



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 1741-2022/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0001-2021/CPC-INDECOPI-LAM

PROCEDENCIA : COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI
DE LAMBAYAQUE

PROCEDIMIENTO : DE PARTE

DENUNCIANTE : YEISON KENYI ZEÑA OBANDO

DENUNCIADAS : MAPFRE PERÚ VIDA COMPAÑÍA DE SEGUROS Y
REASEGUROS S.A.
CAJA MUNICIP. AHORRO Y CRÉDITO SULLANA S.A.

MATERIAS : NULIDAD
DEBER DE IDONEIDAD
MEDIDA CORRECTIVA
GRADUACIÓN DE SANCIÓN

ACTIVIDADES : SEGUROS GENERALES
OTROS TIPOS DE INTERMEDIACIÓN MONETARIA

SUMILLA: *Se declara la nulidad parcial de la resolución venida en grado por vulneración del principio de congruencia procesal. Ello, en tanto el órgano de primera instancia, no analizó un hecho denunciado por el señor Yeison Kenyi Zeña Obando e imputado por la Secretaría Técnica de la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Lambayeque, referido a que Mapfre Perú Vida Compañía de Seguros y Reaseguros S.A. habría negado al interesado, de forma injustificada, la cobertura del Seguro de Multiriesgo Pyme como consecuencia del fallecimiento de su padre ocurrido el 24 de abril del 2020. En consecuencia, se ordena a la primera instancia que subsane el vicio detectado y emita un nuevo pronunciamiento, a la brevedad posible, en dicho extremo, de conformidad con las consideraciones expuestas en la presente resolución.*

Se revoca la resolución venida en grado, en el extremo que declaró infundada la denuncia interpuesta por el señor Yeison Kenyi Zeña Obando contra Mapfre Perú Vida Compañía de Seguros y Reaseguros S.A. por presunta infracción del artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, respecto a que la aseguradora habría negado al interesado, de forma justificada, la cobertura del Seguro de Desgravamen – Póliza N° 6110910100097 como consecuencia del fallecimiento de su padre ocurrido el 24 de abril del 2020; y, en consecuencia, se declara fundada la misma.

Ello, en tanto quedó acreditado que negó al denunciante, de forma injustificada, la cobertura de la referida protección, toda vez que la causal de exclusión opuesta -referida a enfermedades contagiosas declaradas por 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 1741-2022/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0001-2021/CPC-INDECOPI-LAM

Ministerio de Salud como epidemias- no resultaba aplicable en el presente caso, toda vez que su padre falleció como consecuencia de la Covid-19, enfermedad que fue declarada como pandemia por la Organización Mundial de la Salud, supuesto de exclusión que no se encontraba previsto de forma expresa en el Certificado de Seguro de Desgravamen N° 02729888.

SANCIÓN: 10 UIT

Lima, 24 de agosto de 2022

ANTECEDENTES

1. El 4 de enero de 2021¹, el señor Yeison Kenyi Zeña Obando (en adelante, el señor Zeña) denunció a Mapfre Perú Vida Compañía de Seguros y Reaseguros S.A.² y a la Caja Municipal Ahorro y Crédito Sullana S.A.³ (en adelante, la Caja Sullana), ante la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Lambayeque (en adelante, la Comisión), por presuntas infracciones de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código), señalando lo siguiente:
 - (i) El 17 de octubre de 2019, su padre solicitó un préstamo a la Caja Sullana por la suma de S/ 74 000,00, el cual venía asociado al Seguro de Desgravamen – Póliza N° 6110910100097 (en adelante, el Seguro de Desgravamen) y al Seguro de Multiriesgo Pyme (en adelante, el Seguro Multiriesgo) adquiridos de Mapfre;
 - (ii) el 24 de abril de 2020, su padre falleció de una insuficiencia respiratoria causa de la Covid-19, por lo que, el 9 de junio del mismo año, solicitó a ambas denunciadas la cobertura del Seguro de Desgravamen y del Seguro Multiriesgo; sin embargo; mediante Cartas SVDS-363-2020 del 16 de octubre del 2020 y 0044-2020/CMAC-S/TIENDA182 del 6 de noviembre del 2020, Mapfre y la Caja Sullana, respectivamente, le denegaron la cobertura de las referidas protecciones, aduciendo que todos los siniestros relacionados con enfermedades contagiosas declaradas por el Ministerio de Salud (en adelante, el MINSa) como epidemias se encontraban excluidos, de acuerdo al literal d) del acápite

¹ Complementado con escritos del 20 de enero y 23 de febrero del 2021.

² RUC: 20418896915 con domicilio fiscal ubicado en Av. 28 de julio 873, Lima – Miraflores.

³ RUC: 20102881347 con domicilio fiscal ubicado en Plaza de Armas 138 Centro (frente a la municipalidad), Piura - Sullana – Sullana.



- de exclusiones del Certificado de Seguro de Desgravamen N° 02729888 (en adelante, el Certificado de Seguro de Desgravamen); y,
- (iii) solicitó en calidad de medidas correctivas que las denunciadas cumplan con otorgar la cobertura de los seguros solicitada y el pago de una indemnización por el perjuicio económico causado.
2. Mediante Resolución 3 del 4 de marzo del 2021, la Secretaría Técnica de la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Lambayeque (en adelante, la Secretaría Técnica de la Comisión) admitió a trámite la denuncia interpuesta por el señor Zeña contra Mapfre y la Caja Sullana imputando, entre otras, la conducta referida a que la compañía de seguros habría negado, de forma injustificada, la cobertura del Seguro de Desgravamen y del Seguro Multiriesgo contratados por el padre del interesado.
3. En sus descargos, La Caja Sullana alegó lo siguiente:
- (i) Era una empresa de intermediación financiera, esto es, captaba ahorros y otorgaba créditos a sus clientes, más no se dedicaba a la venta y cobertura de seguros, por lo que la solicitud presentada por el señor Zeña el 9 de junio del 2020 fue trasladada a Mapfre, quien era la encargada de evaluar si procedía o no la cobertura solicitada; y,
- (ii) teniéndose en consideración que el Seguro de Desgravamen y el Seguro Multiriesgo eran dos protecciones distintas y cada una tenía sus procedimientos y plazos para solicitar su cobertura, de los medios probatorios presentados por el interesado, no se evidenció que este haya presentado la solicitud de cobertura con respecto al Seguro Multiriesgo, por lo que no se realizó trámite alguno respecto de dicha protección.
4. En sus descargos, Mapfre alegó lo siguiente:
- (i) La causa básica del fallecimiento del padre del interesado fue la Covid-19, cuya naturaleza epidémica-pandémica se encontraba expresamente prevista en el literal d) del acápite de exclusiones del Certificado de Seguro de Desgravamen;
- (ii) de acuerdo al diccionario de la Real Academia de la Lengua Española (en adelante, la RAE), una epidemia venía a ser aquella enfermedad que se propagaba durante algún tiempo por un país, acometiendo simultáneamente a un gran número de personas; mientras que la pandemia hacía alusión a una enfermedad epidémica que se extendía a muchos países o que atacaba a todos los individuos de una localidad o región, por lo que, en ambos casos, se estaría hablando de enfermedades epidémicas;



- (iii) el brote epidémico fue identificado originalmente en la ciudad de Wuhan de la República Popular China, siendo que, de forma posterior, fue declarada como pandemia por la Organización Mundial de la Salud (en adelante, la OMS) ya que se extendió a nivel mundial;
 - (iv) de acuerdo a su página web, la OMS señaló que, antes de declarar a una enfermedad como pandemia, primero debía de identificarse la existencia de un brote epidémico;
 - (v) el MINSA al reconocer a la Covid-19 como una pandemia, reconocía de forma implícita la existencia de una enfermedad epidémica, por lo que mal pudo haber reconocido la misma solamente como una epidemia, cuando ésta ya se había extendido hacia otros países;
 - (vi) pretender que el MINSA declare a la Covid-19 como una epidemia, luego de que la OMS la declaró como pandemia resultaba imposible, más aún si esta última entidad constituía la autoridad mundial en materia de salud y sus disposiciones eran acatadas por el gobierno peruano; y,
 - (vii) en ese sentido, el siniestro denunciado por el señor Zeña no se encontraba cubierto, debido a que el fallecimiento de su padre se produjo por la Covid-19, enfermedad contagiosa declarada como epidemia por el MINSA y que estaba considerada como causal de exclusión prevista en las condiciones de la póliza contratada, así como en el Certificado de Seguro de Desgravamen debidamente suscrito por el asegurado, por lo que la negativa frente a la solicitud de cobertura del interesado, se encontraba debidamente justificada.
5. Por Resolución 10 del 16 de agosto del 2021, la Secretaría Técnica de la Comisión, corrió traslado a las partes del Informe Final de Instrucción 0096-2021-LAM/INDECOPI emitido el mismo día, por medio del cual recomendaba: (i) declarar improcedente, por falta de legitimidad para obrar pasiva, la denuncia interpuesta contra la Caja Sullana, en tanto no se encontraba legalmente obligada a otorgar la cobertura del Seguro de Desgravamen y del Seguro Multiriesgo contratados por el padre del interesado; y, (ii) declaró fundada la denuncia interpuesta contra Mapfre por infracción del artículo 19° del Código, en tanto consideró que la compañía de seguros negó, de forma injustificada, la cobertura del Seguro de Desgravamen y del Seguro Multiriesgo como consecuencia del fallecimiento de su padre ocurrido el 24 de abril del 2020, proponiendo sancionarla con una multa de 1 UIT por dicha conducta, siendo que, mediante escrito del 24 de agosto del 2021, la aseguradora presentó sus descargos contra dicho informe reiterando los alegatos presentados en sus descargos.
6. Mediante Resolución 0432-2021/INDECOPI-LAM del 6 de setiembre del 2021, la Comisión emitió el siguiente pronunciamiento:



- (i) Declaró improcedente, por falta de legitimidad para obrar pasiva, la denuncia interpuesta contra la Caja Sullana por presunta infracción del artículo 19° del Código, en tanto no se encontraba legalmente obligada a otorgar la cobertura del Seguro del Desgravamen y del Seguro Multiriesgo contratados por el padre del interesado;
 - (ii) declaró infundada la denuncia interpuesta contra Mapfre por presunta infracción del artículo 19° del Código, en tanto consideró que la compañía de seguros negó al interesado, de forma justificada, la cobertura del Seguro de Desgravamen contratado por su padre, toda vez que su fallecimiento se produjo por la Covid-19, enfermedad comprendida en el literal d) del acápite de exclusiones del Certificado de Seguro de Desgravamen, al ser considerada como una enfermedad contagiosa declarada por el MINSA como epidemia; y,
 - (iii) denegó las medidas correctivas y el pago de las costas y costos del procedimiento solicitadas por el señor Zeña.
7. El 29 de setiembre del 2021, el señor Zeña apeló la Resolución 0432-2021/INDECOPI-LAM, fundamentando lo siguiente:
- (i) Resultaba imposible sostener que el término “pandemia” llevaba implícitamente el concepto de “epidemia”, toda vez que tenían un significado totalmente distinto; además, su nivel de propagación también era diferente, en tanto la pandemia suponía una determinada enfermedad extendida a varios países y que afectaba a un gran número de personas;
 - (ii) para oponer el literal d) del acápite de exclusiones consignadas en el Certificado de Seguro de Desgravamen frente a la solicitud de cobertura presentada, el MINSA, de forma previa, debía declarar a una determinada enfermedad contagiosa como epidemia, lo cual no sucedió en el presente caso, toda vez que la Covid-19 tuvo su brote epidémico en la República Popular China y la OMS la declaró como una pandemia al propagarse a varios países del mundo;
 - (iii) asimismo, lo señalado anteriormente tenía respaldo en el Principio de Literalidad establecido en la Ley 29946, Ley del Contrato de Seguro (en adelante, Ley del Contrato de Seguro) al señalar que las exclusiones y la extensión del riesgo previstos en los contratos de seguros debían de interpretarse literalmente; y,
 - (iv) si bien Mapfre citó el Decreto Legislativo 1504 que fortalece al Instituto Nacional de Salud para la Prevención y Control de las Enfermedades emitido el 11 de mayo del 2020, lo cierto es que en dicha normativa no se declaró a la Covid-19 como una epidemia; sino que, por el contrario, se la consideró como una pandemia.



