



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI



Firmado digitalmente por VILLA  
GARCIA VARGAS Javier Eduardo  
Raymundo FAU 20133840533 soft  
Motivo: Soy el autor del documento  
Fecha: 21.08.2020 08:15:36 -05:00

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

RESOLUCIÓN 1340-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0498-2018/CPC-INDECOPI-PIU

**PROCEDENCIA :** COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI  
DE PIURA  
**PROCEDIMIENTO :** DE PARTE  
**DENUNCIANTE :** MERCEDES LLERENA MORENO  
**DENUNCIADAS :** MAPFRE PERÚ VIDA COMPAÑÍA DE SEGUROS Y  
REASEGUROS S.A.  
CMAC PIURA S.A.C.  
**MATERIA :** DEBER DE IDONEIDAD  
**ACTIVIDAD :** SEGUROS GENERALES

**SUMILLA:** *Se confirma la resolución venida en grado en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta por la señora Mercedes Llerena Moreno contra Mapfre Perú Vida Compañía de Seguros y Reaseguros S.A. por infracción de los artículos 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto negó de forma injustificada la cobertura de los dos (2) seguros de desgravamen contratados por el cónyuge de la denunciante. Ello, en la medida que la denunciada no acreditó fehacientemente que el asegurado haya incurrido en reticencia o declaración inexacta sobre su estado de salud al momento de la contratación de las pólizas objeto de denuncia.*

**SANCIÓN: 2 UIT**

Lima, 18 de agosto de 2020

## ANTECEDENTES

1. El 19 de octubre de 2018<sup>1</sup>, la señora Mercedes Llerena Moreno (en adelante, la señora Llerena) denunció a Mapfre Perú Vida Compañía de Seguros y Reaseguros S.A.<sup>2</sup> (en adelante, Mapfre) y a CMAC Piura S.A.C.<sup>3</sup> (en adelante, Caja Piura) ante la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Piura<sup>4</sup> (en adelante, la Comisión), por presunta infracción de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código), en atención a los siguientes hechos:
  - (i) Los días 27 noviembre de 2015 y 9 mayo de 2016, su cónyuge adquirió los créditos N° 080-01-8431430 y 080-01-7584271 de Caja Piura por el

<sup>1</sup> Complementado con escrito del 22 de octubre de 2018.

<sup>2</sup> R.U.C. 20418896915 con domicilio fiscal ubicado en Av. 28 de julio 873, Lima – Miraflores.

<sup>3</sup> R.U.C. 20113604248 con domicilio fiscal ubicado en Jr. Ayacucho 353 Centro Cívico (Palacio Municipal), Piura - Piura – Piura.

<sup>4</sup> Si bien la denuncia fue presentada ante el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor de la Oficina Regional del Indecopi de Piura, dicho órgano declinó su competencia mediante Resolución 1165-2018/PS0-INDECOPI-PIU del 29 de octubre de 2018 y remitió la denuncia a la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Piura mediante Memorándum 1208-2018/PS0-INDECOPI-PIU recibido el 16 de noviembre de 2018.



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 1340-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0498-2018/CPC-INDECOPI-PIU

- monto de S/ 15 000,00 y S/ 20 000,00, respectivamente; asimismo contrató con Mapfre, como respaldo de dichas operaciones financieras, dos (2) seguros de desgravamen con solicitudes de afiliación N° 1292583 y 1203682, respectivamente;
- (ii) advirtió que el personal de Caja Piura, así como el de Mapfre consignaron de forma errónea los datos correspondientes al peso y talla de su cónyuge al momento de completar la declaración de salud de los (2) seguros de desgravamen;
  - (iii) el 13 de agosto de 2017, falleció su cónyuge a causa de una septicemia, solicitando a Mapfre la cobertura de los seguros de desgravamen contratados; no obstante, mediante carta del 8 de noviembre de 2017, estos fueron negados por la denunciada alegando que su cónyuge no declaró, al momento de la contratación, que padecía de insuficiencia cardíaca crónica desde hacía aproximadamente tres (3) años; y,
  - (iv) Caja Piura la comprometió a cancelar la deuda contraída por su cónyuge ascendente a S/ 35 000,00, capturando el vehículo con Placa de Rodaje P1T321 y obligándola a cancelar la suma de S/ 1 000,00 mensuales, lo cual consideraba abusivo.
2. La señora Llerena solicitó, en calidad de medida correctiva, la cobertura de los dos (2) seguros de desgravamen contratados y la cancelación de la deuda contraída por su cónyuge ante Caja Piura.
3. En sus descargos, Caja Piura señaló no tener responsabilidad por los hechos cuestionados por la señora Llerena. Asimismo, indicó, respecto de la infracción referida a la incongruencia de la información contenida en las declaraciones de salud del cónyuge de la denunciante, que esta se encontraba prescrita.
4. En sus descargos<sup>5</sup>, Mapfre manifestó lo siguiente:
- (i) En las declaraciones de salud de los respectivos seguros de desgravamen suscritos en noviembre de 2015 y mayo de 2016, el cónyuge de la denunciante ocultó información al momento de contratar las referidas pólizas en tanto que, pese a declarar que no padecía de ninguna enfermedad y no recibir tratamiento médico alguno, se constató en la Historia Clínica de Emergencia emitida por la Red Asistencial de Piura del 30 de setiembre de 2017, que padecía de insuficiencia cardíaca congestiva desde hacía aproximadamente tres (3) años; de modo que la negativa de la cobertura se encontraba debidamente justificada por declaración reticente, la cual era causal de nulidad de los contratos de seguro de desgravamen contratados;
  - (ii) sin perjuicio de ello, también se contemplaba como causal de negativa de cobertura una enfermedad preexistente no declarada, en tanto que,

