



**PROCEDENCIA** : COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR –  
SEDE LIMA SUR N° 1  
**PROCEDIMIENTO** : DE PARTE  
**DENUNCIANTE** : JUAN APOLINAR GÓMEZ HERNÁNDEZ  
**DENUNCIADA** : PACÍFICO COMPAÑÍA DE SEGUROS Y  
REASEGUROS S.A.  
**MATERIA** : DEBER DE IDONEIDAD  
**ACTIVIDAD** : SEGUROS GENERALES

**SUMILLA:** *Se confirma la resolución venida en grado que declaró fundada la denuncia interpuesta por el señor Juan Apolinar Gómez Hernández contra Pacífico Compañía de Seguros y Reaseguros S.A. por infracción de los artículos 18° y 19° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto la denunciada no cumplió con otorgar al denunciante el monto que correspondía por rescate total del Seguro de Vida Inversión Oro (Póliza N° 170121589).*

**SANCIÓN: 2 UIT**

Lima, 24 de mayo de 2021

## **ANTECEDENTES**

1. El 2 de enero de 2020, el señor Juan Apolinar Gómez Hernández (en adelante, el señor Gómez) presentó una denuncia contra Pacífico Compañía de Seguros y Reaseguros S.A.<sup>1</sup> (en adelante, Pacífico) ante la Comisión de Protección al Consumidor - Sede Lima Sur N° 1 (en adelante, la Comisión) por presunta infracción de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código), manifestando lo siguiente:
  - (i) El 20 de diciembre de 2011, contrató el Seguro Vida Inversión Oro Premium Life Max de Pacífico, cuyo beneficio era el aumento de la suma asegurada;
  - (ii) en octubre de 2019, recibió el estado de cuenta de su seguro, percatándose que había acumulado US\$ 5072,00, monto menor a la totalidad de aportes que había realizado hasta el momento (US\$ 9 400,00);
  - (iii) era importante mencionar que, al momento de suscribir el contrato de seguro, Pacífico no le informó sobre el riesgo de invertir en un fondo de capitalización; por el contrario, solo le indicó que la suma asegurada crecería en el tiempo; y,

<sup>1</sup> Identificada con RUC 20332970411 y con domicilio fiscal ubicado en Av. Juan De Arona 830, Otr. Centro Empresarial San Isidro, distrito de San Isidro, provincia y departamento de Lima.



- (iv) debido a ello, cuando solicitó la cancelación de la póliza solo recibió US\$ 4470,00 como valor de rescate, monto menor a lo pactado.
2. Por Resolución 1 del 7 de febrero de 2020, la Secretaría Técnica de la Comisión admitió a trámite la denuncia interpuesta por el señor Gómez contra Pacífico, en tanto la compañía aseguradora no habría cumplido con otorgar al denunciante el monto que le correspondía por rescate total del Seguro Vida (Póliza 170121589), conforme a lo ofrecido al contratar el referido seguro (aumento de importe con el transcurso del tiempo), puesto que le entregó un importe menor.
3. El 4 de marzo de 2020, Pacífico presentó sus descargos, señalando lo siguiente:

Respecto del tipo de seguro

- (i) El seguro contratado por el señor Gómez cubría su fallecimiento y además le permitía invertir a largo plazo en dos cuentas (Cuenta Individual y Cuenta de Excedentes) asociadas a la póliza. Asimismo, debido a la naturaleza del seguro, si el denunciante decidía resolver el contrato de seguro y retirar sus fondos antes de los diez (10) años, se le aplicaba un cargo por rescate;
- (ii) el valor del rescate era el monto que podía retirar el denunciante ante la cancelación del seguro, cuyo resultado se obtenía de restar el saldo de la Cuenta Individual, menos el cargo por rescate que figuraba en las Condiciones Particulares de la póliza, más el saldo de la Cuenta de Excedentes;
- (iii) asimismo, en la póliza se informó al señor Gómez que los rendimientos del seguro estaban sujetos a la rentabilidad de los activos, por lo que no había alguna suma garantizada;
- (iv) al momento de la contratación, el señor Gómez eligió que su inversión en la Cuenta Individual y Cuenta de Excedentes se realizara bajo la modalidad de fondo de capitalización;

Respecto del monto que correspondía otorgar por el rescate de los fondos

- (v) en ningún momento le indicó al señor Gómez que el valor de rescate sería igual al monto total de aportes que habría realizado hasta la fecha de cancelación de la póliza;
- (vi) en las condiciones generales de la póliza tampoco se garantizó un rendimiento o capital específico; y,
- (vii) el cálculo del valor de rescate se efectuó conforme a los términos de la póliza, esto es, al total de primas depositadas y la rentabilidad generada se restó las deducciones de gastos y ajustes y el cargo por rescate.