8. Mediante escrito del 21 de abril del 2022, Mapfre absolvió el recurso de apelación interpuesto por el señor Zeña contra la Resolución 0432-2021/INDECOPI-LAM, reiterando los fundamentos expuestos en el procedimiento y solicitando que se confirme la resolución recurrida.

ANÁLISIS

I. Cuestión Previa: Sobre el extremo consentido

9. Antes de efectuar el análisis de fondo correspondiente, se debe precisar que el análisis de la Resolución 0432-2021/INDECOPI-LAM, se limitará al extremo impugnado por el señor Zeña (extremo declarado infundado contra Mapfre respecto del hecho referido a la negativa injustificada de la cobertura del Seguro de Desgravamen como consecuencia del fallecimiento de su padre ocurrido el 24 de abril del 2022).
10. En tal sentido, considerando que el interesado no apeló en su oportunidad la Resolución 0432-2021/INDECOPI-LAM, en el extremo que le resultó desfavorable (extremo declarado improcedente por falta de legitimidad para obrar pasiva contra la Caja Sullana), se deja constancia de que el mismo ha quedado consentido.

II. Sobre la nulidad parcial de la Resolución 0432-2021/INDECOPI-LAM

11. El artículo 10° del Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General (en adelante, el TUO de la Ley del Procedimiento Administrativo General), contempla entre las causales de nulidad del acto administrativo el defecto o la omisión de alguno de sus requisitos de validez⁴. Asimismo, el artículo 3° de la citada norma establece como requisito de validez de los actos administrativos, que el mismo sea dictado bajo la observancia del desarrollo de un procedimiento regular⁵.

⁴ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL aprobado por DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 10°.- Causales de nulidad.**

Son vicios del acto administrativo, que causan su nulidad de pleno derecho, los siguientes:

(...)

2. El defecto o la omisión de alguno de sus requisitos de validez, salvo que se presente alguno de los supuestos de conservación del acto a que se refiere el Artículo 14.

⁵ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL aprobado por DECRETO SUPREMO 004-209-JUS. Artículo 3°.- Requisitos de validez de los actos administrativos.**

Son requisitos de validez de los actos administrativos:

(...)

5. Procedimiento regular. - Antes de su emisión, el acto debe ser conformado mediante el cumplimiento del M-SPC-13/1B



12. Los procedimientos administrativos seguidos ante los órganos resolutivos del Indecopi son procedimientos sujetos a la observancia de diversos principios comprendidos en el artículo IV del Título Preliminar del TUO de la Ley del Procedimiento Administrativo General, siendo que, dentro de la relación comprendida en el mismo, se encuentra el principio de debido procedimiento, según el cual los administrados gozan de los derechos y garantías implícitos al debido procedimiento administrativo. Tales derechos y garantías comprenden, 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 afecten⁶.
13. En virtud al referido principio, la autoridad administrativa tiene la obligación de motivar las resoluciones y actos administrativos emitidos, exponiendo las razones jurídicas y normativas que justifican la decisión adoptada y pronunciándose sobre los pedidos y alegatos expuestos por las partes a lo largo del procedimiento.
14. De igual manera, el artículo 5°.4 del TUO de la Ley del Procedimiento Administrativo General dispone que el contenido de un acto administrativo debe comprender todas las cuestiones de hecho y derecho planteadas por los administrados en el procedimiento⁷.

procedimiento administrativo previsto para su generación.

⁶ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL aprobado por DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. TÍTULO PRELIMINAR. 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.

(...)

⁷ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL aprobado por DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 5°. - Objeto o contenido del acto administrativo.**

(...)

5.4 El contenido debe comprender todas las cuestiones de hecho y derecho planteadas por los administrados (...)



15. El principio de congruencia se sustenta en el deber de la administración de emitir un pronunciamiento respecto de todos los planteamientos formulados por los administrados, sea para acogerlos o desestimarlos, de modo tal que mediante la resolución que decida sobre dicha pretensión la administración emita íntegramente opinión sobre la petición concreta de los administrados.
16. Un objeto o contenido irregular será aquel que es incongruente con las cuestiones planteadas por los administrados. De esto último se deriva la exigencia del deber de congruencia entre lo alegado por las partes y lo resuelto por el juzgador⁸.
17. Es necesario recordar que la formulación de cargos constituye un trámite esencial del procedimiento sancionador, por cuanto permite a la entidad administrativa determinar los puntos controvertidos que serán materia de análisis en el procedimiento e informar a los administrados de los hechos imputados y su calificación como ilícitos para que estos puedan ejercer su derecho a defensa⁹.
18. En el presente caso, el señor Zeña denunció a Mapfre en tanto que, el 9 de junio del 2020, solicitó a la compañía de seguros la cobertura del Seguro de Desgravamen y del Seguro Multiriesgo como consecuencia del fallecimiento de su padre producto de la Covid-19; no obstante, mediante Carta SVDS-363-2020 del 16 de octubre del 2020, la aseguradora le denegó la protección referida al Seguro de Desgravamen, aduciendo que todos los siniestros relacionados con enfermedades contagiosas declaradas por el MINSA como epidemias se encontraban excluidos, de acuerdo al literal d) del acápite de exclusiones del Certificado de Seguro de Desgravamen.
19. Mediante Resolución 3 del 4 de marzo del 2021, la Secretaría Técnica de la Comisión admitió a trámite la denuncia interpuesta por el señor Zeña contra

⁸ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Aprobado por DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 198º.- Contenido de la resolución. -**

(...)

198.2 En los procedimientos iniciados a petición del interesado, la resolución será congruente con las peticiones formuladas por éste, sin que en ningún caso pueda agravar su situación inicial y sin perjuicio de la potestad de la administración de iniciar de oficio un nuevo procedimiento, si procede.

⁹ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL aprobado por DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 3.- Requisitos de validez de los actos administrativos. Son requisitos de validez de los actos administrativos:**

(...)

1. Objeto o contenido. - Los actos administrativos deben expresar su respectivo objeto, de tal modo que pueda determinarse inequívocamente sus efectos jurídicos. Su contenido se ajustará a lo dispuesto en el ordenamiento jurídico, debiendo ser lícito, preciso, posible física y jurídicamente, y comprender las cuestiones surgidas de la motivación.



Mapfre y la Caja Sullana imputando, entre otras, la conducta referida a que la compañía de seguros habría negado, de forma injustificada, la cobertura del Seguro de Desgravamen y del Seguro Multiriesgo contratados por el padre del interesado.

20. De otro lado, en la Resolución 0432-2021/INDECOPI-LAM, la Comisión analizó y declaró infundada la denuncia interpuesta contra Mapfre por presunta infracción del artículo 19° del Código, en tanto consideró que la compañía de seguros negó al interesado, de forma justificada, la cobertura del Seguro de Desgravamen contratado por su padre, toda vez que su fallecimiento se produjo por la Covid-19, enfermedad comprendida en el literal d) del acápite de exclusiones del Certificado de Seguro de Desgravamen, al ser considerada como una enfermedad contagiosa declarada por el MINSA como epidemia; sin embargo, de la lectura de la citada resolución¹⁰ esta Sala advierte que el órgano de primera instancia no se pronunció de forma expresa respecto de la presunta negativa injustificada de la cobertura del Seguro Multiriesgo contratado por el progenitor del denunciante.
21. En efecto, si bien en los primeros párrafos de dicho extremo, la Comisión hizo mención a la presunta negativa injustificada por parte de la compañía de seguros de la cobertura del Seguro de Desgravamen y del Seguro Multiriesgo, lo cierto es que de los medios probatorios analizados, así como la conclusión a la que llegó el órgano de primera instancia en dicho punto, no se desprende que se haya pronunciado ni haya efectuado un análisis sobre la denegatoria a esta última protección.
22. Cabe precisar que la presunta negativa injustificada de cobertura del Seguro Multiriesgo fue denunciada expresamente por el señor Zeña, siendo que, incluso, la Caja Sullana en sus descargos manifestó que era una protección distinta a la del Seguro de Desgravamen y que cada una tenía sus procedimientos y plazos para solicitar su cobertura; por lo que, de los medios probatorios presentados por el interesado, no se habría evidenciado que este haya presentado solicitud de cobertura con respecto al Seguro Multiriesgo, motivo por el que no se realizó trámite alguno en ese punto.
23. En ese sentido, este Colegiado considera que la resolución venida en grado incurrió en una causal de nulidad, por haber incumplido uno de los requisitos de validez señalados en el artículo 3° del TUO de la Ley del Procedimiento Administrativo General, referido al procedimiento regular que debe preceder a la generación de todo acto administrativo.

¹⁰ Ver considerandos 33 a 52 de la Resolución 0432-2021/INDECOPI-LAM del 6 de setiembre de 2021, en fojas 281 a 287 del expediente.



24. Por lo antes expuesto, corresponde declarar la nulidad parcial de la resolución apelada por vulneración al principio de congruencia procesal, en tanto el órgano de primera instancia, no analizó un hecho denunciado por el señor Zeña e imputado por la Secretaría Técnica de la Comisión, referido a que Mapfre habría negado al interesado, de forma injustificada, la cobertura del Seguro Multiriesgo como consecuencia del fallecimiento de su padre ocurrido el 24 de abril del 2020. En consecuencia, se ordena a la primera instancia que subsane el vicio detectado y emita un nuevo pronunciamiento, a la brevedad posible, en dicho extremo, de conformidad con las consideraciones expuestas en la presente resolución¹¹.

III. Sobre el deber de idoneidad

25. El artículo 18° del Código¹² 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.
26. 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 mercado¹³. En aplicación de esta norma, los

¹¹ Cabe precisar que, al momento de analizar el hecho referido a la presunta negativa injustificada de la cobertura del Seguro Multiriesgo como consecuencia del fallecimiento del padre del interesado ocurrido el 24 de abril del 2020, el órgano de primera instancia deberá de tener en consideración que el único medio probatorio que acreditaría la contratación de la referida protección es el Certificado de Seguro de Multiriesgo Pyme presentada por la Caja Sullana -ver foja 75 del expediente-; no obstante, se advierte que este seguro fue contratado con otra compañía aseguradora (La Positiva Seguros y Reaseguros S.A.A.), por lo que, dentro de sus labores de investigación, deberá determinarse si es que el interesado hace referencia a este seguro u a otro distinto que sí habría sido contratado con Mapfre.

¹² **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.

¹³ **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.



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.

27. 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 Código¹⁴.
28. Dentro de una relación de consumo en materia de seguros, la principal obligación a cargo de la compañía de seguros consiste en cumplir con el pago de la indemnización convenida una vez que se acredite la ocurrencia del siniestro, siempre que dicha ocurrencia pueda subsumirse dentro de los riesgos cubiertos por el contrato de seguro y no se incurra en ninguna causal de exclusión de la cobertura contratada.
29. Así, un consumidor -como contratante de un seguro- esperaría legítimamente que le otorguen la cobertura respectiva ante la ocurrencia de un siniestro cuando se hayan cumplido con las condiciones y términos pactados en la póliza de seguros contratada. *Contrario sensu*, si el asegurado incumple con los términos contractuales derivados de la póliza de seguros, no puede esperar que la aseguradora proceda a hacer efectivo el seguro a su favor.
30. Cabe señalar que, la delimitación de la obligación de cobertura de la empresa aseguradora, así como de las demás obligaciones accesorias, emanan de las cláusulas contractuales pactadas y las normas legales que rigen el sistema de seguros, debiendo observarse dichos parámetros al momento de analizar la idoneidad del servicio prestado.

¹⁴ **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.

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.



31. En el presente caso, el señor Zeña denunció a Mapfre en tanto que, el 9 de junio del 2020, solicitó a la compañía de seguros la cobertura del Seguro de Desgravamen como consecuencia del fallecimiento de su padre por la Covid-19 ocurrido el 24 de abril del 2020; no obstante, mediante Carta SVDS-363-2020 del 16 de octubre del mismo año, la aseguradora le denegó la referida protección, aduciendo que todos los siniestros relacionados con enfermedades contagiosas declaradas por el MINSA como epidemias, se encontraban excluidos de acuerdo al literal d) del acápite de exclusiones del Certificado de Seguro de Desgravamen.
32. La Comisión declaró infundada la denuncia interpuesta contra Mapfre por presunta infracción del artículo 19° del Código, en tanto consideró que la compañía de seguros negó al interesado, de forma justificada, la cobertura del Seguro contratado por su padre, toda vez que su fallecimiento se produjo por la Covid-19, enfermedad comprendida en el literal d) del acápite de exclusiones del Certificado de Seguro de Desgravamen, al ser considerada como una enfermedad contagiosa declarada por el MINSA como epidemia.
33. A efectos de llegar a dicha conclusión, el órgano de primera instancia fundamentó lo siguiente¹⁵:
- (i) El 11 de marzo del 2020, la OMS declaró a la Covid-19 como una pandemia, lo cual significaba que el brote epidémico que se originó en la ciudad de Wuhan de la República Popular China se había extendido por varios países y afectaba a un gran número de personas;
 - (ii) al haber declarado la OMS a la Covid-19 como una pandemia, ello era suficiente para que en el territorio peruano se configure una Emergencia Sanitaria, conforme a lo establecido en el numeral 16 del artículo 3° y el artículo 5°.5 del Decreto Supremo 007-2014-SA, Reglamento del Decreto Legislativo 1156, que dicta medidas destinadas a garantizar el servicio público de salud en los casos en que exista un riesgo elevado o daño a la salud o vida de las poblaciones, por lo que no era necesario que el MINSA declarase la existencia de una pandemia, lo cual ocurriría si se tratara de una epidemia que se extendiera por todo el país, como ha ocurrido en el caso del dengue;
 - (iii) si bien las exclusiones previstas en los contratos de seguro debían de interpretarse literalmente, también era cierto que debían interpretarse conforme a nuestro ordenamiento jurídico, por lo que, si bien en el Certificado de Seguro de Desgravamen se consignó como causal de exclusión a las enfermedades contagiosas declaradas por el MINSA

¹⁵ Ver considerandos 33 a 52 de la Resolución 0432-2021/INDECOPI-LAM del 6 de setiembre de 2021, en fojas 281 a 287 del expediente.



- como epidemias, la Covid-19 no solo era una epidemia, sino también una pandemia conforme a lo declarado por la OMS;
- (iv) el Decreto Supremo 008-2020 que declaró el Estado de Emergencia a nivel nacional por el plazo de noventa (90) días calendario y dictando medidas de prevención y control de la Covid-19, era una norma de superior jerarquía frente a una resolución ministerial; y,
 - (v) el padre del señor Zeña era titular del Seguro de Desgravamen contratado por Mapfre; no obstante, su fallecimiento se debió a que padeció la Covid-19, enfermedad contagiosa declarada por el MINSA como epidemia, circunstancia que se encontraba comprendida en el literal d) del acápite de exclusiones del Certificado de Seguro de Desgravamen; por lo que, la negativa de la cobertura del Seguro de Desgravamen contratado por el padre del interesado resultaba justificada.

34. En su recurso de apelación, el señor Zeña alegó lo siguiente:

- (i) Resultaba imposible sostener que el término “pandemia” llevaba implícitamente el concepto de “epidemia”, toda vez que tenían un significado totalmente distinto; además, su nivel de propagación también era diferente, en tanto la pandemia suponía una determinada enfermedad extendida a varios países y que afectaba a un gran número de personas;
- (ii) para oponer el literal d) del acápite de exclusiones consignadas en el Certificado de Seguro de Desgravamen frente a la solicitud de cobertura presentada, el MINSA, de forma previa, debía declarar a una determinada enfermedad contagiosa como epidemia, lo cual no sucedió en el presente caso, toda vez que la Covid-19 tuvo su brote epidémico en la República Popular China y la OMS la declaró como una pandemia al propagarse a varios países del mundo;
- (iii) asimismo, lo señalado anteriormente tenía respaldo en el Principio de Literalidad establecido en la Ley 29946, Ley del Contrato de Seguro (en adelante, Ley del Contrato de Seguro) al señalar que las exclusiones y la extensión del riesgo previstos en los contratos de seguros debían de interpretarse literalmente; y,
- (iv) si bien Mapfre citó el Decreto Legislativo 1504 que fortalece al Instituto Nacional de Salud para la Prevención y Control de las Enfermedades emitido el 11 de mayo del 2020, lo cierto es que en dicha normativa no se declaró a la Covid-19 como una epidemia; sino que, por el contrario, se la consideró como una pandemia.

35. De los alegatos presentados por ambas partes, conviene precisar que no resultan ser hechos controvertidos en el presente procedimiento que el padre del señor Zeña adquirió un préstamo de la Caja Sullana, el cual venía asociado a un Seguro de Desgravamen contratado por Mapfre.



36. Asimismo, tampoco resulta controvertido que el 24 de abril del 2020, el padre del señor Zeña falleció como consecuencia de la Covid-19, por lo que solicitó a la compañía de seguros la cobertura de la referida protección; no obstante, mediante Carta SVDS-363-2020 del 16 de octubre del mismo año, la aseguradora le informó que no procedía el otorgamiento de la cobertura requerida, alegando que todos los siniestros relacionados a enfermedades contagiosas declaradas por el MINSA como epidemias se encontraban excluidos conforme al Certificado de Seguro de Desgravamen.
37. En ese sentido, esta Sala, en mayoría, procederá a determinar si la causal de exclusión opuesta por Mapfre frente a la solicitud de cobertura presentada por el señor Zeña -considerar a la Covid-19 como una enfermedad contagiosa declarada por el MINSA como una epidemia- se encontraba debidamente justificada.
38. Al respecto, teniéndose en cuenta que en el presente caso se encuentra en discusión el empleo de los términos de “epidemia” y “pandemia”, toda vez que en el Certificado del Seguro de Desgravamen únicamente se consignó como causal de exclusión de forma expresa el primero de ellos, a continuación, se detallarán algunas definiciones que se tienen sobre los mismos.
39. De acuerdo a la primera definición del diccionario de la RAE¹⁶, una epidemia viene a ser aquella enfermedad que se propaga durante algún tiempo por un país, acometiendo simultáneamente a un gran número de personas. Además, según el documento oficial emitido por la Organización Panamericana de la Salud (en adelante, la OPS) y la OMS denominado “Covid-19, Glosario sobre Brotes y Epidemias”¹⁷, una epidemia es el aumento inusual del número de casos de una enfermedad determinada en una población específica, en un período determinado.
40. Por otro lado, el diccionario de la RAE¹⁸ define a la pandemia como una enfermedad epidémica que se extiende a muchos países o que ataca a casi todos los individuos de una localidad o región. En esa misma línea, de acuerdo al documento oficial denominado “Covid-19, Glosario sobre Brotes y Epidemias”, la OPS y la OMS califican a la pandemia como una epidemia que se ha extendido por varios países, continentes o todo el mundo y que, generalmente, afecta a un gran número de personas.

¹⁶ <https://dle.rae.es/epidemia?m=form>

¹⁷ https://docs.bvsalud.org/biblioref/2020/05/1096868/covid-19-glosario_0.pdf

¹⁸ <https://dle.rae.es/pandemia?m=form>



41. A modo de síntesis, podemos decir que una epidemia es aquella enfermedad que afecta a un gran número de personas en una área geográfica específica y por un periodo de tiempo determinado; mientras que la pandemia viene a ser aquella enfermedad epidémica extendida a varios países, continentes o a todo el mundo, afectando a un gran número de personas, de modo tal que la diferencia entre una y otra definición radica, principalmente, en el espacio geográfico y territorial en donde se propaga una enfermedad específica.
42. Asimismo, considerando que en el presente caso el padre del señor Zeña falleció de una insuficiencia respiratoria teniendo como causa-antecedente la Covid-19, este Colegiado, en mayoría, traerá a colación lo que la OMS y el MINSA opinan respecto de ella.
43. De acuerdo a la OMS¹⁹, la Covid-19 es la enfermedad causada por el nuevo coronavirus conocido como SARS-CoV-2 y tuvo noticia por primera vez de la existencia de este nuevo virus el 31 de diciembre de 2019, al ser informada de un grupo de casos de «neumonía vírica» que se habían declarado en la ciudad de Wuhan de la República Popular China, y cuyos síntomas más frecuentes son la fiebre, tos seca y cansancio, siendo que, en los casos más graves, se adicionan síntomas de disnea (dificultad respiratoria), dolor u opresión persistente en el pecho y temperatura alta (por encima de los 38° C). En concordancia con ello, el MINSA señala que la Covid-19 es una enfermedad infecciosa causada por el coronavirus SARS-CoV-2 que se propaga de persona a persona a través de gotitas, partículas acuosas o aerosoles expulsados por individuos afectados al momento de hablar, toser, estornudar o incluso respirar²⁰.
44. Pues bien, teniendo en claro en qué situaciones nos encontramos ante una epidemia, en cuáles otras a una pandemia y cuáles son las características más importantes de la enfermedad que nos ocupa en el presente caso, veremos a continuación cuál ha sido la postura que adoptó la OMS y el gobierno peruano frente a la aparición de la Covid-19.
45. Desde el 31 de diciembre del 2019 -fecha en que la OMS tuvo conocimiento por primera vez de la existencia de la Covid-19, el referido organismo

¹⁹ <https://www.who.int/es/emergencias/diseases/novel-coronavirus-2019/question-and-answers-hub/q-a-detail/coronavirus-disease-covid-19>

²⁰ <https://www.gob.pe/8371-ministerio-de-salud-que-son-los-coronavirus-y-como-protégerte>



supranacional adoptó una serie de acciones²¹ -entre ellas, misiones médicas en la ciudad de Wuhan, conferencias de prensa y foros, sesiones entre los Estados Miembros, creación y activación de grupos o comités técnicos y de investigación para recabar y difundir información sobre la mencionada enfermedad, entre otros- con la finalidad de brindar las recomendaciones sobre las medidas de prevención y control de la Covid-19; mientras que, de forma paralela, se registraban los primeros casos de personas afectadas fuera de la República Popular China -(13 de enero del 2020 en Tailandia, el 16 de enero del 2020 en Japón, el 21 de enero del 2020 en Estados Unidos²², el 24 de enero del 2020 en Francia²³, el 25 de febrero del 2020 en Argelia²⁴ y el 6 de marzo del 2020 en Perú²⁵).

46. Todo esto conllevó a que, en una conferencia de prensa realizada el 11 de marzo del 2020 la OMS -a través de su Director General Tedros Adhanom Ghebreyesus-, **declarara a la Covid-19 como una pandemia**, debido al alarmante nivel de propagación y gravedad del virus registrado en todo el mundo²⁶.
47. En virtud de ello y en la misma fecha -11 de marzo del 2020- el gobierno peruano emitió el Decreto Supremo 008-2020-SA que declaró el Estado de Emergencia a nivel nacional por el plazo de noventa (90) días calendario y dictando medidas de prevención y control de la Covid-19²⁷, fundamentando **dicha decisión al haber sido declarada la referida enfermedad como una pandemia por la OMS**²⁸, conforme se observa de los siguientes considerandos:

“(…) *DECRETO SUPREMO*

²¹ La cronología de los sucesos relacionados a la Covid-19 se puede encontrar en <https://www.who.int/es/news/item/29-06-2020-covid-timeline>

²² Primer caso registrado en América.

²³ Primer caso registrado en Europa.

²⁴ Primer caso registrado en África.

²⁵ <https://elcomercio.pe/peru/coronavirus-en-peru-martin-vizcarra-confirma-primer-caso-del-covid-19-en-el-pais-nndc-noticia/>

²⁶ <https://www.youtube.com/watch?v=GSVqoqY4qml>

²⁷ <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/decreto-supremo-que-declara-en-emergencia-sanitaria-a-nivel-decreto-supremo-n-008-2020-sa-1863981-2/>

²⁸ Cabe precisar que el numeral 16 del artículo 3° y el artículo 5°.5 del Decreto Supremo 007-2014-SA, Reglamento del Decreto Legislativo 1156, que dicta medidas destinadas a garantizar el servicio público de salud en los casos en que exista un riesgo elevado o daño a la salud o vida de las poblaciones, dispuso que la condición de pandemia es formalmente declarada por la OMS. Asimismo, en el artículo 4° del mismo cuerpo normativo, estableció como supuesto que configura una emergencia sanitaria, la ocurrencia de situaciones de brotes, epidemias o pandemias en el territorio nacional.



N° 008-2020-SA

EL PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA

CONSIDERANDO:

Que, la Organización Mundial de la Salud ha calificado, con fecha 11 de marzo de 2020, el brote del Coronavirus (COVID-19) como una pandemia al haberse extendido en más de cien países del mundo de manera simultánea;

Que, los artículos 7 y 9 de la Constitución Política del Perú señalan que todos tienen derecho a la protección de su salud, la del medio familiar y la de la comunidad, y que el Estado determina la política nacional de salud, correspondiendo al Poder Ejecutivo normar y supervisar su aplicación, siendo responsable de diseñarla y conducirla en forma plural y descentralizadora para facilitar a todos el acceso equitativo a los servicios de salud;

Que, los numerales II y VI del Título Preliminar de la Ley N° 26842, Ley General de Salud, establecen que la protección de la salud es de interés público, y que es responsabilidad del Estado regularla, vigilarla y promover las condiciones que garanticen una adecuada cobertura de prestaciones de salud a la población, en términos socialmente aceptables de seguridad, oportunidad y calidad, siendo irrenunciable la responsabilidad del Estado en la provisión de servicios de salud pública. El Estado interviene en la provisión de servicios de atención médica con arreglo a principios de equidad;

Que, asimismo, el numeral XI del Título Preliminar de la Ley antes mencionada ha previsto que el ejercicio del derecho a la propiedad, a la inviolabilidad del domicilio, al libre tránsito, a la libertad de trabajo, empresa, comercio e industria, así como el ejercicio del derecho de reunión, están sujetos a las limitaciones que establece la ley en resguardo de la salud pública;

Que, el artículo 79 de la ley precitada contempla que la Autoridad de Salud queda facultada a dictar las medidas de prevención y control para evitar la aparición y propagación de enfermedades transmisibles. Todas las personas naturales o jurídicas, dentro del territorio, quedan obligadas al cumplimiento de dichas medidas, bajo sanción;

Que, conforme a lo establecido en la Primera Disposición Complementaria Final del Decreto Legislativo N° 1161, Ley de Organización y Funciones del Ministerio de Salud, el Ministerio de Salud es la Autoridad de Salud a nivel nacional, según lo establece la Ley N° 26842, Ley General de Salud, tiene a



su cargo la formulación, dirección y gestión de la política nacional de salud y es la máxima autoridad en materia de salud. Su finalidad es la promoción de la salud, la prevención de las enfermedades, la recuperación de la salud y la rehabilitación en salud de la población;

Que, el Decreto Legislativo N° 1156, Decreto Legislativo que dicta medidas destinadas a garantizar el servicio público de salud en los casos que exista un riesgo elevado o daño a la salud y la vida de las poblaciones, tiene como finalidad identificar y reducir el potencial impacto negativo en la población ante la existencia de situaciones que representen un riesgo elevado o daño a la salud y la vida de las poblaciones y disponer acciones destinadas a prevenir situaciones o hechos que conlleven a la configuración de éstas;

Que, el literal e) del artículo 6 del citado Decreto Legislativo, concordante con el numeral 5.5 del artículo 5 de su Reglamento aprobado por Decreto Supremo N° 007-2014-SA, establece como supuesto que constituye la configuración de una emergencia sanitaria, la declaración por parte de la Organización Mundial de la Salud de la ocurrencia de pandemia;

Que, es responsabilidad del Estado reducir el impacto negativo en la población ante la existencia de situaciones de riesgo elevado para la salud y la vida de los pobladores, así como mejorar las condiciones sanitarias y la calidad de vida de su población, y adoptar acciones destinadas a prevenir situaciones y hechos que conlleven a la configuración de éstas;

*De conformidad con la Ley N° 26842, Ley General de Salud; el Decreto Legislativo N° 1161, Ley de Organización y Funciones del Ministerio de Salud, modificado por Ley N° 30895, Ley que fortalece la función rectora del Ministerio de Salud; y, el Decreto Legislativo N° 1156, Decreto Legislativo que dicta medidas destinadas a garantizar el servicio público de salud en los casos que exista un riesgo elevado o daño a la salud y la vida de las poblaciones;
Con el voto aprobatorio del Consejo de Ministros;
DECRETA: (...)"*

(Subrayado y resaltado nuestro)

48. Cabe precisar que esta fue la primera disposición legal emitida en el Perú como consecuencia de la aparición de la Covid-19 en territorio nacional, siendo que, de forma posterior, se emitió el Decreto Supremo 044-2020-PCM del 15 de marzo del 2020²⁹, que declaró el Estado de Emergencia Nacional, el cual

²⁹ <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/decreto-supremo-que-declara-estado-de-emergencia-nacional-po-decreto-supremo-n-044-2020-pcm-1864948-2/>



fue derogado mediante Decreto Supremo 184-2020-PCM del 29 de noviembre del año 2020³⁰, norma que, adicionalmente, estableció las medidas que la ciudadanía debía de seguir en la nueva convivencia social; además, conviene señalar que las disposiciones legales mencionadas líneas arriba, sustentaron su emisión al evidenciarse la persistencia del supuesto que configuraba la emergencia sanitaria, esto es, el **que la Covid-19 siga siendo declarada como pandemia por la OMS.**

49. Finalmente, conviene traer a colación dos (2) disposiciones orientadas a facilitar la actuación del MINSA y las demás entidades vinculadas, con el fin de desarrollar las acciones e intervenciones necesarias para afrontar la Covid-19.
50. La primera de ellas es la “Alerta Epidemiológica Código AE-016-2020” ante la transmisión de la Covid-19 en el Perú³¹ emitida por el MINSA el 1 de mayo del 2020, cuyo objetivo era brindar lineamientos a los servicios de salud del país públicos y privados, a fin de fortalecer las acciones de vigilancia, prevención, respuesta y control frente a la mencionada enfermedad, **teniendo como base la declaración formal de la OMS**, debido al elevado número de casos en 112 países además de la República Popular China.
51. La segunda disposición fue el Decreto Legislativo 1504, Decreto Legislativo que fortalece al Instituto Nacional de Salud para la Prevención y Control de las Enfermedades emitida el 11 de mayo del 2020 por el Presidente de la República³², cuya finalidad era fortalecer al mencionado ente público para asegurar una intervención articulada e integrada entre la vigilancia epidemiológica e inteligencia sanitaria, con la conducción de la red nacional de laboratorios de salud pública, y el desarrollo de investigación, innovación y tecnologías en salud; así como el fortalecimiento del Sistema de Salud, para mejorar la prevención y atención de salud para las personas contagiadas o con riesgo de contagiarse con la Covid-19. Cabe precisar que la emisión de la normativa señalada en las líneas precedentes tuvo como antecedente el Decreto Supremo 008-2020-SA y sus modificatorias, que declaró en Emergencia Sanitaria al país como consecuencia **de la declaración de la referida enfermedad como una pandemia por parte de la OMS.**

³⁰ <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/decreto-supremo-que-declara-estado-de-emergencia-nacional-po-decreto-supremo-n-184-2020-pcm-1907451-1/>

³¹ <https://www.gob.pe/institucion/minsa/informes-publicaciones/544170-alerta-epidemiologica-n-16-coronavirus-covid-19>

³² https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/712173/Decreto_Legislativo_1504.pdf



52. Ciñéndonos nuevamente al caso en concreto, conviene reiterar que no está en discusión el hecho de que el padre del señor Zeña falleció el 24 de abril del 2020 como consecuencia de la Covid-19, tal como lo muestra el Certificado de Defunción General expedido por el MINSA -documento presentado por el interesado³³, el cual determinó que fue una insuficiencia respiratoria el estado patológico que causó directamente su muerte y cuya causa-antecedente se debió a la mencionada enfermedad. Cabe señalar que, dentro de los supuestos de cobertura contemplados en el Certificado de Seguro de Desgravamen contratado por el padre del denunciante, se encontraba el de muerte -ya sea por causa natural o accidental-.
53. Ahora, el numeral Séptimo del artículo IV de la Ley del Contrato de Seguro, estableció que la cobertura, exclusiones y, en general, la extensión del riesgo previstos en el contrato de seguro debe de interpretarse literalmente; adicionalmente, el inciso f) del artículo II del mismo cuerpo normativo, dispone que las estipulaciones insertas en la póliza se interpretan, en caso de duda, a favor del asegurado³⁴.
54. En esa misma línea, Stiglitz manifiesta que *"el contrato obliga a las partes como la ley misma, con el alcance que el riesgo cubierto y el excluido es el descrito literalmente, por lo que no es factible de ser interpretado ampliando o restringiendo los derechos, obligaciones y cargas que surgen de los documentos contractuales"*³⁵.
55. Esto quiere decir que las compañías de seguros no podrán oponer a los consumidores supuestos de exclusión que no se encuentren establecidos de forma expresa en la póliza de seguro contratada o que de su lectura puedan interpretarse supuestos no comprendidos en ella por extensión o analogía, toda vez que, el marco normativo en materia de seguros señala que los términos y condiciones contractuales deberán de ser interpretados textualmente.

³³ En la foja 7 del expediente.

³⁴ **LEY 29946, LEY DEL CONTRATO DE SEGURO.**
ARTÍCULO II. El contrato de seguro se rige por los siguientes principios:
(...)
f) las estipulaciones insertas en la póliza se interpretan, en caso de duda, a favor del asegurado.

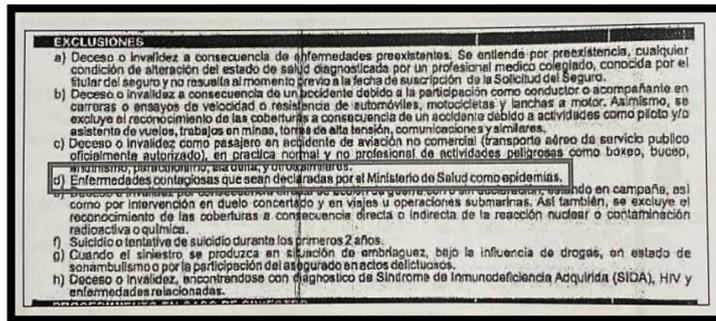
ARTÍCULO IV. En la interpretación del contrato de seguro se aplican las reglas siguientes:
(...)

Séptima: La cobertura, exclusiones y, en general, la extensión del riesgo así como los derechos de los beneficiarios, previstos en el contrato de seguro, deben interpretarse literalmente.

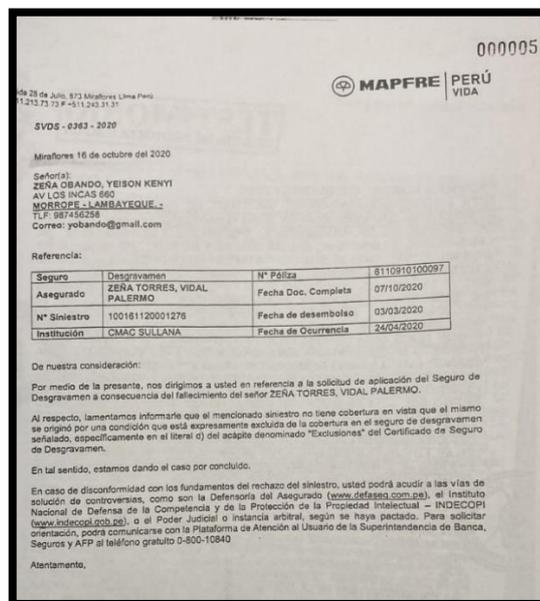
³⁵ **STIGLITZ, RUBÉN.** Derecho de Seguros. Tomo 111, Pág. 339.



56. Sobre el particular, obra en el expediente la copia del Certificado de Seguro de Desgravamen contratado por el padre del señor Zeña con Mapfre, presentado por ambas partes del procedimiento³⁶, consignándose expresamente en el inciso d) del rubro Exclusiones, **a las enfermedades contagiosas que sean declaradas por el MINSA como epidemias**, tal como se muestra a continuación:



57. Asimismo, obra en el expediente, copia de la Carta SVDS-0363-2020 del 16 de octubre del 2020³⁷, mediante el cual la aseguradora le informó al señor Zeña que no procedía su solicitud de cobertura, oponiéndole el inciso d) de las Exclusiones establecidas en el Certificado de Seguro de Desgravamen, al considerar que el fallecimiento de su padre se produjo por una enfermedad contagiosa declarada por el MINSA como epidemia -la Covid-19-, conforme a lo siguiente:



³⁶ En fojas 14 a 16 y en el anverso de la foja 113 a la foja 116 del expediente.

³⁷ En la foja 5 del expediente.



58. De la valoración conjunta de lo desarrollado en los párrafos precedentes, así como de los medios probatorios que obran en el expediente, este Colegiado, en mayoría, puede afirmar que el rechazo de cobertura no se encontró debidamente justificado por Mapfre, toda vez que la causal de exclusión opuesta por la compañía de seguros, se encontraba referida al supuesto de enfermedades contagiosas declaradas como epidemias por el MINSA; no obstante, quedó acreditado que el fallecimiento del padre del señor Zeña se produjo como consecuencia de una insuficiencia respiratoria debido a que contrajo la Covid-19, enfermedad declarada como pandemia por la OMS, siniestro que no se encontraba comprendido de forma expresa como causal de exclusión en el Certificado del Seguro de Desgravamen.
59. En efecto, conforme a lo desarrollado en los numerales previos del presente pronunciamiento, esta Sala, por mayoría, ha realizado una distinción cuando se trata de una epidemia -enfermedad que afecta a un gran número de personas en un área geográfica específica y por un periodo de tiempo determinado- y cuando se trata de una pandemia -enfermedad epidémica extendida a varios países, continentes o a todo el mundo, afectando a un gran número de personas-; por lo que, teniéndose en cuenta dichas definiciones, podemos advertir que la Covid-19 encajaba perfectamente en la definición de pandemia, toda vez que, si bien el brote epidémico inició en diciembre del 2019 en la ciudad de Wuhan de la República Popular China, lo cierto es que su propagación se produjo a nivel mundial -teniendo como fecha del primer caso registrado en el Perú el 6 de marzo del 2020-.
60. Esta situación -aunado al nivel de propagación y la gravedad del virus- trajo como consecuencia que el 11 de marzo del 2020, la Covid-19 fuera declarada formalmente por la OMS como una pandemia, dando lugar a que el gobierno peruano emitiera la normativa sectorial correspondiente en el sector salud -declaración del Estado de Emergencia Sanitaria, Estado de Emergencia Nacional, la "Alerta Epidemiológica Código AE-016-2020" y el fortalecimiento del Instituto Nacional de Salud y demás entidades públicas vinculadas, teniendo como sustento en cada una de las disposiciones legales expedidas, que la referida enfermedad fuera declarada como pandemia por el órgano supranacional de salud.
61. Es así que, de la lectura de las causales de exclusión previstas en el Certificado de Seguro de Desgravamen contratado por el padre del señor Zeña, dicho supuesto de hecho -enfermedades contagiosas declaradas por la OMS como pandemia- no se encontraba expresamente establecido, por lo que no podía ser opuesta al asegurado o a sus beneficiarios otra causal de exclusión de cobertura distinta -enfermedades contagiosas declaradas por el MINSA como epidemias-.



62. Aquí tenemos que ser enfáticos en la aplicación de las reglas de interpretación de las pólizas establecidas en la Ley del Contrato de Seguro, específicamente a la del Principio de Literalidad, en tanto Mapfre no podía oponer al señor Zeña un supuesto de exclusión que no se encontraba establecido de forma expresa en la póliza de Seguro de Desgravamen contratada por su padre o que de la lectura de una causal de exclusión prevista en la póliza -enfermedades declaradas por el MINSA como epidemias- pueda interpretarse un supuesto por extensión o analogía -enfermedades declaradas por la OMS como pandemia- toda vez que las disposiciones establecidas en el contrato de seguro deben de ser interpretadas textualmente.
63. Cabe precisar que a la misma conclusión ha arribado la doctrina colombiana al señalar, con relación a los seguros de crédito, que *“solamente en la medida en que estuvieren excluidas las situaciones derivadas de pandemia o epidemias u órdenes de autoridades estatales, podría eventualmente producirse una negativa a la indemnización”*³⁸.
64. En ese sentido, conforme a lo indicado en los párrafos precedentes, este Colegiado, en mayoría, considera que la exclusión de la cobertura referida a las enfermedades contagiosas declaradas por el MINSA como epidemias, no podía tener un alcance o extensión mayor a lo regulado de forma expresa y literal en la póliza contratada por el padre del interesado, en tanto la Covid-19, al ser declarada como una pandemia por la OMS, suponía un tipo de riesgo excluido distinto al regulado contractualmente entre las partes del procedimiento.
65. Cabe precisar que esto de ningún modo implica que se pierda la armonía en la interpretación de la disposición emitida por la OMS y el ordenamiento jurídico peruano en el ámbito de la salud; por el contrario, la refuerza siguiendo una secuencia lógica, toda vez que con la declaración formal de la Covid-19 como una pandemia, el gobierno peruano expidió diversas directrices -decretos supremos, decretos legislativos, entre otros- para prevenir y controlar la mencionada enfermedad en territorio nacional, teniendo como base lo señalado por la referida autoridad supranacional el 11 de marzo del 2020.
66. De otro lado, resulta importante mencionar que no se está desconociendo que una enfermedad declarada como pandemia presuponga la existencia de una epidemia -es más, en la definición de pandemia citada se menciona ello-; no obstante, esta Sala de forma mayoritaria considera que la discusión materia de controversia no involucra simplemente una cuestión de términos, sino que

³⁸ **ARIZA VESCA, RAFAEL ALBERTO** “Desafíos del covid-19 en materia de seguros”. Revist@ E-Mercatoria, vol. 19, n° 1, junio–diciembre, 2020. Pág. 17.



con la diferencia como aplicación de estos se determinaba el tipo de riesgo específico que no sería cubierto por la póliza contratada por el padre del señor Zeña, máxime si se tiene en consideración que las compañías de seguros cuentan con la experiencia técnica y económica para poder realizar un estudio profundo de los riesgos que comprenden sus pólizas, así como los supuestos de exclusión establecidos en estas, debiendo precisar de manera clara y precisa los mismos.

67. Sobre esto último, resulta difícil pensar que las compañías de seguros no analicen cuidadosamente los supuestos de hecho que van a ser materia de cobertura, así como las causales de exclusión que estarán previstas en las pólizas adquiridas por los asegurados, más aún si se tiene en consideración que las diferentes epidemias o pandemias han existido siempre y han marcado significativamente el decurso de la historia de la humanidad a lo largo del tiempo, de modo tal que la aparición de la Covid-19 no parece ser algo imprevisible y que la actual pandemia ocasionada por la referida enfermedad vaya a ser la última³⁹.
68. Por otra parte, este Colegiado, en mayoría, considera que distinto habría sido el caso que el brote endémico de la Covid-19 hubiera surgido en nuestro país, en tanto que, al propagarse en una área geográfica específica, por un periodo de tiempo determinado y haber afectado a un gran número de personas, hubiera podido conllevar a que el MINSA la declarara como epidemia -bastando con ello para que sea opuesta como causal de exclusión prevista en el Certificado de Seguro de Desgravamen-; siendo que, en caso de propagarse a nivel mundial, recién sería declarada formalmente como pandemia por la OMS (debiendo precisarse que tal declaración habría sido expedida por un organismo supranacional, que cuenta con un nivel de jerarquía diferente) sin que ello hubiera desestimado lo que fue posiblemente habría sido declarado inicialmente por la autoridad sanitaria peruana.
69. Incluso, en el supuesto hipotético que la Covid-19 únicamente se hubiera propagado a nivel nacional, trayendo como posible consecuencia que el MINSA declare la referida enfermedad como una epidemia, ello no necesariamente hubiera dado lugar a que la OMS la declare como una pandemia -tal es el caso del dengue, ejemplo señalado por la Comisión en su pronunciamiento final-; toda vez que, si bien una pandemia presupone la existencia de una epidemia, una epidemia no da por sentado la consiguiente existencia de una pandemia.

³⁹ **PENADÉS ZANOLLI, ENRIQUE RODRIGO.** COVID-19 y el contrato de seguros. Implicancias o no de esta realidad en los principios del seguro. Breves reflexiones, 52 Rev.Ibero-Latinoam.Seguros, 68-80 (2020).
M-SPC-13/1B 24/43



70. En otras palabras, dependerá del lugar en donde se origine el brote endémico de una enfermedad para determinar si la aplicación de una causal de exclusión de cobertura que haga referencia a una epidemia resultaba o no correcta; siendo que, incluso, esto ha sido reconocido por ambas partes del procedimiento, al indicar que la Covid-19 no se extendió desde el Perú hacia el mundo, sino que brotó y se extendió desde la ciudad de Wuhan ubicada en la República Popular China a otros países y continentes.
71. Por tanto, en la medida que la aseguradora opuso al interesado una causal de exclusión que no se encontraba expresamente prevista en la póliza, por las razones antes referidas, denegando la cobertura solicitada, corresponde considerar que se produjo una negativa injustificada a entregar tal beneficio, motivo por el que corresponde que la denunciada sea hallada responsable por el hecho denunciado.
72. Por las consideraciones antes expuestas, este Colegiado, en mayoría, considera que corresponde revocar la resolución venida en grado, en el extremo que declaró infundada la denuncia interpuesta por el señor Zeña contra Mapfre por presunta infracción del artículo 19° del Código, respecto a que la aseguradora habría negado al interesado, de forma justificada, la cobertura del Seguro de Desgravamen como consecuencia del fallecimiento de su padre ocurrido el 24 de abril del 2020; y, en consecuencia, se declara fundada la misma.
73. Ello, en tanto quedó acreditado que negó al denunciante, de forma injustificada, la cobertura de la referida protección, toda vez que la causal de exclusión opuesta -referida a enfermedades contagiosas declaradas por el Ministerio de Salud como epidemias- no resultaba aplicable en el presente caso, toda vez que su padre falleció como consecuencia de la Covid-19, enfermedad que fue declarada como pandemia por la Organización Mundial de la Salud, supuesto de exclusión que no se encontraba previsto de forma expresa en el Certificado de Seguro de Desgravamen.
- IV. Sobre la medida correctiva
74. El artículo 114° del Código establece que la autoridad administrativa podrá -a pedido de parte o de oficio- adoptar las medidas que tengan por finalidad revertir los efectos que la conducta infractora hubiera ocasionado o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro. Asimismo, el artículo 115° del Código dispone que la finalidad de las medidas correctivas reparadoras es resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior⁴⁰.

⁴⁰ LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 114°. - Medidas correctivas.
M-SPC-13/1B 25/43



75. En el presente caso, la Sala, en mayoría, ha revocado el extremo de la resolución venida en grado que declaró infundada la denuncia interpuesta contra Mapfre; y, en consecuencia, ha declarado fundada la misma, por infracción del artículo 19° del Código, al haber quedado acreditado que la compañía aseguradora negó al señor Zeña, de forma injustificada, la cobertura del Seguro de Desgravamen como consecuencia del fallecimiento de su padre ocurrido el 24 de abril del 2022. En ese sentido, esta Sala, en mayoría, analizará si corresponde ordenar una medida correctiva al respecto.
76. En su denuncia, el señor Zeña solicitó en calidad de medidas correctivas que Mapfre cumpla con otorgar la cobertura del Seguro de Desgravamen solicitada y el pago de una indemnización por el perjuicio económico causado.
77. Con respecto al pago de una indemnización, este Colegiado considera pertinente indicar que, de conformidad con el artículo 115.7 del Código⁴¹, las medidas correctivas reparadoras como mandatos dirigidos a resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas originadas por la infracción y buscan corregir la conducta infractora, no tienen naturaleza indemnizatoria, por lo que la solicitud del interesado no es amparable como medida correctiva, pudiendo solicitarla en la vía judicial o arbitral correspondiente⁴².
78. Por otro lado, en la medida que el señor Zeña solicitó que Mapfre cumpla con otorgar la cobertura del Seguro de Desgravamen, este Colegiado considera que corresponde ordenar a la compañía de seguros, en calidad de medida correctiva reparadora que, en un plazo máximo de quince (15) días hábiles

Sin perjuicio de la sanción administrativa que corresponda al proveedor por una infracción al presente Código, el Indecopi puede dictar, en calidad de mandatos, medidas correctivas reparadoras y complementarias.

Las medidas correctivas reparadoras pueden dictarse a pedido de parte o de oficio, siempre y cuando sean expresamente informadas sobre esa posibilidad en la notificación de cargo al proveedor por la autoridad encargada del procedimiento.

Artículo 115°. - Medidas correctivas reparadoras.

115.1 Las medidas correctivas reparadoras tienen el objeto de resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior (...)

⁴¹ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 115°.- Medidas correctivas reparadoras** 115.7 Las medidas correctivas reparadoras como mandatos dirigidos a resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas originadas por la infracción buscan corregir la conducta infractora y no tienen naturaleza indemnizatoria; son dictadas sin perjuicio de la indemnización por los daños y perjuicios que el consumidor puede solicitar en la vía judicial o arbitral correspondiente. No obstante, se descuenta de la indemnización patrimonial aquella satisfacción patrimonial deducible que el consumidor haya recibido a consecuencia del dictado de una medida correctiva reparadora en sede administrativa.

⁴² **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR Artículo 100.- Responsabilidad civil.** El proveedor que ocasione daños y perjuicios al consumidor está obligado a indemnizarlo de conformidad con las disposiciones del Código Civil en la vía jurisdiccional correspondiente, sin perjuicio de la responsabilidad penal, así como de las sanciones administrativas y medidas correctivas reparadoras y complementarias que se puedan imponer en aplicación de las disposiciones del presente Código y otras normas complementarias de protección al consumidor.



contado a partir del día siguiente de la notificación de la presente resolución, cumpla con otorgar en favor del interesado la cobertura prevista en el Seguro de Desgravamen contratado por su padre, de conformidad con los términos y condiciones establecidas en la misma, más los intereses legales correspondientes devengados desde la fecha en que la aseguradora emitió la carta de negativa de la cobertura -16 de octubre del 2020- hasta la fecha efectiva de pago.

79. 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 Consumidor⁴³, se informa a Mapfre que deberá presentar a la Comisión los medios probatorios que acrediten el cumplimiento de la medida correctiva reparadora 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.
80. De otro lado, se informa al señor Zeña 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.

V. Sobre la graduación de la sanción

81. A efectos de graduar la sanción a imponer, el TUO de la Ley del Procedimiento Administrativo General, recoge dentro de los principios de la potestad sancionadora administrativa el Principio de Razonabilidad⁴⁴, según el cual la

⁴³ **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. Artículo 37.- Medidas correctivas, medidas cautelares o pago de costas del procedimiento**

En caso se ordenen medidas correctivas, medidas cautelares o el pago de las costas del procedimiento, la resolución debe apercibir al obligado a presentar los medios probatorios que acrediten su cumplimiento, en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo que se otorga para cumplir el mandato; bajo apercibimiento de quedar expedita la facultad de la autoridad para imponer una multa coercitiva conforme a lo establecido en los artículos 117 y 118 del Código.

⁴⁴ **DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL.**

Título Preliminar. Artículo IV.-



autoridad administrativa debe asegurar que la magnitud de las sanciones sea mayor o igual al beneficio esperado por los administrados por la comisión de las infracciones. Como parte del contenido implícito del Principio de Razonabilidad, se encuentra el Principio de Proporcionalidad, el cual supone una correspondencia entre la infracción y la sanción, con interdicción de medidas innecesarias o excesivas.

82. En relación con este principio, la doctrina sostiene que las autoridades deben prever que la conducta sancionable no resulte más ventajosa para el infractor que cumplir las normas infringidas pues de lo contrario se propiciaría la comisión de tales infracciones dada la rentabilidad de su comisión⁴⁵. Así, las sanciones administrativas cumplirán su propósito de desincentivar la realización de infracciones administrativas solo si la cuantía o magnitud de ellas supera o iguala el beneficio esperado por los administrados por la realización de tales infracciones.
83. Por su parte, el artículo 112° del Código⁴⁶ establece que, al momento de aplicar y graduar la sanción, la autoridad administrativa puede atender al beneficio ilícito esperado con la realización de la infracción, la probabilidad de detección de la misma, el daño resultante de la infracción, los efectos que se pudiesen ocasionar en el mercado y otros criterios que considere adecuado adoptar.

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

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

⁴⁵ **MORÓN URBINA, Juan Carlos.** Comentarios a la Ley del Procedimiento Administrativo General. 2da. Ed. Lima: Gaceta Jurídica., 2003, p. 514. *“las autoridades deben prever que la comisión de la conducta sancionable no resulte más ventajosa para el infractor que cumplir las normas infringidas o asumir la sanción, sino su aspecto represivo carecería de sentido. Calificar o sancionar una conducta prohibida pero que genere alta rentabilidad con una sanción leve, es una invitación a transgredir la norma”.*

⁴⁶ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 112°.- Criterios de graduación de las sanciones administrativas.**

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

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



84. En el presente caso, la Sala, en mayoría, ha revocado el extremo de la resolución venida en grado que declaró infundada la denuncia contra Mapfre por infracción del artículo 19° del Código; y, en consecuencia, ha declarado fundada la misma, al haber quedado acreditado que la compañía aseguradora negó al señor Zeña, de forma injustificada, la cobertura del Seguro de Desgravamen como consecuencia del fallecimiento de su padre ocurrida el 24 de abril del 2020.
85. En atención a ello, este Colegiado considera pertinente tomar en cuenta los siguientes criterios establecidos en el artículo 112° del Código⁴⁷:
- (i) **Beneficio ilícito:** consistente en la suma dineraria que Mapfre no desembolsó por la cobertura del Seguro de Desgravamen contratado por el padre del señor Zeña, generándole un perjuicio económico al interesado, al tener que asumir el pago del préstamo adquirido de la Caja Sullana;
 - (ii) **daño resultante de la infracción:** configurado al defraudarse las legítimas expectativas del señor Zeña en obtener la cobertura solicitada, oponiendo una causal de exclusión -enfermedades contagiosas declaradas por el MINSA como epidemias- que no se ajustó al siniestro acontecido -fallecimiento de su padre ocasionado por una enfermedad contagiosa declarada por la OMS como pandemia;
 - (iii) **probabilidad de detección de la infracción:** alta, en la medida que el señor Zeña contaba con los suficientes incentivos para poner en conocimiento de la Autoridad Administrativa la comisión de la infracción por parte de la compañía de seguros; y,
 - (iv) **efectos generados en el mercado:** este tipo de conductas generan desconfianza e incertidumbre en los consumidores respecto de los proveedores de seguros, en tanto estos esperan legítimamente que se cumpla con lo estipulado en las pólizas de los seguros contratados y en la normativa sectorial.

⁴⁷ Cabe precisar que si bien el Decreto Supremo 032-2021-PCM, Decreto Supremo que aprueba la graduación, metodología y factores para la determinación de las multas que impongan los órganos resolutivos del Indecopi respecto de las infracciones sancionables en el ámbito de su competencia entró en vigencia desde el 14 de junio del 2021, lo cierto es que de conformidad con la Única Disposición Complementaria Transitoria de la referida norma, se estableció que la graduación y determinación de las multas para los procedimientos administrativos sancionadores que estén en trámite a la entrada en vigencia, se seguirá realizando conforme a las normas vigentes a la fecha de inicio de dichos procedimientos. En ese sentido, teniéndose en cuenta que el presente procedimiento administrativo inició el 19 de marzo del 2021 al haberse notificado en dicha fecha la resolución de imputación de cargos a Mapfre y a la Caja Sullana, correspondía que se gradúe la multa a imponer de acuerdo a los criterios establecidos en el artículo 112° del Código.



86. Asimismo, en razón del principio de predictibilidad⁴⁸ que orienta el procedimiento administrativo y, en atención al principio de razonabilidad antes expuesto, a fin de corroborar su adecuada aplicación, el monto de la multa base a ser impuesta debe ser congruente con otras sanciones establecidas en procedimientos relacionados; así, se debe tener en consideración que en procedimientos en los que se han verificado infracciones de los artículos 18° y 19° del Código, por negativa injustificada de cobertura de seguros, la Sala ha impuesto multas base de 5 UIT⁴⁹.
87. No obstante, en el presente caso, este Colegiado considera que a la multa base de 5 UIT por la infracción analizada en el presente procedimiento, corresponde aplicarle una circunstancia agravante especial referida a que el fallecimiento del padre del señor Zeña tuvo como causa-antecedente el haber padecido de la Covid-19, dentro de un contexto de Estado de Emergencia Sanitaria Nacional producto de la referida enfermedad.
88. En efecto, si bien el artículo 112° del Código no establece de forma expresa el criterio antes mencionado, en el citado artículo se hace referencia a que la autoridad administrativa puede considerar otras circunstancias de características o efectos equivalentes en cada caso particular, por lo que consideramos como tal a la señalada en el párrafo anterior.
89. Sobre el particular, tal y como lo hemos explicado en la presente resolución, la Covid-19 se ha propagado por todo el mundo -no siendo Perú la excepción- ocasionando el contagio de 3 970 336 personas y la muerte de otras 214 694 en territorio nacional, de acuerdo a la información proporcionada por el MINSA⁵⁰, de forma que constituye un porcentaje considerable de peruanos afectados por la referida enfermedad.

⁴⁸ **DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo IV. Principios del procedimiento administrativo.**
(...)

1.15. **Principio de predictibilidad o de confianza legítima.** - La autoridad administrativa brinda a los administrados o sus representantes información veraz, completa y confiable sobre cada procedimiento a su cargo, de modo tal que, en todo momento, el administrado pueda tener una comprensión cierta sobre los requisitos, trámites, duración estimada y resultados posibles que se podrían obtener.

⁴⁹ Ver Resoluciones 2062-2020/SPC-INDECOPI del 10 de noviembre de 2020, 1587-2020/SPC-INDECOPI del 16 de setiembre del 2020, 1586-2020/SPC-INDECOPI del 16 de setiembre del 2020, 0147-2021/SPC-INDECOPI del 21 de enero de 2021, 0822-2021/SPC-INDECOPI del 14 de abril del 2021, 1293-2021/SPC-INDECOPI del 7 de junio del 2021, entre otras.

⁵⁰ https://covid19.minsa.gob.pe/sala_situacional.asp



90. Asimismo, la coyuntura generada por el Estado de Emergencia Sanitaria Nacional decretado por el gobierno como consecuencia de la pandemia por la Covid-19, junto con el aislamiento social obligatorio (cuarentena) y la paralización de las actividades económicas, excepto las esenciales, ocasionaron una situación de riesgo sistémico al que se vieron expuestos los consumidores, específicamente a aquellos que adquirieron un préstamo y se encontraban en la obligación de seguir cancelando las cuotas mensuales correspondientes a la entidad financiera, más aún si se tiene en cuenta que, conforme a la información de la Asociación Peruana de Empresas de Seguros, los siniestros reportados a las aseguradoras por la Covid-19, correspondían principalmente al seguro de desgravamen⁵¹.
91. Conforme a ello, resultaba especialmente relevante que, en atención a la situación especial generada por la pandemia por la Covid-19, las compañías de seguro encuadraran su comportamiento conforme con el marco normativo vigente, otorgando la cobertura de los seguros contratados por los consumidores, siempre y cuando se hubieran cumplido los requisitos establecidos en los términos y condiciones de la póliza, sin oponer restricciones no previstas para ello.
92. Por tanto, a diferencia de pronunciamientos previos, este Colegiado considera que el factor agravante mencionado, debe ser considerado en el caso en concreto acorde con el que contexto en el que la situación denunciada se desplegó, a efectos de determinar el verdadero impacto de la infracción verificada, por cuanto la conducta sancionada se encuentra estrechamente relacionada con el Estado de Emergencia Sanitaria Nacional que vive el país, de ahí la importancia de considerar tal situación en la graduación de la sanción impuesta.
93. En virtud de los fundamentos antes expuestos, este Colegiado considera que corresponde sancionar a Mapfre con una multa de 10 UIT por infracción del artículo 19° del Código, al haber negado al señor Zeña, de forma injustificada, la cobertura del Seguro de Desgravamen como consecuencia del fallecimiento de su padre ocurrida el 24 de abril del 2020.
94. De otro lado, se requiere a Mapfre el cumplimiento espontáneo de la multa impuesta, bajo apercibimiento de iniciar el medio coercitivo específicamente aplicable, de acuerdo a lo establecido en el numeral 4 del artículo 205° del

⁵¹ <https://www.apeseg.org.pe/2020/10/covid-19-aseguradoras-pagaran-cerca-de-s200-millones-por-siniestros-en-seguros-de-vida-de-fallecidos-por-pandemia/>



TUO de la Ley del Procedimiento Administrativo General⁵², precisándose, además, que los actuados serán remitidos a la Unidad de Ejecución Coactiva para los fines de ley en caso de incumplimiento.

VI. Sobre la condena de las costas y costos del procedimiento

95. De conformidad con lo establecido por el artículo 7° del Decreto Legislativo 807, Ley Sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, la Comisión y la Sala pueden ordenar al infractor que asuma el pago de las costas y costos del procedimiento en que haya incurrido el denunciante o el Indecopi⁵³.
96. El reembolso de las costas⁵⁴ y costos⁵⁵ en favor de la parte denunciante tiene por objeto devolverle los gastos que se vio obligada a realizar al acudir ante la Administración para denunciar un incumplimiento de la Ley.
97. En la medida que, en el presente caso se ha revocado la resolución de primera instancia que declaró infundada la denuncia por presunta infracción del artículo 19° del Código; y, en consecuencia, se declaró fundada la misma al haber quedado acreditado que la compañía aseguradora negó al señor Zeña, de forma injustificada, la cobertura del Seguro de Desgravamen como

⁵² **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, aprobado por DECRETO SUPREMO N° 004-2019-JUS.**

Artículo 205.- Ejecución forzosa

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

(...)

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

⁵³ **DECRETO LEGISLATIVO 807. LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI.**

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

⁵⁴ **CÓDIGO PROCESAL CIVIL. Artículo 410°.- Costas.** Las costas están constituidas por las tasas judiciales, los honorarios de los órganos de auxilio judicial y los demás gastos judiciales realizados en el proceso.

⁵⁵ **CÓDIGO PROCESAL CIVIL. Artículo 411°.- Costos.** Son costos del proceso el honorario del Abogado de la parte vencedora, más un cinco por ciento destinado al Colegio de Abogados del Distrito Judicial respectivo para su Fondo Mutuo y para cubrir los honorarios de los Abogados en los casos de Auxilio Judicial.



consecuencia del fallecimiento de padre ocurrido el 24 de abril del 2020; corresponde condenar a Mapfre al pago de las costas y costos del procedimiento a favor del interesado en dicho extremo.

98. Finalmente, 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 Código⁵⁶, se informa a Mapfre que deberá presentar a la Comisión los medios probatorios que acrediten el cumplimiento del pago de las costas del procedimiento a favor del denunciante en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo otorgado para tal fin, bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva conforme a lo establecido en el artículo 118° del Código. De otro lado, se informa al señor Zeña que –en caso se produzca el incumplimiento del mandato– podrá comunicarlo a la Comisión, la cual evaluará la imposición de la multa coercitiva por incumplimiento de pago de costas del procedimiento.

VI. Sobre la inscripción de la denunciada en el Registro de Infracciones y Sanciones (RIS) del Indecopi

99. De acuerdo a lo establecido en el artículo 119° del Código⁵⁷, los proveedores que sean sancionados mediante resolución firme en sede administrativa quedan automáticamente registrados por el lapso de cuatro (4) años contados a partir de la fecha de dicha resolución, en el RIS del Indecopi.
100. De otro lado, en la medida que esta Sala, en mayoría, ha declarado la responsabilidad administrativa de Mapfre por infracción del artículo 19° del Código, respecto de haber negado al señor Zeña, de forma injustificada, la cobertura del Seguro de Desgravamen como consecuencia del fallecimiento de su padre ocurrido el 24 de abril del 2022, corresponde disponer su inscripción en el RIS en dicho extremo.

⁵⁶ **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. Artículo 37.- Medidas correctivas, medidas cautelares o pago de costas del procedimiento**

En caso se ordenen medidas correctivas, medidas cautelares o el pago de las costas del procedimiento, la resolución debe apercibir al obligado a presentar los medios probatorios que acrediten su cumplimiento, en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo que se otorga para cumplir el mandato; bajo apercibimiento de quedar expedita la facultad de la autoridad para imponer una multa coercitiva conforme a lo establecido en los artículos 117 y 118 del Código.

⁵⁷ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 119°.- Registro de infracciones y sanciones.**

El Indecopi lleva un registro de infracciones y sanciones a las disposiciones del presente Código con la finalidad de contribuir a la transparencia de las transacciones entre proveedores y consumidores y orientar a estos en la toma de sus decisiones de consumo. Los proveedores que sean sancionados mediante resolución firme en sede administrativa quedan automáticamente registrados por el lapso de cuatro (4) años contados a partir de la fecha de dicha resolución.



VII. Sobre la remisión de la resolución a la SBS

101. Este Colegiado considera que, habiéndose verificado la comisión de la conducta infractora imputada contra Mapfre en el extremo referido a que la compañía de seguros negó al señor Zeña, de forma injustificada, la cobertura del Seguro de Desgravamen como consecuencia del fallecimiento de su padre ocurrido el 24 de abril del 2020; 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 Especializada en Protección al Consumidor remitirle periódicamente copia de las resoluciones que imponen sanciones a dichas empresas en virtud de los procedimientos seguidos en su contra, para que, en el marco de sus competencias, adopte las medidas que considere pertinentes.

RESUELVE:

PRIMERO: Declarar la nulidad parcial de la Resolución 0432-2021/INDECOPI-LAM emitida el 6 de setiembre del 2021 por la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Lambayeque por vulneración del principio de congruencia procesal. Ello, en tanto el órgano de primera instancia, no analizó un hecho denunciado por el señor Yeison Kenyi Zeña Obando e imputado por la Secretaría Técnica de la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Lambayeque, referido a que Mapfre Perú Vida Compañía de Seguros y Reaseguros S.A. habría negado al interesado, de forma injustificada, la cobertura del Seguro de Multiriesgo Pyme como consecuencia del fallecimiento de su padre ocurrido el 24 de abril del 2020. En consecuencia, se ordena a la primera instancia que subsane el vicio detectado y emita un nuevo pronunciamiento, a la brevedad posible, en dicho extremo, de conformidad con las consideraciones expuestas en la presente resolución.

SEGUNDO: Revocar la Resolución 0432-2021/INDECOPI-LAM, en el extremo que declaró infundada la denuncia interpuesta por el señor Yeison Kenyi Zeña Obando contra Mapfre Perú Vida Compañía de Seguros y Reaseguros S.A. por presunta infracción del artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, respecto a que la aseguradora habría negado al interesado, de forma justificada, la cobertura del Seguro de Desgravamen – Póliza N° 6110910100097 como consecuencia del fallecimiento de su padre ocurrido el 24 de abril del 2020; y, en consecuencia, se declara fundada la misma.



Ello, en tanto quedó acreditado que negó al denunciante, de forma injustificada, la cobertura de la referida protección, toda vez que la causal de exclusión opuesta - referida a enfermedades contagiosas declaradas por el Ministerio de Salud como epidemias- no resultaba aplicable en el presente caso, toda vez que su padre falleció como consecuencia de la Covid-19, enfermedad que fue declarada como pandemia por la Organización Mundial de la Salud, supuesto de exclusión que no se encontraba previsto de forma expresa en el Certificado de Seguro de Desgravamen N° 02729888.

TERCERO: Ordenar a Mapfre Perú Vida Compañía de Seguros y Reaseguros S.A. en calidad de medida correctiva reparadora que, en un plazo máximo de quince (15) días hábiles contado a partir del día siguiente de la notificación de la presente resolución, cumpla con otorgar en favor del señor Yeison Kenyi Zeña Obando la cobertura prevista en el Seguro de Desgravamen – Póliza N° 6110910100097 contratado por su padre, de conformidad con los términos y condiciones establecidas en la misma, más los intereses legales correspondientes devengados desde la fecha en que la aseguradora emitió la carta de negativa de la cobertura - 16 de octubre del 2020- hasta la fecha efectiva de pago.

CUARTO: Sancionar a Mapfre Perú Vida Compañía de Seguros y Reaseguros S.A. con una multa de 10 UIT por infracción del artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, por haber negado al señor Yeison Kenyi Zeña Obando, de forma injustificada, la cobertura del Seguro de Desgravamen como consecuencia del fallecimiento de su padre ocurrido el 24 de abril del 2020.

QUINTO: Requerir a Mapfre Perú Vida Compañía de Seguros y Reaseguros S.A. el cumplimiento espontáneo de la multa impuesta, bajo apercibimiento de iniciar el medio coercitivo específicamente aplicable, de acuerdo a lo establecido en el numeral 4 del artículo 205° del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS⁵⁸, precisándose, además, que los actuados serán remitidos a la Unidad de Ejecución Coactiva para los fines de ley en caso de incumplimiento.

⁵⁸ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, aprobado por DECRETO SUPREMO N° 004-2019-JUS.**

Artículo 205.- Ejecución forzosa

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

(...)

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



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 1741-2022/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0001-2021/CPC-INDECOPI-LAM

SEXTO: Condenar a Mapfre Perú Vida Compañía de Seguros y Reaseguros S.A. al pago de las costas y costos del procedimiento a favor del señor Yeison Kenyi Zeña Obando por infracción del artículo 18° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haber quedado acreditado que negó al señor Yeison Kenyi Zeña Obando, de forma injustificada, la cobertura del Seguro de Desgravamen como consecuencia del fallecimiento de su padre ocurrido el 24 de abril del 2020.

SÉTIMO: 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 Mapfre Perú Vida Compañía de Seguros y Reaseguros S.A. que deberá presentar a la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Lambayeque los medios probatorios que acrediten el cumplimiento de la medida correctiva reparadora ordenada y el pago de las costas del procedimiento a favor del señor Yeison Kenyi Zeña Obando, 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 al señor Yeison Kenyi Zeña Obando que, en caso se produzca el incumplimiento del mandato, la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Lambayeque 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 y del pago de las costas del procedimiento, 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.

OCTAVO: Disponer la inscripción de Mapfre Perú Vida Compañía de Seguros y Reaseguros S.A. en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi, por infracción del artículo 18° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haber quedado acreditado que negó al señor Yeison Kenyi Zeña Obando, de forma injustificada, la cobertura del Seguro de Desgravamen como consecuencia del fallecimiento de su padre ocurrido el 24 de abril del 2020.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor
RESOLUCIÓN 1741-2022/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0001-2021/CPC-INDECOPI-LAM

NOVENO: Remitir copia de la presente resolución a la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, para que, en el marco de sus competencias, adopte las medidas que considere pertinentes.

Con la intervención de los señores vocales Roxana María Irma Barrantes Cáceres, Julio Baltazar Durand Carrión y Oswaldo del Carmen Hundskopf Exebio.



Firmado digitalmente por
BARRANTES CACERES Roxana
María Irma FAU 20133840533 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 31.08.2022 16:57:16 -05:00

ROXANA MARÍA IRMA BARRANTES CÁCERES



Firmado digitalmente por DURAND
CARRION Julio Baltazar FAU
20133840533 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 31.08.2022 14:49:12 -05:00

JULIO BALTAZAR DURAND CARRIÓN



Firmado digitalmente por
HUNDSKOPF EXEBIO Oswaldo Del
Carmen FAU 20133840533 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 31.08.2022 12:17:02 -05:00

OSWALDO DEL CARMEN HUNDSKOPF EXEBIO

El voto en discordia de los señores vocales Javier Eduardo Raymundo Villa García Vargas y Juan Alejandro Espinoza Espinoza, en lo que respecta a que Mapfre Perú Vida Compañía de Seguros y Reaseguros S.A. habría negado al señor Yeison Kenyi Zeña Obando, de forma injustificada, la cobertura del Seguro de Desgravamen – Póliza N° 6110910100097 como consecuencia del fallecimiento de su padre ocurrido el 24 de abril del 2020, es el siguiente:

Los vocales que suscriben el presente voto difieren de la decisión adoptada por la mayoría, en el extremo que revocó la resolución venida en grado, declarando fundada la denuncia interpuesta por el señor Yeison Kenyi Zeña Obando (en adelante, el señor Zeña) contra Mapfre Perú Vida Compañía de Seguros y Reaseguros S.A. (en adelante, Mapfre), por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código), en lo referido a que se habría denegado, de forma injustificada, la cobertura del Seguro de Desgravamen – Póliza N° 6110910100097 como consecuencia del fallecimiento del padre del interesado. Ello, en base en los siguientes fundamentos:

M-SPC-13/1B

37/43



1. El artículo 18° del Código⁵⁹ 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.
2. 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 mercado⁶⁰. 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.
3. 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 Código⁶¹.

⁵⁹ **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.

⁶⁰ **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.

⁶¹ **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.

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.



4. Dentro de una relación de consumo en materia de seguros, la principal obligación a cargo de la compañía de seguros consiste en cumplir con el pago de la indemnización convenida una vez que se acredite la ocurrencia del siniestro, siempre que dicha ocurrencia pueda subsumirse dentro de los riesgos cubiertos por el contrato de seguro y no se incurra en ninguna causal de exclusión de la cobertura contratada.
5. Así, un consumidor -como contratante de un seguro- esperaría legítimamente que le otorguen la cobertura respectiva ante la ocurrencia de un siniestro cuando se hayan cumplido con las condiciones y términos pactados en la póliza de seguros contratada. *Contrario sensu*, si el asegurado incumple con los términos contractuales derivados de la póliza de seguros, no puede esperar que la aseguradora proceda a hacer efectivo el seguro a su favor.
6. Cabe señalar que, la delimitación de la obligación de cobertura de la empresa aseguradora, así como de las demás obligaciones accesorias, emanan de las cláusulas contractuales pactadas y las normas legales que rigen el sistema de seguros, debiendo observarse dichos parámetros al momento de analizar la idoneidad del servicio prestado.
7. En el presente caso, el señor Zeña denunció a Mapfre en tanto que, el 9 de junio del 2020, solicitó a la compañía de seguros la cobertura del Seguro de Desgravamen – Póliza N° 6110910100097 (en adelante, el Seguro de Desgravamen) como consecuencia del fallecimiento de su padre por la Covid-19 ocurrido el 24 de abril del 2020; no obstante, mediante Carta SVDS-363-2020 del 16 de octubre del mismo año, la aseguradora le denegó la referida protección, aduciendo que todos los siniestros relacionados con enfermedades contagiosas declaradas por el Ministerio de Salud (en adelante, el MINSA) como epidemias, se encontraban excluidos de acuerdo al literal d) del acápite de exclusiones del Certificado de Seguro de Desgravamen N° 02729888 (en adelante, el Certificado de Seguro de Desgravamen).
8. La Comisión declaró infundada la denuncia interpuesta contra Mapfre por presunta infracción del artículo 19° del Código, en tanto consideró que la compañía de seguros negó al interesado, de forma justificada, la cobertura del Seguro de Desgravamen contratado por su padre, toda vez que su fallecimiento se produjo por la Covid-19, enfermedad comprendida en el literal d) del acápite de exclusiones del Certificado de Seguro de Desgravamen, al ser considerada como una enfermedad contagiosa declarada por el MINSA como epidemia.



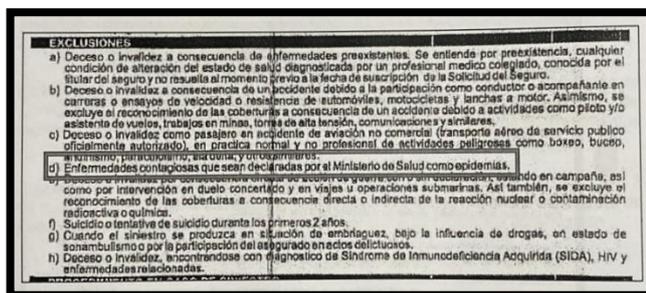
9. A efectos de llegar a dicha conclusión, el órgano de primera instancia fundamentó lo siguiente⁶²:
- (i) El 11 de marzo del 2020, la Organización Mundial de Salud (en adelante, la OMS) declaró a la Covid-19 como una pandemia, lo cual significaba que el brote epidémico que se originó en la ciudad de Wuhan de la República Popular China se había extendido por varios países y afectaba a un gran número de personas;
 - (ii) al haber declarado la OMS a la Covid-19 como una pandemia, ello era suficiente para que en el territorio peruano se configure una Emergencia Sanitaria, conforme a lo establecido en el numeral 16 del artículo 3° y el artículo 5°.5 del Decreto Supremo 007-2014-SA, Reglamento del Decreto Legislativo 1156, que dicta medidas destinadas a garantizar el servicio público de salud en los casos en que exista un riesgo elevado o daño a la salud o vida de las poblaciones, por lo que no era necesario que el MINSA declarase la existencia de una pandemia, lo cual ocurriría si se tratara de una epidemia que se extendiera por todo el país, como ha ocurrido en el caso del dengue;
 - (iii) si bien las exclusiones previstas en los contratos de seguro debían de interpretarse literalmente, también era cierto que debían interpretarse conforme a nuestro ordenamiento jurídico, por lo que, si bien en el Certificado de Seguro de Desgravamen se consignó como causal de exclusión a las enfermedades contagiosas declaradas por el MINSA como epidemias, la Covid-19 no solo era una epidemia, sino también una pandemia conforme a lo declarado por la OMS;
 - (iv) el Decreto Supremo 008-2020 que declaró el Estado de Emergencia a nivel nacional por el plazo de noventa (90) días calendario y dictando medidas de prevención y control de la Covid-19, era una norma de superior jerarquía frente a una resolución ministerial; y,
 - (v) el padre del señor Zeña era titular del Seguro de Desgravamen contratado por Mapfre; no obstante, su fallecimiento se debió a que padeció la Covid-19, enfermedad contagiosa declarada por el MINSA como epidemia, circunstancia que se encontraba comprendida en el literal d) del acápite de exclusiones del Certificado de Seguro de Desgravamen; por lo que, la negativa de la cobertura del Seguro de Desgravamen contratado por el padre del interesado resultaba justificada.
10. Sobre el particular, si bien los vocales que suscriben el presente voto se encuentran de acuerdo con la argumentación desarrollada por el órgano de primera instancia para declarar infundada la denuncia interpuesta por el señor

⁶² Ver considerandos 33 a 52 de la Resolución 0432-2021/INDECOPI-LAM del 6 de setiembre de 2021, en fojas 281 a 287 del expediente.

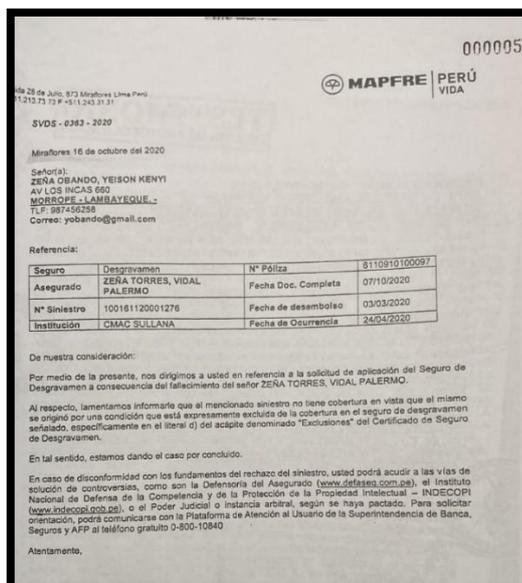


Zeña contra Mapfre, consideran pertinente añadir los siguientes fundamentos para reforzar la mencionada posición.

- 11. Así, consta en la copia del Certificado de Seguro de Desgravamen contratado por el padre del señor Zeña con Mapfre, presentado por ambas partes del procedimiento63, que se consignó expresamente en el inciso d) del rubro Exclusiones, a las enfermedades contagiosas que sean declaradas por el MINSA como epidemias, tal como se muestra a continuación:



- 12. Asimismo, según se advierte en la copia de la Carta SVDS-0363-2020 del 16 de octubre del 202064, la aseguradora le informó al señor Zeña que no procedía su solicitud de cobertura, oponiéndole el inciso d) de las Exclusiones establecidas en el Certificado de Seguro de Desgravamen, al considerar que el fallecimiento de su padre se produjo por una enfermedad contagiosa declarada por el MINSA como epidemia -la Covid-19-, conforme a lo siguiente:



63 En fojas 14 a 16 y en el anverso de la foja 113 a la foja 116 del expediente.

64 En la foja 5 del expediente.



13. Al respecto, de acuerdo a la primera definición del diccionario de la RAE⁶⁵, una epidemia viene a ser aquella enfermedad que se propaga durante algún tiempo por un país, acometiendo simultáneamente a un gran número de personas. Además, según el documento oficial emitido por la Organización Panamericana de la Salud (en adelante, la OPS) y la OMS denominado “Covid-19, Glosario sobre Brotes y Epidemias”⁶⁶, una epidemia es el aumento inusual del número de casos de una enfermedad determinada en una población específica, en un período determinado.
14. Por otro lado, el diccionario de la RAE⁶⁷ define a la pandemia como una enfermedad epidémica que se extiende a muchos países o que ataca a casi todos los individuos de una localidad o región. En esa misma línea, de acuerdo al documento oficial denominado “Covid-19, Glosario sobre Brotes y Epidemias”, la OPS y la OMS califican a la pandemia como una epidemia que se ha extendido por varios países, continentes o todo el mundo y que, generalmente, afecta a un gran número de personas.
15. En ese sentido, de las definiciones señaladas en los párrafos precedentes se puede afirmar que, en tanto una epidemia se constituye como una enfermedad que afecta a un número de personas en un área geográfica específica y por un periodo de tiempo determinado, de una interpretación a fortiori, una pandemia es una enfermedad epidémica que involucrará un riesgo mayor, al propagarse a distintos países o incluso continentes y que afectará a un número mayor de personas.
16. Por tanto, aun cuando no se desconoce el Principio de Literalidad previsto en la Ley del Contrato de Seguro⁶⁸, lo cierto es que en el literal d) del acápite de exclusiones del Certificado de Seguro de Desgravamen, Mapfre estableció de manera expresa como causal de exclusión de cobertura las enfermedades contagiosas declaradas por el MINSAs como epidemias. Por lo que, al producirse una pandemia, debido a la Covid-19, la cual ostentaba una

⁶⁵ <https://dle.rae.es/epidemia?m=form>

⁶⁶ https://docs.bvsalud.org/biblioref/2020/05/1096868/covid-19-glosario_0.pdf

⁶⁷ <https://dle.rae.es/pandemia?m=form>

⁶⁸ **LEY 29946, LEY DEL CONTRATO DE SEGURO.**

ARTÍCULO II. El contrato de seguro se rige por los siguientes principios:

(...)

f) las estipulaciones insertas en la póliza se interpretan, en caso de duda, a favor del asegurado.

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

(...)

Séptima: La cobertura, exclusiones y, en general, la extensión del riesgo así como los derechos de los beneficiarios, previstos en el contrato de seguro, deben interpretarse literalmente.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor
RESOLUCIÓN 1741-2022/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0001-2021/CPC-INDECOPI-LAM

condición más grave, por ser una enfermedad epidémica declarada como tal por la OMS -esto es, con un alcance superior-, era lógico concluir que la misma se encontraba excluida de protección, motivo por el que no correspondía que fuera materia de cobertura.

17. Por consiguiente, los vocales que suscriben el presente voto consideran que la negativa de cobertura del Seguro de Desgravamen solicitada por el señor Zeña por el fallecimiento de su padre ocurrido el 24 de abril del 2020 como consecuencia de haber contraído la Covid-19, al haber opuesto el literal d) del acápite de exclusiones del Certificado de Seguro de Desgravamen - enfermedades contagiosas declaradas por el MINSA como epidemias, se encontraba plenamente justificada.
18. Bajo los considerandos antes expuestos, los vocales que suscriben el presente voto consideran que corresponde confirmar la resolución venida en grado que declaró infundada la denuncia interpuesta por el señor Zeña contra Mapfre por presunta infracción del artículo 19° del Código, en tanto quedó acreditado que la compañía de seguros negó al interesado, de forma justificada, la cobertura del Seguro de Desgravamen contratado por su padre. Ello, toda vez que su fallecimiento se produjo por la Covid-19, enfermedad comprendida en el literal d) del acápite de exclusiones del Certificado de Seguro de Desgravamen, al ser considerada como una enfermedad contagiosa declarada por el MINSA como epidemia.



Firma Digital

Firmado digitalmente por VILLA
GARCIA VARGAS Javier Eduardo
Raymundo FAU 20133840533 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 28.08.2022 11:38:49 -05:00

JAVIER EDUARDO RAYMUNDO VILLA GARCÍA VARGAS



Firma Digital

Firmado digitalmente por ESPINOZA
ESPINOZA Juan Alejandro FAU
20133840533 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 31.08.2022 11:35:51 -05:00

JUAN ALEJANDRO ESPINOZA ESPINOZA