<sup>5</sup> Complementado mediante escrito del 17 de junio de 2019.  
M-SPC-13/1B 2/15



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 1340-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0498-2018/CPC-INDECOPI-PIU

- de acuerdo al Certificado de Defunción presentado, la causa del fallecimiento del esposo de la denunciante fue por insuficiencia cardíaca respiratoria, guardando relación con la enfermedad que padecía; y,
- (iii) las declaraciones de salud en donde se consignó el peso y talla fueron completadas por el propio cónyuge de la denunciante, las cuales fueron firmadas en señal de conformidad; sin perjuicio de lo señalado, la referida infracción se encontraba prescrita, en tanto las declaraciones fueron suscritas el 27 de noviembre de 2015 y 9 de mayo de 2016, respectivamente; no obstante, la señora Llerena recién interpuso su denuncia el 19 de octubre de 2018.
5. Mediante Resolución 693-2019/INDECOPI-PIU del 2 de octubre de 2019, la Comisión emitió el siguiente pronunciamiento:
- (i) Declaró fundada la denuncia interpuesta contra Mapfre por infracción de los artículos 18° y 19° del Código, en tanto quedó acreditado que negó de forma injustificada, la cobertura de los dos (2) seguros de desgravamen contratados por el cónyuge de la denunciante, sancionándola con una multa de 2 UIT por dicha conducta;
  - (ii) declaró infundada la denuncia interpuesta contra Caja Piura por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código, en tanto no quedó acreditado que habría comprometido a la denunciante a cancelar la deuda contraída por su cónyuge ascendente a S/ 35 000,00, capturando el vehículo con Placa de Rodaje P1T321 y obligándola a cancelar la suma mensual de S/ 1 000,00;
  - (iii) declaró improcedente, por prescripción, la denuncia interpuesta contra Mapfre y Caja Piura por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código, en el extremo referido a que su personal consignó de forma errónea los datos correspondientes al peso y talla del cónyuge de la denunciante al momento de completar la declaración de salud de los (2) seguros de desgravamen;
  - (iv) ordenó a Mapfre en calidad de medida correctiva que, en un plazo de quince (15) días hábiles contado a partir del día siguiente de notificada la resolución, cumpla con otorgar a favor de la señora Llerena la cobertura de los dos (2) seguros de desgravamen con solicitud de afiliación N° 1292583 y 1203682 contratados por su cónyuge, como respaldo de pago de los créditos N° 080-01-8431430 y 080-01-7584271, respectivamente;
  - (v) condenó a Mapfre al pago de las costas y costos del procedimiento a favor de la señora Llerena; y,
  - (vi) dispuso la inscripción de Mapfre en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi (en adelante, el RIS).
6. El 8 de noviembre de 2019, Mapfre apeló la Resolución 693-2019/INDECOPI-PIU, argumentando lo siguiente:



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 1340-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0498-2018/CPC-INDECOPI-PIU

- (i) La resolución presentaba una motivación aparente, insuficiente e incongruente, en tanto la Comisión no valoró adecuadamente los medios probatorios que obraban en el expediente;
  - (ii) en las declaraciones de salud de los respectivos seguros de desgravamen suscritas en noviembre de 2015 y mayo de 2016, el cónyuge de la denunciante señaló que no tenía una enfermedad preexistente y que no había recibido atención médica por problemas respiratorios o cardíacos; no obstante, se constató en la Historia Clínica de Emergencia emitida por la Red Asistencial de Piura el 30 de setiembre de 2017, que padecía de insuficiencia cardíaca congestiva desde hacía aproximadamente tres (3) años y que recibió tratamiento, configurándose el supuesto de reticencia como causal de nulidad de los contratos de seguro de desgravamen;
  - (iii) no se advertía que el cónyuge de la denunciante actuó de buena fe, en tanto debió de declarar todas las circunstancias que podían influir en la apreciación de riesgos que asumiría la aseguradora;
  - (iv) si bien la Comisión indicó que no se podía advertir en la Historia Clínica que el cónyuge de la denunciante padecía de insuficiencia cardíaca congestiva, lo cierto es que en el mencionado documento claramente se indicó que padecía dicha enfermedad desde agosto de 2014; y,
  - (v) al momento de graduar la sanción a imponer, la Comisión no tomó en cuenta el principio de razonabilidad, en tanto le impuso una multa excesiva y desproporcionada; asimismo, no se acreditó la intencionalidad de la presunta infracción y no se apreció una afectación al interés de terceros ni al interés general o particular.
7. Mediante escrito del 19 de febrero de 2020, Mapfre reiteró lo señalado en su recurso de apelación y solicitó que se le conceda el uso de la palabra para exponer sus argumentos de defensa.