4. Mediante Resolución 1407-2020/CC1 del 28 de setiembre de 2020, la Comisión resolvió lo siguiente:
- (i) Declaró fundada la denuncia interpuesta por el señor Gómez contra Pacífico por infracción de los artículos 18° y 19° del Código, en tanto quedó acreditado que la compañía aseguradora no cumplió con otorgar al denunciante el monto que le correspondía por rescate total del Seguro Vida (Póliza 170121589), conforme a lo ofrecido al contratar el referido seguro, al no informarle que el importe consignado en el documento denominado “Cálculo de Proyección” se encontraba sujeto a descuentos adicionales por rescate;
  - (ii) ordenó a Pacífico, en calidad de medida correctiva reparadora que, en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles, contado a partir del día siguiente de la notificación de la resolución, cumpla con: (a) realizar un nuevo cálculo del importe a pagar al señor Gómez por concepto de valor de rescate sin descontar los importes correspondientes a los conceptos que no fueron contemplados en el documento denominado “Cálculo de Proyección”; y, (b) pagar al señor Gómez el importe obtenido luego de efectuar el cálculo detallado en el punto precedente;
  - (iii) sancionó a Pacífico con una multa de 2 UIT;
  - (iv) condenó a Pacífico al pago de las costas y los costos del procedimiento a favor del señor Gómez; y,
  - (v) dispuso la inscripción de Pacífico en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi (en adelante, el RIS).
5. El 23 de octubre de 2020, Pacífico apeló la Resolución 1407-2020/CC1, alegando lo siguiente:

Respecto de la imputación de cargos

- (i) La Comisión había emitido un pronunciamiento incongruente con el hecho imputado en su contra, toda vez que en la imputación de cargos nunca se mencionó que su representada no habría informado al denunciante que el importe consignado en el documento denominado “Cálculo de Proyección” se encontraba sujeto a descuentos adicionales por rescate; por tanto, no tuvo la posibilidad de ejercer su derecho de defensa respecto de ese hecho;

Respecto del monto que correspondía otorgar por el rescate de los fondos

- (ii) no resultaba coherente que la Comisión evaluara el documento denominado “Cálculo de Proyección” para determinar el monto específico que correspondía otorgar al denunciante, pues dicho documento indicaba expresamente que solo contenía estimaciones, sin garantizar alguna rentabilidad específica;



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPÍ

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA  
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL

Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 1148-2021/SPC-INDECOPÍ

EXPEDIENTE 0001-2020/CC1

- (iii) además, en el referido documento se señalaba que las estimaciones se habían efectuado para una inversión de diez (10) años o más, mientras que en caso de inversiones de menor tiempo podía haber mayores fluctuaciones;
  - (iv) en este sentido, la Comisión consideró erróneamente que las estimaciones del documento denominado “Cálculo de Proyección” era el valor de rescate que su representada debía pagar al denunciante, desconociendo las demás cláusulas de la póliza;
  - (v) de una interpretación sistemática de la póliza, se podía advertir que en ningún momento se ofreció al denunciante una rentabilidad garantizada; por el contrario, siempre se informó que sus inversiones corrían riesgos según las fluctuaciones del mercado;
  - (vi) incluso, periódicamente, su representada cumplió con remitir al denunciante los estados de cuenta de sus inversiones, en el cual se actualizaba el valor de rescate;
  - (vii) en conclusión, el análisis efectuado por la Comisión no tuvo en cuenta que el valor de rescate estaba sujeto al riesgo del mercado y no podía ceñirse a las estimaciones realizadas en una proyección realizada al momento de la contratación (año 2011); y,
  - (viii) sin perjuicio de ello, era preciso señalar que el documento denominado “Cálculo de Proyección” no solo consideraba el cargo por rescate, sino también todos los conceptos aplicables a las cuentas asociadas (Cuenta Individual y Cuenta de Excedentes), pero no detallaba expresamente cada concepto, pues se trataba de una hoja que resumía los posibles escenarios y no un cuadro de detalle.
6. El 21 de noviembre de 2020, el señor Gómez solicitó el cumplimiento de la medida correctiva ordenada a Pacífico.
7. El 26 de enero de 2021, Pacífico presentó un escrito, reiterando sus alegatos de defensa. Asimismo, en aquella oportunidad, solicitó lo siguiente:
- (i) Se remita el documento denominado “Cálculo de Proyección” a la Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi (en adelante, la GEE); y,
  - (ii) se le conceda el uso de la palabra para exponer sus argumentos.
8. El 15 de abril de 2021, Pacífico presentó sus alegatos finales.

## ANÁLISIS

### Cuestiones previas:

- (i) Sobre el pedido de cumplimiento de medida correctiva del denunciante
9. En su escrito del 21 de noviembre de 2020, el señor Gómez solicitó el cumplimiento de la medida correctiva ordenada a Pacífico.



