



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 1289-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 448-2018/CPC-INDECOPI-PIU

**PROCEDENCIA** : COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL  
INDECOPI DE PIURA  
**PROCEDIMIENTO** : DE PARTE  
**DENUNCIANTE** : KATHIA PAOLA MENA IPANAQUÉ  
**DENUNCIADA** : RÍMAC SEGUROS Y REASEGUROS S.A.  
**MATERIA** : IMPROCEDENCIA  
**ACTIVIDAD** : SEGUROS GENERALES

**SUMILLA:** *Se revoca la resolución venida en grado en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta por la señora Kathia Paola Mena Ipanaqué contra Rímac Seguros y Reaseguros S.A.; y, en consecuencia, se declara improcedente la misma, toda vez que los hechos denunciados por la interesada se encontraban vinculados a un seguro de salud (seguro oncológico) y, por tanto, el conocimiento de los mismos era de exclusiva competencia de la Superintendencia Nacional de Salud. Tales hechos consistían en: (i) la modificación unilateral del monto de la prima del seguro de salud; y, (ii) la falta de información sobre los establecimientos de salud donde podía atenderse la denunciante.*

*En ese sentido, se deja sin efecto las sanciones impuestas, la medida correctiva ordenada, la condena de la denunciada al pago de costas y costos, así como su inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi, por los mencionados extremos.*

Lima, 12 de agosto de 2020

## ANTECEDENTES

1. El 12 de setiembre 2018, la señora Kathia Paola Mena Ipanaqué (en adelante, la señora Mena) denunció a Rímac Seguros y Reaseguros S.A. (en adelante, Rímac) por presunta infracción de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código), manifestando, entre otros hechos, que en el mes de marzo de 2015, se afilió al Seguro Protección Familiar – Seguro Oncológico Integral Individual Worksite 4080-41663 brindado por Rímac, autorizando el descuento mensual de las primas a través de su planilla, por un importe de S/ 10,97; no obstante, en el año 2018, tomó conocimiento que la renovación del seguro consignaba como prima el monto mensual de S/ 57,01. Además, cuestionaba que la compañía aseguradora no le informó en qué establecimiento médico se podía atender teniendo en cuenta que el único lugar al que acudía se encontraba cerrado desde el año 2016.
2. Mediante Resolución 662-2019/INDECOPI-PIU del 18 de setiembre de 2019, la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Piura (en adelante, la Comisión) emitió el siguiente 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 1289-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 448-2018/CPC-INDECOPI-PIU

- (i) Declaró fundada la denuncia interpuesta contra Rímac por infracción de los artículos 18° y 19° del Código, en tanto quedó acreditado que la denunciada resolvió de manera injustificada la póliza de seguro de protección de ahorro N° 2262 V-1391797 (código SBS VI0507100342) que contrató la señora Mena, sancionándola con una amonestación;
- (ii) declaró fundada la denuncia interpuesta contra Rímac por infracción de los artículos 18° y 19° del Código, en tanto quedó acreditado que la denunciada continuó cobrando las primas correspondientes a los meses de octubre a diciembre de 2017 y de enero a junio 2018 del contrato de seguro de protección de ahorro contenido en la Póliza N° 2262 V-1391797 (código SBS VI0507100342), sancionándola con una amonestación;
- (iii) declaró fundada la denuncia interpuesta contra Rímac por infracción de los artículos 1°.1 literal b), 18° y 19° del Código, en tanto quedó acreditado que la denunciada no comunicó a la señora Mena, por ningún medio, sobre la extinción de su contrato de seguro de protección de ahorro contenido en la Póliza N° 2262 - V-1391797 (código SBS VI0507100342), sancionándola con una amonestación;
- (iv) declaró fundada la denuncia interpuesta contra Rímac por infracción de los artículos 18° y 19° del Código, en tanto quedó acreditado que la compañía aseguradora no consignó el nombre correcto de la hija de la señora Mena como beneficiaria del contrato de seguro de protección de ahorro contenido en la Póliza N° 2262 - V-1391797 (código SBS VI0507100342), sancionándola con una amonestación;
- (v) declaró infundada la denuncia interpuesta contra Rímac por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código, en tanto quedó acreditado que la denunciada consignó el nombre de Andrea Luz Victoria Lazo Mena (hija de la señora Mena) como asegurada en la póliza del seguro oncológico integral N° 4080-41663, debido a que así se consignó en la solicitud del seguro;
- (vi) declaró fundada la denuncia interpuesta por la señora Mena contra Rímac por infracción del artículo 56.1° literal c) del Código, en la medida que quedó acreditado que modificó unilateralmente la prima mensual del seguro oncológico (de S/10,97 a S/ 57,01), sancionándola con una multa de 2 UIT;
- (vii) declaró fundada la denuncia interpuesta por la señora Mena contra Rímac por infracción de los artículos 1°.1 literal b), 2°.1 y 2°.2 del Código, en tanto quedó acreditado que no informó a la denunciante en qué otros establecimientos médicos se podían atender en la ciudad de Piura, considerando que la clínica donde se atendía la asegurada se encontraba cerrada desde el año 2016, sancionándola con una multa de 2 UIT;
- (viii) ordenó a Rímac, en calidad de medida correctiva, que, en el plazo de quince (15) días hábiles contado a partir del día siguiente de notificada la resolución, cumpla con emitir y entregar a la denunciante la póliza del