## ANÁLISIS

### Cuestiones Previas:

- (i) Sobre los extremos consentidos
8. Antes de efectuar el análisis de fondo correspondiente, se debe precisar que el análisis de la Resolución 693-2019/INDECOPI-PIU, se limitará al extremo impugnado por Mapfre en su recurso de apelación (extremo declarado fundado).
9. En tal sentido, considerando que la señora Llerena no apeló en su oportunidad la Resolución 693-2019/INDECOPI-PIU, en los extremos que le resultaron desfavorables (extremos infundados e improcedentes), se deja constancia de que los mismos han quedado consentidos.



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 1340-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0498-2018/CPC-INDECOPI-PIU

(ii) Sobre la solicitud de informe oral formulada por Mapfre

10. Mediante escrito del 19 de febrero de 2020, Mapfre solicitó que se le conceda el uso de la palabra para exponer sus argumentos de defensa.
11. Sobre el particular, es necesario precisar que el artículo IV numeral 1°.2 del Título Preliminar del Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General (en adelante, el TUO de la Ley del Procedimiento Administrativo General), desarrolla el principio del debido procedimiento, el mismo que, entre otros, garantiza el derecho de los administrados a exponer sus argumentos, a ofrecer y producir pruebas, a obtener una decisión motivada y fundada en derecho y a solicitar el uso de la palabra.
12. Como se observa, en el marco de dicha normativa general la solicitud del uso de la palabra es una de las expresiones del principio del debido procedimiento; no obstante, dicho pedido deberá analizarse en concordancia con la normativa especial existente, siendo que, en el caso de los procedimientos seguidos ante el Indecopi (como ocurre en el presente caso), el artículo 16° del Decreto Legislativo 1033 dispone que, las Salas podrán convocar o denegar la solicitud de audiencia de informe oral mediante resolución debidamente motivada.
13. Siendo ello así, por mandato específico de la referida norma es facultad discrecional de esta Sala citar a las partes de un procedimiento a informe oral, ya sea a pedido de parte o de oficio, siendo que dicha actuación, al ser de carácter facultativo, no obliga a la autoridad administrativa a convocar a estas a informe oral en todos los procedimientos de su conocimiento, pudiendo inclusive denegar las audiencias solicitadas por los administrados.
14. Por tanto, resulta claro que la denegatoria de un informe oral no involucra una contravención al principio del debido procedimiento, en la medida que las disposiciones legales específicas sobre la materia otorgan la facultad a la autoridad administrativa de concederlo o no. Además, las partes del procedimiento pueden desplegar su actividad probatoria y de alegación, a través de la presentación de medios probatorios, alegatos e informes escritos, los mismos que serán evaluados al momento de resolver el caso en concreto.
15. En la misma línea, mediante Resolución 16 del 2 de diciembre de 2016, recaída en el Expediente 7017-2013 (el mismo que fue archivado definitivamente, según lo dispuesto en la Resolución 17 del 16 de marzo de 2017), la Quinta Sala Especializada en lo Contencioso Administrativo con Subespecialidad en Temas de Mercado de la Corte Superior de Justicia de Lima, indicó que, de acuerdo con lo establecido en el artículo 35° del Decreto Legislativo 807, Ley que aprueba las Facultades, Normas y Organización del Indecopi, una vez puesto en conocimiento de la Administración lo actuado para



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 1340-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0498-2018/CPC-INDECOPI-PIU

la resolución final, las partes podían solicitar la realización de un informe oral ante el Indecopi, siendo que la actuación o la denegación del mismo quedará a criterio de la autoridad administrativa, según la importancia y la trascendencia del caso.

16. En ese sentido, el órgano jurisdiccional bajo mención ratificó que, bajo lo dispuesto en la mencionada norma legal, la convocatoria a una audiencia de informe oral, por parte de la Comisión (o del Tribunal) del Indecopi, era una potestad otorgada a este órgano administrativo, mas no una obligación, considerando además que no había necesidad de actuar dicha audiencia, cuando se estime que los argumentos expuestos por las partes y las pruebas ofrecidas fueran suficientes para resolver la cuestión controvertida.
17. En consecuencia, considerando que obran en autos los elementos suficientes a efectos de emitir un pronunciamiento, así como la parte denunciada a lo largo del procedimiento ha podido exponer y sustentar sus argumentos, corresponde -en atención de la potestad o prerrogativa conferida por la ley- denegar el pedido de uso de la palabra planteado por Mapfre.