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 1148-2021/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0001-2020/CC1

10. Sin embargo, corresponde indicar al administrado que, de acuerdo con el artículo 38° del Decreto Legislativo 807<sup>2</sup>, la apelación de resoluciones que pone fin a la instancia se concede con efecto suspensivo.
  11. Es decir, en el caso en concreto, los efectos de la resolución de primera instancia (como la medida correctiva ordenada a la denunciada) quedaron suspendidas por la interposición de la apelación materia de análisis en el presente procedimiento.
  12. Por tanto, carece de objeto que esta Sala se pronuncie sobre el cumplimiento de la medida correctiva ordenada por la Comisión a Pacífico.
- (ii) Sobre la solicitud de informe oral presentado por Pacífico
13. El artículo IV numeral 1°.2 del Título Preliminar del Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General (en adelante, TUO de la LPAG), 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<sup>3</sup>.
  14. 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

<sup>2</sup> **FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI, APROBADO POR EL DECRETO LEGISLATIVO 807.- Artículo 38.-** El único recurso impugnativo que puede interponerse durante la tramitación del procedimiento es el de apelación, que procede únicamente contra la resolución que pone fin a la instancia, contra la resolución que impone multas y contra la resolución que dicta una medida cautelar. El plazo para interponer dicho recurso es de cinco (5) días hábiles. La apelación de resoluciones que pone fin a la instancia se concede con efecto suspensivo. La apelación de multas se concede con efecto suspensivo, pero es tramitada en cuaderno separado. La apelación de medidas cautelares se concede sin efecto suspensivo, tramitándose también en cuaderno separado.

<sup>3</sup> **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo IV. Principios del procedimiento administrativo.**

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

**1.2. Principio del debido procedimiento.** Los administrados gozan de los derechos y garantías implícitos al debido procedimiento administrativo. Tales derechos y garantías comprenden, de modo enunciativo mas no limitativo, los derechos a ser notificados; a acceder al expediente; a refutar los cargos imputados; a exponer argumentos y a presentar alegatos complementarios; a ofrecer y a producir pruebas; a solicitar el uso de la palabra, cuando corresponda; a obtener una decisión motivada, fundada en derecho, emitida por autoridad competente, y en un plazo razonable; y, a impugnar las decisiones que los afecten.

La institución del debido procedimiento administrativo se rige por los principios del Derecho Administrativo. La regulación propia del Derecho Procesal es aplicable solo en cuanto sea compatible con el régimen administrativo.



convocar o denegar la solicitud de audiencia de informe oral mediante resolución debidamente motivada<sup>4</sup>.

15. 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.
16. Por tanto, 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.
17. A mayor abundamiento, mediante Resolución 16 del 2 de diciembre de 2016 (recaída en el Expediente 7017-2013)<sup>5</sup>, 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 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 quedaba a criterio de la autoridad administrativa, según la importancia y la transcendencia del caso.
18. 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.
19. Por lo tanto, considerando que obran en autos los elementos de prueba suficientes a efectos de emitir un pronunciamiento, así como que Pacífico ha

<sup>4</sup> **DECRETO LEGISLATIVO 1033. LEY DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL INDECOPI. Artículo 16°.** - **Audiencia de informe oral ante las Salas del Tribunal.** 16.1. Las Salas del Tribunal podrán convocar a audiencia de informe oral, de oficio o a pedido de parte. En este segundo caso, podrán denegar la solicitud mediante decisión debidamente fundamentada.

<sup>5</sup> Archivado definitivamente según lo dispuesto en la Resolución 17 del 16 de marzo de 2017.  
M-SPC-13/1B 6/17



podido exponer y sustentar sus argumentos a lo largo del procedimiento, corresponde -en uso de la potestad o prerrogativa conferida por ley- denegar el pedido de informe oral planteado por dicha parte.

### Sobre el deber de idoneidad

20. El artículo 18° del Código<sup>6</sup> define a la idoneidad de los productos y servicios como la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a la naturaleza de los mismos, las condiciones acordadas, la publicidad e información transmitida, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso.
21. Asimismo, el artículo 19° de la normativa referida establece que los proveedores son responsables por la calidad e idoneidad de los productos y servicios que ofrecen en el mercado<sup>7</sup>. En aplicación de esta norma, los proveedores tienen el deber de entregar los productos y prestar los servicios al consumidor en las condiciones ofertadas o previsibles, atendiendo a la naturaleza de los mismos, la regulación que sobre el particular se haya establecido y, en general, a la información brindada por el proveedor o puesta a disposición.
22. El supuesto de responsabilidad administrativa en la actuación del proveedor impone a este la carga de sustentar y acreditar que no es responsable por la falta de idoneidad del producto colocado en el mercado, 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 acreditar que este no le es imputable, conforme a lo establecido en el artículo 104° del Código<sup>8</sup>.

<sup>6</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>7</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>8</sup> **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. 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.



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 1148-2021/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0001-2020/CC1