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 1289-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 448-2018/CPC-INDECOPI-PIU

- seguro oncológico integral, de acuerdo con el monto pactado en la solicitud del seguro firmado por la asegurada;
- (ix) ordenó a Rímac, 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 continuar con la vigencia del contrato de seguro contenido en la póliza protección de ahorro V1391794, en las condiciones pactadas con la señora Mena y consignar el nombre correcto de la hija de la asegurada;
  - (x) condenó a Rímac al pago de costas y costos del procedimiento; y,
  - (xi) dispuso la inscripción de Rímac en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.
3. El 24 de octubre de 2019, Rímac presentó recurso de apelación contra la Resolución 662-2019/INDECOPI-PIU, respecto a los extremos (vi), (vii) y (viii) detallados en el numeral precedente. Siendo ello así, se deja constancia que todos los demás extremos del aludido acto administrativo han quedado consentidos.

## ANÁLISIS

### Sobre la procedencia de la denuncia

4. El artículo 91° del Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General<sup>1</sup> (en adelante, TUO de la LPAG), señala que, para iniciar un procedimiento, las autoridades administrativas, de oficio, deben asegurarse de su propia competencia. En virtud a ello, la Administración se encuentra obligada a revisar, incluso de oficio, los requisitos de procedencia, entre ellos, su competencia, siendo este uno de los presupuestos fundamentales para que la Administración pueda analizar el fondo de lo reclamado por el administrado, pues en caso se desprenda de los actuados que el Indecopi no es competente para conocer el hecho denunciado, se deberá declarar la improcedencia de dicha denuncia.
5. El artículo 105° del Código establece que el Indecopi es la autoridad con competencia primaria y de alcance nacional para conocer las presuntas infracciones a las disposiciones contenidas en el Código, así como para imponer las sanciones y medidas correctivas establecidas, conforme a la Ley de Organización y Funciones del Indecopi, aprobado por el Decreto Legislativo 1033. Asimismo, en la referida norma se señala que dicha

<sup>1</sup> **DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo 91°.- Control de competencia.**

Recibida la solicitud o la disposición de autoridad superior, según el caso, para iniciar un procedimiento, las autoridades de oficio deben asegurarse de su propia competencia para proseguir con el normal desarrollo del procedimiento, siguiendo los criterios aplicables al caso de la materia, el territorio, el tiempo, el grado o la cuantía.



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 1289-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 448-2018/CPC-INDECOPI-PIU

competencia solo puede ser negada cuando ella haya sido asignada o se asigne a favor de otro organismo por norma expresa con rango de ley<sup>2</sup>.

6. En concordancia con ello, el artículo 2º literal d) de la Ley de Organización y Funciones del Indecopi, encomienda al Indecopi la misión de proteger los derechos de los consumidores, vigilando que la información en los mercados sea correcta, asegurando la idoneidad de los bienes y servicios en función de la información brindada y evitando la discriminación en las relaciones de consumo<sup>3</sup>. Asimismo, el artículo 30º de dicha norma establece que el Indecopi tiene competencia primaria y exclusiva en los casos antes mencionados, salvo que por ley expresa se haya dispuesto o se disponga lo contrario.
7. Lo antes dicho cobra sentido en la medida que, en función de la especialidad de la materia o de los mecanismos de control y fiscalización, el sistema jurídico puede optar por otorgar a otro organismo de la Administración Pública la competencia para resolver un conflicto de intereses que pueda suscitarse dentro de una relación que califique como de consumo.
8. En efecto, la protección de los derechos de los consumidores es un mandato surgido del artículo 65º de la Constitución<sup>4</sup> y no del Código. Si bien este último otorga competencia al Indecopi para sancionar las vulneraciones a los derechos de los consumidores en las relaciones de consumo, a su vez contempla la posibilidad de que la misma le sea negada por ley, por existir otro organismo del Estado encargado de cumplir con esa finalidad en un sector específico del mercado.
9. Así, tanto la regulación general contenida en el Código, como la regulación especial que asigna competencia a otras entidades distintas del Indecopi para fiscalizar la prestación de determinados servicios y productos que sin

<sup>2</sup> **LEY 29751. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 105º.- Autoridad competente.**

El Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi) es la autoridad con competencia primaria y de alcance nacional para conocer las presuntas infracciones a las disposiciones contenidas en el presente capítulo, conforme al Decreto legislativo núm. 1033, Ley de Organización y Funciones del Indecopi. Dicha competencia solo puede ser negada cuando ella haya sido asignada o se asigne a favor de otro organismo por norma expresa con rango de ley.  
(...).

<sup>3</sup> **DECRETO LEGISLATIVO 1033. LEY DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL INDECOPI. Artículo 2º.- Funciones del Indecopi.**

a. El Indecopi es el organismo autónomo encargado de:

(...)

d) Proteger los derechos de los consumidores vigilando que la información en los mercados sea correcta, asegurando la idoneidad de los bienes y servicios en función de la información brindada y evitando la discriminación en las relaciones de consumo.

<sup>4</sup> **CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL PERÚ. Artículo 65º.-** El Estado defiende el interés de los consumidores y usuarios. Para tal efecto garantiza el derecho a la información sobre los bienes y servicios que se encuentran a su disposición en el mercado. Asimismo, vela, en particular, por la salud y la seguridad de la población.