(iii) Sobre la motivación de la resolución venida en grado

18. En su escrito de apelación, Mapfre alegó que la resolución presentaba una motivación aparente, insuficiente e incongruente, en tanto la Comisión no valoró adecuadamente los medios probatorios que obraban en el expediente.
19. Respecto de dicho alegato y sin perjuicio de analizar el fondo de la controversia en la presente resolución, de la lectura de la resolución venida en grado -y sin que necesariamente este Colegiado comparta los argumentos desarrollados por la Comisión-, se aprecia que dicho órgano funcional analizó las actuaciones procedimentales de ambas partes, basando su decisión en las mismas y en las normas correspondientes<sup>6</sup>.
20. En virtud a lo anteriormente expuesto, esta Sala considera que corresponde desestimar el alegato formulado por Mapfre en dicho extremo, toda vez que la Resolución 693-2019/INDECOPI-PIU no contiene ningún vicio en la motivación que afecte su validez.

II. Sobre el deber de idoneidad

21. El artículo 18º del Código define a la idoneidad de los productos y servicios como la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que

<sup>6</sup> TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, aprobado por DECRETO SUPREMO N° 004-2019-JUS. Artículo 6º.- Motivación del acto administrativo. 6.1 La motivación debe ser expresa, mediante una relación concreta y directa de los hechos probados relevantes del caso específico, y la exposición de las razones jurídicas y normativas que con referencia directa a los anteriores justifican el acto adoptado.



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 1340-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0498-2018/CPC-INDECOPI-PIU

efectivamente recibe, en función a la naturaleza de estos, las condiciones acordadas y a la normatividad que rige su prestación<sup>7</sup>. Asimismo, el artículo 19º del Código establece la responsabilidad de los proveedores por la idoneidad y calidad de los productos y servicios que ofrecen en el mercado<sup>8</sup>.

22. Así, el supuesto de responsabilidad administrativa en la actuación del proveedor impone a este la carga procesal de sustentar y acreditar que no es responsable por la falta de idoneidad del bien colocado en el mercado o el servicio prestado, sea porque actuó cumpliendo con las normas debidas o porque pudo acreditar la existencia de hechos ajenos que lo eximen de responsabilidad. Así, una vez acreditado el defecto por el consumidor corresponde al proveedor demostrar que dicho defecto no le es imputable<sup>9</sup>.
23. 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 cobertura 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 concurra ninguna causal de exclusión de la cobertura contratada.
24. 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 seguros, debiendo observarse dichos parámetros al momento de analizar la idoneidad del servicio prestado.

<sup>7</sup> **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 18º.- 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>8</sup> **LEY 29571. CODIGO DE PROTECCION Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 19º.- 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>9</sup> **LEY 29571. CODIGO DE PROTECCION Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 104º.- 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.



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 1340-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0498-2018/CPC-INDECOPI-PIU

Sobre la negativa injustificada de la cobertura de los seguros de desgravamen contratados por el cónyuge de la denunciante

25. La Comisión declaró fundada la denuncia interpuesta contra Mapfre por infracción de los artículos 18° y 19° del Código, en tanto quedó acreditado que negó de forma injustificada, la cobertura de los dos (2) seguros de desgravamen contratados por el cónyuge de la denunciante.
26. En su apelación, Mapfre alegó que en las declaraciones de salud de los respectivos seguros de desgravamen suscritas en noviembre de 2015 y mayo de 2016, el cónyuge de la denunciante señaló que no tenía una enfermedad preexistente y que no había recibido atención médica por problemas respiratorios o cardíacos; no obstante, se constató en la Historia Clínica de Emergencia emitida por la Red Asistencial de Piura el 30 de setiembre de 2017, que padecía de insuficiencia cardíaca congestiva desde hacía aproximadamente tres (3) años y que recibió tratamiento, configurándose el supuesto de reticencia como causal de nulidad de los contratos de seguro de desgravamen.
27. Asimismo, manifestó que no se advirtió que el cónyuge de la denunciante actuó de buena fe, en tanto debió de declarar todas las circunstancias que podían influir en la apreciación de riesgos que asumiría la aseguradora y que, si bien la Comisión indicó que no se podía advertir en la Historia Clínica que el cónyuge de la denunciante padecía de insuficiencia cardíaca congestiva, lo cierto era que en el mencionado documento claramente se indicó que padecía dicha enfermedad desde agosto de 2014.
28. En ese orden de ideas, corresponde a esta Sala dilucidar si Mapfre denegó o no injustificadamente la cobertura de los seguros de desgravamen contratados por el cónyuge de la denunciante.
29. Obra en el expediente la Carta SVDR-0688-2017 emitida por Mapfre el 8 de noviembre de 2017 y dirigida a la señora Llerena<sup>10</sup>, en la cual dio respuesta a la solicitud de la denunciante, denegando la cobertura de los seguros de desgravamen contratados por su cónyuge, alegando que este contaba con antecedentes de insuficiencia cardíaca crónica desde hacía aproximadamente tres (3) años y que dicha enfermedad no fue declarada en la solicitud de afiliación de los referidos seguros, por lo que efectuó una declaración reticente, siendo esta una causal de nulidad de los contratos de los seguros contratados.
30. Sobre el particular, el artículo 8° de la Ley 29946, Ley del Contrato de Seguro, define a la reticencia de la siguiente manera:

