posible un afán retributivo a favor del particular denunciante. Por lo que, es la propia Administración la encargada de establecer la procedencia y naturaleza de la sanción a imponer, así como la cuantía de ser el caso, de modo tal que cumpla con los fines públicos antes citados, debiendo desestimarse lo sostenido en vía de apelación por Mapfre, por cuanto el desistimiento de la consumidora y la transacción extrajudicial que celebraron las partes no surte efectos en la sanción impuesta a Mapfre.

⁴ Cabe precisar que, mediante la Resolución 3220-2023/SPC-INDECOPI del 22 de noviembre de 2023, la Sala ya ha utilizado el término de "cosa decidida", el cual se refiere a "una resolución final que se emitió luego de haberse cumplido todas las etapas del procedimiento y que solamente puede ser cuestionada en sede judicial a través del proceso contencioso administrativo. (...) es aquel que no puede ser impugnado por las vías ordinarias del recurso administrativo, sea porque se trata de un pronunciamiento emitido por la última instancia administrativa o porque no fueron interpuestos los recursos administrativos correspondientes en el plazo otorgado por la ley."

⁵ Ver la Resolución 0485-2019/SPC-INDECOPI del 22 de febrero de 2019, Resolución 0143-2020/SPC-INDECOPI del 15 de enero de 2020, Resolución 0014-2023/SPC-INDECOPI del 3 de enero de 2023, Resolución 2359-2024/SPC-INDECOPI del 29 de agosto de 2024.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 0657-2025/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0216-2022/CPC-INDECOPI-LAM

8. Por lo tanto, a través de la presente resolución, únicamente corresponde emitir un pronunciamiento respecto de la sanción impuesta por la Comisión a la aseguradora.

Sobre la graduación de la sanción

9. Las sanciones de tipo administrativo tienen por principal objeto disuadir o desincentivar la realización de infracciones por parte de los administrados. En ese sentido, la finalidad de estas es, en último extremo, adecuar las conductas al cumplimiento de determinadas normas. Por ello, a efectos de graduar la sanción a imponer, Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General -en adelante, el TUO de la LPAG- contempla los Principios de Razonabilidad⁶ y Proporcionalidad en el ejercicio de la potestad sancionadora administrativa.
10. En virtud del primero, la autoridad administrativa debe asegurar que la magnitud de las sanciones administrativas sea mayor a las eventuales ventajas que obtenga el infractor, ello con la finalidad de desincentivar la realización de las conductas infractoras. Por su parte, el Principio de Proporcionalidad, busca que los medios empleados por el juzgador sean los más idóneos a efectos de desincentivar la conducta en tutela de determinado interés público, pero que a su vez signifique la menor afectación posible de los derechos de los imputados.
11. Aunado a lo anterior, el Decreto Supremo 032-2021-PCM, Decreto Supremo que aprueba la graduación, metodología y factores para la determinación de las multas que impongan los órganos resolutivos del Indecopi respecto de las infracciones sancionables en el ámbito de su competencia -el Decreto Supremo 032-2021-PCM-, establece que los parámetros contemplados en su contenido deben ser aplicados por, entre otros, la Sala, para los procedimientos iniciados a partir de su entrada en vigencia (14 de junio de 2021), como como en el presente caso, por cuanto Mapfre fue notificada con la imputación de cargos el 20 de julio del 2022⁷.
12. La Comisión sancionó a Mapfre con una multa de 22,97 UIT por no otorgar a la denunciante la cobertura del SCTR, en virtud de los siguientes factores: i) La infracción cometida presentó un nivel alto (k)⁸, debido a que se encontraba vinculada a infracciones que pueden generar afectaciones a la subsistencia

⁶ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, LEY 27444 APROBADO POR DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 248º.- Principios de la potestad sancionadora administrativa.** La potestad sancionadora de todas las entidades está regida adicionalmente por los siguientes principios especiales: (...) **3. Razonabilidad.-** Las autoridades deben prever que la comisión de la conducta sancionable no resulte más ventajosa para el infractor que cumplir las normas infringidas o asumir la sanción. Sin embargo, las sanciones a ser aplicadas deben ser proporcionales al incumplimiento calificado como infracción, observando los siguientes criterios que se señalan a efectos de su graduación: a) El beneficio ilícito resultante por la comisión de la infracción; b) La probabilidad de detección de la infracción; c) La gravedad del daño al interés público y/o bien jurídico protegido; d) El perjuicio económico causado; e) La reincidencia, por la comisión de la misma infracción dentro del plazo de un (1) año desde que quedó firme la resolución que sancionó la primera infracción. f) Las circunstancias de la comisión de la infracción; y g) La existencia o no de intencionalidad en la conducta del infractor.