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 1289-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 448-2018/CPC-INDECOPI-PIU

duda tienen incidencia en el derecho de los consumidores, forman parte del sistema de protección al consumidor previsto dentro de nuestro ordenamiento jurídico<sup>5</sup>.

10. El artículo 133° del Código reconoce que el sistema de protección al consumidor no se restringe al Indecopi, al establecer en el artículo VI del Título Preliminar que *“el Estado orienta sus acciones para que la protección al consumidor sea una política transversal que involucre a todos los poderes públicos, así como a la sociedad, y tenga una cobertura nacional que asegure a toda persona el acceso a los mecanismos de protección de sus derechos, en el marco del Sistema Nacional Integrado de Protección al Consumidor”*<sup>6</sup>. Asimismo, si bien el Consejo Nacional de Protección del Consumidor, creado por dicha norma, se encuentra presidido por el Indecopi, está integrado además por representantes del Ministerio de la Producción, de Salud, de Transportes y Comunicaciones, entre otras entidades del Estado<sup>7</sup>.
11. Lo expuesto no hace más que confirmar que la protección a los consumidores puede encauzarse por distintos medios y órganos del Estado.

<sup>5</sup> Ello ha sido reconocido en el documento *“Las Entidades de Protección del Consumidor en el Perú: Situación Actual y Recomendaciones de Política”* elaborado con los aportes de un equipo de investigación constituido en Macroconsult S.A., dirigido por José Távara e integrado por Carlos Torres, Horacio Eguren y Milagro Trelles. Este contiene los resultados de una investigación sobre las entidades de protección al consumidor en el Perú y sobre las políticas e instrumentos que podrían utilizarse para promover su desarrollo, considerando como organismos públicos de protección de los consumidores a la Comisión de Protección al Consumidor del Indecopi, el Defensor del Pueblo, las Municipalidades y los Organismos de Regulación.

<sup>6</sup> **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Título Preliminar. Artículo VI. Políticas públicas.**  
(...)  
11. El Estado orienta sus acciones para que la protección al consumidor sea una política transversal que involucre a todos los poderes públicos, así como a la sociedad, y tenga una cobertura nacional que asegure a toda persona el acceso a los mecanismos de protección de sus derechos, en el marco del Sistema Nacional Integrado de Protección al Consumidor.

<sup>7</sup> **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 133° . - Consejo Nacional de Protección del Consumidor.**  
El Consejo Nacional de Protección del Consumidor constituye un órgano de coordinación en el ámbito de la Presidencia del Consejo de Ministros y es presidido por el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi) en su calidad de Autoridad Nacional de Protección del Consumidor y de ente rector del sistema. Está integrado además por:  
a. Un (1) representante del Ministerio de la Producción.  
b. Un (1) representante del Ministerio de Salud.  
c. Un (1) representante del Ministerio de Transportes y Comunicaciones.  
d. Un (1) representante del Ministerio de Educación.  
e. Un (1) representante del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento.  
f. Un (1) representante del Ministerio de Economía y Finanzas.  
g. Un (1) representante de la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones.  
h. Un (1) representante de los gobiernos regionales.  
i. Un (1) representante de los gobiernos locales.  
j. Un (1) representante de los organismos reguladores de los servicios públicos.  
k. Tres (3) representantes de las asociaciones de consumidores.  
l. Un (1) representante de los gremios empresariales.  
m. Un (1) representante de la Defensoría del Pueblo, que actúa como observador.  
(...)



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 1289-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 448-2018/CPC-INDECOPI-PIU

12. Ahora bien, el Decreto Legislativo 1158 (norma con rango de ley) dispone que Susalud tiene como finalidad, promover, proteger y defender los derechos de quienes accedan a los servicios de salud, garantizando que estos sean de calidad<sup>8</sup>, incluyendo bajo su ámbito de competencia a las Instituciones Administradoras de Fondos de Aseguramiento en Salud (IAFAS) y las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPRESS)<sup>9</sup>.
13. Los artículos 6° y 7° del referido cuerpo normativo precisan que las IAFAS comprenden, entre otras entidades, a las compañías aseguradoras, las Entidades Prestadoras de Servicios de Salud (EPS) y Asociaciones de Fondos Regionales y Provinciales contra Accidentes de Tránsito (AFOCAT), mientras que las IPRESS se encuentran comprendidas por establecimientos de salud, servicios médicos de apoyo y servicios complementarios o auxiliares de atención médica<sup>10</sup>.

<sup>8</sup> **DECRETO LEGISLATIVO 1158. DECRETO LEGISLATIVO QUE DISPONE MEDIDAS DESTINADAS AL FORTALECIMIENTO Y CAMBIO DE DENOMINACIÓN DE LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE ASEGURAMIENTO EN SALUD. Artículo 1°.- Objeto de la norma.** El presente Decreto Legislativo tiene por objeto disponer las medidas destinadas al fortalecimiento de las funciones que actualmente desarrolla la Superintendencia Nacional de Aseguramiento en Salud, con la finalidad de promover, proteger y defender los derechos de las personas al acceso a los servicios de salud, supervisando que las prestaciones sean otorgadas con calidad, oportunidad, disponibilidad y aceptabilidad, con independencia de quien la financie.