<sup>10</sup> En fojas 93 y 94 del expediente.





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 1340-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0498-2018/CPC-INDECOPI-PIU

***“Artículo 8. Retención y/o declaración inexacta dolosa.***

***La retención y/o declaración inexacta de circunstancias conocidas por el contratante y/o asegurado, que hubiese impedido el contrato o modificado sus condiciones si el asegurador hubiese sido informado del verdadero estado del riesgo, hace nulo el contrato si media dolo o culpa inexcusable del contratante y/o asegurado”.***

(Subrayado y resaltado nuestro)

31. Por otro lado, el artículo 10° de la Ley 29946, Ley del Contrato de Seguro, señala textualmente lo siguiente:

***“Artículo 10. Carga de la prueba***

***La carga de la prueba de la retención y/o declaración inexacta corresponde al asegurador quien, para tal efecto, puede valerse de todos los medios de prueba consagrados en el ordenamiento jurídico”.***

(Subrayado y resaltado nuestro)

32. En ese sentido, de una lectura de los artículos anteriormente citados, este Colegiado advierte que la aseguradora no solo debe invocar la nulidad del contrato de seguro por causal de retención y/o declaración inexacta; sino que tiene la carga de probar que existió tal causal, y, que -además- medió dolo o culpa inexcusable del asegurado.
33. Dicho ello, obran en el expediente las solicitudes y certificados de los seguros de desgravamen N° 1203682 del 27 de noviembre de 2015 y N° 1292583 del 9 de mayo de 2016, documentos presentados por ambas partes del procedimiento<sup>11</sup>, en los cuales el cónyuge de la denunciante declaró que no había padecido ninguna enfermedad a la fecha de la contratación con Mapfre.
34. De otro lado, obra en el expediente el Acta de Defunción emitida el 14 de agosto de 2017<sup>12</sup>, en la cual se dejó constancia del fallecimiento del cónyuge de la denunciante el 13 de agosto de 2017, siendo que en el Certificado de Defunción General respectivo, se indicó que el fallecimiento de dicha persona se produjo por insuficiencia cardíaca congestiva.
35. Asimismo, obra en el expediente copia de la Historia Clínica de Emergencia

<sup>11</sup> En fojas 22, 23, 87 a 92 del expediente.

<sup>12</sup> En la foja 8 del expediente.



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 1340-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0498-2018/CPC-INDECOPI-PIU

emitida por la Red Asistencial de Piura<sup>13</sup>, en donde se consignó, con ocasión de la emergencia suscitada con el esposo de la denunciante de manera previa a su fallecimiento (a saber, el 12 de agosto de 2017), que uno de los diagnósticos presuntivos de dicha persona para tal oportunidad era la insuficiencia cardíaca congestiva (ICC).

36. De lo anterior, este Colegiado puede afirmar que, si bien de la historia clínica previamente aludida se advierte que el cónyuge de la denunciante habría presentado una insuficiencia cardíaca congestiva; lo cierto es que dicho diagnóstico no tenía el carácter de definitivo (pues únicamente se trataba de un diagnóstico presuntivo) y, además, se realizó a partir de la atención médica de emergencia brindada al esposo de la denunciante (lo cual ocurrió de manera posterior a la contratación de las pólizas objeto de denuncia, a saber, el 12 de agosto de 2017).
37. En este punto, cabe acotar que, aun cuando en una anotación realizada en la parte superior del documento médico antes referido, se consignó la indicación “*ICC hace 3 años*”; lo cierto es que no obra en autos el historial médico completo del asegurado a efectos de determinar si dicha anotación tenía como base un diagnóstico definitivo previo y conocido por el esposo de la denunciante.
38. Siendo ello así, se aprecia que Mapfre no presentó los medios probatorios necesarios para acreditar, de manera fehaciente, que el cónyuge de la denunciante padecía una insuficiencia cardíaca congestiva antes de la contratación de los seguros de desgravamen objeto de controversia que era conocida por el asegurado, en concordancia con el artículo 10º de la Ley de Contrato de Seguro.
39. Distinto hubiera sido el caso si la denunciada hubiera presentado la historia clínica completa del asegurado para acreditar de modo fehaciente que existió la reticencia o declaración inexacta alegada en su carta de negativa de cobertura; no obstante, la aseguradora solo sustentó su negativa en el documento emitido por la autoridad de salud antes mencionado (el cual no acreditaba un diagnóstico definitivo de la presunta enfermedad del asegurado de manera previa a las pólizas contratadas).
40. A mayor abundamiento, corresponde indicar que, lo anteriormente señalado, se sustenta en un criterio establecido por la Sala y sigue el razonamiento plasmado en un anterior pronunciamiento<sup>14</sup>, por lo cual queda evidenciada la infracción a las normas de protección al consumidor.