⁷ Obra en foja 75 del Expediente.

⁸ Para determinar el factor del nivel de afectación de la infracción (k), se recurrió al Cuadro 16 del Decreto Supremo.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 0657-2025/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0216-2022/CPC-INDECOPI-LAM

- del consumidor; ii) La denunciada era una gran empresa (K_i)⁹ 10; iii) El factor de duración (D) fue de 1,0¹¹, pues se trataba de una infracción de naturaleza instantánea al producirse en un solo momento -negativa de otorgar la cobertura del SCTR-; iv) No se configuró ningún factor agravante o atenuante¹² 13; y, v) La multa no superó el tope legal máximo (M^*).
13. Ante lo alegado por Mapfre en vía de apelación, en lo referido a una presunta vulneración del principio de prohibición de la reforma en peor, corresponde indicar que, en el presente caso, la imposición de una multa de 22,97 UIT por parte de la Comisión respondió al mandato dispuesto por la Sala mediante la Resolución 3561-2023/SPC-INDECOPI, en la cual ordenó que dicho órgano resolutorio evalúe la imposición de una nueva sanción.
 14. Tal decisión obedeció a que la multa de 6,89 UIT impuesta en un primer momento por la Comisión fue graduada sin fundamentarse la cuantía analizada para considerar que la infracción afectada era menor a 4 UIT; así como, que no se tuvo en cuenta que la misma involucraba una afectación a la subsistencia del asegurado, vicios insubsanables que conllevaban a que se efectuara un nuevo análisis respecto de la sanción que le correspondía imponer a la denunciada.
 15. En ese sentido, según fue indicado por la Sala en la Resolución 3561-2023/SPC-INDECOPI, era conveniente que la primera instancia emita un nuevo pronunciamiento, desarrollando una nueva graduación de la sanción que subsanara los vicios que acarrearón su nulidad y se encontrara debidamente fundamentada, según la cuantía que estimara pertinente; para lo cual, incluso, debía evaluar los factores que podían implicar que el valor de esta fuera superior.
 16. Por tanto, contrariamente a lo argumentado por Mapfre, al haberse efectuado una nueva graduación de la sanción de parte de la Comisión en la Resolución 0150-2024/INDECOPI-LAM, cuya sustentación –como pudo advertirse- se encontró debidamente motivada, no se estaría vulnerando la prohibición de la reforma en peor o *reformatio in peius*, establecida en el numeral 3 del artículo 258^o del TUO de la LPAG, toda vez que la multa inicialmente impuesta quedó sin validez al haber sido declarada nula, dando paso a un nuevo pronunciamiento que recogió un análisis distinto, debiendo desvirtuarse lo

⁹ Calificación otorgada según la información contenida en la base de datos denominada "Padrón SUNAT".

¹⁰ **Etapas I: Multa base (m):** Determinada al multiplicar los valores preestablecidos de acuerdo con el nivel de afectación de la infracción y el tamaño del infractor (k) por el factor de duración (D), conforme a lo siguiente: $(m) = (k) * (D)$, conforme a lo establecido en el Cuadro 19 del Decreto Supremo.

¹¹ De acuerdo con el Cuadro 23 del Decreto Supremo.

¹² Lo que implicaría que dicho factor sea igual a 1 ($F = 1$ o 100 %), por lo que el factor (F) será igual a 1.

¹³ **Etapas II: multa preliminar (M):** Valor que resultaba de multiplicar la multa base (m) por los factores agravantes o atenuantes (F), conforme a la siguiente fórmula: $(M) = (m) * (F)$. Cabe precisar que (F) se obtendría de la sumatoria de los factores agravantes o atenuantes previstos, de acuerdo con la fórmula establecida en el inciso B del Capítulo I del Decreto Supremo, conforme se detalla a continuación: $(F) = 1 + (f_1 + f_2 + f_3 + \dots + f_n)$, donde "n" representaría el número de circunstancias agravantes o atenuantes identificadas.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 0657-2025/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0216-2022/CPC-INDECOPI-LAM

argumentado por la denunciada en vía de apelación.

17. De otro lado, Mapfre señaló que la Comisión no tuvo en cuenta que en el presente caso no existió un daño ni vulneración a un bien público jurídicamente protegido, no existió una conducta ilícita; no se obtuvo un beneficio ilícito ni tuvo intención de incurrir en esta.
18. Al respecto, cabe indicar que, conforme a lo señalado anteriormente, al momento del inicio del presente procedimiento, se encontraba vigente el Decreto Supremo 032-2021-PCM; por lo que, la Comisión no se encontraba obligada a aplicar los criterios expuestos por la denunciada, pues estos se encuentran recogidos en el artículo 112° del Código, disposición normativa que no fue adoptada en el presente caso.
19. Sin perjuicio de lo anterior, es preciso señalar que, en el presente caso, existió una conducta ilícita, la cual quedó probada y generó que la esposa del asegurado no pueda contar con el beneficio que le correspondía; se obtuvo un beneficio ilícito consistente en el ahorro obtenido por no otorgar la cobertura que correspondía, siendo que la falta de intencionalidad no es un factor que se tome en cuenta al momento de graduar la sanción; por lo que, corresponde desvirtuar lo argumentado por la aseguradora.
20. En virtud de lo expuesto y a mayor abundamiento, cabe mencionar que, en atención al Principio de Predictibilidad¹⁴ que orienta el procedimiento administrativo, la Sala ha verificado que, en un pronunciamiento anterior, esto es, la Resolución 3142-2024/SPC-INDECOPI del 25 de noviembre de 2024, el monto de la multa impuesta a una aseguradora por una infracción similar a la detectada en el presente caso también ascendió a 22,97 UIT, en cuyo desarrollo se aplicaron similares factores a los adoptados por la Comisión en el presente procedimiento. Por todo lo cual, corresponde confirmar la resolución venida en grado, en el presente punto.

RESUELVE:

PRIMERO: Confirmar la Resolución 0150-2024/INDECOPI-LAM del 4 de marzo de 2024, emitida por la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Lambayeque, que sancionó a Mapfre Perú Compañía de Seguros y Reaseguros S.A. con una multa de 22,97 UIT, por negar de manera injustificada la pensión de sobrevivencia del seguro ante el fallecimiento del cónyuge de la denunciante.

¹⁴

TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, aprobada por el DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. TÍTULO PRELIMINAR. ARTÍCULO IV.- Artículo 1°. - El procedimiento administrativo se sustenta fundamentalmente en los siguientes principios, sin perjuicio de la vigencia de otros principios generales del Derecho Administrativo: (...) 1.15. Principio de Predictibilidad o de confianza legítima. - La autoridad administrativa brinda a los administrados o sus representantes información veraz, completa y confiable sobre cada procedimiento a su cargo, de modo tal que, en todo momento, el administrado pueda tener una comprensión cierta sobre los requisitos, trámites, duración estimada y resultados posibles que se podría obtener. Las actuaciones de la autoridad administrativa son congruentes con las expectativas legítimas de los administrados razonablemente generadas por la práctica y los antecedentes administrativos, salvo que por las razones que se expliciten, por escrito, decida apartarse de ellos. (...)



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 0657-2025/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0216-2022/CPC-INDECOPI-LAM

SEGUNDO: Requerir a Mapfre Perú Compañía de Seguros y Reaseguros S.A. el pago espontáneo de la multa impuesta, bajo apercibimiento de iniciar el medio coercitivo específicamente aplicable, de acuerdo con lo establecido en el numeral 4 del artículo 205° del Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo 004-2019-JUS, precisándose, además, que los actuados serán remitidos a la Unidad de Ejecución Coactiva para los fines de ley en caso de incumplimiento.

Con la intervención de los señores vocales Hernando Montoya Alberti, Camilo Nicanor Carrillo Gómez, Julio Baltazar Durand Carrión, Claudia Antoinette Mansen Arrieta y Gianmarco Paz Mendoza.

HERNANDO MONTOYA ALBERTI
Presidente