

**PERÚ**Presidencia  
del Consejo de Ministros**INDECOPI**COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL  
INDECOPI DE LA LIBERTAD**RESOLUCIÓN FINAL N° 0987-2021/INDECOPI-LAL**

**EXPEDIENTE N° : 0100-2021/CPC-INDECOPI-LAL**  
**DELEGACIÓN : PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR**  
**DENUNCIANTE : CARLOS ENRIQUE AGUILAR TELLO<sup>1</sup>**  
**DENUNCIADO : MAPFRE PERÚ VIDA COMPAÑÍA DE SEGUROS Y REASEGUROS S.A.<sup>2</sup>**  
**MATERIA : DEBER DE IDONEIDAD**  
**ACTIVIDAD : SEGUROS DE VIDA**  
**SANCIÓN : 8 UIT**

Trujillo, 16 de diciembre de 2021

**I. ANTECEDENTES**

1. El 12 de abril de 2021, el señor Carlos Enrique Aguilar Tello (en adelante, el señor Aguilar) denunció a Mapfre Perú Vida Compañía de Seguros y Reaseguros S.A. (en adelante, Mapfre), por presuntas infracciones al Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código), manifestando lo siguiente:
  - El 19 de setiembre de 2015, el señor Cesar Augusto Aguilar Tello –su hermano– celebró un contrato de compraventa de bien futuro con la Constructora Galilea S.A.C. (en adelante, Constructora), por S/ 146 059,20.
  - El 09 de octubre de 2015 contrató con Caja Municipal de Ahorro y Crédito Sullana S.A. (en adelante, Caja Sullana) el pago del inmueble adquirido con la Constructora a través de un crédito hipotecario denominado “Nuevo Crédito Mi Vivienda”, al amparo de la Ley de Creación del Premio al Buen Pagador N° 29033 y Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 003-2015-VIVIENDA, obteniendo el bien desde diciembre de 2015, por un total de ciento ochenta (180) cuotas mensuales de S/ 1076,64 pagadas hasta el 02 de junio de 2020 por su hermano.
  - Junto a la contratación del crédito hipotecario, su hermano adquirió un seguro de desgravamen de crédito para préstamos personales con garantía hipotecaria ante Mapfre, obteniendo el Certificado de Seguro N° 01519922, por S/ 101 863,36.
  - El 19 de junio de 2020, el señor Cesar Augusto Aguilar Tello –hermano del denunciante– falleció, teniendo como diagnóstico “Covid-19, virus no identificado e insuficiencia respiratoria no especificada”, todo presuntivo.
  - El 25 de junio de 2020 solicitó a Caja Sullana la cobertura del seguro de desgravamen de crédito hipotecario obteniendo una respuesta negativa.
  - El 24 de julio de 2020, solicitó a Mapfre la activación del seguro.
  - Mediante Carta N° SVDS-0599-2020 del 28 de noviembre de 2020, Mapfre denegó la cobertura del seguro de desgravamen en virtud de que el

---

<sup>1</sup> DNI N° 18855356

<sup>2</sup> RUC N° 20418896915



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL  
INDECOPI DE LA LIBERTAD

fallecimiento del titular se dio por causas estipuladas en las exclusiones, específicamente “Enfermedades contagiosas que sean declaradas por el Ministerio de Salud como epidemia”.

- El diagnóstico establecido ante el fallecimiento de su hermano es presuntivo, pues, no se le realizó autopsia que determine la causa de muerte y en aquel momento, toda afectación que acabara con la vida recaía en diagnóstico de covid-19.
- El virus identificado como covid-19 fue declarado como pandemia por la Organización Mundial de Salud y en su oportunidad por el Ministerio de Salud del Estado Peruano y no como epidemia.
- La aseguradora de mala fe ha considerado que las causas del fallecimiento de su hermano se encuentran dentro de las exclusiones del seguro contratado, pese a que el Ministerio de Salud no declaró al covid-19 como epidemia.
- Caja Sullana no habría brindado información clara sobre la no cobertura del crédito y continúa cobrando las cuotas pactadas, ya que si se dejaban de pagar se procedería con la ejecución de la garantía sobre el inmueble.
- No habría recibido información relevante y suficiente que explique las razones por las cuales la causa de muerte de su hermano estaría dentro de las cláusulas de exclusión de cobertura del seguro, pues, al darle una interpretación diferente equivale a modificar las cláusulas pactadas.

2. Ante ello, el señor Aguilar solicitó como medida correctiva que:

- Caja Sullana reintegre las cuotas pagadas al crédito con garantía hipotecaria celebrado con el señor Cesar Augusto Aguilar Tello, con posterioridad a junio del 2020.
- Mapfre active y otorgue la cobertura del seguro de desgravamen contratado por el señor Cesar Augusto Aguilar Tello.

3. Por Resolución N° 000889-2021-CPC-LAL/INDECOPI del 19 de mayo de 2021, la Secretaría Técnica de la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de La Libertad (en adelante, Secretaría Técnica) dispuso:

*“**SEGUNDO:** Admitir a trámite la denuncia del 12 de abril de 2021, presentada por el señor Carlos Enrique Aguilar Tello contra Mapfre Vida Perú Compañía de Seguros y Reaseguros S.A., e imputar a título de cargo:  
(i) Presunta infracción al artículo 19 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto que habría negado de manera injustificada la cobertura del seguro desgravamen solicitada por el señor Aguilar el 24 de julio de 2020, en tanto que, aplicó una cláusula que no se ajusta a la causa de muerte de su hermano, el señor Cesar Augusto Aguilar Tello, ello debido a que el Covid-19 no es una epidemia y su hermano no tuvo un diagnóstico certero de muerte por Covid-19, solo se clasificó como Sospecha”.*

4. El 13 de setiembre de 2021, Mapfre presentó sus descargos en los siguientes términos:



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL  
INDECOPI DE LA LIBERTAD

- El señor César Augusto Aguilar Tello contrató con Caja Sullana un crédito hipotecario y con su representada un seguro de desgravamen a fin de asegurar dicha operación.
- El 19 de junio de 2020, el señor César Augusto Aguilar Tello falleció por complicaciones del covid-19 conforme al certificado de defunción adjunto a la denuncia.
- El 25 de junio de 2020, el denunciante solicitó la activación del seguro de desgravamen; sin embargo, no presentó ninguno de los documentos establecidos en el certificado de seguro.
- Mediante Carta S/N del 24 de julio de 2020, el señor Aguilar remitió copia del acta y certificado de defunción del asegurado.
- Mediante Carta N° SVDS-0540-2020 del 06 de agosto de 2020 dirigida al denunciante, se solicitó copia de la historia clínica completa, foliada y fedateada del hospital I – Moche o de cualquier centro médico donde el asegurado se atendía regularmente antes de su fallecimiento.
- El 20 de noviembre de 2020, el denunciante remitió vía correo electrónico la documentación faltante.
- Mediante Carta N° SVDS-0599-2020 del 28 de noviembre de 2020, se informó al denunciante el rechazo de la cobertura frente al siniestro reclamado, pues, fue ocasionado por una enfermedad declarada como epidemia, lo cual constituye causal de exclusión de cobertura de conformidad con el certificado de seguro suscrito por el asegurado.
- Del certificado de defunción se advierte que el asegurado falleció de una neumonía generada por el covid-19, enfermedad que fue declarada epidemia y, posteriormente, pandemia por las autoridades correspondientes.
- El denunciante no cuestiona la causa de fallecimiento, por lo que, no es materia controvertida. Asimismo, la suscripción del seguro de desgravamen se realizó sin objeción alguna, por lo que, es válido colegir que el asegurado aceptó los términos y condiciones del seguro.
- De acuerdo con el diccionario de la Real Academia Española y los conceptos de epidemia y pandemia, se tiene que, ambos casos están referidos a enfermedades epidémicas y su distinción radica si se da dentro del país o se extiende a otro.
- En el caso del covid-19, el brote epidémico fue identificado originalmente en Wuhan, China y, ante la expansión de la enfermedad la Organización Mundial de Salud (en adelante, la OMS) la declaró como pandemia.
- El Ministerio de Salud reconoció al covid-19 como pandemia, lo que admite la existencia de una epidemia, en otras palabras, el Ministerio de Salud reconoció la enfermedad epidémica como pandemia.
- En tanto el término pandemia lleva implícito la existencia de una epidemia de mayor magnitud, se configuró el supuesto de exclusión previsto en el seguro contratado y, por tanto, el rechazo de la cobertura.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL  
INDECOPI DE LA LIBERTAD