<sup>13</sup> En fojas 190 a 200 del expediente.

<sup>14</sup> Ver Resolución 0529-2020/SPC-INDECOPI del 24 de febrero de 2020.



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 1340-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0498-2018/CPC-INDECOPI-PIU

41. Por las consideraciones antes expuestas, este Colegiado considera que corresponde confirmar la resolución venida en grado en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta por la señora Llerena contra Mapfre por infracción de los artículos 18° y 19° del Código, en tanto negó de forma injustificada la cobertura de los dos (2) seguros de desgravamen contratados por el cónyuge de la denunciante. Ello, en la medida que la denunciada no acreditó fehacientemente que el asegurado haya incurrido en reticencia o declaración inexacta sobre su estado de salud al momento de la contratación de las pólizas objeto de denuncia.

### III. Sobre la graduación de la sanción

42. A efectos de graduar la sanción a imponer, el TUO de la Ley del Procedimiento Administrativo General, recoge dentro de los principios de la potestad sancionadora administrativa el Principio de Razonabilidad<sup>15</sup>, según el cual la autoridad administrativa debe asegurar que la magnitud de las sanciones sea mayor o igual al beneficio esperado por los administrados por la comisión de las infracciones. Como parte del contenido implícito del Principio de Razonabilidad, se encuentra el Principio de Proporcionalidad, el cual supone una correspondencia entre la infracción y la sanción, con interdicción de medidas innecesarias o excesivas.
43. Por su parte, el artículo 112° del Código<sup>16</sup> establece que, al momento de aplicar y graduar la sanción, la autoridad administrativa puede atender al beneficio ilícito esperado con la realización de la infracción, la probabilidad de detección de la misma, el daño resultante de la infracción, los efectos que se pudiesen ocasionar en el mercado y otros criterios que considere adecuado adoptar.

<sup>15</sup> **DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL.**

**Título Preliminar. Artículo IV.-**

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

**1.4. Principio de Razonabilidad.** - Las decisiones de la autoridad administrativa, cuando creen obligaciones, califiquen infracciones, impongan sanciones, o establezcan restricciones a los administrados, deben adaptarse dentro de los límites de la facultad atribuida y manteniendo la debida proporción entre los medios a emplear y los fines públicos que deba tutelar, a fin de que respondan a lo estrictamente necesario para la satisfacción de su cometido. (...)

<sup>16</sup> **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.**

**Artículo 112°.- Criterios de graduación de las sanciones administrativas.**

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

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



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 1340-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0498-2018/CPC-INDECOPI-PIU

44. La Comisión sancionó a Mapfre con una multa de 2 UIT por infracción de los artículos 18° y 19° del Código, en tanto negó, de forma injustificada, la cobertura de los dos (2) seguros de desgravamen contratados por el cónyuge de la denunciante.
45. En su apelación, Mapfre manifestó que, al momento de graduar la sanción a imponer, la Comisión no tomó en cuenta el principio de razonabilidad, en tanto le impuso una multa excesiva y desproporcionada; asimismo, no se acreditó la intencionalidad de la presunta infracción y no se apreció una afectación al interés de terceros ni al interés general o particular.
46. Sobre el particular, cabe señalar que, contrariamente a lo señalado por la denunciada, el órgano de primera instancia tomó en cuenta el referido principio de razonabilidad<sup>17</sup>, en la medida que graduó la sanción con el propósito de desincentivar la comisión de la conducta infractora verificada en el presente procedimiento.
47. De otro lado, el hecho de que Mapfre no haya tenido intencionalidad de cometer la conducta infractora y que esta última no haya afectado el interés general o de terceros, no enerva el hecho de que haya quedado acreditada la afectación concreta a la señora Llerena al no poder obtener la cobertura de los seguros de desgravamen objeto de controversia para cancelar los créditos de su cónyuge.
48. Finalmente, si bien Mapfre alegó que la multa impuesta era excesiva y desproporcionada, lo cierto es que, esta Sala ha verificado que en procedimientos en los cuales se verificó una infracción referida a la negativa injustificada de la cobertura de un seguro de desgravamen, se ha impuesto multas de una cuantía superior a la impuesta en el presente caso<sup>18</sup>.
49. No obstante, en el presente caso no resulta aplicable una multa de mayor cuantía en razón de la prohibición de la reforma en peor o *reformatio in peius* establecida en el numeral 3 del artículo 258° del TUO de la Ley del Procedimiento Administrativo General<sup>19</sup>, por lo que corresponde confirmar la resolución venida en grado en el extremo que sancionó a Mapfre con una multa de 2 UIT, por infracción de los artículos 18° y 19° del Código.
50. Finalmente, se requiere a Mapfre el cumplimiento espontáneo de la multa

