



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 3228-2025/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0115-2024/CPC-INDECOPI-AQP

PROCEDENCIA : COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI
DE AREQUIPA
PROCEDIMIENTO : DE PARTE
DENUNCIANTE : PAMELA DEL PILAR TEJADA ROSADO
DENUNCIADOS : PACÍFICO COMPAÑÍA DE SEGUROS Y REASEGUROS
S.A.
RTS PERÚ PERITOS Y AJUSTADORES DE SEGUROS
S.A.C.
MATERIA : IDONEIDAD
ACTIVIDADES : SEGUROS Y REASEGUROS

SUMILLA: *Se confirma la resolución apelada, en el extremo declaró fundada la denuncia interpuesta contra Pacífico Compañía de Seguros y Reaseguros S.A. y RTS Perú Peritos y Ajustadores de Seguros S.A.C., al probarse que la liquidación del siniestro se efectuó sin considerar los términos de la póliza contratada.*

SANCIONES:

5 UIT, para Pacífico Compañía de Seguros y Reaseguros S.A.
5 UIT, para RTS Perú Peritos y Ajustadores de Seguros S.A.C.

Lima, 6 de octubre de 2025

ANTECEDENTES

1. Por Resolución 1 del 15 de abril del 2024¹, la Secretaría Técnica de la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Arequipa (en adelante, la Secretaría Técnica de la Comisión), admitió a trámite la denuncia de la señora Pamela del Pilar Tejada Rosado² (en adelante, la señora Tejada) contra Pacífico Compañía de Seguros y Reaseguros S.A.³ (en adelante, Pacífico), con domicilio fiscal ubicado en Av. Juan de Arona 830, distrito de San Isidro, provincia y departamento de Lima⁴ y RTS Perú Peritos y Ajustadores de Seguros S.A.C.⁵ (en adelante, RTS), con domicilio fiscal ubicado en Calle

¹ Mediante Resolución 7 de fecha 14 de noviembre del 2024, la Secretaría Técnica de la Comisión corrigió las imputaciones contenidas en la Resolución 1 del 15 de abril del 2024, respecto de las imputaciones en contra de RTS.

² Denuncia presentada el 13 de marzo del 2024.

³ RUC 20332970411.

⁴ De acuerdo con la información obtenida en: <http://www.sunat.gob.pe>.

⁵ RUC 20475887311.



Coronel Andrés Reyes 360, Int. 505a (Edificio Onix), distrito de San Isidro, provincia y departamento de Lima⁶, imputándoles, entre otros⁷, el haber incurrido en una presunta infracción del artículo 19 del Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código), en tanto habrían *“realizado una propuesta de liquidación del siniestro ocurrido en base a condiciones abusivas y no contempladas en la póliza en tanto no se debía aplicar la depreciación de sus productos”*.

2. A través de la Resolución 968-2024/INDECOPI-AQP del 5 de diciembre del 2024⁸, la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Arequipa (en adelante, la Comisión) resolvió lo siguiente:

- i) Declarar fundada la denuncia interpuesta por la señora Tejada contra Pacífico y RTS, por infracción del artículo 19 del Código, por haber realizado una propuesta de liquidación del siniestro ocurrido en base a condiciones abusivas y no contempladas en la póliza en tanto no se debía aplicar la depreciación de sus productos.
- ii) Impuso las siguientes sanciones: a) 5 UIT a Pacífico; y, b) 5 UIT a RTS, por infracción del artículo 19 del Código.
- iii) Ordenar como medida correctiva lo siguiente:
 - RTS y Pacífico cumplan con realizar una propuesta de liquidación del siniestro, tomando en consideración las condiciones acordadas en la póliza de seguro contratada por la denunciante, incluyendo la no depreciación de los productos.

⁶ De acuerdo con la información obtenida en: <http://www.sunat.gob.pe>.

⁷ En otros extremos, la Secretaría Técnica de la Comisión imputó contra RTS que: i) No habría brindado información veraz a la denunciante antes de la contratación del seguro hogar, en tanto se le indicó que para la cobertura de un siniestro no era necesaria la documentación referida a boletas, facturas o guías de los bienes, videos del momento de robo, los avances de la investigación policial, relación detallada de los bienes, sin embargo dicha información no resultó ser cierta ya que posteriormente se le requirió dicha documentación; ii) No habría dado cobertura al siniestro ocurrido el 11 de agosto de 2023 en el domicilio de la denunciante, a pesar de haber realizado la solicitud en el mes de agosto de 2023; y, iii) No habría dado respuesta a las solicitudes de acudir a un arbitraje remitidas por la denunciante mediante correos electrónicos remitidos por la denunciante en fechas 20 de diciembre de 2023 y 21 de diciembre de 2023 (02 correos).

Asimismo, imputó contra Pacífico que: i) No habría brindado información veraz a la denunciante antes de la contratación del seguro hogar, en tanto se le indicó que para la cobertura de un siniestro no era necesaria la documentación referida a boletas, facturas o guías de los bienes, videos del momento de robo, los avances de la investigación policial, relación detallada de los bienes, sin embargo dicha información no resultó ser cierta ya que posteriormente se le requirió dicha documentación; ii) No habría dado cobertura al siniestro ocurrido el 11 de agosto de 2023 en el domicilio de la denunciante, a pesar de haber realizado la solicitud en el mes de agosto de 2023; y, iii) No habría dado respuesta a las solicitudes de acudir a un arbitraje remitidas por la denunciante mediante correos electrónicos remitidos por la denunciante en fechas 20 de diciembre de 2023 y 21 de diciembre de 2023 (02 correos).

⁸ Por Resolución 9 del 26 de noviembre de 2024, la Secretaría Técnica de la Comisión puso en conocimiento de las partes el Informe Final de Instrucción 440-2024/ST-CPC-AQP del 26 de noviembre del 2024; el cual fue absuelto por el RTS el 27 de noviembre de 2024; y por Pacífico y la señora Tejada, el 3 de diciembre de 2024.



- iv) Condenar a los denunciados al pago de las costas y los costos del procedimiento a favor de la denunciante.
 - v) Disponer la inscripción de los denunciados en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi (en adelante, RIS)⁹.
3. El 13¹⁰ y 16 de enero de 2025, RTS y Pacífico apelaron la Resolución 968-2024/INDECOPI-AQP, respectivamente.
4. El 2 de julio de 2025, la señora Tejada absolvió la apelación de los denunciados, solicitando que sea rechazada.

ANÁLISIS

Cuestión previa: Sobre la nulidad planteada contra la resolución apelada

5. De la Resolución 968-2024/INDECOPI-AQP se advierte que la Comisión valoró todos los medios probatorios presentados por las partes que resultaban pertinentes para analizar la responsabilidad de Pacífico y RTS por la conducta denunciada, los cuales sustentaron las conclusiones a las que arribó; así como, se tomó en cuenta los argumentos expuestos en los escritos presentados durante la tramitación del expediente; por lo que, el cuestionamiento de Pacífico y RTS respecto a la vulneración de su derecho de

⁹ La Comisión también resolvió: i) Declarar improcedente la denuncia contra RTS, en lo referido a que el denunciado no habría brindado información veraz a la denunciante antes de la contratación del seguro hogar, en tanto se le indicó que para la cobertura de un siniestro no era necesaria la documentación referida a boletas, facturas o guías de los bienes, videos del momento de robo, los avances de la investigación policial, relación detallada de los bienes, sin embargo dicha información no resultó ser cierta ya que posteriormente se le requirió dicha documentación. ii) Declarar improcedente la denuncia contra RTS Perú, en lo referido a que el denunciado no habría dado cobertura al siniestro ocurrido el 11 de agosto de 2023 en el domicilio de la denunciante, a pesar de haber realizado la solicitud en el mes de agosto de 2023. iii) Declarar improcedente la denuncia contra RTS, en lo referido a que el denunciado no habría dado respuesta a las solicitudes de acudir a un arbitraje remitidas por la denunciante mediante correos electrónicos remitidos por la denunciante en fechas 20 de diciembre de 2023 y 21 de diciembre de 2023.

En otro extremo la Comisión resolvió: i) Declarar infundada la denuncia contra Pacífico, en lo referido a que el denunciado no habría brindado información veraz a la denunciante antes de la contratación del seguro hogar, en tanto se le indicó que para la cobertura de un siniestro no era necesaria la documentación referida a boletas, facturas o guías de los bienes, videos del momento de robo, los avances de la investigación policial, relación detallada de los bienes, sin embargo dicha información no resultó ser cierta ya que posteriormente se le requirió dicha documentación. ii) Declarar infundada la denuncia contra de Pacífico, en lo referido a que el denunciado no habría dado cobertura al siniestro ocurrido el 11 de agosto de 2023 en el domicilio de la denunciante, a pesar de haber realizado la solicitud en el mes de agosto de 2023. iii) Denegar las demás medidas correctivas solicitadas. iv) Declaró fundada la denuncia contra Pacífico, en virtud del allanamiento formulado, por no haber dado respuesta a las solicitudes de acudir a un arbitraje remitidas por la denunciante mediante correos electrónicos remitidos por la denunciante en fechas 20 de diciembre de 2023 y 21 de diciembre de 2023 (02 correos). v) Ordenó como medida correctiva que Pacífico cumpla con dar respuesta a la solicitud de la denunciante de fecha 20 y 21 de diciembre del 2023. vi) sancionó con una amonestación a Pacífico por no haber dado respuesta a las referidas solicitudes de la denunciante. Cabe señalar que, en tanto estas decisiones de la Comisión no han sido apeladas, han quedado firmes.

¹⁰ Asimismo, el 7 de julio de 2025, RTS reiteró sus argumentos de su apelación formulada el 13 de enero de 2025.



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 3228-2025/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0115-2024/CPC-INDECOPI-AQP

defensa y del principio de causalidad no implica que exista un vicio de nulidad en la mencionada Resolución y, en consecuencia, se declara improcedente la nulidad deducida por los denunciados.

Sobre el deber de idoneidad

6. El artículo 18 del Código define a la idoneidad de los productos y servicios como *“la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a 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”*. A su vez, el artículo 19 del Código indica que el proveedor *“responde por la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos”*.
7. El artículo 104° del Código recoge el supuesto de responsabilidad administrativa, en virtud del cual, frente a la acreditación por parte del consumidor de un defecto en el producto o servicio, se impone al proveedor la carga procesal de sustentar y acreditar que no es responsable por la falta de idoneidad del servicio ofrecido en el mercado. A su vez el proveedor puede exonerarse de responsabilidad únicamente si logra acreditar que existió una causa que califique como caso fortuito, fuerza mayor, hecho propio de tercero o negligencia del propio consumidor.
8. Dentro de una relación de consumo en materia de seguros, la principal obligación a cargo de la compañía de seguros consiste en cumplir con el pago de la indemnización convenida una vez que se acredite la ocurrencia del siniestro, siempre que dicha ocurrencia pueda subsumirse dentro de los riesgos cubiertos por el contrato de seguro y no se incurra en ninguna causal de exclusión de la cobertura contratada.
9. Así, un consumidor -como contratante de un seguro- esperaría legítimamente que le otorguen la cobertura respectiva ante la ocurrencia de un siniestro cuando se hayan cumplido con **las condiciones y términos pactados en la póliza de seguros contratada**. Contrario sensu, si el asegurado incumple con los términos contractuales derivados de la póliza de seguros, no puede esperar que la aseguradora proceda a hacer efectivo el seguro a su favor.
10. Cabe señalar que, la delimitación de la obligación de cobertura de la empresa aseguradora, así como de las demás obligaciones accesorias, emanan de las cláusulas contractuales pactadas y las normas legales que rigen el sistema de



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 3228-2025/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0115-2024/CPC-INDECOPI-AQP

seguros, debiendo observarse dichos parámetros al momento de analizar la idoneidad del servicio prestado.

11. En el presente caso, la señora Tejada denunció que Pacífico y RTS habrían realizado una propuesta de liquidación del siniestro ocurrido, en base a condiciones abusivas y no contempladas en la póliza en tanto no se debía aplicar la depreciación de sus productos.
12. La Comisión declaró fundada la denuncia contra Pacífico y RTS, al estimar que la liquidación realizada se efectuó sin considerar los términos de la póliza contratada.

Sobre la responsabilidad de Pacífico

13. En su recurso de apelación, Pacífico señaló que se vulneró el Principio de Causalidad, al atribuir responsabilidad compartida por la liquidación efectuada por los ajustadores, pese a que estos eran auxiliares de seguros independientes e imparciales.
14. En este punto, a fin de dilucidar si el siniestro materia de denuncia fue liquidado mediante la intervención de un ajustador, o no, cabe precisar que el artículo 5 de la Resolución SBS 3202-2013, Reglamento para la Gestión y Pago de Siniestros (en adelante, la Resolución SBS 3202-2013), dispone que la liquidación del siniestro puede ser efectuada por la compañía aseguradora con la colaboración de un perito de seguros, a fin de estimar la cuantía de los daños ocasionados por el siniestro, conforme a las facultades incluidas en el artículo 344 de la Ley 26702- o, puede ser encomendada a un ajustador de siniestros.
15. Del tenor de las disposiciones precitadas, se desprende que la compañía aseguradora se encuentra facultada a encomendar la liquidación del siniestro a un ajustador de siniestros; en este último supuesto, la labor del ajustador designado se encontrará orientada a determinar la procedencia de la cobertura del siniestro y, en tal caso, el monto indemnizatorio correspondiente al asegurado.
16. Por consiguiente, en atención a lo evaluado en el presente expediente, se aprecia que Pacífico fue el encargado de la propuesta de contratación de la empresa ajustadora y, en virtud de las cuestiones referidas al mejor manejo de la información para desenvolverse en el mercado, en razón de su especialización como proveedor del servicio contratado, corresponde que, asuma la responsabilidad por la debida o indebida liquidación realizada por RTS.



Sobre la responsabilidad de RTS

17. En su recurso de apelación, RTS señaló que emitió un Informe Final de Ajuste el 20 de diciembre de 2023, y que no existía la supuesta propuesta de liquidación. Asimismo, alegó que, aun si se considerara que hubo una propuesta, los ajustadores de siniestros son auxiliares y sus informes no son vinculantes.
18. En este punto, la normativa aplicable se muestra de manera resumida en el siguiente cuadro:

Norma	Artículos y resumen o cita de su contenido
Ley 29946, Ley del Contrato de Seguro	Artículo 38: La actuación del ajustador debe ser técnica, independiente e imparcial. Artículo 69: El contratante, asegurado o beneficiario deben proporcionar al asegurador, a su pedido, toda la información veraz, razonable y necesaria para verificar el siniestro o la extensión de la prestación a su cargo y permitir las indagaciones necesarias a tales fines.
Reglamento para la Gestión y Pago de Siniestros, aprobado por Resolución SBS 3202-2013	Artículo 4: Los asegurados deben permitir que las empresas y/o los ajustadores de siniestros realicen todas las indagaciones necesarias para determinar la procedencia de la cobertura de un siniestro y el importe de la indemnización u otra prestación, según corresponda, toda vez que, en caso contrario, no correrán los plazos indicados en los artículos 8 y 11 del mismo Reglamento, referidos a la liquidación del siniestro.
Ley 26702, Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros	Artículo 343: Establece como parte de las funciones de los ajustadores de seguros, calificar, informar y opinar si el siniestro se encuentra amparado por las condiciones de la póliza; establecer el monto de las pérdidas o daños amparados por la póliza y; señalar el importe que corresponde indemnizar con arreglo a las condiciones de la póliza.
Reglamento de Supervisión y Control de los Corredores y Auxiliares de	Artículo 52: La opinión de los ajustadores de siniestros es objetiva e independiente y no obliga a las partes del contrato de seguros. Artículo 55:



Seguros, aprobado por Resolución SBS 809-2019	<p>“55.1 Los ajustadores de siniestros son profesionales cuya función es la de investigar las circunstancias de la ocurrencia de los siniestros, determinando si este corresponde al riesgo asegurado y si, por las circunstancias en las que ocurrió, goza de la cobertura contratada en la póliza de seguros.</p> <p>55.2 Sus funciones, en el marco de la Ley General, son: 1. Estimar el valor de los objetos asegurados antes de la ocurrencia del siniestro, en el caso de que este se encontrase cubierto por la póliza. 2. Examinar, investigar y determinar las causas conocidas o presuntas del siniestro.”</p>
---	---

19. De la Póliza 2008506068, se advierte que dentro de sus condiciones se ha establecido que la modalidad de aseguramiento será la de ‘Valor Total’.
20. En ese sentido, en las condiciones generales del seguro contratado por la denunciante, específicamente en la cláusula 2.2.1, se establece que no corresponde aplicar depreciación a los bienes asegurados:

<p>2.2.1. A Valor Total</p> <p>USTED determinó como SUMA ASEGURADA un monto que le permita reconstruir u obtener su INMUEBLE o reponer sus BIENES muebles al estado que se encontraba al momento de la ocurrencia del siniestro sin aplicar depreciación. Para obtener el valor total es necesario que tome como base el VALOR DE RECONSTRUCCIÓN y/o el VALOR DE REPOSICIÓN o el VALOR COMERCIAL dependiendo de la materia asegurada. No se aplicará INFRASEGURO, salvo que los daños y/o pérdidas sean parciales.</p>

21. En consecuencia, la denunciante manifestó que, con fecha 11 de diciembre de 2023, se le notificó el informe de liquidación elaborado por el ajustador, en el cual se aprecia la aplicación de un descuento bajo el concepto de depreciación (ver reverso de foja 19 del expediente).
22. En consecuencia, pese a lo señalado por la denunciante y a las estipulaciones de la póliza contratada, RTS sostuvo que la propuesta de liquidación fue realizada de manera adecuada, sin aportar argumentos adicionales ni documentación que lo exonere de responsabilidad, motivo por el cual corresponde acoger la denuncia en este extremo.
23. Asimismo, si bien RTS señaló en su apelación que no emitió una propuesta de liquidación y que únicamente remitió un Informe Final, notificado tanto a la aseguradora como a la denunciante, se advierte que dicho informe contenía



un desglose que incluía depreciaciones no previstas en la póliza. Ello genera una incongruencia entre los documentos que obran en el expediente y lo declarado por RTS, por lo que, al haberse verificado la falta de idoneidad de la liquidación efectuada, resulta pertinente atribuir responsabilidad al denunciado.

24. En consecuencia, corresponde confirmar la resolución recurrida que declaró fundada la denuncia contra Pacífico y RTS, toda vez que la liquidación del siniestro se efectuó sin considerar los términos de la póliza contratada.

Sobre la graduación de la sanción

25. El artículo 112° del Código establece que, al momento de aplicar y graduar la sanción, la Comisión debe atender al beneficio ilícito esperado con la realización de la infracción, la probabilidad de detección de la misma, el daño resultante de la infracción, la conducta del infractor a lo largo del procedimiento, los efectos que se pudiesen ocasionar en el mercado, la reincidencia o el incumplimiento reiterado y otros criterios que considere adecuado adoptar.
26. En ese sentido, la Comisión sancionó¹¹ a RTS con 5 UIT y a Pacífico con 5 UIT por la infracción al artículo 19 del Código por haber realizado una indebida liquidación de siniestro.
27. En su recurso de apelación, Pacífico indicó que la sanción dictada por la Comisión es desproporcional, en tanto vulnera el Principio de Razonabilidad.
28. Al respecto, de la revisión de la resolución recurrida se observa que la Comisión graduó la sanción a imponer a Pacífico utilizando los criterios establecidos en el artículo 112 del Código, tales como:
- Beneficio ilícito: Constituido por el ahorro resultante de no haber dispuesto las acciones pertinentes a efectos de realizar una liquidación adecuada del siniestro.
 - Probabilidad de detección: Media, en tanto la infracción fue detectada mediante una denuncia de parte.
 - Daño resultante de la infracción: Se configuró con la defraudación de las expectativas de la denunciante de recibir un servicio idóneo.

¹¹ Cabe destacar que, la Comisión consideró que, graduar la multa sobre la base de lo establecido en 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.



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 3228-2025/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0115-2024/CPC-INDECOPI-AQP

- Efectos de la conducta infractora en el mercado: Acciones como la del proveedor genera desconfianza en los consumidores sobre este tipo de servicios, por lo que dudarían del cumplimiento de las obligaciones de los proveedores.
29. Al respecto, se observa que la Comisión graduó adecuadamente la sanción impuesta a Pacífico, sustentando los criterios de graduación que determinaron la cuantía de la multa; los cuales resultan adecuados bajo los parámetros de Razonabilidad y Proporcionalidad. Bajo tales premisas, corresponde confirmar la sanción impuesta a Pacífico.

Sobre la medida correctiva, la sanción impuesta a RTS, el pago de las costas y costos del procedimiento y la inscripción en el RIS

30. Atendiendo a que los denunciados no fundamentaron su recurso de apelación respecto de la medida correctiva, RTS sobre la multa impuesta, la condena al pago de las costas y costos del procedimiento a favor de la denunciante y la inscripción de los proveedores en el RIS; y, que el íntegro de los alegatos expuestos en sus recursos ya han sido desvirtuados precedentemente, la Sala asume como propias las consideraciones de la recurrida sobre dichos puntos, en virtud de la facultad establecida en el artículo 6¹² del Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo 004-2019-JUS (en adelante, el TUO de la LPAG); por lo que, corresponde tener por confirmada la resolución impugnada al respecto en dichos aspectos.

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

31. Habiéndose advertido la comisión de la conducta infractora imputada contra Pacífico y RST; y, considerando que la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP constituye la entidad reguladora y supervisora de las empresas que operan en el sistema de seguros, corresponde a la Secretaría Técnica de la Sala Especializada en Protección al Consumidor remitirle periódicamente copia de las resoluciones que imponen sanciones a dichas empresas en virtud de los procedimientos seguidos en su contra, para que, en el marco de sus competencias, adopte las medidas que considere pertinentes.

¹²

DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo 6. - Motivación del acto administrativo. (...) 6.2. Puede motivarse mediante la declaración de conformidad con los fundamentos y conclusiones de anteriores dictámenes, decisiones o informes obrantes en el expediente, a condición de que se les identifique de modo certero, y que por esta situación constituyan parte integrante del respectivo acto. Los informes, dictámenes, o similares que sirvan de fundamento a la decisión, deben ser notificados al administrado conjuntamente con el acto administrativo.



RESUELVE:

PRIMERO: Declarar improcedente la nulidad deducida por los denunciados contra la Resolución 968-2024/INDECOPI-AQP por presunta vulneración de su derecho de defensa y del principio de causalidad alegada.

SEGUNDO: Confirmar la Resolución 968-2024/INDECOPI-AQP del 5 de diciembre del 2024, emitida por la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Arequipa, que declaró fundada la denuncia interpuesta por la señora Pamela del Pilar Tejada Rosado contra Pacífico Compañía de Seguros y Reaseguros S.A. y contra RTS Perú Peritos y Ajustadores de Seguros S.A.C., por infracción del artículo 19 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, por haber realizado una propuesta de liquidación del siniestro ocurrido en base a condiciones abusivas y no contempladas en la póliza en tanto no se debía aplicar la depreciación de sus productos.

TERCERO: Confirmar la Resolución 968-2024/INDECOPI-AQP, que sancionó a Pacífico Compañía de Seguros y Reaseguros S.A. con una multa de 5 UIT, y a RTS Perú Peritos y Ajustadores de Seguros S.A.C. con una multa de 5 UIT.

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

QUINTO: Confirmar la Resolución 968-2024/INDECOPI-AQP, en el extremo de la medida correctiva ordenada a RTS Perú Peritos y Ajustadores de Seguros S.A.C. y Pacífico Compañía de Seguros y Reaseguros S.A., consistente en que, en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles, contado a partir del día siguiente de la notificación de la presente resolución, cumplan con realizar una propuesta de liquidación del siniestro, tomando en consideración las condiciones acordadas en la póliza de seguro contratada por la denunciante, incluyendo la no depreciación de los productos.

SEXTO: Confirmar la Resolución 968-2024/INDECOPI-AQP que dispuso el pago de las costas y costos del procedimiento.



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

RESOLUCIÓN 3228-2025/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0115-2024/CPC-INDECOPI-AQP

SÉPTIMO: En atención a lo dispuesto en el artículo 37 de la Directiva 001-2021-COD-INDECOPI, Directiva Única que regula los Procedimientos de Protección al Consumidor previstos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor, se ordena a Interseguro Compañía de Seguros S.A. que presente a la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Arequipa los medios probatorios que acrediten el cumplimiento de la medida correctiva reparadora y el pago de las costas del procedimiento a favor de la denunciante en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo otorgado para tal fin, bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva conforme a lo establecido en los artículos 117 y 118 del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

De otro lado, en caso se produzca el incumplimiento del mandato, la denunciante podrá comunicarlo a la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Arequipa, la cual evaluará la imposición de la multa coercitiva por incumplimiento, conforme con lo establecido en los artículos 40 y 41 de la Directiva 001-2021-COD-INDECOPI, Directiva Única que regula los Procedimientos de Protección al Consumidor previstos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor del procedimiento.

OCTAVO: Confirmar la Resolución 968-2024/INDECOPI-AQP que dispuso la inscripción de Pacífico Compañía de Seguros y Reaseguros S.A. y RTS Perú Peritos y Ajustadores de Seguros S.A.C. en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.

NOVENO: Disponer que la Secretaría Técnica de la Sala Especializada en Protección al Consumidor remita a la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, copia de la presente resolución que sanciona a Pacífico Compañía de Seguros y Reaseguros S.A. y RTS Perú Peritos y Ajustadores de Seguros S.A.C., para que dicha entidad adopte las medidas pertinentes.

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