5. Por Resolución N° 001745-2021-CPC-LAL/INDECOPI del 24 de setiembre de 2021, se puso en conocimiento del señor Aguilar los descargos presentados por la compañía de seguros.
6. El 27 de octubre de 2021, la Secretaría Técnica emitió el Informe Final de Instrucción N° 000185-2021-CPC-LAL/INDECOPI, mediante el cual se concluyó que:
  - “PRIMERO: Mapfre Perú Vida Compañía de Seguros y Reaseguros S.A. habría incurrido en infracción al artículo 19 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.*
  - SEGUNDO: Proponer, declarar fundada la denuncia interpuesta por el señor Cesar Augusto Aguilar Tello contra Mapfre Perú Vida Compañía de Seguros y Reaseguros S.A. por infracción al artículo 19 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.*
  - TERCERO: Proponer, de conformidad con el artículo 110 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, se sancione a Mapfre Perú Vida Compañía de Seguros y Reaseguros S.A. con multa de ocho (8) Unidades Impositivas Tributarias”.*
7. Por Resolución N° 001967-2021-CPC-LAL/INDECOPI del 28 de octubre de 2021, la Secretaría Técnica puso en conocimiento de las partes el Informe Final de Instrucción N° 000185-2021-CPC-LAL/INDECOPI, concediéndoles el plazo de cinco (5) días hábiles para que presenten sus observaciones
8. El 10 de noviembre de 2021, Mapfre presentó sus descargos al Informe Final de Instrucción N° 000185-2021-CPC-LAL/INDECOPI, alegando que:
  - La conclusión de que no existe causa certera sobre la muerte del asegurado es equivocada, ya que el certificado de defunción indicó expresamente que la causa antecedente de su muerte fue por “U07.2–COVID 19 VIRUS NO IDENTIFICADO”, información que se reitera en la historia clínica presentada por el denunciante.
  - En la Clasificación Internacional de Enfermedades CIE-10 el código “U07.2 COVID 19 VIRUS NO IDENTIFICADO” se otorga a los casos en los que el covid-19 es diagnosticado clínica o epidemiológicamente, es decir, para los casos en los que existe un diagnóstico por padecimiento del referido virus, por lo que existe certeza sobre la muerte del asegurado a causa de dicha enfermedad.
  - Pretender que el covid-19 haya sido declarado por el Ministerio de Salud como epidemia luego de ser reconocida por la OMS como pandemia resulta imposible, pues, el covid-19 no se extendió desde el Perú hacia el mundo, sino que, dicha enfermedad de tipo epidémica brotó desde la ciudad de Wuhan, provincia de Hubei en China, por lo que al manifestarse en Perú devino en pandemia.
  - El Reglamento del Decreto Supremo N° 008-2020-SA define los conceptos de “epidemia” y “pandemia”, de lo que se desprende que la distinción entre



ambos términos depende de su propagación, si de da en un país o se extiende en más de uno.

- El Ministerio de Salud reconoció al covid-19 como pandemia, admitiendo implícitamente la existencia de una enfermedad epidémica.
  - En el caso que, el covid-19 hubiese brotado en el Perú y el Ministerio de Salud la hubiese declarado como epidemia, el siniestro habría sido rechazado de forma justificada; sin embargo, en el momento en que la epidemia se convirtiese en pandemia, dejaría de tener efecto la exclusión correctamente invocada para el rechazo.
  - Citó la Resolución Final N° 0432-2021/INDECOPI-LAM del 06 de setiembre de 2021, sobre un caso similar al presente.
  - El documento oficial denominado “Covid-19 Glosario sobre brotes y epidemias” emitido por la OMS define al término “pandemia” como “epidemia que se ha extendido por varios países, continentes o todo el mundo y que, generalmente, afecta a un gran número de personas”.
  - La póliza de desgravamen otorga cobertura únicamente sobre los supuestos de: (i) muerte natural, (ii) muerte accidental, (iii) invalidez total, permanente y definitiva por enfermedad, y (iv) invalidez total, permanente y definitiva por accidente, por lo que las exclusiones deben ser aplicadas en el marco de extensión de los supuestos de cobertura.
  - La exclusión por motivo de padecimiento de enfermedades contagiosas resulta válida puesto que la póliza de desgravamen se limita única y exclusivamente a brindar la cobertura por los supuestos de muerte e invalidez, no existiendo motivo de duda o ambigüedad que permita llegar a la conclusión, ante la falta de mención de dichos términos (muerte o invalidez).
  - Solicitó audiencia de informe oral a fin de dilucidar sus argumentos de defensa.
9. Por Resolución N° 002064-2021-CPC-LAL/INDECOPI del 15 de noviembre de 2021, se informó al señor Aguilar los descargos presentados por Mapfre al Informe Final de Instrucción N° 000185-2021-CPC-LAL/INDECOPI.
10. Por Resolución N° 002187-2021-CPC-LAL/INDECOPI del 26 de noviembre de 2021, se concedió el informe oral solicitado por Mapfre y, se citó a las partes a audiencia para el 16 de noviembre de 2021, vía *Microsoft Teams*.
11. El 13 de diciembre de 2021, Mapfre comunicó que los señores Ernesto Wilhelm Beltrán, Alejandro Valentín González Sánchez y Andree Martín Llerena Mestanza cuentan con la calidad de representantes e informantes para la audiencia de informe oral.
12. Por Resolución N° 002326-2021-CPC-LAL/INDECOPI del 15 de diciembre de 2021, se corrió traslado del escrito del 13 de diciembre de 2021 presentado por Mapfre a la parte denunciante.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL  
INDECOPI DE LA LIBERTAD

13. El 16 de diciembre de 2021, se llevó a cabo la audiencia de informe oral vía *Microsoft Teams*, en la cual, Mapfre reiteró los argumentos de defensa presentados tanto en sus descargos como en el escrito que absuelve el informe final de instrucción.

## II. ANÁLISIS

### II.1. De la resolución citada por Mapfre

14. En sus descargos del Informe Final de Instrucción, Mapfre citó la Resolución Final N° 0432-2021/INDECOPI-LAM del 06 de setiembre de 2021 emitida por la Comisión de Protección al Consumidor de la Oficina Regional del Indecopi de Lambayeque, la cual se pronuncia sobre un caso similar al presente.
15. Al respecto, es menester precisar que las resoluciones emitidas por los diversos órganos resolutivos del Indecopi no constituyen precedentes de observancia obligatoria vigentes que resulten vinculante; por lo que, en virtud de la autonomía que ejerce cada órgano resolutivo, corresponde desestimar los extremos alegados que los relacione y, emitir pronunciamiento valorando con criterios de razonabilidad e imparcialidad los medios probatorios presentados por los administrados.

### II.2. Del deber de idoneidad

16. El artículo 18 del Código<sup>3</sup> define a la idoneidad de productos y servicios como la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función de su naturaleza, de las condiciones acordadas y de la normativa que rige su prestación. Asimismo, el artículo 19 del Código<sup>4</sup> prevé un supuesto de responsabilidad administrativa objetiva conforme a la cual, los proveedores son responsables por la calidad e idoneidad de los productos y servicios que ofrecen en el mercado, debiendo comercializarlos o brindarlos en las condiciones ofrecidas y acordadas, expresa o implícitamente.
17. El artículo 104 del citado Código<sup>5</sup> establece que el proveedor es administrativamente responsable por falta de idoneidad o calidad sobre el

<sup>3</sup> LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

**Artículo 18.- Idoneidad**

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

La idoneidad es evaluada en función a la propia naturaleza del producto o servicio y a su aptitud para satisfacer la finalidad para la cual ha sido puesto en el mercado.

Las autorizaciones por parte de los organismos del Estado para la fabricación de un producto o la prestación de un servicio, en los casos que sea necesario, no eximen de responsabilidad al proveedor frente al consumidor.

<sup>4</sup> LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

**Artículo 19.- Obligación de los proveedores**

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

<sup>5</sup> LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL  
INDECOPI DE LA LIBERTAD

producto o servicio determinado y que es exonerado de responsabilidad administrativa si logra acreditar la existencia de una causa objetiva justificada y no previsible que configure una ruptura del nexo causal por caso fortuito o fuerza mayor, de hecho, determinante de un tercero o de la imprudencia del propio consumidor afectado.

18. De este modo, corresponderá al consumidor demostrar la existencia de un defecto en el producto o servicio adquirido, luego de ello, el proveedor deberá acreditar que dicho defecto no le es imputable; por lo que, el supuesto de responsabilidad en la actuación del proveedor le impone a este la carga procesal de acreditar que no es responsable por la falta de idoneidad del bien o servicio colocado en el mercado, debido a la existencia de hechos ajenos que lo eximen de responsabilidad.
19. 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 pueda subsumirse dentro de los riesgos cubiertos por el contrato de seguro y no concurra ninguna causal de exclusión de la cobertura contratada.
20. Siendo así, la delimitación de la obligación de cobertura de la empresa aseguradora como de las demás obligaciones accesorias, emanan de las cláusulas contractuales pactadas e informadas y las normas legales y reglamentarias, debiendo observarse dichos parámetros al momento de analizar la idoneidad del servicio prestado.
21. Es importante mencionar que, en la determinación de las coberturas y exclusiones de un siniestro, las normas sectoriales han previsto una garantía legal que regula el procedimiento mediante el cual las compañías de seguros pueden denegar la cobertura de un siniestro. En efecto, el artículo 15 de la Resolución SBS N° 3202-2013, que aprobó el Reglamento para la Gestión y Pago de Siniestros<sup>6</sup>, ha

---

**Artículo 104.- Responsabilidad administrativa del proveedor**

El proveedor es administrativamente responsable por la falta de idoneidad o calidad, el riesgo injustificado o la omisión o defecto de información, o cualquier otra infracción a lo establecido en el presente Código y demás normas complementarias de protección al consumidor, sobre un producto o servicio determinado.

El proveedor es exonerado de responsabilidad administrativa si logra acreditar la existencia de una causa objetiva, justificada y no previsible que configure ruptura del nexo causal por caso fortuito o fuerza mayor, de hecho, determinante de un tercero o de la imprudencia del propio consumidor afectado.

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

<sup>6</sup> **RESOLUCIÓN SBS 3202-2013. REGLAMENTO PARA LA GESTIÓN Y PAGO DE SINIESTROS.**

**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.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL  
INDECOPI DE LA LIBERTAD

atribuido una obligación específica a cargo de las compañías aseguradoras consistente en fundamentar el rechazo de un siniestro sobre la base de pruebas o evidencia que acrediten de manera fehaciente los motivos por los cuales un siniestro no debe ser cubierto.

22. En el presente caso, el señor Aguilar denunció a Mapfre, en tanto le habría negado injustificadamente el otorgamiento de la cobertura del seguro de desgravamen (Certificado de Seguro N° 01519922) que su hermano, César Augusto Aguilar Tello, contrató en su oportunidad.
23. Obra en el expediente copia del Certificado de Seguro de Desgravamen N° 01519922 para préstamos personales y con garantía hipotecaria del 30 de setiembre de 2015, vinculado al contrato celebrado por el señor César Augusto Aguilar Tello y Caja Sullana, fecha a partir de la cual dicho seguro inició su vigencia.
24. En este sentido, se debe determinar si correspondía que la compañía aseguradora hiciera efectiva la cobertura del seguro de desgravamen que fue solicitada por el señor Aguilar, de acuerdo con las condiciones pactadas.
25. Es menester traer a colación el contenido de la carta de Mapfre dirigida al señor Aguilar, mediante la cual dicha compañía justificó su decisión de negativa de cobertura:

“(...)

*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 Sullana, 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.*

*(...).”*

Subrayado agregado.

26. De la lectura de la misiva que contuvo la denegatoria de la Aseguradora pone en evidencia que el factor de exclusión de la cobertura de seguro consiste en “Enfermedades contagiosas que sean declaradas por el Ministerio de Salud como epidemias”; no obstante, no se advierte mayor argumento que sustente la decisión de la compañía de seguros ni los documentos que hayan sido utilizados en calidad

---

La acreditación de la entrega de la información a que se refiere este artículo debe ser conservada por las empresas en los expedientes de siniestros correspondientes.

En caso de intermediación de un corredor de seguros, las empresas deben remitir copia de la comunicación de rechazo del siniestro al corredor a efecto que éste cumpla con su obligación de asesoramiento.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL  
INDECOPI DE LA LIBERTAD

de pruebas a través de los cuales, la denunciada concluyó en la negativa materia de denuncia.

27. En sus descargos, Mapfre manifestó que del certificado de defunción del asegurado consta que falleció de una neumonía generada por el covid-19, enfermedad que habría sido declarada como epidemia y, con posterioridad, como pandemia, precisando que, de acuerdo con las definiciones de la Real Academia Española, ambos conceptos están referidos a enfermedades epidémicas y que el Ministerio de Salud reconoció al covid-19 como pandemia, lo que admitiría la existencia de una epidemia, pues el término pandemia llevaría implícito el de epidemia de mayor magnitud, situación que configuró el supuesto de exclusión previsto en el seguro contratado.
28. A efectos de analizar el factor de exclusión de la cobertura de seguro de desgravamen, es importante mencionar las reglas aplicables a la interpretación del contrato de seguro previstas en el artículo IV de la Ley del Contrato de Seguro (en adelante, LCS), el cual contempla lo siguiente:

*“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**”.*

Énfasis agregado.

29. Ante ello, corresponde precisar que la interpretación literal implica que el contrato debe ser entendido conforme a sus términos, es decir, otorgándole el sentido común que se les otorga a las palabras, sea desde el punto de vista gramatical u otro criterio, sin recurrir a la interpretación analógica o extensiva.
30. Siendo así, de ser el caso de ampliarse el seguro o la exclusión de su cobertura para otras circunstancias o supuestos no previstos, el seguro se puede desfinanciar.
31. El método de interpretación literal se aplica cuando las cláusulas del contrato son claras y precisas y no existe ninguna duda en sus alcances, porque en caso que la cláusula sea dudosa o ambigua, debe recurrirse a otros criterios de interpretación como el de condición más favorable al asegurado.
32. En este orden de ideas, la quinta disposición del artículo IV de la LCS<sup>7</sup> ha precisado la utilización del sentido semántico de las palabras, estableciendo que el uso o práctica generalmente observados en el comercio en contratos de igual naturaleza y, especialmente la costumbre mercantil, prevalecen sobre cualquier sentido que se pretenda dar a las palabras, pudiendo resaltar que debe tratarse

<sup>7</sup> LEY N° 29946 LEY DEL CONTRATO DE SEGURO TÍTULO I DISPOSICIONES GENERALES

(...)

Quinta. El uso y la práctica generalmente observados en el comercio en contratos de igual naturaleza, y especialmente la costumbre mercantil, prevalecen sobre cualquier sentido que se pretenda dar a las palabras.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL  
INDECOPI DE LA LIBERTAD

de términos generalmente aceptados y que son de uso común dentro del mercado de seguros.

33. En el presente caso, Mapfre denegó la cobertura del seguro solicitada por el señor Aguilar en aplicación de la exclusión descrita bajo la denominación “*Enfermedades contagiosas que sean declaradas por el Ministerio de Salud como epidemias*”, si bien, de su lectura no se evidencia términos involucrados con el mercado de seguros, lo cierto es que, corresponde interpretar la referida exclusión literalmente.
34. Es decir, Mapfre debió sustentar su decisión en dos evidencias, la primera consistente en que el asegurado haya sido detectado con el padecimiento de determinada enfermedad contagiosa y, en segundo lugar, que dicha enfermedad haya sido declarada por el Ministerio de Salud como epidemia.
35. La compañía de seguros alegó que el señor César Augusto Aguilar Tello falleció de una neumonía generada por el covid-19.
36. El covid-19 es la enfermedad causada por el 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)<sup>8</sup>.
37. Al respecto, la forma de acreditar la detección del covid-19 en una persona es a través de pruebas moleculares, de antígeno y serológicas, siendo las dos primeras de diagnóstico y la última de anticuerpos<sup>9</sup>. De modo que, la única manera de conocer fehacientemente que el asegurado estuvo infectado con esta enfermedad es contando con la documentación que otorgue el diagnóstico ante la realización de una de las pruebas mencionadas, lo cual no ha sido demostrado en el procedimiento.
38. Si bien, la Aseguradora utilizó como sustento el Certificado de Defunción el cual precisa como causa básica de fallecimiento: “covid-19 virus no identificado”, lo cierto es que, la historia clínica detalló lo siguiente:

ENFERMERA DE TURNO ME COMUNICA QUE EL PACIENTE FALLECE A LAS 5am. Se constata paciente sin funciones vitales. Se comunica a familiares		
Diagnostico (18101337-18/11/2020 18:50-172.30.145.32)		
Códigos	Descripción	Tipo
U07.2	COVID-19, VIRUS NO IDENTIFICADO	PRESUNTIVO
Z96.9	INSUFICIENCIA RESPIRATORIA, NO ESPECIFICADA	PRESUNTIVO

39. Cabe precisar que Mapfre tuvo en su poder tanto el certificado de defunción como la historia clínica del señor César Augusto Aguilar Tello (documentos adjuntos en los descargos) y, de esta última se advierte que no existió causa certera del

<sup>8</sup> Dato extraído el 22 de octubre de 2021 desde la web: <https://www.who.int/es/emergencias/diseases/novel-coronavirus-2019/question-and-answers-hub/q-a-detail/coronavirus-disease-covid-19>.

<sup>9</sup> Datos recabados el 22 de octubre de 2021 desde el portal web del Ministerio de Salud: <https://www.minsa.gob.pe/newsletter/2020/edicion-40/nota2/index.html>.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL  
INDECOPI DE LA LIBERTAD

fallecimiento del asegurado, al ser considerada dentro del tipo “presuntivo”, lo que implicaría una causa indeterminada.

40. En este punto, la compañía de seguros hizo referencia a la Clasificación Internacional de Enfermedades CIE-10, la cual otorgaría el código “U07.2 VIRUS NO IDENTIFICADO” a los casos en los que el covid-19 es diagnosticado clínica o epidemiológicamente, es decir, dicho código sería consignado cuando las personas han padecido tal enfermedad, situación que daría certeza sobre la causa de muerte del asegurado.
41. La Clasificación Internacional de Enfermedades Décima Revisión (CIE-10) constituye uno de los estándares internacionales más usados para elaborar estadísticas de morbilidad y mortalidad en el mundo, cuyo propósito es permitir el registro sistemático, el análisis, la interpretación y la comparación de los datos de mortalidad y morbilidad recolectados en diferentes países o áreas, y en diferentes momentos. La clasificación permite la conversión de los términos diagnósticos y de otros problemas de salud, de palabras a códigos alfanuméricos que facilitan su almacenamiento y posterior recuperación para el análisis de la información<sup>10</sup>.
42. Asimismo, el documento denominado “Codificación del COVID-19 con la CIE-10” del 25 de marzo de 2020, –que, a su vez, fue presentado por Mapfre en el procedimiento– contempla lo siguiente:

**“1. Códigos nuevos para COVID-19**

*U07.1 COVID-19, virus identificado.*

- *Caso confirmado con resultado positivo de la prueba.*

*U07.2 COVID-19, virus no identificado*

- *Diagnosticado clínicamente y epidemiológicamente con COVID-19*
- *Caso probable de COVID-19.*
- *Caso sospechoso de COVID-19”.*

Subrayado agregado.

43. Aunado a ello, el referido documento recaba la siguiente información:

*“Casos confirmados*

***Un caso confirmado es una persona con confirmación de laboratorio de infección con el virus COVID-19, independientemente de los signos y síntomas clínicos.***

*Casos sospechosos*

***A) un paciente con enfermedad respiratoria aguda (es decir, fiebre y al menos un signo o síntoma de enfermedad respiratoria, por ejemplo, tos o dificultad para respirar) Y sin otra etiología que explique completamente la presentación clínica Y una historia de viaje a o residencia en un país, área o territorio que ha informado la transmisión local de la enfermedad COVID-19 durante los 14 días anteriores al inicio de los síntomas***

<sup>10</sup> Información extraída el 22 de noviembre de 2021, desde el portal web de la Organización Panamericana de la Salud: [https://www3.paho.org/hq/index.php?option=com\\_content&view=article&id=3561:2010-clasificacion-internacional-enfermedades-cie&Itemid=2560&lang=es](https://www3.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=3561:2010-clasificacion-internacional-enfermedades-cie&Itemid=2560&lang=es)



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL  
INDECOPI DE LA LIBERTAD

O

*B) un paciente con alguna enfermedad respiratoria aguda Y que haya estado en contacto con un caso confirmado o probable de enfermedad COVID-19 durante los 14 días anteriores al inicio de los síntomas*

O

*C) un paciente con infección respiratoria aguda grave (es decir, fiebre y al menos un signo o síntoma de enfermedad respiratoria, por ejemplo, tos o dificultad para respirar) Y que requiere hospitalización Y que no tiene otra etiología que explique completamente el cuadro clínico.*

Caso probable

*Un caso probable es un caso sospechoso para quien el informe de las pruebas de laboratorio para el virus COVID-19 no es concluyente”.*

Énfasis agregado.

44. En adición, la lista tabular contenida en el documento denominado “Codificación del COVID-19 con la CIE-10” precisa que:

**“U07.1 COVID-19, virus identificado**

Utilice este código cuando COVID-19 haya sido confirmado por pruebas de laboratorio, independientemente de la gravedad de los signos o síntomas clínicos.

(...)

**U07.2 Uso de emergencia COVID-19, virus no identificado**

Use este código cuando COVID-19 se diagnostica clínica o epidemiológicamente, pero las pruebas de laboratorio no son concluyentes o no están disponibles”.

Subrayado agregado

45. De los considerandos precedentes se colige que el código “U07.1” es el único que otorga certeza sobre un caso confirmado por laboratorio de una persona infectada con el covid-19, situación que acreditaría la muerte por padecimiento de este virus. No obstante, en el presente caso, la historia clínica del señor César Augusto Aguilar Tello consignó el código “U07.2”, el cual contempla tres (3) supuestos, el de caso probable, caso sospechoso o un caso clínico epidemiológico, de los cuales, ninguno evidencia certeramente la infección por covid-19, debido a que las pruebas de laboratorio no son concluyentes.
46. De este modo, ha quedado acreditado que no existe medio probatorio que demuestre que la muerte del asegurado tuvo como causa la infección por covid-19, ello, al verificarse el significado del código “U07.2 COVID-19, virus no identificado” y su tipo “Presuntivo” detallado en la historia clínica, por lo que, los argumentos de Mapfre que pretenden alegar lo contrario, han sido desvirtuados.
47. Por otro lado, el 11 de marzo de 2020, el director general de la OMS, el Dr. Tedros Adhanom Ghebreyesus, anunció que la nueva enfermedad por el covid-19 puede caracterizarse como una pandemia, lo que implicaría una crisis de salud pública y además, afectaría a todos los sectores, dicha declaración tuvo como finalidad que los países adopten un enfoque pangubernamental y pansocial, en torno a una estrategia integral dirigida a prevenir las infecciones, salvar vidas y reducir al mínimo las consecuencias de la pandemia.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL  
INDECOPI DE LA LIBERTAD

48. En virtud del pronunciamiento precedente, el 11 de marzo de 2020 el gobierno peruano emitió el Decreto Supremo N° 008-2020-SA, declarando la Emergencia Sanitaria a nivel nacional por el plazo de noventa (90) días calendario por la existencia del covid-19.
49. En este orden de ideas, se concluye que el covid-19 tiene la condición de pandemia y, que si bien, no ha sido declarada por el Ministerio de Salud de Perú como tal, la categorización anunciada por la OMS impulsó a nuestras autoridades a la adopción de las medidas correspondientes a fin de mitigar las consecuencias, entre ellas, la declaratoria del Estado de Emergencia Sanitaria.
50. En el caso en análisis, Mapfre ha manifestado que el covid-19, fue un brote epidémico identificado originalmente en Wuhan, China y, ante la expansión de la enfermedad la OMS la declaró “pandemia”, agregando que el significado de pandemia tendría implícito la existencia de una epidemia y que el Ministerio de Salud reconoció al covid-19 como pandemia.
51. Sobre lo alegado por la aseguradora, es menester traer a colación las definiciones que el Diccionario de la Lengua Española otorga a los términos involucrados para la interpretación de la cláusula de exclusión de cobertura del seguro, esto es, epidemia y pandemia, cuyos conceptos son los siguientes:
  - *Epidemia*: Enfermedad que se propaga durante algún tiempo **por un país**, acometiendo simultáneamente a gran número de personas.
  - *Pandemia*: Enfermedad epidémica que **se extiende a muchos países** o que ataca a casi todos los individuos de una localidad o región.  
Énfasis agregado.
52. Tal y como se puede verificar, las palabras epidemia y pandemia constituyen conceptos distintos, por lo que no resulta válido concluir que pandemia contiene implícitamente una epidemia de mayor magnitud, como lo alegó Mapfre, situación que significaría brindar una interpretación que desvirtúa la regla de literalidad contemplada en la LCS.
53. Cabe precisar que, la diferenciación realizada entre los términos epidemia y pandemia atienden al cumplimiento de la interpretación literal establecida en materia de seguros, teniendo en consideración que el certificado de seguro en análisis precisa el término “epidemia”, por lo que, los argumentos de Mapfre referidos a la concepción otorgada por el Decreto Supremo N° 008-2020-SA, el Glosario sobre brotes y epidemias de la OMS o la admisión implícita de una enfermedad epidémica son desestimados.
54. Aunado a ello, Mapfre manifestó que el Ministerio de Salud declaró al covid-19 como pandemia, lo cual carece de sustento, pues, si bien, se adoptaron determinadas medidas de prevención y acción en contra de la enfermedad, lo cierto es que, no hubo normativa expresa que resuelva la existencia del covid-19 como pandemia en el territorio peruano, siendo únicamente declarada la



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL  
INDECOPI DE LA LIBERTAD

Emergencia Sanitaria en la nación, de conformidad al artículo 5 del Decreto Legislativo N° 1156<sup>11</sup>.

55. Adicionalmente, la Aseguradora manifestó que resulta imposible que el Ministerio de Salud del Perú haya declarado al covid-19 como epidemia, en tanto, el virus apareció en el país en su extensión como pandemia, fundamento que es cierto y que, a su vez, no coincide con lo estipulado en el certificado de seguro, el cual requiere que una enfermedad contagiosa sea declarada por la autoridad de salud como epidemia, hecho que no ha ocurrido en el presente caso.
56. Si bien, Mapfre refirió al supuesto en el que el brote del covid-19 se hubiese originado en el Perú y la ocurrencia del siniestro; lo cierto es que, dicha ejemplificación no tiene cabida en los hechos denunciados, por lo que corresponde desestimarlos.
57. En este orden de ideas, habiendo evaluado a detalle la cláusula de exclusión de la cobertura de seguro y desvirtuado los argumentos de defensa de Mapfre, corresponde determinar si la aplicación de la referida cláusula de exclusión que sustentó la denegatoria denunciada fue correcta.
58. Siendo así, la cláusula opuesta al señor Aguilar 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 del covid-19, empezó como una epidemia en Wuhan (República Popular China).
59. De esta manera, se ha concluido que: (i) No existe causa certera sobre la muerte del asegurado, (ii) El covid-19 no constituyó una epidemia dentro de nuestra jurisdicción y, (iii) El Ministerio de Salud no declaró a la enfermedad generada por el covid-19 como epidemia, pues, no se presentaron casos previamente, sino, que fue declarada por la OMS como pandemia.
60. Sin perjuicio de lo anterior, es menester precisar que, la cláusula de exclusión alegada por Mapfre no contempla expresamente la muerte o invalidez, sino únicamente menciona la causa de enfermedades contagiosas que sean

<sup>11</sup> DECRETO LEGISLATIVO N° 1156. DECRETO LEGISLATIVO QUE DICTA MEDIDAS DESTINADAS A GARANTIZAR EL SERVICIO PÚBLICO DE SALUD EN LOS CASOS EN QUE EXISTA UN RIESGO ELEVADO O DAÑO A LA SALUD Y LA VIDA DE LAS POBLACIONES

**Título II**

**De la Emergencia Sanitaria**

**Artículo 5°.- De la Emergencia Sanitaria**

La emergencia sanitaria constituye un estado de riesgo elevado o daño a la salud y la vida de las poblaciones, de extrema urgencia, como consecuencia de la ocurrencia de situaciones de brotes, epidemias o pandemias.

Igualmente, constituye emergencia sanitaria cuando la capacidad de respuesta de los operadores del sistema de salud para reducir el riesgo elevado de la existencia de un brote, epidemia, pandemia o para controlarla es insuficiente ya sea en el ámbito local, regional o nacional. La autoridad de salud del nivel nacional es la instancia responsable de establecer esta condición



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL  
INDECOPI DE LA LIBERTAD

declaradas por el Ministerio de Salud como epidemias, lo que genera duda ante los hechos en los cuales se aplicará.

61. El artículo II de la LCS, establece los siguientes principios:

- a) *Máxima buena fe.*
- b) *Indemnización.*
- c) *Mutualidad.*
- d) *Interés asegurable.*
- e) *Causa adecuada.*
- f) **Las estipulaciones insertas en la póliza se interpretan, en caso de duda, a favor del asegurado**.  
Énfasis agregado.

62. El referido principio del literal f) es similar al que se encuentra recogido en el artículo 1401 del Código Civil que a la letra dice:

*“Artículo 1401: Las estipulaciones insertas en las cláusulas generales de contratación o en formularios redactados por una de las partes, **se interpretan, en caso de duda, en favor de la otra**”.*  
Énfasis agregado.

63. Aunado a ello, el inciso 2 del artículo V del Título Preliminar del Código dispone lo siguiente:

*“Artículo V.- Principios  
El presente Código se sujeta a los siguientes principios:  
(...)  
2. Principio Pro-Consumidor. - En cualquier campo de su actuación, el Estado ejerce una acción tuitiva a favor de los consumidores. En proyección de este principio en caso de duda insalvable en el sentido de las normas o cuando exista duda en los alcances de los contratos por adhesión y los celebrados en base a cláusulas generales de contratación, **debe interpretarse en sentido más favorable al consumidor**”.*  
Énfasis agregado.

64. De la normativa expuesta, se colige que el principio contenido en el literal f) del artículo II de la LCS se fundamenta en el principio de la buena fe, en el sentido que la aseguradora asume la responsabilidad por no cumplir con redactar claramente el contrato, teniendo en consideración de que nos encontramos frente a contratos por adhesión.

65. Asimismo, la tercera disposición del artículo IV de la LCS establece lo siguiente:

*“Los términos del contrato que generan **ambigüedad o dudas son interpretados en el sentido y con el alcance más favorable al asegurado**”.*  
Subrayado agregado.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL  
INDECOPI DE LA LIBERTAD

66. Ante ello y relacionado con el principio de condición más favorable al asegurado, la LCS no hace referencia expresa a la exigencia que nos encontremos frente a un contrato por adhesión o con cláusulas generales de contratación para que se aplique la interpretación más favorable al asegurado, porque tanto el literal f) del artículo II como la tercera disposición del artículo IV se refieren a términos del contrato en general.
67. Finalmente, es preciso destacar que a diferencia del Código que exige una situación de duda insalvable para que se interprete en el sentido más favorable al consumidor, la LCS no hace ninguna exigencia, solamente considera a una situación de duda o ambigüedad.
68. En el presente caso, ante la duda contenida en la cláusula de exclusión de cobertura aplicada por Mapfre, al no haberse precisado el supuesto involucrado ante el padecimiento de enfermedades contagiosas, corresponde que dicha estipulación sea interpretada favor del administrado.
69. Es importante mencionar que, las compañías aseguradoras se obligan a cubrir una indemnización o satisfacer la previsión a cambio de una prima, pues su negocio está en el manejo de riesgo, teniendo la experiencia técnica y económica, para realizar un estudio profundo de los riesgos que comprenden sus pólizas y los términos puestos en ella, así como los supuestos de exclusión establecidas en estas.
70. Por su parte, la compañía de seguros manifestó que la póliza de desgravamen otorga cobertura únicamente sobre los supuestos de: (i) muerte natural, (ii) muerte accidental, (iii) invalidez total, permanente y definitiva por enfermedad, y (iv) invalidez total, permanente y definitiva por accidente, por lo que las exclusiones deben ser aplicadas en el marco de extensión de los supuestos de cobertura; sin embargo, Mapfre omite que ello no es posible, ya que el método de interpretación literal es aplicable a las exclusiones de cobertura de conformidad con el artículo IV, séptima disposición de la LCS<sup>12</sup>, correspondiendo desestimar su alegato de defensa.
71. Por consiguiente, se concluye que Mapfre negó de manera injustificada la cobertura del seguro de desgravamen contratado, al no haberse acreditado que la condición de exclusión alegada era aplicable al caso del señor César Augusto Aguilar Tello, tal como lo aseveró en su carta de negativa de cobertura.
72. Siendo así, la compañía de seguros estaba en la obligación de extender la cobertura pretendida por el denunciante.

12

**LEY N° 29946. LEY DEL CONTRATO DE SEGURO**

**Artículo IV. En la interpretación del contrato de seguro se aplican las reglas siguientes:**

(...)

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.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL  
INDECOPI DE LA LIBERTAD

73. En consecuencia, corresponde declarar fundada la denuncia del señor Aguilar en contra de Mapfre por infracción al artículo 19 del Código, al haberle negado injustificadamente la cobertura del seguro de desgravamen contratada por Certificado de Seguro N° 01519922.

### III. MEDIDAS CORRECTIVAS

74. El artículo 114 del Código establece que se le podrá ordenar al proveedor que incurre en infracción a las normas de protección al consumidor, medidas correctivas reparadoras y complementarias, a pedido de parte o de oficio, siempre y cuando, haya sido informada expresamente al proveedor al inicio del procedimiento<sup>13</sup>.
75. 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<sup>14</sup>. Por su lado, las medidas

#### <sup>13</sup> LEY N° 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

##### 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.

#### <sup>14</sup> LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

##### 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 y pueden consistir en ordenar al proveedor infractor lo siguiente:

- a. Reparar productos.
- b. Cambiar productos por otros de idénticas o similares características, cuando la reparación no sea posible o no resulte razonable según las circunstancias.
- c. 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.
- d. 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.
- e. Cumplir con ejecutar otras prestaciones u obligaciones legales o convencionales a su cargo.
- f. 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.
- g. En los supuestos de pagos indebidos o en exceso, devolver estos montos, más los intereses correspondientes.
- h. Pagar los gastos incurridos por el consumidor para mitigar las consecuencias de la infracción administrativa.
- i. 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.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL  
INDECOPI DE LA LIBERTAD

correctivas complementarias tienen el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro<sup>15</sup>.

76. En el presente caso, ha quedado acreditado que Mapfre infringió las disposiciones del Código, al haberse declarado fundada la denuncia en su contra.
77. En su denuncia, el señor Aguilar solicitó como medida correctiva lo siguiente:
- (i) Caja Sullana reintegre las cuotas pagadas al crédito con garantía hipotecaria celebrado con el señor César Augusto Aguilar Tello, con posterioridad a junio del 2020.
  - (ii) Mapfre active y otorgue la cobertura del seguro de desgravamen contratado por el señor César Augusto Aguilar Tello.
78. En ese sentido, corresponde ordenar a Mapfre, a efectos de revertir la conducta infractora, que en calidad de medida correctiva reparadora en el plazo no mayor a quince (15) días hábiles contado a partir del día siguiente de quedar firme la presente resolución, cumpla con:
- (i) Otorgar al señor Aguilar la cobertura del seguro de desgravamen contratado por el señor César Augusto Aguilar Tello, de conformidad con los términos establecidos en el Certificado de Seguro N° 01519922.
  - (ii) Devolver al señor Aguilar, las cuotas pagadas a Caja Sullana, con fecha posterior (desde junio de 2020) al fallecimiento del titular del crédito, el señor César Augusto Aguilar Tello.
79. Asimismo, informar a Mapfre que deberá presentar los medios probatorios que acrediten el cumplimiento de la medida correctiva ordenada en el plazo no

---

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 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.

<sup>15</sup> LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

**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.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL  
INDECOPI DE LA LIBERTAD

prorrogable de cinco (5) días hábiles, contado a partir del día siguiente del vencimiento del plazo otorgado para tal fin, bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva por incumplimiento de mandato, de conformidad con lo establecido en el artículo 117 del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

80. Además de ello, el artículo 40.1 de la “Directiva Única que regula los procedimientos de protección al consumidor previstos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor”<sup>16</sup>, establece que, en caso de incumplimiento del mandato de medida correctiva, el beneficiario deberá comunicar por escrito este hecho a la autoridad administrativa competente, precisando el número de expediente y resolución que lo dispuso, especificando en que consiste el incumplimiento.

#### IV. SOBRE LA GRADUACIÓN DE LA SANCIÓN

81. El artículo 110 del Código<sup>17</sup> establece que la autoridad podrá imponer sanciones desde amonestación o multa de hasta 450 Unidades Impositivas Tributarias, según el tipo de infracción cometida, leve, grave o muy grave.
82. El artículo 112 del mismo cuerpo normativo, prevé que al momento de aplicar y graduar la sanción, se deberá atender el beneficio ilícito esperado por la comisión de la infracción; la probabilidad de detección de la infracción; el daño resultante de la infracción y los efectos que se pudiesen ocasionar en el mercado; la naturaleza del perjuicio causado o grado de afectación a la vida, salud, integridad o patrimonio de los consumidores; la conducta del infractor en el procedimiento; entre otros criterios, sin perjuicio de las circunstancias agravantes y atenuantes.

<sup>16</sup> **DIRECTIVA ÚNICA QUE REGULA LOS PROCEDIMIENTOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR PREVISTOS EN EL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

**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.

(...)

<sup>17</sup> **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.**

**Artículo 110°.-** El Indecopi puede sancionar las infracciones administrativas a que se refiere el artículo 108° con amonestación y multas de hasta cuatrocientos cincuenta (450) Unidades Impositivas Tributarias (UIT), las cuales son calificadas de la siguiente manera:

- a. Infracciones leves, con una amonestación o con una multa de hasta cincuenta (50) UIT.
- b. Infracciones graves, con una multa de hasta ciento cincuenta (150) UIT.
- c. Infracciones muy graves, con una multa de hasta cuatrocientos cincuenta (450) UIT.

En el caso de las microempresas, la multa no puede superar el diez por ciento (10%) de las ventas o ingresos brutos percibidos por el infractor, relativos a todas sus actividades económicas, correspondientes al ejercicio inmediato anterior al de la expedición de la resolución de primera instancia, siempre que se haya acreditado de primera instancia, siempre que se haya acreditado dichos ingresos, no se encuentre en una situación de reincidencia y el caso no verse sobre la vida, salud o integridad de los consumidores. Para el caso de las pequeñas empresas, la multa no puede superar el veinte por ciento (20%) de las ventas o ingresos brutos percibidos por el infractor, conforme a los requisitos señalados anteriormente.

La cuantía de las multas por las infracciones previstas en el Decreto Legislativo núm. 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, se rige por lo establecido en dicha norma, salvo disposición distinta del presente Código.

Las sanciones administrativas son impuestas sin perjuicio de las medidas correctivas que ordene el Indecopi y de la responsabilidad civil o penal que pueda corresponder.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL  
INDECOPI DE LA LIBERTAD

83. El Principio de Razonabilidad<sup>18</sup> establece que las decisiones de la autoridad deben adoptarse dentro de los límites de sus facultades y manteniendo la proporción entre los medios a emplear y los fines públicos que deba tutelar.
84. En el presente caso, se ha determinado la responsabilidad de Mapfre, por lo que, a fin de graduar la sanción correspondiente, se tomarán en consideración los siguientes criterios:
- a) **Beneficio ilícito esperado u obtenido por el proveedor:** se circunscribe al ahorro obtenido de la suma dineraria que no desembolsó a fin de extinguir la deuda pendiente de pago con Caja Sullana.
  - b) **Probabilidad de detección de la infracción:** Alta, porque requirió únicamente del análisis de los documentos obrantes en el expediente.
  - c) **Daño resultante:** Afectación a las expectativas del denunciante de ser evaluado correctamente en cuando a su solicitud de cobertura por el seguro contratado por su hermano, a fin de que se cancele el crédito mantenido con Caja Sullana, evidenciándose el perjuicio económico, al no obtener la cobertura del seguro de desgravamen solicitada, teniendo que recurrir a la autoridad administrativa, pues, la razón por la cual habría incurrido en una causal de exclusión no estaba acreditada de manera fehaciente.
  - d) **Daño al mercado:** constituido por la incertidumbre y desconfianza generada a los consumidores respecto del sistema que regula el mercado de seguros, al considerar que la negativa de cobertura es una conducta regular por parte de las compañías aseguradoras.
  - e) **Circunstancia agravante:** La negativa injustificada de la cobertura de seguro materia de denuncia se dio en el contexto de emergencia sanitaria, situación que generó una paralización de la economía a nivel nacional y que, a su vez, implicó menores ingresos para los consumidores, teniendo en cuenta que el denunciante ha continuado pagando las cuotas del crédito de su hermano posterior a su fallecimiento.
85. En aplicación de los criterios expuestos, corresponde sancionar a Mapfre con multa de ocho (8) Unidades Impositivas Tributarias.

<sup>18</sup>

**DECRETO SUPREMO N° 004-2019-JUS QUE APRUEBA EL TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL**

Artículo 248 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.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL  
INDECOPI DE LA LIBERTAD

## V. COSTOS Y LAS COSTAS DEL PROCEDIMIENTO

86. El artículo 7 del Decreto Legislativo 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del INDECOPI, dispone que es potestad de la autoridad administrativa, ordenar el pago de los costos y costas en que hubiera incurrido el denunciante o el Indecopi<sup>19</sup>.
87. Los artículos 410 y 411 del Código Procesal Civil define a las costas y costos de los procedimientos de la siguiente manera:

**“Costas. -**

**Artículo 410.-** *Las costas están constituidas por las tasas judiciales, los honorarios de los órganos de auxilio judicial y los demás gastos judiciales realizados en el proceso.*

**Costos. -**

**Artículo 411.-** *Son costos del proceso el honorario del Abogado de la parte vencedora, más un cinco por ciento destinado al Colegio de Abogados del Distrito Judicial respectivo para su Fondo Mutual y para cubrir los honorarios de los Abogados en los casos de Auxilio Judicial”.*

88. El artículo 412 del Código Procesal Civil dispone que el reembolso de las costas y costos del proceso no requiere ser demandado y es de cargo de la parte vencida, salvo declaración judicial expresa y motivada de exoneración.

### a) Respecto a las costas:

89. De la revisión del expediente, obra el comprobante de pago de la tasa administrativa de S/ 36,00 para iniciar el presente procedimiento; por lo que corresponde conceder este beneficio a favor del señor Aguilar.
90. Mapfre deberá cumplir en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente de quedar firme la presente resolución, con pagar al denunciante las costas del procedimiento por el monto de S/ 36.00.
91. Para acreditar el cumplimiento del pago a favor del denunciante por concepto de tasa administrativa, Mapfre deberá informarlo por escrito dirigido a este órgano resolutorio, en el plazo de cinco (5) días hábiles, computados desde vencido el plazo para cumplir lo ordenado, adjuntando los medios probatorios pertinentes,

<sup>19</sup>

#### DECRETO LEGISLATIVO N° 807, LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI

**Artículo 7°.-** En cualquier procedimiento contencioso seguido ante el Indecopi, la comisión o dirección competente, además de imponer la sanción que corresponda, puede 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 o dirección del Indecopi puede aplicar las multas de acuerdo a los criterios previstos en el artículo 118° del Código de Protección y Defensa del Consumidor. Quien a sabiendas de la falsedad de la imputación o de la ausencia de motivo razonable denuncie a alguna persona natural o jurídica, atribuyéndole una infracción sancionable por cualquier órgano funcional del Indecopi, será sancionado con una multa de hasta cincuenta (50) Unidades Impositivas Tributarias (UIT) mediante resolución debidamente motivada. La sanción administrativa se aplica sin perjuicio de la sanción penal o de la indemnización por daños y perjuicios que corresponda.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL  
INDECOPI DE LA LIBERTAD

bajo apercibimiento de imponerse multa coercitiva en caso de incumplimiento, de conformidad con lo establecido en el artículo 118 del Código<sup>20</sup>.

92. Siendo así, en consonancia con el artículo 41, numeral 41.1 de la Directiva N° 001-2021/COD-INDECOPI “Directiva Única que regula los Procedimientos de Protección al Consumidor previstos en el Código”, en caso se produzca el incumplimiento del mandato, el beneficiado deberá comunicarlo a la autoridad administrativa, quien evaluará la imposición de la multa coercitiva por incumplimiento del pago de costas y costos liquidados conforme a lo establecido en el numeral 41.3 del citado artículo<sup>21</sup>.

#### **b) Respecto a los costos:**

93. Al respecto, de la revisión del expediente se verifica que el señor Aguilar contó con asesoría jurídica durante el trámite del procedimiento y, al haberse declarado fundada su denuncia, corresponde ordenar el pago de costos a su favor.
94. Por lo tanto, de considerarlo pertinente, una vez que se ponga fin a la instancia administrativa, el señor Aguilar podrá solicitar el reembolso de los costos en que hubiese incurrido para la tramitación del presente procedimiento, para lo cual deberá presentar una solicitud de liquidación de costos.

### **VI. DE LA INSCRIPCIÓN AL REGISTRO DE INFRACCIONES Y SANCIONES**

95. 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.

<sup>20</sup> LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

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

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

En caso de persistir el incumplimiento de lo ordenado, el Indecopi 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.

<sup>21</sup> 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.

**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 resolutorio 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 resolutorio 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.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL  
INDECOPI DE LA LIBERTAD

96. 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.
97. En atención a ello, corresponde ordenar la inscripción de Mapfre en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi, conforme a lo establecido en el artículo 119 del Código<sup>22</sup>.

Por las consideraciones expuestas,

### SE RESUELVE:

**PRIMERO:** Declarar fundada la denuncia interpuesta por el señor Carlos Enrique Aguilar Tello contra Mapfre Perú Vida Compañía de Seguros y Reaseguros S.A. por infracción al artículo 19 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haber quedado acreditado que la compañía aseguradora se negó injustificadamente a activar el seguro de desgravamen por el fallecimiento del hermano del denunciante.

**SEGUNDO:** Sancionar a Mapfre Perú Vida Compañía de Seguros y Reaseguros S.A. con multa de ocho (8) Unidades Impositivas Tributarias por infracción al artículo 19 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

**TERCERO:** Ordenar a Mapfre Perú Vida Compañía de Seguros y Reaseguros S.A. como medida correctiva reparadora que, en el plazo no mayor de quince (15) días hábiles, computado desde el día siguiente de quedar firme la presente resolución cumpla con:

- (i) Otorgar al señor Carlos Enrique Aguilar Tello la cobertura del seguro de desgravamen contratado por su hermano, el señor César Augusto Aguilar Tello, de conformidad con los términos establecidos en el Certificado de Seguro N° 01519922.
- (ii) Devolver al señor Carlos Enrique Aguilar Tello, las cuotas pagadas a Caja Sullana, con fecha posterior (desde junio de 2020) al fallecimiento del titular del crédito, el señor César Augusto Aguilar Tello.

Informar a Mapfre Perú Vida Compañía de Seguros y Reaseguros S.A. que deberá presentar los medios probatorios que acrediten el cumplimiento de la medida correctiva ordenada en el plazo no prorrogable de cinco (5) días hábiles, contado a partir del día siguiente del vencimiento del plazo otorgado para tal fin, bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva de tres (3) Unidades Impositivas Tributarias por incumplimiento de

<sup>22</sup> LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.

**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.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL  
INDECOPI DE LA LIBERTAD

mandato, conforme a lo establecido en el artículo 117 del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

**CUARTO:** Ordenar a Mapfre Perú Vida Compañía de Seguros y Reaseguros S.A. que, en el plazo no mayor de cinco (5) días hábiles, contados a partir del día siguiente de quedar firme la presente resolución, pague a favor del señor Carlos Enrique Aguilar Tello el importe de S/ 36,00, correspondiente a la tasa administrativa cancelada para la interposición de la denuncia.

Informar Mapfre Perú Vida Compañía de Seguros y Reaseguros S.A. que deberá presentar los medios probatorios que acrediten el cumplimiento de lo dispuesto en el presente apartado en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, computado desde vencido el plazo para cumplir lo ordenado, bajo apercibimiento de imponerse multa coercitiva en caso de incumplimiento, de conformidad con lo establecido en el artículo 118 del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

**QUINTO:** Ordenar a Mapfre Perú Vida Compañía de Seguros y Reaseguros S.A. el pago de costas y costos del procedimiento a favor del señor Carlos Enrique Aguilar Tello.

**SEXTO:** Disponer la inscripción de Mapfre Perú Vida Compañía de 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<sup>23</sup> de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

**Con la intervención de los señores miembros: Hilmer Wenceslao Zegarra Escalante, Sara Ysabel del Carmen Chávez Gutiérrez y Eduardo Alonso Pacheco Yépez.**

*Firmado digitalmente por:*

**HILMER WENCESLAO ZEGARRA ESCALANTE**  
**Presidente**

<sup>23</sup> LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

**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.