<sup>17</sup> Ver numeral 71 de la Resolución 693-2019/INDECOPI-PIU. En la foja 240 del expediente.

<sup>18</sup> Resolución 041-2020/SPC-INDECOPI del 12 de febrero de 2020 y 0529-2020/SPC-INDECOPI del 24 de febrero de 2020.

<sup>19</sup> **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL aprobado por el DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 258°.- Resolución. - (...)**  
258.3 Cuando el infractor sancionado recurra o impugne la resolución adoptada, la resolución de los recursos que interponga no podrá determinar la imposición de sanciones más graves para el sancionado.



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 1340-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0498-2018/CPC-INDECOPI-PIU

impuesta, bajo apercibimiento de iniciar el medio coercitivo específicamente aplicable, de acuerdo a lo establecido en el numeral 4 del artículo 205° del TUO de la Ley del Procedimiento Administrativo General<sup>20</sup>, precisándose, además, que los actuados serán remitidos a la Sub Gerencia de Ejecución Coactiva para los fines de ley en caso de incumplimiento.

IV. Sobre la medida correctiva ordenada, el pago de las costas y costos del procedimiento y la inscripción de la denunciada en el RIS

51. Considerando que Mapfre no ha fundamentado su recurso de apelación respecto de la medida correctiva ordenada, la condena al pago de las costas y costos del procedimiento a favor de la denunciante y su inscripción en el RIS, más allá de la alegada ausencia de infracción a las normas de protección al consumidor, lo cual ha sido desvirtuado en la presente resolución<sup>21</sup>, este Colegiado asume como propias las consideraciones de la recurrida sobre los referidos extremos en virtud de la facultad establecida en el artículo 6° del TUO de la Ley del Procedimiento Administrativo General, por lo que corresponde confirmar la resolución apelada en dichos extremos<sup>22</sup>.
52. Se informa a Mapfre que deberá presentar a la Comisión los medios probatorios que acrediten el cumplimiento de la medida correctiva ordenada; ello, 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 el artículo 117° del Código. De otro lado, se informa a la señora Llerena que -en caso se produzca el incumplimiento del mandato- podrá comunicarlo a la Comisión, la cual evaluará la imposición de la multa coercitiva por incumplimiento de medida correctiva conforme a lo establecido en la Directiva 006-2017/DIR-COD-INDECOPI<sup>23</sup>.

<sup>20</sup> **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, aprobado por DECRETO SUPREMO N° 004-2019-JUS.**

**Artículo 205.- Ejecución forzosa**

Para proceder a la ejecución forzosa de actos administrativos a través de sus propios órganos competentes, o de la Policía Nacional del Perú, la autoridad cumple las siguientes exigencias:

(...)

4. Que se haya requerido al administrado el cumplimiento espontáneo de la prestación, bajo apercibimiento de iniciar el medio coercitivo específicamente aplicable.

<sup>21</sup> En efecto, de la revisión integral del recurso de apelación presentado por Mapfre, se ha verificado que no ha cuestionado la medida correctiva ordenada, el pago de las costas y costos del procedimiento y su inscripción en el RIS. En fojas 257 a 266 del expediente.

<sup>22</sup> **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444 - LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL aprobado por DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. 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.

<sup>23</sup> **RESOLUCIÓN 076-2017-INDECOPI/COD. APRUEBAN DIRECTIVA 006-2017/DIR-COD-INDECOPI DENOMINADA “DIRECTIVA QUE REGULA LOS PROCEDIMIENTOS EN MATERIA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR PREVISTOS EN EL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR”. 4.8. De las medidas correctivas.**



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 1340-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0498-2018/CPC-INDECOPI-PIU

## RESUELVE:

**PRIMERO:** Confirmar la Resolución 693-2019/INDECOPI-PIU emitida el 2 de octubre de 2019 por la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Piura, en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta por la señora Mercedes Llerena Moreno contra Mapfre Perú Vida Compañía de Seguros y Reaseguros S.A. por infracción de los artículos 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto negó de forma injustificada la cobertura de los dos (2) seguros de desgravamen contratados por el cónyuge de la denunciante. Ello, en la medida que la denunciada no acreditó fehacientemente que el asegurado haya incurrido en reticencia o declaración inexacta sobre su estado de salud al momento de la contratación de las pólizas objeto de denuncia.