23. En el presente caso, el señor Gómez denunció que, al momento de cancelar su Seguro Vida Inversión Oro Premium Life Max de Pacífico, solo recibió US\$ 4470,00 por el rescate de sus fondos, monto menor a lo pactado.
24. La Comisión declaró fundada la denuncia interpuesta por el señor Gómez contra Pacífico por infracción de los artículos 18° y 19° del Código, en tanto quedó acreditado que la compañía aseguradora no cumplió con otorgar al denunciante el monto que le correspondía por rescate total del Seguro Vida (Póliza 170121589), conforme a lo ofrecido al contratar el referido seguro, al no informarle que el importe consignado en el documento denominado “Cálculo de Proyección” se encontraba sujeto a descuentos adicionales por rescate.
25. En su motivación, la Comisión afirmó que Pacífico entregó al señor Gómez un monto menor al valor de rescate pactado en el documento denominado “Cálculo de Proyección”, pues realizó algunos descuentos que no había consignado en dicho documento.
26. Ante ello, Pacífico presentó su recurso de apelación, alegando lo siguiente:
- (i) La Comisión había emitido un pronunciamiento incongruente con el hecho imputado en su contra, toda vez que en la imputación de cargos nunca se mencionó que su representada no habría informado al denunciante que el importe consignado en el documento denominado “Cálculo de Proyección” se encontraba sujeto a descuentos adicionales por rescate; por tanto, no tuvo la posibilidad de ejercer su derecho de defensa respecto de ese hecho;
  - (ii) no resultaba coherente que la Comisión evaluara el documento denominado “Cálculo de Proyección” para determinar el monto específico que correspondía otorgar al denunciante, pues dicho documento indicaba expresamente que solo contenía estimaciones, sin garantizar alguna rentabilidad específica;
  - (iii) además, en el referido documento se señalaba que las estimaciones se habían efectuado para una inversión de diez (10) años o más, mientras que en caso de inversiones de menor tiempo podía haber mayores fluctuaciones;
  - (iv) en este sentido, la Comisión consideró erróneamente que las estimaciones del documento denominado “Cálculo de Proyección” era el valor de rescate que su representada debía pagar al denunciante, desconociendo las demás cláusulas de la póliza;

---

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 1148-2021/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0001-2020/CC1

- (v) de una interpretación sistemática de la póliza, se podía advertir que en ningún momento se ofreció al denunciante una rentabilidad garantizada; por el contrario, siempre se informó que sus inversiones corrían riesgos según las fluctuaciones del mercado;
  - (vi) incluso, periódicamente, su representada cumplió con remitir al denunciante los estados de cuenta de sus inversiones, en el cual se actualizaba el valor de rescate;
  - (vii) en conclusión, el análisis efectuado por la Comisión no tuvo en cuenta que el valor de rescate estaba sujeto al riesgo del mercado y no podía ceñirse a las estimaciones realizadas en una proyección realizada al momento de la contratación (año 2011); y,
  - (viii) sin perjuicio de ello, era preciso señalar que el documento denominado “Cálculo de Proyección” no solo consideraba el cargo por rescate, sino también todos los conceptos aplicables a las cuentas asociadas (Cuenta Individual y Cuenta de Excedentes), pero no detallaba expresamente cada concepto, pues se trataba de una hoja que resumía los posibles escenarios y no un cuadro de detalle.
27. Al respecto, como primer punto, es necesario evaluar si hubo alguna incongruencia entre la conducta imputada y el pronunciamiento emitido por la Comisión, como lo alegó Pacífico en su apelación.
28. Con relación a ello, se observa que la Secretaría Técnica de la Comisión imputó la siguiente conducta:

*“(…) la compañía aseguradora no habría cumplido con otorgar al denunciante el monto que le correspondía por rescate total del Seguro Vida (Póliza 170121589), conforme a lo ofrecido al contratar el referido seguro (aumento de importe con el transcurso del tiempo), puesto que le entregó un importe menor.” (sic.) (el subrayado es nuestro)*

29. Por su parte, la Comisión determinó la responsabilidad de Pacífico, en atención a lo siguiente:

*“PRIMERO: Declarar fundada la denuncia interpuesta por el señor Juan Apolinar Gómez Hernández contra Pacífico Compañía de Seguros y Reaseguros S.A. por infracción de los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto no ha quedado acreditado que la compañía aseguradora otorgó al denunciante el monto que le correspondía por el rescate total de la Póliza de Seguro de Vida – Seguro de Vida Inversión N° 170121589), conforme a lo ofrecido al momento de contratar el seguro, al no informarle que el importe consignado en el documento denominado “Cálculo de Proyección” se encontraba sujeto a descuentos adicionales al cargo por rescate” (sic.) (el subrayado es nuestro)*



30. Como se aprecia, la Comisión emitió un pronunciamiento acorde al hecho imputado por la Secretaría Técnica, toda vez que analizó si el proveedor había entregado un valor de rescate conforme a lo ofrecido al momento de contratar el seguro, determinando finalmente que dicho valor era inferior a aquel ofrecido en el documento denominado “Cálculo de Proyección” (documento entregado al denunciante junto con la póliza), porque se habrían descontado conceptos no informados al denunciante en su oportunidad.
31. Cabe recordar que, el tipo jurídico imputado por la Secretaría Técnica fue la presunta vulneración al deber de idoneidad, el cual ampara el derecho de todo consumidor de adquirir un producto o servicio que responda a los fines para los que fue adquirido o que cumpla con las condiciones en las que fue ofrecido, por lo que queda claro los motivos por los cuales la Comisión analizó si los descuentos efectuados al valor de rescate habían sido informados al momento de la contratación.
32. En consecuencia, no se aprecia que la resolución recurrida haya causado una afectación al derecho de defensa de Pacífico, ya que -conforme a la imputación realizada por la Secretaría Técnica- le correspondía probar que había entregado al denunciante el monto correcto por valor de rescate de sus fondos, de conformidad con lo ofrecido al momento de la contratación de su seguro.
33. Ahora bien, dicho lo anterior, corresponde dilucidar si Pacífico entregó al denunciante un valor de rescate conforme a la documentación entregada al momento de la contratación del seguro.
34. En primer lugar, resulta importante tener en cuenta que ha quedado acreditado que Pacífico comunicó al señor Gómez que el retorno de su dinero (valor de rescate) se encontraba afecto a deducciones y gastos variables, de conformidad con los términos de su póliza. Así, la liquidación del valor de rescate que le correspondía recibir se había realizado del siguiente modo:

Estimado señor GOMEZ:

Mediante la presente aprovechamos la oportunidad para hacerle llegar nuestros saludos y dar respuesta a su reclamo de fecha 30 de octubre de 2019, registrado a través del incidente N° 9436208, sobre la póliza de la referencia.

Al respecto, le informamos que el producto que usted adquirió con nuestra compañía es una póliza de Seguro de Vida Inversión Oro N° 170121589, que le ofrecía dos beneficios: La cobertura de vida principal y un componente de ahorro o de inversión de largo plazo; es decir, la cobertura le permitirá estar protegido durante la vigencia de la póliza y el componente le permitirá constituir un capital a largo plazo. Cabe mencionar, que el retorno de su dinero no estaba garantizado, ya que dependía de la rentabilidad de los portafolios elegidos; es decir, las tasas de rendimiento de los portafolios pueden variar en el tiempo en función a la rentabilidad de los activos que los componen, no ofreciendo garantía alguna de rendimiento ni de capital. Consecuentemente el rendimiento acreditado en las cuentas podrá ser positivo o negativo, dependiendo del resultado de las inversiones, indicado en la *Cláusula Décimo Octava: Portafolio De Inversión* de las Condiciones Generales de su póliza en mención.

En ese sentido, le comunicamos que según Condiciones Generales y Particulares, de la Póliza de Seguro de Vida Inversión Oro N° 170121589, esta se encuentra afectada a tres gastos: Deducción mensual la cual se realiza el día primero de cada mes calendario cargado a la Cuenta Individual de la póliza, Gastos de Emisión y Gastos de Adquisición (gastos variables) los cuales se cargan de el pago de la prima; los mismos que se reflejan en su estado de cuenta con la glosa “Deducción Mensual, gastos consignados en la póliza y ajustes”.



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 1148-2021/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0001-2020/CC1

Resumen del Producto	Cuenta Individual (US\$ )	Cuenta Excedente (US\$ )
Total Primas Depositadas	9,390.60	9.40
Deducciones Gastos y Ajustes	-4,750.22	0.00
Rentabilidad Generada	455.30	1.11
Cargo por Rescate	-620.35	
Rescate parcial / Valor Rescate	4,475.33	10.51

35. Sin perjuicio de ello, de la revisión de la documentación entregada al momento de la contratación del seguro, se aprecia que el señor Gómez recibió del proveedor, además de la Póliza 170121589, el documento denominado "Cálculo de Proyección". Por tal motivo, a continuación se efectuará un análisis de la información brindada al consumidor para el cálculo del valor de rescate en cada documento antes mencionado.
36. Respecto de la mencionada póliza, se advierte que esta establecía que el valor de rescate estaba compuesto por el saldo de la Cuenta Individual, menos el Cargo por Rescate, más el saldo de la Cuenta de Excedentes<sup>9</sup>. Para una mayor comprensión, dicho valor se podía describir de la siguiente manera:

Valor de Rescate	{	Saldo de la Cuenta Individual
	-	
	{	Cargo por Rescate
	+	
	{	Saldo de la Cuenta de Excedentes

37. A su vez, la vigésima cláusula de dicha póliza detallaba que el saldo de la Cuenta Individual estaba compuesto por el saldo final del día anterior, más toda la prima básica pagada durante el día, menos los gastos variables, menos la deducción mensual de la cuenta realizada en el día, más los rendimientos de la cuenta devengados durante el día.
38. En ese sentido, de una lectura integral de la póliza, se puede afirmar que el valor de rescate se disgregaba del siguiente modo<sup>10</sup>:

<sup>9</sup> Dicha definición se encuentra detallada en la cláusula vigésimo cuarta de la póliza para escenarios en el que, al momento de la cancelación de la póliza, el saldo de la Cuenta Individual era mayor al Cargo por Rescate, tal como sucedió en el presente caso. Asimismo, no se aplicaba el Cargo por Rescate Parcial.

<sup>10</sup> Si bien en la vigésimo primera cláusula de la póliza se describe el contenido del Saldo de la Cuenta de Excedentes, en el presente caso no se advierte que hayan habido descuentos provenientes de dicha cuenta, por lo que no es necesario analizar ni describir su contenido en el presente pronunciamiento.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

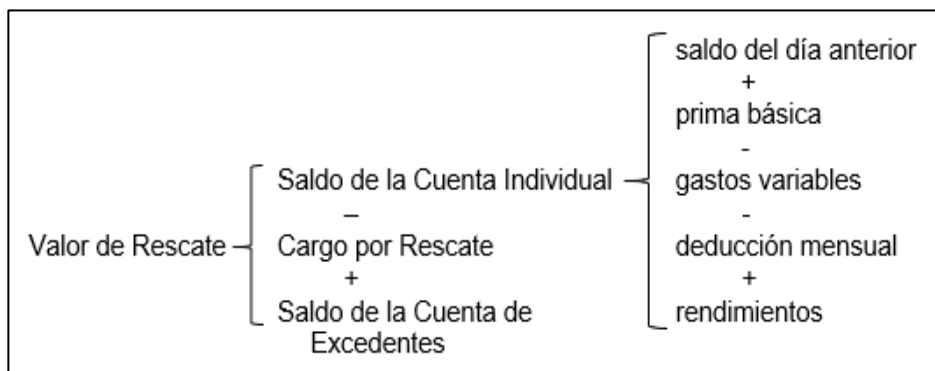
INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA  
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL

Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 1148-2021/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0001-2020/CC1



39. Por su parte, se verifica que el documento denominado “Cálculo de Proyección” cuantificaba el valor de rescate estimado que recibiría el denunciante año tras año si decidía retirar sus fondos, así como los montos del saldo de la Cuenta Individual y Cuenta de Excedentes que componían dicho valor, tal como se aprecia a continuación:

			Cálculo de Proyección de Saldo de la Cuenta Individual					Cálculo de Proyección de Saldo de la Cuenta de Excedentes				
Año	Edad	Saldo Inicial	Saldo de la Cuenta Individual	Saldo de la Cuenta de Excedentes	Saldo de la Cuenta Individual	Saldo de la Cuenta de Excedentes	Saldo de la Cuenta Individual	Saldo de la Cuenta de Excedentes	Saldo de la Cuenta Individual	Saldo de la Cuenta de Excedentes	Saldo de la Cuenta Individual	Saldo de la Cuenta de Excedentes
1	44	1,200	203	1	205	1	100,205	210	1	211	1	100,211
2	45	1,200	708	3	709	3	100,709	741	3	743	3	100,743
3	46	1,200	1,492	4	1,498	4	101,498	1,598	4	1,600	4	101,600
4	47	1,200	2,298	5	2,303	235	102,303	2,525	6	2,531	463	102,531
5	48	1,200	3,123	7	3,130	1,082	103,130	3,535	8	3,543	1,475	103,543
6	49	1,200	3,968	8	3,975	2,114	103,975	4,633	10	4,643	2,782	104,643
7	50	1,200	4,827	10	4,837	4,010	104,837	5,825	12	5,837	6,010	105,837
8	51	1,200	5,701	12	5,713	5,083	105,713	7,118	15	7,133	8,513	107,133
9	52	1,200	6,588	14	6,599	6,185	106,599	8,519	18	8,537	8,123	108,537
10	53	1,200	7,476	15	7,491	7,284	107,491	10,034	21	10,055	9,849	110,055

40. Asimismo, al final de dicho documento, Pacífico colocó anotaciones que señalaban que los valores proyectados correspondían a estimaciones del interés anual y la rentabilidad, pudiendo estas variar con el tiempo. De igual modo, Pacífico informó al denunciante que el valor de rescate estaría sujeto a un cargo por rescate durante los primeros diez (10) años de la vigencia de la póliza.
41. Sin embargo, de la revisión integral del referido documento, no se observa que Pacífico haya consignado alguna indicación de que el valor de rescate estaría sujeto a descuentos adicionales distintos al cargo por rescate, como en realidad sucedía con el saldo de Cuenta Individual que comprendía un descuento de gastos variables y una deducción mensual (ver el numeral 39 de la presente resolución), los cuales se le aplicaron al momento de cancelar la póliza.



42. En consecuencia, si bien la póliza entregada al denunciante contenía los conceptos que componían el valor de rescate (incluyendo los descuentos de cargos, gastos variables y deducciones), esa misma información no quedaba reflejada en el documento denominado “Cálculo de Proyección”, el cual también fue entregado al denunciante para la contratación del seguro.
43. En este punto, es pertinente indicar que, a criterio de este Colegiado, el documento denominado “Cálculo de Proyección” era el documento idóneo para demostrar la manera de operar de dichos conceptos en el aludido seguro, puesto que consistía en un instrumento que mostraba el valor final estimado como beneficio a recibir por el denunciante, el mismo que propició la contratación del producto en cuestión. Además, considerando la complejidad de un seguro de inversión, dicho documento podía sintetizar mejor cualquier información relevante de la póliza (tal como sucedió con el cargo por rescate).
44. Bajo esas consideraciones, era lógico suponer que dicho cálculo de proyección debía incorporar no solo los importes que incrementaban el valor final esperado, sino también aplicar las cargas, los gastos y las deducciones que finalmente determinarían de manera más precisa a cuánto ascenderían los retornos esperados o proyectados por la contratante.
45. Ahora bien, respecto de los alegatos vertidos por Pacífico en su apelación referidos a que la Comisión no debió evaluar el documento denominado “Cálculo de Proyección” para determinar el monto específico que correspondía otorgar al denunciante, ya que dicho documento solo contenía estimaciones para un plazo mayor a la inversión del denunciante, se deben efectuar algunas precisiones.
46. La Comisión no afirmó que Pacífico debió haber entregado al denunciante un monto en específico consignado en dicho documento, sino solo determinó que no se había informado al consumidor por ese medio sobre los descuentos contemplados en la póliza<sup>11</sup>.
47. En concordancia, este Colegiado coincide con dicho análisis de la primera instancia, pues tampoco considera que se encuentra en discusión si los montos proyectados en dicho documento eran solo estimaciones o no (el propio nombre del documento lo reconoce así), por lo que en segunda instancia también se ha limitado a analizar si la compañía aseguradora había informado al consumidor que esas proyecciones estaban afectas a descuentos adicionales al cargo por rescate.

<sup>11</sup> Incluso, en el considerando 50 de la resolución recurrida, la Comisión reconoció que, independientemente de la variación de los montos proyectados, había constatado que los descuentos efectuados por la compañía aseguradora no habían sido proyectados y consignados en el documento denominado “Cálculo de Proyección”.



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 1148-2021/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0001-2020/CC1

48. En esa misma línea, no procede amparar los demás alegatos expuestos por Pacífico en su apelación referidos a las variaciones que podía registrar el valor de rescate de acuerdo con las fluctuaciones del mercado, toda vez que -como se ha explicado en los párrafos anteriores- no se pretende determinar el monto exacto que Pacífico debía otorgar al señor Gómez, sino únicamente si eran aplicables algunos descuentos que no informados debidamente en su oportunidad.
49. Por otro lado, si bien Pacífico alegó que el documento denominado “Cálculo de Proyección” era una hoja que resumía los posibles escenarios y no un cuadro de detalle, es conveniente resaltar que los descuentos aplicables constituyen información relevante que podía ser incluida fácilmente en alguna anotación adicional en el referido documento, así como sucedió con el cargo por rescate<sup>12</sup>.
50. En tal sentido, en tanto el análisis del presente caso no involucraba un cálculo numérico del valor de rescate por parte de la autoridad, no correspondía solicitar el apoyo técnico de la GEE.
51. Por último, cabe acotar que, el criterio antes expuesto ha sido plasmado en anteriores pronunciamientos<sup>13</sup>, en los que este Colegiado también ha considerado que las compañías aseguradoras deben informar a los consumidores en los documentos de proyección todos los descuentos que realizarán al valor de rescate.
52. En consecuencia, se confirma la resolución venida en grado que declaró fundada la denuncia contra Pacífico por infracción de los artículos 18° y 19° del Código, en tanto quedó acreditado que la denunciada no cumplió con otorgar a la denunciante el monto que correspondía por rescate total del Seguro de Vida Inversión Oro (Póliza N° 170121589).

Sobre la medida correctiva, la graduación de la sanción, la condena al pago de las costas y los costos del procedimiento y la inscripción en el RIS

53. Atendiendo a los argumentos expuestos y considerando que Pacífico no ha fundamentado sus cuestionamientos respecto de la resolución recurrida en relación con la medida correctiva, la graduación de la sanción, la condena al pago de las costas y los costos del procedimiento y su inscripción en el RIS,

<sup>12</sup> En este caso, como se indicó en párrafos previos, Pacífico informó en una nota final que el valor de rescate estaría sujeto a un cargo por rescate durante los primeros diez (10) años de la vigencia de la póliza, pero no a gastos variables y deducciones provenientes de la Cuenta Individual.

<sup>13</sup> Ver las Resoluciones 1432-2018/SPC-INDECOPI del 13 de junio de 2018 y 0558-2020/SPC-INDECOPI del 26 de febrero de 2020.





más allá de la alegada ausencia de la infracción que ha sido desvirtuada precedentemente, este Colegiado asume como propias las consideraciones de la resolución apelada sobre dichos extremos, en virtud de la facultad establecida en el artículo 6° del TUO de la LPAG<sup>14</sup>. En consecuencia, corresponde confirmar la resolución impugnada en tales extremos.

54. En atención a lo dispuesto en el artículo 37° de la Directiva 001-2021-COD-INDECOPI, Directiva Única que regula los Procedimientos de Protección al Consumidor previstos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor, se informa a la parte denunciada que deberá presentar a la Comisión los medios probatorios que acrediten el cumplimiento de la medida correctiva ordenada, 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 los artículos 117° y 118° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.
55. De otro lado, se informa a la parte denunciante que, en caso se produzca el incumplimiento del mandato, la Comisión debe actuar de oficio a fin de garantizar el cumplimiento de la decisión de la autoridad, sin perjuicio del derecho que le asiste de comunicar esa situación a dicha instancia, la cual evaluará la imposición de la multa coercitiva por incumplimiento de medida correctiva, conforme a lo establecido en el artículo 40° de la Directiva 001-2021-COD-INDECOPI, Directiva Única que regula los Procedimientos de Protección al Consumidor previstos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor.
56. Finalmente, se requiere a Pacífico el cumplimiento espontáneo del pago de la multa impuesta, bajo apercibimiento de iniciar el medio coercitivo específicamente aplicable, de acuerdo con lo establecido en el numeral 4 del artículo 205° del TUO de la LPAG<sup>15</sup>, precisándose que los actuados serán remitidos a la Sub Gerencia de Ejecución Coactiva para los fines de ley en caso de incumplimiento.

<sup>14</sup> **DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo 6°.- Motivación del acto administrativo.**

(...)

6.2. Puede motivarse mediante la declaración de conformidad con los fundamentos y conclusiones de anteriores dictámenes, decisiones o informes obrantes en el expediente, a condición de que se les identifique de modo certero, y que por esta situación constituyan parte integrante del respectivo acto. Los informes, dictámenes o similares que sirvan de fundamento a la decisión, deben ser notificados al administrado conjuntamente con el acto administrativo.

(...)

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



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 1148-2021/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0001-2020/CC1

Sobre la remisión de la presente resolución a la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones (en adelante, SBS)

57. Finalmente, este Colegiado considera que, habiéndose verificado la comisión de la conducta infractora imputada contra la denunciada y considerando que la SBS constituye la entidad reguladora y supervisora de las empresas que operan en el sistema de seguros, corresponde a la Secretaría Técnica de la Sala remitirle periódicamente copia de las resoluciones que imponen sanciones a dichas empresas en virtud de los procedimientos seguidos en su contra, para que, en el marco de sus competencias, adopte las medidas que considere pertinentes.

**RESUELVE:**

**PRIMERO:** Confirmar la Resolución 1407-2020/CC1 del 28 de setiembre de 2020, emitida por la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 1, que declaró fundada la denuncia interpuesta por el señor Juan Apolinar Gómez Hernández contra Pacífico Compañía de Seguros y Reaseguros S.A. por infracción de los artículos 18° y 19° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto la denunciada no cumplió con otorgar al denunciante el monto que correspondía por rescate total del Seguro de Vida Inversión Oro (Póliza N° 170121589).

**SEGUNDO:** Confirmar la Resolución 1407-2020/CC1, en el extremo que ordenó a Pacífico Compañía de Seguros y Reaseguros S.A., en calidad de medida correctiva reparadora, que en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles contado a partir de la notificación de la presente resolución, cumpla con realizar un nuevo cálculo del importe a pagar al denunciante por concepto de valor de rescate, sin descontar los importes correspondientes a los conceptos que no fueron contemplados en el documento denominado “Cálculo de Proyección” y pagar al denunciante el importe obtenido luego de efectuar el referido cálculo.

En atención a lo dispuesto en el artículo 37° de la Directiva 001-2021-COD-INDECOPI, Directiva Única que regula los Procedimientos de Protección al Consumidor previstos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor, se informa a la parte denunciada que deberá presentar a la Comisión los medios probatorios que acrediten el cumplimiento de la medida correctiva ordenada, 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 los artículos 117° y 118° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

De otro lado, se informa a la parte denunciante que, en caso se produzca el incumplimiento del mandato, la Comisión debe actuar de oficio a fin de garantizar el





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 1148-2021/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0001-2020/CC1

cumplimiento de la decisión de la autoridad, sin perjuicio del derecho que le asiste de comunicar esa situación a dicha instancia, la cual evaluará la imposición de la multa coercitiva por incumplimiento de medida correctiva, conforme a lo establecido en el artículo 40° de la Directiva 001-2021-COD-INDECOPI, Directiva Única que regula los Procedimientos de Protección al Consumidor previstos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor.

**TERCERO:** Confirmar la Resolución 1407-2020/CC1, en el extremo que sancionó a Pacífico Compañía de Seguros y Reaseguros S.A. con una multa de 2 UIT por la infracción de los artículos 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

**CUARTO:** Requerir a Pacífico Compañía de Seguros y Reaseguros S.A. el cumplimiento espontáneo del pago 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 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por el Decreto Supremo 004-2019-JUS, precisándose además que los actuados serán remitidos a la Sub Gerencia de Ejecución Coactiva para los fines de ley en caso de incumplimiento.

**QUINTO:** Confirmar la Resolución 1407-2020/CC1, en el extremo que condenó a Pacífico Compañía de Seguros y Reaseguros S.A. al pago de las costas y costos del procedimiento a favor del denunciante.

**SEXTO:** Confirmar la Resolución 1407-2020/CC1, en el extremo que dispuso que se inscriba a Pacífico Compañía de Seguros y Reaseguros S.A. en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi por la infracción sancionada en el presente procedimiento.

**SÉTIMO:** Remitir periódicamente a la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones copia de las resoluciones que imponen sanciones a las empresas que operan en el sistema de seguros para que tome conocimiento de los procedimientos seguidos contra dichas empresas y, en el marco de sus competencias, adopte las medidas que considere pertinentes.

**Con la intervención de los señores vocales Javier Eduardo Raymundo Villa García Vargas, Roxana María Irma Barrantes Cáceres, Julio Baltazar Durand Carrión y Oswaldo Del Carmen Hundskopf Exebio.**

**JAVIER EDUARDO RAYMUNDO VILLA GARCÍA VARGAS**  
**Presidente**