<sup>9</sup> **DECRETO LEGISLATIVO 1158. DECRETO LEGISLATIVO QUE DISPONE MEDIDAS DESTINADAS AL FORTALECIMIENTO Y CAMBIO DE DENOMINACIÓN DE LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE ASEGURAMIENTO EN SALUD.**

**Artículo 5°.- Ámbito de competencia.**

La Superintendencia Nacional de Salud es una entidad desconcentrada y sus competencias son de alcance nacional. Se encuentran bajo el ámbito de competencia de la Superintendencia todas las Instituciones Administradoras de Fondos de Aseguramiento en Salud (IAFAS), así como todas las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPRESS). Asimismo, se encuentran bajo el ámbito de competencia de la Superintendencia las Unidades de Gestión de IPRESS, definidas como aquellas entidades o empresas públicas, privadas o mixtas, creadas o por crearse, diferentes de las IPRESS, encargadas de la administración y gestión de los recursos destinados al funcionamiento idóneo de las IPRESS. (...)

<sup>10</sup> **DECRETO LEGISLATIVO 1158. DECRETO LEGISLATIVO QUE DISPONE MEDIDAS DESTINADAS AL FORTALECIMIENTO Y CAMBIO DE DENOMINACIÓN DE LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE ASEGURAMIENTO EN SALUD.**

**Artículo 6°.- De las Instituciones Administradoras de Fondos de Aseguramiento en Salud – IAFAS.**

Las Instituciones Administradoras de Fondos de Aseguramiento en Salud (IAFAS) son aquellas entidades o empresas públicas, privadas o mixtas, creadas o por crearse, que reciban, capten y/o gestionen fondos para la cobertura de las atenciones de salud o que oferten cobertura de riesgos de salud, bajo cualquier modalidad. El registro en la Superintendencia Nacional de Salud es requisito indispensable para la oferta de las coberturas antes señaladas.

Son IAFAS las siguientes:

1. Seguro Integral de Salud.
2. Seguro Social de Salud (EsSalud), excluyendo la cobertura de prestaciones económicas y sociales.
3. Fondo Intangible Solidario de Salud (FISSAL).
4. Fondos de Aseguramiento en Salud de las Fuerzas Armadas y de la Policía Nacional del Perú.
5. Entidades Prestadoras de Salud (EPS).
6. Empresas de Seguros contempladas en los numerales 1, 2 y 3 del inciso d) del artículo 16° de la Ley 26702, que oferten cobertura de riesgos de salud de modo exclusivo o en adición a otro tipo de coberturas.
7. Asociaciones de Fondos Regionales y Provinciales Contra Accidentes de Tránsito (AFOCAT).
8. Entidades de Salud que ofrecen servicios de salud prepagadas.
9. Autoseguros y fondos de salud, que gestionen fondos para la cobertura de salud de modo exclusivo o en adición a otro tipo de coberturas.
10. Otras modalidades de aseguramiento público, privado o mixto distintas a las señaladas anteriormente.

**Artículo 7°.- De las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud – IPRESS.**

M-SPC-13/1B

6/13



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 1289-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 448-2018/CPC-INDECOPI-PIU

14. Entre las funciones generales de Susalud se encuentran el promover, proteger y defender los derechos de las personas al acceso a los servicios de salud, supervisando que las prestaciones sean otorgadas con calidad, oportunidad, disponibilidad y aceptabilidad, con independencia de quien las financie, así como los que correspondan en su relación de consumo con las IAFAS o IPRESS, incluyendo aquellas previas y derivadas de dicha relación. Asimismo, conoce con competencia primaria y alcance nacional, las presuntas infracciones a las disposiciones relativas a la protección de los derechos de los usuarios en su relación de consumo con las IPRESS y/o IAFAS, incluyendo aquellas previas y derivadas de dicha relación<sup>11</sup>.
15. A fin de garantizar el cumplimiento de sus funciones y objetivos, Susalud cuenta con potestad sancionadora para reprimir aquellas conductas que afecten: (i) el derecho a la vida, salud e información de los usuarios de servicios de salud y la cobertura para su aseguramiento; y, (ii) los estándares de acceso, calidad, oportunidad y disponibilidad con los que dichas prestaciones serán otorgadas<sup>12</sup>.
16. Dichas conductas, conforme al artículo 11° del citado dispositivo legal, acarrearán la imposición de sanciones que abarcan desde una amonestación

---

Las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPRESS) son aquellos establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo, públicos, privados o mixtos, creados o por crearse, que realizan atención de salud con fines de prevención, promoción, diagnóstico, tratamiento y/o rehabilitación; así como aquellos servicios complementarios o auxiliares de la atención médica, que tienen por finalidad coadyuvar en la prevención, promoción, diagnóstico, tratamiento y/o rehabilitación de la salud. En adición al cumplimiento de las normas de carácter general del Ministerio de Salud, para brindar servicios de salud deberán encontrarse registradas en la Superintendencia Nacional de Salud.

<sup>11</sup> **DECRETO LEGISLATIVO 1158. DECRETO LEGISLATIVO QUE DISPONE MEDIDAS DESTINADAS AL FORTALECIMIENTO Y CAMBIO DE DENOMINACIÓN DE LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE ASEGURAMIENTO EN SALUD.**

**Artículo 8°.- Funciones Generales.**

Son funciones de la Superintendencia Nacional de Salud las siguientes:

1. Promover, proteger y defender los derechos de las personas al acceso a los servicios de salud, supervisando que las prestaciones sean otorgadas con calidad, oportunidad, disponibilidad y aceptabilidad, con independencia de quien las financie, así como los que correspondan en su relación de consumo con las IAFAS o IPRESS, incluyendo aquellas previas y derivadas de dicha relación. (...)
16. Conocer con competencia primaria y alcance nacional, las presuntas infracciones a las disposiciones relativas a la protección de los derechos de los usuarios en su relación de consumo con las IPRESS y/o IAFAS, incluyendo aquellas previas y derivadas de dicha relación

<sup>12</sup> **DECRETO LEGISLATIVO 1158. DECRETO LEGISLATIVO QUE DISPONE MEDIDAS DESTINADAS AL FORTALECIMIENTO Y CAMBIO DE DENOMINACIÓN DE LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE ASEGURAMIENTO EN SALUD.**

**Artículo 10°.- Potestad sancionadora de la Superintendencia.**

Para el ejercicio de las funciones establecidas en los artículos 8 y 9 del presente Decreto Legislativo, la Superintendencia Nacional de Salud cuenta con potestad sancionadora sobre toda acción u omisión que afecte: i) el derecho a la vida, la salud, la información de las personas usuarias de los servicios de salud y la cobertura para su aseguramiento, y; ii) los estándares de acceso, calidad, oportunidad, disponibilidad y aceptabilidad con que dichas prestaciones sean otorgadas. (...)



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 1289-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 448-2018/CPC-INDECOPI-PIU

escrita hasta el cierre definitivo de una IPRESS o revocación de autorización para funcionamiento de IAFAS<sup>13</sup>.

17. Por otro lado, de estas normas se advierte que Susalud se encuentra facultada para ordenar medidas correctivas, a fin de corregir o revertir los efectos que la conducta infractora hubiera ocasionado o evitar que esta se produzca nuevamente<sup>14</sup>. En efecto, dichas medidas correctivas consistirán, por ejemplo, en la devolución de los cobros indebidos realizados por quienes incurrieron en la conducta infractora, la atención a la solicitud de información requerida por el asegurado, la declaración de inexigibilidad de las cláusulas de sus contratos que resulten abusivas y/o la publicación de avisos rectificatorios o informativos; así como las medidas correctivas que dispone el Código y que resulten aplicables a su ámbito de competencia<sup>15</sup>.

<sup>13</sup> **DECRETO LEGISLATIVO 1158. DECRETO LEGISLATIVO QUE DISPONE MEDIDAS DESTINADAS AL FORTALECIMIENTO Y CAMBIO DE DENOMINACIÓN DE LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE ASEGURAMIENTO EN SALUD.**

**Artículo 11°.- Tipos de Sanciones.**

La Superintendencia Nacional de Salud, de acuerdo a la gravedad de la infracción cometida, puede imponer a las IAFAS, IPRESS y Unidades de Gestión de IPRESS, vinculadas al Sistema Nacional de Salud, los siguientes tipos de sanción:

- a. Amonestación escrita;
  - b. Multa hasta un monto máximo de quinientas (500) UIT;
  - c. Suspensión de la Autorización de Funcionamiento para IAFAS, hasta por un plazo máximo de seis (6) meses, cuyo efecto consiste en el impedimento para realizar nuevas afiliaciones;
  - d. Restricción de uno o más servicios de IPRESS, hasta por un plazo máximo de seis (6) meses;
  - e. Cierre temporal para IPRESS, hasta por un plazo máximo de seis (6) meses;
  - f. Revocación de la Autorización de Funcionamiento para IAFAS;
  - g. Cierre definitivo para IPRESS.
- (...).

<sup>14</sup> **DECRETO LEGISLATIVO 1158. DECRETO LEGISLATIVO QUE DISPONE MEDIDAS DESTINADAS AL FORTALECIMIENTO Y CAMBIO DE DENOMINACIÓN DE LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE ASEGURAMIENTO EN SALUD.**

**Artículo 10°.- Potestad sancionadora de la Superintendencia.**

(...)

Sin perjuicio de las sanciones que en el marco de su competencia imponga la Superintendencia Nacional de Salud, podrá ordenar la implementación de una o más medidas correctivas, con el objetivo de corregir o revertir los efectos que la conducta infractora hubiere ocasionado o evitar que esta se produzca nuevamente.

(...)

<sup>15</sup> **DECRETO LEGISLATIVO 1158. DECRETO LEGISLATIVO QUE DISPONE MEDIDAS DESTINADAS AL FORTALECIMIENTO Y CAMBIO DE DENOMINACIÓN DE LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE ASEGURAMIENTO EN SALUD.**

**Artículo 14°.- Medidas correctivas.** Las medidas correctivas se dictan conjuntamente con la resolución que impone la sanción, y tienen por finalidad corregir o revertir los efectos que la conducta infractora hubiere ocasionado o evitar que ésta se produzca nuevamente en el futuro. Sin perjuicio de las sanciones administrativas a que hubiere lugar, la Superintendencia podrá ordenar la implementación de una o más de las siguientes medidas correctivas:

1. Devolver los cobros indebidos o en exceso, según la cobertura de los planes de salud correspondientes.
2. Cumplir con atender la solicitud de información requerida por el asegurado, siempre que dicho requerimiento guarde relación con su cobertura de salud y/o afecte el ejercicio de sus derechos;
3. Declarar inexigibles las cláusulas de sus contratos o convenios que han sido identificadas como abusivas;
4. Publicar avisos rectificatorios o informativos en la forma que determine la Superintendencia Nacional de Salud tomando en consideración los medios que resulten idóneos para revertir los efectos que el acto materia de sanción hubiere ocasionado;
5. Someter a la IAFAS al Régimen de Vigilancia, entendido como el proceso de supervisión continua a la IAFAS previa presentación de su Plan de Recuperación, el cual será aprobado por la Superintendencia Nacional de Salud.

(..)





18. Asimismo, Susalud tiene la potestad de aplicar multas coercitivas en el supuesto que los infractores sancionados sean renuentes al cumplimiento de la sanción impuesta, las medidas correctivas ordenadas y/o en caso incurran nuevamente en la conducta infractora<sup>16</sup>.
19. Ahora bien, el 13 de agosto de 2015, se publicó el Reglamento del Procedimiento de Transferencia de Funciones del Indecopi a Susalud, aprobado por el Decreto Supremo 026-2015-SA, el cual dispone que esta última entidad es la autoridad competente para promover, proteger y defender los derechos de las personas al acceso a los servicios de salud, así como para conocer, con competencia primaria y alcance nacional, las presuntas infracciones a las disposiciones relativas a la protección de los derechos de los usuarios en su relación de consumo con la IPRESS y/o IAFAS, velando por el cumplimiento del Código y sus normas complementarias y conexas<sup>17</sup>.
20. Respecto de la transferencia de competencias, el artículo 9° del citado Reglamento establece que Susalud asume competencia sobre todos aquellos actos u omisiones ocurridos a partir de la vigencia de la norma (14

La Superintendencia también podrá ordenar la implementación de las medidas correctivas a las que se refiere la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor que resulten aplicables a su ámbito de competencia.  
(...)

<sup>16</sup> **DECRETO LEGISLATIVO 1158. DECRETO LEGISLATIVO QUE DISPONE MEDIDAS DESTINADAS AL FORTALECIMIENTO Y CAMBIO DE DENOMINACIÓN DE LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE ASEGURAMIENTO EN SALUD.**

**Artículo 15°.- Multas coercitivas.** Si los infractores sancionados son renuentes al cumplimiento de la sanción, o de las medidas correctivas ordenadas, dentro del plazo otorgado, se les impondrá una multa coercitiva no menor de tres (3) UIT. Si el administrado persistiese en el incumplimiento, se podrá imponer una nueva multa coercitiva, la cual podrá ser reiterada en forma trimestral, duplicando sucesivamente el monto de la última multa impuesta, hasta el límite de cincuenta (50) UIT. La multa que corresponda debe ser pagada dentro del plazo de quince (15) días hábiles de notificación.

<sup>17</sup> **DECRETO SUPREMO 026-2015-SA. REGLAMENTO DEL PROCEDIMIENTO DE TRANSFERENCIA DE FUNCIONES DEL INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL - INDECOPI A LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD - SUSALUD EN EL MARCO DE LO DISPUESTO POR EL DECRETO LEGISLATIVO 1158.**

**Artículo 5°.- Competencias Generales de la Superintendencia Nacional de Salud.**

5.1. SUSALUD es la autoridad competente para promover, proteger y defender los derechos de las personas al acceso a los servicios de salud, supervisando que las prestaciones sean otorgadas con calidad, oportunidad, disponibilidad y aceptabilidad, con independencia de quien las financie, así como los que correspondan en su relación de consumo con las IAFAS e IPRESS, incluyendo aquellas previas y derivadas de dicha relación; así como para conocer con competencia primaria y alcance nacional, las presuntas infracciones a las disposiciones relativas a la protección de los derechos de los usuarios en su relación de consumo con la IPRESS y/o IAFAS.

5.2. SUSALUD es competente también para identificar las cláusulas abusivas en los contratos o convenios que suscriben las IAFAS con los asegurados o entidades que los representen, según las disposiciones aplicables de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, con excepción de las pólizas de seguros de las Empresas de Seguros bajo el control de la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones, sin perjuicio de la protección al consumidor o usuario directamente afectado respecto de la aplicación de la referida cláusula en el caso en concreto.

5.3. SUSALUD velará por el cumplimiento de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor y sus normas complementarias y conexas, en materia de protección de los derechos de los usuarios de los servicios de salud, por la falta de idoneidad de los servicios ofrecidos por las IAFAS, IPRESS y UGIPRESS, ejerciendo su potestad sancionadora en el marco de lo establecido en el Decreto Legislativo N° 1158.



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 1289-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 448-2018/CPC-INDECOPI-PIU

de agosto de 2015), que constituyan presuntas infracciones a las disposiciones relativas a la protección de los derechos de los usuarios en su relación de consumo con las instituciones bajo su ámbito de competencia, así como aquellas previas o derivadas de esta. Por el contrario, Indecopi mantiene competencia sobre todos aquellos actos u omisiones acaecidos **antes de la vigencia de la norma** en las materias señaladas en el párrafo precedente, hasta su conclusión en la vía administrativa, arbitral y/o sede judicial<sup>18</sup>.

#### Aplicación al caso concreto

21. En el presente caso, la señora Mena señaló que en el mes de marzo de 2015, se afilió al Seguro Protección Familiar – Seguro Oncológico Integral Individual Worksite 4080-41663 brindado por Rímac, autorizando el descuento mensual de las primas a través de su planilla, por un importe de S/ 10,97; no obstante, en el año 2018 tomó conocimiento que la renovación del seguro consignaba como prima el monto mensual de S/ 57,01. Además, cuestionaba que la compañía aseguradora no le informó en que establecimiento médico se podía atender teniendo en cuenta que el único lugar al que acudía se encontraba cerrado desde el año 2016.
22. Ahora bien, los hechos denunciados ocurrieron en el marco del contrato de seguro oncológico integral individual celebrado entre Rímac y la denunciante, lo que permite verificar la existencia de una relación de consumo en materia de salud. Ello, debido a que la finalidad de dicho contrato radicaba en la prevención de un riesgo oncológico, mediante la cobertura -por parte de la aseguradora- de su tratamiento antes, durante y después del diagnóstico de cáncer, lo cual se desprende de los documentos adjuntados por la denunciante<sup>19</sup>; como contraprestación al pago de la prima mensual efectuado.
23. Asimismo, el artículo 8° del Reglamento del Procedimiento de Transferencia de Funciones del Indecopi a Susalud, aprobado por Decreto Supremo 026-2015-SA, relativo a las competencias sobre Empresas de Seguros, SOAT y AFOCAT dispone que “SUSALUD es competente para supervisar el

<sup>18</sup>

DECRETO SUPREMO 026-2015-SA. REGLAMENTO DEL PROCEDIMIENTO DE TRANSFERENCIA DE FUNCIONES DEL INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL - INDECOPI A LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD - SUSALUD EN EL MARCO DE LO DISPUESTO POR EL DECRETO LEGISLATIVO 1158. Artículo 9°.- Procedimientos asumidos por SUSALUD.

SUSALUD asume competencia sobre todos aquellos actos u omisiones ocurridos a partir de la vigencia de la presente norma, que constituyan presuntas infracciones a las disposiciones relativas a la protección de los derechos de los usuarios en su relación de consumo con las instituciones bajo su ámbito de competencia, así como aquellas previas o derivadas de ésta.

INDECOPI mantiene competencia sobre todos aquellos actos u omisiones ocurridos antes de la vigencia de la presente norma, en las materias señaladas en el párrafo precedente, hasta su conclusión en la vía administrativa, arbitral y/o sede judicial.

<sup>19</sup>

Fojas 29-44 del expediente  
M-SPC-13/1B

10/13



*cumplimiento de las normas que protegen a los consumidores en las IAFAS - Empresas de Seguros, incluidas las que ofrecen la cobertura del Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito (SOAT), así como a las Asociaciones de Fondos Regionales y Provinciales Contra Accidentes de Tránsito (AFOCAT), ejerciendo su potestad sancionadora de acuerdo a lo establecido en el Decreto Legislativo N° 1158. La Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones - SBS e INDECOPI, mantienen las facultades para actuar en la vía administrativa, en materias referidas a las coberturas para los casos de muerte, invalidez permanente, incapacidad temporal y gastos de sepelio, dentro de sus ámbitos de competencia, de acuerdo a la normativa vigente.* (Cursiva y subrayado agregados).

24. Por lo que, de acuerdo a lo estipulado, el Indecopi mantenía la potestad para analizar los beneficios derivados de una aseguradora o del SOAT/CAT, esto es, coberturas por muerte, invalidez permanente, incapacidad temporal y gastos de sepelio, mas no sobre atenciones médicas o pagos de prima vinculados al seguro de salud, pues dicha competencia se trasladó a Susalud.
25. Dicho lo anterior, no resulta controvertido que los hechos denunciados ocurrieron a partir del año 2017 y 2018, esto es, cuando la competencia del Indecopi para conocer dicha materia ya había sido transferida a Susalud –lo cual se produjo el 14 de agosto 2015–.
26. Es importante mencionar en este punto que el artículo 8° del Decreto Supremo 031-2014-SA, dispone que la facultad para determinar la existencia de infracciones administrativas prescribe a los cuatro (4) años computados a partir de la fecha en que se cometió la infracción o desde que cesó si fuera una acción continuada<sup>20</sup>.
27. Por lo expuesto, corresponde revocar la resolución venida en grado, en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta por la señora Mena contra Rímac; y, en consecuencia, se declara improcedente la misma, toda vez que los hechos denunciados por la interesada se encontraban vinculados a un seguro de salud (seguro oncológico) y, por tanto, el conocimiento de los

<sup>20</sup>

**DECRETO SUPREMO N° 031-2014-SA. REGLAMENTO DE INFRACCIONES Y SANCIONES DE LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD. Artículo 8°.- Prescripción de la Infracción.**

La facultad para determinar la existencia de infracciones administrativas prescribe a los cuatro (4) años computados a partir de la fecha en que se cometió la infracción o desde que cesó si fuera una acción continuada. Para su interrupción o su suspensión se aplica lo dispuesto en el artículo 233° de la LPAG. La autoridad administrativa podrá apreciar de oficio la prescripción y decidir no iniciar un procedimiento administrativo sancionador o dar por concluido dicho procedimiento, cuando advierta que se ha cumplido el plazo para determinar la existencia de la infracción. Por su parte, la IAFAS, IPRESS o UGIPRESS puede plantear la prescripción por vía de defensa, lo cual debe ser resuelto por la autoridad administrativa sin más trámite que la constatación de los plazos. En caso se declare la prescripción, la autoridad iniciará las acciones necesarias para determinar las causas y responsabilidades de la inacción administrativa, de ser el caso.



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 1289-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 448-2018/CPC-INDECOPI-PIU

mismos era de exclusiva competencia de Susalud. Tales hechos consistían en: (i) la modificación unilateral del monto de la prima del seguro de salud; y, (ii) la falta de información sobre los establecimientos de salud donde podía atenderse la denunciante.

28. En ese sentido, se deja sin efecto las sanciones impuestas, la medida correctiva ordenada, la condena al pago de costas y costos, así como la disposición de inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi, vinculados al seguro oncológico.
29. Finalmente, la Sala considera que corresponde remitir a Susalud una copia de los actuados del presente procedimiento a fin que actúe en el ámbito de su competencia.

#### Sobre la devolución de la tasa pagada por el denunciante

30. El artículo 4°.5.2<sup>21</sup> de la Directiva 006-2017/DIRCOD-INDECOPI “Directiva que regula los procedimientos en materia de protección al consumidor previstos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor”, la misma que se publicó el 2 de mayo de 2017 en el Diario Oficial El Peruano, entrando en vigencia desde el 15 de mayo de dicho año, dispone que, ante la declaración de una improcedencia como consecuencia de la falta de competencia del Indecopi para conocer un caso, corresponde que la autoridad disponga la devolución de la tasa pagada por la denunciante.
31. Atendiendo a ello, en la medida que la Sala ha revocado la resolución de la primera instancia declarando improcedente la denuncia -toda vez que el Indecopi carece de competencia para conocer la presente controversia-, corresponde que se disponga la devolución de la tasa por derecho de trámite ascendente a S/ 36,00 abonada por la señora Mena<sup>22</sup> cuando interpuso su denuncia contra Rímac.
32. En ese sentido, para dar cumplimiento a lo dispuesto en el párrafo anterior, se ordena a la Secretaría Técnica de la Sala que remita una copia de la

21

**Directiva 006-2017/DIRCOD-INDECOPI “Directiva que regula los procedimientos en materia de protección al consumidor previstos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor”. -**

#### **4.5. Improcedencia de la denuncia. -**

4.5.1. Además de los supuestos de improcedencia previstos en el artículo 108 del Código, corresponde declarar la improcedencia de la denuncia cuando verse sobre los mismos hechos analizados en un procedimiento en trámite cuyo inicio se produjo por propia iniciativa de una Comisión. En este caso, luego de declarada la improcedencia, el Órgano Resolutivo remitirá copia de la denuncia a la Comisión pertinente, en calidad de denuncia informativa.

En este supuesto, la misma resolución que declara la improcedencia de la denuncia dispondrá la devolución de la tasa por derecho de trámite pagada por el denunciante. Asimismo, se dispondrá la devolución de los actuados, a solicitud del denunciante.

4.5.2. En los supuestos en que el órgano resolutivo determine que los hechos materia de denuncia deben ser conocidos por un órgano regulador o supervisor distinto al Indecopi, la resolución que declara la improcedencia de la denuncia dispone la remisión de los actuados a la entidad que corresponda; y, la devolución de la tasa por derecho de trámite pagada por el denunciante.

22

Según obra a fojas 45 del Expediente.  
M-SPC-13/1B

12/13



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 1289-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 448-2018/CPC-INDECOPI-PIU

presente resolución a la Subgerencia de Finanzas y Contabilidad del Indecopi, a fin que adopte las acciones pertinentes para efectuar dicha entrega a favor de la interesada.

## RESUELVE:

**PRIMERO:** Revocar la Resolución 662-2019/INDECOPI-PIU del 18 de setiembre de 2019, emitida por la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Piura, en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta por la señora Kathia Paola Mena Ipanaqué contra Rímac Seguros y Reaseguros S.A.; y, en consecuencia, se declara improcedente la misma, toda vez que los hechos denunciados por la interesada se encontraban vinculados a un seguro de salud (seguro oncológico) y, por tanto, el conocimiento de los mismos era de exclusiva competencia de la Superintendencia Nacional de Salud. Tales hechos consistían en: (i) la modificación unilateral del monto de la prima del seguro de salud; y, (ii) la falta de información sobre los establecimientos de salud donde podía atenderse la denunciante.

En ese sentido, se deja sin efecto las sanciones impuestas, la medida correctiva ordenada, la condena de la denunciada al pago de costas y costos, así como su inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi, por los mencionados extremos.

**SEGUNDO:** Remitir a la Superintendencia Nacional de Salud una copia de los actuados a fin que actúe en el ámbito de su competencia.

**TERCERO:** Disponer que se proceda a la devolución de la tasa por derecho de trámite ascendente a S/ 36,00 abonada por la señora Kathia Paola Mena Ipanaqué cuando interpuso la denuncia contra Rímac Seguros y Reaseguros S.A. Para dar cumplimiento a ello, se ordena a la Secretaría Técnica de la Sala Especializada en Protección al Consumidor que remita una copia de la presente resolución a la Sub Gerencia de Finanzas y Contabilidad del Indecopi, a fin que adopte las acciones pertinentes para efectuar dicha entrega a favor de la interesada.

***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**