**SEGUNDO:** Confirmar la Resolución 693-2019/INDECOPI-PIU en el extremo que ordenó a Mapfre Perú Vida Compañía de Seguros y Reaseguros S.A., en calidad de medida correctiva que, en un plazo de quince (15) días hábiles contado a partir del día siguiente de notificada la resolución, cumpla con otorgar a favor de la señora Mercedes Llerena Moreno la cobertura de los dos (2) seguros de desgravamen con solicitud de afiliación N° 1292583 y 1203682 contratados por su cónyuge como respaldo de pago de los créditos N° 080-01-8431430 y 080-01-7584271, respectivamente.

**TERCERO:** Informar a Mapfre Perú Vida Compañía de Seguros y Reaseguros S.A., que deberá presentar a la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Piura los medios probatorios que acrediten el cumplimiento de la medida correctiva ordenada; ello 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 el artículo 117° del Código de Protección y Defensa del Consumidor. De otro lado, se informa a la señora Mercedes Llerena Moreno que -en caso se produzca el incumplimiento del mandato- podrá comunicarlo a la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Piura, la cual evaluará la imposición de la multa coercitiva por incumplimiento de medida correctiva conforme a lo establecido en la Directiva 006-2017/DIR-COD-INDECOPI.

**CUARTO:** Confirmar la Resolución 693-2019/INDECOPI-PIU en el extremo que sancionó a Mapfre Perú Vida Compañía de Seguros y Reaseguros S.A. con una

---

En los supuestos en que el órgano resolutorio considere lo acordado por las partes durante la relación de consumo al dictar una o varias medidas correctivas; debe atender a que las mismas no contravengan las disposiciones recogidas en los Título II y III del Código referidos a los contratos de consumo y métodos comerciales abusivos.

En caso se ordenen medidas correctivas o medidas cautelares, la Resolución Final deberá apercibir al obligado, a presentar los medios probatorios que acrediten su cumplimiento en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo que se otorga para cumplir el mandato; bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva conforme a lo establecido en el artículo 117 del Código.

Si se produce el incumplimiento del mandato por parte del proveedor obligado, la administración, a fin de garantizar el cumplimiento de su decisión, actuará de oficio e impondrá multa coercitiva por incumplimiento de medida correctiva conforme a lo establecido en el numeral 4. 11 de la presente Directiva.



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 1340-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0498-2018/CPC-INDECOPI-PIU

multa de 2 UIT por infracción de los artículos 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haber negado, de forma injustificada, la cobertura de los dos (2) seguros de desgravamen contratados por el cónyuge de la señora Mercedes Llerena Moreno.

**QUINTO:** Requerir a Mapfre Perú Vida Compañía de Seguros y Reaseguros S.A. el cumplimiento espontáneo de la multa impuesta, bajo apercibimiento de iniciar el medio coercitivo específicamente aplicable, de acuerdo a lo establecido en el numeral 4 del artículo 205° del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS<sup>24</sup>, precisándose, además, que los actuados serán remitidos a la Sub Gerencia de Ejecución Coactiva para los fines de ley en caso de incumplimiento.

**SEXTO:** Confirmar la Resolución 693-2019/INDECOPI-PIU en el extremo que condenó a Mapfre Perú Vida Compañía de Seguros y Reaseguros S.A. al pago de las costas y costos del procedimiento a favor de la señora Mercedes Llerena Moreno.

**SÉPTIMO:** Confirmar la Resolución 693-2019/INDECOPI-PIU en el extremo que dispuso la inscripción de Mapfre Perú Vida Compañía de Seguros y Reaseguros S.A. en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi, por la infracción verificada en el presente procedimiento.

**Con la intervención de los señores vocales Javier Eduardo Raymundo Villa García Vargas, Juan Alejandro Espinoza Espinoza, Roxana María Irma Barrantes Cáceres y Oswaldo del Carmen Hundskopf Exebio.**

**JAVIER EDUARDO RAYMUNDO VILLA GARCÍA VARGAS**  
Presidente

24

**TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, aprobado por DECRETO SUPREMO N° 004-2019-JUS.**

**Artículo 205.- Ejecución forzosa**

Para proceder a la ejecución forzosa de actos administrativos a través de sus propios órganos competentes, o de la Policía Nacional del Perú, la autoridad cumple las siguientes exigencias:

(...)

4. Que se haya requerido al administrado el cumplimiento espontáneo de la prestación, bajo apercibimiento de iniciar el medio coercitivo específicamente aplicable.

M-SPC-13/1B

15/15

**INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL**

Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú Telf: 224 7800 / Fax: 224 0348

E-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe