



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 2124-2022/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1504-2021/CC1

PROCEDENCIA : COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR – SEDE LIMA SUR N° 1

PROCEDIMIENTO : DE PARTE

DENUNCIANTE : GLADYS MARLENY OLAYA RAMOS

DENUNCIADA : MAPFRE PERÚ COMPAÑÍA DE SEGUROS Y REASEGUROS S.A.

MATERIA : DEBE DE IDONEIDAD

ACTIVIDAD : SEGUROS GENERALES

SUMILLA: *Se confirma la resolución venida en grado, en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta por la señora Gladys Marleny Olaya Ramos contra Mapfre Perú Compañía de Seguros y Reaseguros S.A. por infracción de los artículos 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto quedó acreditado que la compañía de seguros negó, de forma injustificada, la cobertura del Seguro de Desgravamen – Póliza 6110910100097 como consecuencia del fallecimiento de su cónyuge.*

Ello, toda vez que la causal de exclusión opuesta a la interesada -referida a enfermedades contagiosas declaradas por el Ministerio de Salud como epidemias- no resultaba aplicable en el presente caso, toda vez que su cónyuge 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 00827464.

SANCIÓN: 22,97 UIT

Lima, 12 de octubre de 2022

ANTECEDENTES

1. El 22 de julio de 2021, la señora Gladys Marleny Olaya Ramos (en adelante, la señora Olaya) denunció a Mapfre Perú Compañía de Seguros y Reaseguros S.A.¹ (en adelante, Mapfre), ante la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 1 (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) Con su cónyuge adquirieron de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Sullana S.A. (en adelante, la Caja) un crédito por la suma de S/ 120 000,00, el cual venía asociado con el Seguro de Desgravamen – Póliza 6110910100097 (en adelante, el Seguro de Desgravamen) contratado con Mapfre;

¹ RUC: 20418896915 con domicilio fiscal ubicado en Av. 28 de julio 873, Lima – Miraflores.



- (ii) el 29 de agosto del 2020, su cónyuge falleció como consecuencia de la Covid-19, por lo que el 4 de noviembre del mismo año, solicitó a la compañía de seguros la cobertura del Seguro de Desgravamen contratado; no obstante, mediante Carta SVDS-0502-2020 del 10 de noviembre del 2020, la aseguradora le informó que no procedía la cobertura solicitada, alegando que todos los siniestros relacionados con enfermedades contagiosas declaradas como epidemias por el Ministerio de Salud (en adelante, el MINSA) se encontraban excluidos conforme al literal d) de las exclusiones contempladas en el Certificado de Seguro de Desgravamen 00827464 (en adelante, el Certificado del Seguro de Desgravamen);
- (iii) acudió a la Defensoría del Asegurado con la finalidad de manifestar lo sucedido; sin embargo, mediante Resolución 006-21 del 21 de enero del 2021, obtuvo una respuesta negativa frente a su solicitud, la misma que fue confirmada por dicha entidad el 4 de febrero del mismo año; y,
- (iv) consideró que la cláusula estipulada en el literal d) de las exclusiones contempladas en el Certificado de Seguro de Desgravamen era abusiva².

2. En sus descargos³, Mapfre alegó lo siguiente:

- (i) De acuerdo a la literatura médica, una epidemia venía a ser aquella enfermedad que se propagaba activamente debido a que el brote se descontrolaba y se mantenía en el tiempo; mientras que la pandemia hacía alusión a un brote epidémico que afectaba a más de un continente y que los casos de cada país ya no eran importados, sino que eran provocados por transmisión comunitaria;
- (ii) por otro lado, el documento oficial emitido por la Organización Panamericana de la Salud (en adelante, la OPS) y la Organización Mundial de Salud (en adelante, la OMS) denominado "Covid-19, Glosario sobre Brotes y Epidemias", en el cual se definió a la pandemia como aquella epidemia que se extendía por varios países, continentes o todo el mundo y que, generalmente, afectaba a un gran número de personas, la cual coincidía con la definición establecida en el 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 y la vida de las poblaciones (en adelante, el Decreto Supremo 007-2014-SA);
- (iii) por tanto, ambos términos se encontraban referidos a enfermedades epidémicas de rápida diseminación, dependiendo de si se daba dentro de un país o se extendía a más de uno;
- (iv) el brote epidémico fue identificado originalmente en la ciudad de Wuhan de la República Popular China, siendo que, de forma posterior, fue

² Cabe señalar que, en su escrito de denuncia, la señora Olaya no solicitó ninguna medida correctiva en particular.

³ Complementado por escrito del 16 de noviembre del 2021.
M-SPC-13/1B 2/37



- declarada como pandemia por la OMS, ya que se extendió a nivel mundial;
- (v) la alerta epidemiológica activada en nuestro país motivó a que el MINSA declarase el Estado de Emergencia Sanitaria Nacional mediante Decreto Supremo 008-2020-SA del 11 de marzo del 2020, por lo que la Covid-19 fue considerada como una pandemia;
 - (vi) 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;
 - (vii) 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;
 - (viii) sostener lo contrario implicaría que, en el supuesto de que la Covid-19 hubiese brotado en el Perú y el MINSA la hubiera declarado como epidemia, el siniestro sería rechazado de forma justificada; no obstante, en el momento en que dicha enfermedad se convirtiese en pandemia, dejaría de tener efecto la exclusión invocada;
 - (ix) en ese sentido, el siniestro denunciado por la señora Olaya no se encontraba cubierto, debido a que el fallecimiento de su cónyuge se produjo por la Covid-19, enfermedad contagiosa declarada como epidemia y que estaba considerada como causal de exclusión prevista en el Certificado de Seguro de Desgravamen, por lo que mediante Carta SVDS-0502-2020 del 10 de noviembre del 2020, rechazó justificadamente la solicitud de la interesada;
 - (x) adicionalmente, resultaba pertinente citar lo expuesto por la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Lambayeque (en adelante, la Comisión de Lambayeque) mediante la Resolución 0432-2021/INDECOPI-LAM del 6 de setiembre del 2019, órgano que, en un caso idéntico, declaró infundada la denuncia interpuesta por el consumidor; y,
 - (xi) las cláusulas establecidas en el Certificado de Seguro de Desgravamen fueron aprobadas por la Superintendencia de Banco, Seguros y AFP (en adelante, la SBS), verificándose en dicho documento el código de aprobación de la mencionada entidad, por lo que resultaba evidente que el Indecopi no resultaba competente para evaluar el presunto carácter abusivo de lo estipulado en la póliza.
3. Por Resolución 5 del 7 de febrero del 2022, la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 1 (en adelante, la Secretaría Técnica de la Comisión), corrió traslado a las partes del Informe Final de Instrucción 0189-2022/CC1-ST emitido el mismo día, por medio del cual recomendaba: (i) declarar fundada la denuncia interpuesta contra Mapfre por infracción de los artículos 18° y 19° del Código, al considerar que negó a



la señora Olaya, de forma injustificada, la cobertura del Seguro de Desgravamen como consecuencia del fallecimiento de su cónyuge, proponiendo sancionar a la compañía de seguros con una multa de 22,97 UIT; y, (ii) declarar infundada la denuncia interpuesta contra Mapfre por presunta infracción de los artículos 49°, 50° y 51° del Código, en tanto consideró que la aseguradora no consignó una cláusula abusiva en la póliza del Seguro de Desgravamen contratado; no obstante, ninguna de las partes del procedimiento presentó sus descargos frente a dicho informe.

4. Mediante Resolución 0549-2022/CC1 del 24 de febrero del 2022, la Comisión emitió el siguiente pronunciamiento:
 - (i) Declaró fundada la denuncia interpuesta contra Mapfre por infracción de los artículos 18° y 19° del Código, en tanto quedó acreditado que la compañía de seguro negó a la señora Olaya, de forma injustificada, la cobertura del Seguro de Desgravamen como consecuencia del fallecimiento de su cónyuge, sancionándola con una multa de 22,97 UIT por dicha conducta;
 - (ii) declaró infundada la denuncia interpuesta contra Mapfre por presunta infracción de los artículos 49°, 50° y 51° del Código, en tanto quedó acreditado que la compañía de seguros no consignó una cláusula abusiva en la póliza del Seguro de Desgravamen contratado, la misma que se encontraba referida a la exclusión de la cobertura por enfermedades contagiosas que sean declaradas por el MINSA como epidemias;
 - (iii) ordenó a Mapfre, en calidad de medida correctiva reparadora de oficio que, en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles contado a partir del día siguiente de notificada la resolución, cumpla con otorgar a la señora Olaya la cobertura del Seguro de Desgravamen como consecuencia del fallecimiento de su cónyuge, de acuerdo a los términos y condiciones establecidos en la póliza;
 - (iv) condenó a Mapfre al pago de las costas y costos del procedimiento a favor de la señora Olaya; y,
 - (v) dispuso la inscripción de Mapfre en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi (en adelante, el RIS).
5. El 24 de marzo del 2022, Mapfre apeló la Resolución 0549-2022/CC1, fundamentando lo siguiente:
 - (i) El órgano de primera instancia no tomó en consideración los alegatos expuestos ni los medios probatorios presentados que demostraban que la imputación imputada en su contra carecía de sustento;
 - (ii) la Comisión desconoció los alcances de la exclusión de la cobertura del Seguro de Desgravamen contratada por la denunciante y su cónyuge - enfermedades contagiosas declaradas por el MINSA como epidemias-



- ya que la Covid-19 era una enfermedad epidémica, altamente contagiosa y de rápida diseminación;
- (iii) el Decreto Supremo 007-2014-SA, definía los conceptos de “epidemia” y “pandemia”, los cuales se encontraban referidos a enfermedades epidémicas de rápida diseminación, siendo su única distinción que se propagaban dentro de un país o se extendían a más de uno;
 - (iv) de acuerdo al documento oficial emitido por la OPS y la OMS denominado “Covid-19, Glosario sobre Brotes y Epidemias”, se definió a la pandemia como aquella epidemia que se extendía por varios países, continentes o todo el mundo y que, generalmente, afectaba a un gran número de personas, la cual coincidía con la definición establecida en el Decreto Supremo 007-2014-SA;
 - (v) mediante el Decreto Supremo 008-2020-SA del 11 de marzo del 2020, el MINSA reconoció a la Covid-19 como una pandemia en virtud de la declaración efectuada por la OMS, luego de que la referida enfermedad endémica se extendiera a más de cien países de forma simultánea;
 - (vi) en ese sentido, pretender que la referida entidad pública pudiera declarar a la Covid-19 como una epidemia, luego de que la OMS la declaró como pandemia resultaba imposible, toda vez que la mencionada enfermedad 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;
 - (vii) asimismo, de la citada norma se podía establecer con claridad que la pandemia presuponía, llevaba implícita o contenía la existencia de una epidemia, ya que la primera no podía existir sin la segunda;
 - (viii) el razonamiento esbozado por el órgano de la primera instancia era tan absurdo que, en el supuesto de que la Covid-19 hubiese brotado en el Perú y el MINSA la hubiera declarado como epidemia, el siniestro sería rechazado de forma justificada; no obstante, en el momento en que dicha enfermedad se convirtiese en pandemia, dejaría de tener efecto la exclusión invocada;
 - (ix) el órgano de primera instancia desconoció los argumentos expuestos por la Comisión de Lambayeque mediante la Resolución 0432-2021-INDECOPI-LAM por medio de la cual declaró infundada la denuncia en un caso idéntico-, lo cual daba lugar a pronunciamientos contradictorios pese a que ambos órganos resolutivos formaban parte de una misma entidad pública, afectándose con ello la seguridad jurídica, por lo que la Comisión se encontraba en la obligación de sustentar por qué se apartó de lo resuelto en dicho caso;
 - (x) la multa impuesta le causaba un agravio económico, en tanto no se verificó ninguna vulneración de lo regulado legalmente o perjuicio ocasionado a los consumidores;
 - (xi) sin perjuicio de lo señalado y en el supuesto negado que se confirmara su responsabilidad administrativa, debía de reducirse la multa, toda vez que era excesiva y atentaba contra los principios de razonabilidad y predictibilidad; y,



- (xii) solicitó que se le conceda el uso de la palabra para exponer de forma oral sus argumentos de defensa.
6. El 16 de mayo del 2022, la señora Olaya absolvió el recurso de apelación interpuesto por Mapfre contra la Resolución 0549-2022/CC1, reiterando los argumentos plasmados durante el procedimiento y solicitando que se confirme la resolución recurrida.
7. Por escrito del 27 de junio del 2022, Mapfre absolvió los argumentos presentados por la señora Olaya y reiteró los argumentos de defensa plasmados en el procedimiento.

ANÁLISIS

I. Cuestiones Previas:

(i) Sobre la solicitud de informe oral

8. En su recurso de apelación, Mapfre solicitó que se le conceda el uso de la palabra para exponer de forma oral sus argumentos de defensa.
9. Sobre el particular, es necesario precisar que el artículo IV numeral 1°.2 del Título Preliminar del Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General (en adelante, TUO de la Ley del Procedimiento Administrativo General), desarrolla el principio del debido procedimiento, el mismo que, entre otros, garantiza el derecho de los administrados a exponer sus argumentos, a ofrecer y producir pruebas, a obtener una decisión motivada y fundada en derecho y a solicitar el uso de la palabra.
10. Como se observa, en el marco de dicha normativa general la solicitud del uso de la palabra es una de las expresiones del principio del debido procedimiento; no obstante, dicho pedido deberá analizarse en concordancia con la normativa especial existente, siendo que, en el caso de los procedimientos seguidos ante el Indecopi (como ocurre en el presente caso), el artículo 16° del Decreto Legislativo 1033 dispone que, las Salas podrán convocar o denegar la solicitud de audiencia de informe oral mediante resolución debidamente motivada.
11. Siendo ello así, por mandato específico de la referida norma es facultad discrecional de esta Sala citar a las partes de un procedimiento a informe oral, ya sea a pedido de parte o de oficio, siendo que dicha actuación, al ser de carácter facultativo, no obliga a la autoridad administrativa a convocar a estas a informe oral en todos los procedimientos de su conocimiento, pudiendo inclusive denegar las audiencias solicitadas por los administrados.
12. Por tanto, resulta claro que la denegatoria de un informe oral no involucra una contravención al principio del debido procedimiento, en la medida que las disposiciones legales específicas sobre la materia otorgan la facultad a la



autoridad administrativa de concederlo o no. Además, las partes del procedimiento pueden desplegar su actividad probatoria y de alegación, a través de la presentación de medios probatorios, alegatos e informes escritos, los mismos que serán evaluados al momento de resolver el caso en concreto.

13. En la misma línea, mediante Resolución 16 del 2 de diciembre de 2016, recaída en el Expediente 7017-2013 (el mismo que fue archivado definitivamente, según lo dispuesto en la Resolución 17 del 16 de marzo de 2017), la Quinta Sala Especializada en lo Contencioso Administrativo con Subespecialidad en Temas de Mercado de la Corte Superior de Justicia de Lima, indicó que, de acuerdo con lo establecido en el artículo 35° del Decreto Legislativo N° 807, Ley que aprueba las Facultades, Normas y Organización del Indecopi, una vez puesto en conocimiento de la Administración lo actuado para la resolución final, las partes podían solicitar la realización de un informe oral ante el Indecopi, siendo que la actuación o la denegación del mismo quedaba a criterio de la autoridad administrativa, según la importancia y la trascendencia del caso.
 14. En ese sentido, el órgano jurisdiccional bajo mención ratificó que, bajo lo dispuesto en la mencionada norma legal, la convocatoria a una audiencia de informe oral, por parte de la Comisión (o del Tribunal) del Indecopi, era una potestad otorgada a este órgano administrativo, mas no una obligación, considerando además que no había necesidad de actuar dicha audiencia, cuando se estime que los argumentos expuestos por las partes y las pruebas ofrecidas fueran suficientes para resolver la cuestión controvertida.
 15. En consecuencia, considerando que obran en autos los elementos suficientes a efectos de emitir un pronunciamiento, así como que Mapfre a lo largo del procedimiento ha podido exponer y sustentar sus argumentos, corresponde - en atención de la potestad o prerrogativa conferida por la ley- denegar el pedido de uso de la palabra planteado por la compañía de seguros.
- (ii) Sobre el extremo consentido
16. Antes de efectuar el análisis de fondo correspondiente, se debe precisar que el análisis de la Resolución 0549-2022/CC1, se limitará al extremo impugnado por Mapfre (extremo declarado fundado).
 17. En tal sentido, considerando que la señora Olaya no apeló en su oportunidad la Resolución 0549-2022/CC1, en el extremo que le resultó desfavorable (extremo declarado infundado), se deja constancia de que el mismo ha quedado consentido.
- II. Sobre el deber de idoneidad



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 2124-2022/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1504-2021/CC1

18. El artículo 18° del Código⁴ 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.
19. 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 mercado⁵. 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.
20. 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 Código⁶.
21. 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

⁴ **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.

⁵ **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.

⁶ **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.



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.

22. 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.
23. 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.
24. En el presente caso, la Comisión declaró fundada la denuncia interpuesta contra Mapfre por infracción de los artículos 18° y 19° del Código, en tanto quedó acreditado que la compañía de seguros negó a la señora Olaya, de forma injustificada, la cobertura del Seguro de Desgravamen como consecuencia del fallecimiento de su cónyuge.
25. En su recurso de apelación, Mapfre alegó lo siguiente:
 - (i) El órgano de primera instancia no tomó en consideración los alegatos expuestos ni los medios probatorios presentados que demostraban que la imputación imputada en su contra carecía de sustento;
 - (ii) la Comisión desconoció los alcances de la exclusión de la cobertura contenida en la póliza del Seguro contratada por el cónyuge de la denunciante -enfermedades contagiosas declaradas por el MINSA como epidemias- ya que la Covid-19 era una enfermedad epidémica, altamente contagiosa y de rápida diseminación;
 - (iii) el Decreto Supremo 007-2014-SA, definía los conceptos de “epidemia” y “pandemia”, los cuales se encontraban referidos a enfermedades epidémicas de rápida diseminación, siendo su única distinción que se propagaban dentro de un país o se extendían a más de uno;
 - (iv) de acuerdo al documento oficial emitido por la OPS y la OMS denominado “Covid-19, Glosario sobre Brotes y Epidemias”, se definió a la pandemia como aquella epidemia que se extendía por varios países, continentes o todo el mundo y que, generalmente, afectaba a un gran número de personas, la cual coincidía con la definición establecida en el Decreto Supremo 007-2014-SA;
 - (v) mediante el Decreto Supremo 008-2020-SA del 11 de marzo del 2020, el MINSA reconoció a la Covid-19 como una pandemia en virtud de la



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 2124-2022/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1504-2021/CC1

- declaración efectuada por la OMS, luego de que la referida enfermedad endémica se extendiera a más de cien países de forma simultánea;
- (vi) en ese sentido, pretender que la referida entidad pública pudiera declarar a la Covid-19 como una epidemia, luego de que la OMS la declaró como pandemia resultaba imposible, toda vez que la mencionada enfermedad 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;
 - (vii) asimismo, de la citada norma se podía establecer con claridad que la pandemia presuponía, llevaba implícita o contenía la existencia de una epidemia, ya que la primera no podía existir sin la segunda;
 - (viii) el razonamiento esbozado por el órgano de la primera instancia era tan absurdo que, en el supuesto de que la Covid-19 hubiese brotado en el Perú y el MINSA la hubiera declarado como epidemia, el siniestro sería rechazado de forma justificada; no obstante, en el momento en que dicha enfermedad se convirtiese en pandemia, dejaría de tener efecto la exclusión invocada; y,
 - (ix) el órgano de primera instancia desconoció los argumentos expuestos por la Comisión de Lambayeque mediante la Resolución 0432-2021-INDECOPI-LAM por medio de la cual declaró infundada la denuncia en un caso idéntico-, lo cual dio lugar a pronunciamientos contradictorios pese a que ambos órganos resolutive formaban parte de una misma entidad pública, afectándose con ello la seguridad jurídica, por lo que la Comisión se encontraba en la obligación de sustentar por qué se apartó de lo resuelto en dicho caso.
26. De los alegatos presentados por ambas partes, conviene precisar que no resultan ser hechos controvertidos en el presente procedimiento que la señora Olaya y su cónyuge adquirieron un crédito de la Caja, el cual venía asociado con un Seguro de Desgravamen contratado con Mapfre.
27. Asimismo, tampoco resulta controvertido que el 29 de agosto del 2020, el cónyuge de la señora Olaya 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-0502-2020 del 10 de noviembre del mismo año, la aseguradora le informó que no procedía la cobertura requerida, alegando que todos los siniestros relacionados a enfermedades contagiosas declaradas como epidemias por el MINSA se encontraban excluidas conforme al Certificado de Seguro de Desgravamen.
28. En ese sentido, esta Sala procederá a determinar si la causal de exclusión opuesta por Mapfre frente a la solicitud de cobertura presentada por la señora Olaya -considerar a la Covid-19 como una enfermedad contagiosa declarada por el MINSA como una epidemia- se encontraba debidamente justificada.
29. 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 de forma expresa el primero de ellos, se detallarán algunas definiciones que se tienen sobre los mismos a continuación.

30. De acuerdo a la primera definición del diccionario de la RAE⁷, 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 OPS y la OMS denominado “Covid-19, Glosario sobre Brotes y Epidemias” -medio probatorio proporcionado por Mapfre mediante el escrito del 16 de noviembre del 2021⁸-, una epidemia es el aumento inusual del número de casos de una enfermedad determinada en una población específica, en un período determinado.
31. Por otro lado, el diccionario de la RAE⁹ 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 presentado por la compañía de seguros, 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.
32. 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 territorial en donde se propaga una enfermedad específica.
33. Asimismo, considerando que en el presente caso el cónyuge de la señora Olaya falleció de una insuficiencia respiratoria severa teniendo como causa antecedente una neumonía grave por la Covid-19, este Colegiado traerá a colación lo que la OMS y el MINSA opinan respecto de ella.
34. De acuerdo a la OMS¹⁰, 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

⁷ <https://dle.rae.es/epidemia?m=form>

⁸ En fojas 57 a 65 del expediente.

⁹ <https://dle.rae.es/pandemia?m=form>

¹⁰ <https://www.who.int/es/emergencias/diseases/novel-coronavirus-2019/question-and-answers-hub/q-a-detail/coronavirus-disease-covid-19>



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 respirar¹¹.

35. 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.
36. 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 adoptó una serie de acciones¹² -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 Unidos¹³, el 24 de enero del 2020 en Francia¹⁴, el 25 de febrero del 2020 en Argelia¹⁵ y el 6 de marzo del 2020 en Perú¹⁶).
37. 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 mundo¹⁷.

¹¹ <https://www.gob.pe/8371-ministerio-de-salud-que-son-los-coronavirus-y-como-protégerte>

¹² La cronología de los sucesos relacionados a la Covid-19 se puede encontrar en <https://www.who.int/es/news/item/29-06-2020-covidtimeline>

¹³ Primer caso registrado en América.

¹⁴ Primer caso registrado en Europa.

¹⁵ Primer caso registrado en África.

¹⁶ <https://elcomercio.pe/peru/coronavirus-en-peru-martin-vizcarra-confirma-primer-caso-del-covid-19-en-el-pais-nndc-noticia/>

¹⁷ <https://www.youtube.com/watch?v=GSVqoqY4qmI>



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 2124-2022/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1504-2021/CC1

38. 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-19¹⁸, fundamentando **dicha decisión al haber sido declarada la referida enfermedad como una pandemia por la OMS¹⁹**, conforme se observa de los siguientes considerandos:

*“(...) DECRETO SUPREMO
Nº 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 Nº 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

¹⁸ <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/decreto-supremo-que-declara-en-emergencia-sanitaria-a-nivel-decreto-supremo-n-008-2020-sa-1863981-2/>

¹⁹ Cabe precisar que el numeral 16 del artículo 3º y el artículo 5º.5 del Decreto Supremo 007-2014-SA, dispuso que la condición de pandemia es formalmente declarada por la OMS. Asimismo, en el artículo 4º 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.



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)

39. Cabe precisar que esta fue la primera disposición legal emitida en el Perú como consecuencia del brote 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 2020²⁰, que declaró el Estado de Emergencia Nacional, el cual fue

²⁰

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



derogado mediante Decreto Supremo 184-2020-PCM del 29 de noviembre del año 2020²¹, norma que, adicionalmente, estableció las medidas que la ciudadanía debía de seguir en la nueva convivencia social; además, conviene señalar que las normas 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.**

40. Finalmente, conviene traer a colación que el 1 de mayo del 2020, el MINSA emitió la “Alerta Epidemiológica Código AE-016-2020” ante la transmisión de la Covid-19 en el Perú²², 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.
41. Retomando el caso en concreto, conviene reiterar que no está en discusión el hecho de que el cónyuge de la señora Olaya falleció el 29 de agosto del 2020 como consecuencia de la Covid-19, tal como lo muestra el Certificado de Defunción General expedido por el MINSA -documento presentado por la interesada y que no ha sido desconocido por Mapfre-²³, el cual determinó que fue una insuficiencia respiratoria severa 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 la interesada y su cónyuge, se encontraba el de muerte -ya sea por causa natural o accidental.
42. Ahora, el numeral Séptimo del artículo IV de la Ley 29946, Ley del Contrato de Seguro (en adelante, 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 asegurado²⁴.

²¹ <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/decreto-supremo-que-declara-estado-de-emergencia-nacional-po-decreto-supremo-n-184-2020-pcm-1907451-1/>

²² <https://www.gob.pe/institucion/minsa/informes-publicaciones/544170-alerta-epidemiologica-n-16-coronavirus-covid-19>

²³ En la foja 5 del expediente.

²⁴ **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:



43. 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"*²⁵.
44. 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.
45. Sobre el particular, obra en el expediente la copia del Certificado de Seguro de Desgravamen contratado por la señora Olaya y su cónyuge con Mapfre, presentado por la aseguradora en sus descargos²⁶, 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:

EXCLUSIONES
a) Deceso o invalidez a consecuencia de enfermedades preexistentes. Se entiende por preexistencia, cualquier condición de alteración del estado de salud diagnosticada por un profesional médico colegiado, conocida por el titular del seguro y no resuelta al momento previo a la fecha de suscripción de la Solicitud del Seguro.
b) Deceso o invalidez a consecuencia de un accidente debido a la participación como conductor o acompañante en carreras o ensayos de velocidad o resistencia de automóviles, motocicletas y lanchas a motor. Asimismo, se excluye el reconocimiento de las coberturas a consecuencia de un accidente debido a actividades como piloto y/o asistente de vuelos, trabajos en minas, torres de alta tensión, comunicaciones y similares.
c) Deceso o invalidez como pasajero en accidente de aviación no comercial (transporte aéreo de servicio público oficialmente autorizado), en práctica normal y no profesional de actividades peligrosas como boxeo, buceo, alpinismo, paracaidismo, esqui y otros similares.
d) Enfermedades contagiosas que sean declaradas por el Ministerio de Salud como epidemias.
e) Deceso o invalidez por consecuencia de guerra o acción de guerra con o sin declaración, cuando en campaña, así como por intervención en duelo concertado y en viajes u operaciones submarinas. Así también, se excluye el reconocimiento de las coberturas a consecuencia directa o indirecta de la reacción nuclear o contaminación radiactiva o química.
f) Suicidio o tentativa de suicidio durante los primeros 2 años.
g) Cuando el siniestro se produzca en situación de embriaguez, bajo la influencia de drogas, en estado de sonambulismo o por la participación del asegurado en actos delictivos.
h) Deceso o invalidez, encontrándose con diagnóstico de Síndrome de Inmunodeficiencia Adquirida (SIDA), HIV y enfermedades relacionadas.

46. Asimismo, obra en el expediente, copia de la Carta SVDS-0502-2020 del 10 de noviembre del 2020²⁷, mediante el cual la aseguradora le informó a la señora Olaya 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 cónyuge se produjo por una enfermedad contagiosa declarada por el MINSA como epidemia -la Covid-19-, conforme a

(...)

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.

²⁵ **STIGLITZ, RUBÉN.** Derecho de Seguros. Tomo 111, Pág. 339.

²⁶ En el anverso de la foja 40 a foja 43 del expediente.

²⁷ En la foja 44 del expediente.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 2124-2022/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1504-2021/CC1

lo siguiente:

AVISO DE SEGURO - 0502 - 2020

Miraflores 10 de noviembre del 2020

Señor(a):
OLAYA RAMOS GLADYS MARLENY /
AV MICAELA BASTIDAS 617 DPTO 301
COMAS - LIMA -
TLF: 979107022
CORREO: molaya80@outlook.com

Referencia:

Seguro	DESGRAVAMEN	Póliza N°	611091010097
N° Sinistro	100161120003164	Fecha de solicitud de crédito	27/06/2015
Asegurado	MONTEZA OYOLA JULIO CESAR	Fecha de documentación completa	04/11/2020
Institución	CMAC SULLANA	Fecha de ocurrencia	29/08/2020

De nuestra consideración:

Por la presente, damos respuesta a su solicitud de la aplicación de la cobertura de Muerte Natural del Seguro de Desgravamen de la referencia del asegurado MONTEZA OYOLA JULIO CESAR.

Al respecto, le informamos que al evaluar el presente caso se ha determinado que no procede la cobertura del Seguro de Desgravamen, debido a que el fallecimiento del asegurado ha sido por causas indicadas en las exclusiones de la póliza contratada por su representada Caja SULLANA.

De acuerdo con lo señalado en el Certificado de Seguro de Desgravamen contratado por Caja Sullana, Exclusiones, no se cubren los siniestros relacionados a la siguiente exclusión:

"Enfermedades contagiosas que sean declaradas por el Ministerio de Salud como epidemias".

Por lo antes mencionado, damos el presente caso por concluido.

47. De la valoración conjunta de lo desarrollado en los párrafos precedentes, así como de los medios probatorios que obran en el expediente, este Colegiado 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 por el MINSA como epidemias; no obstante, quedó acreditado que el fallecimiento del cónyuge de la señora Olaya se produjo como consecuencia de una insuficiencia respiratoria severa 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.
48. En efecto, conforme a lo desarrollado en los numerales previos del presente pronunciamiento, esta Sala procedió a distinguir cuándo estamos frente a una epidemia -enfermedad que afecta a un gran número de personas en un área geográfica específica y por un periodo de tiempo determinado- y cuándo frente a 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-.
49. 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, sustento para que el gobierno peruano emitiera la normativa sectorial correspondiente en el sector salud - declaración del Estado de Emergencia Sanitaria, Estado de Emergencia Nacional y la “Alerta Epidemiológica Código AE-016-2020”; sin embargo, de la lectura de las causales de exclusión previstas en el Certificado de Seguro de Desgravamen contratado por la señora Olaya y su cónyuge, dicho supuesto de hecho no se encontraba expresamente previsto.

50. 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 a la señora Olaya un supuesto de exclusión que no se encontraba establecido de forma expresa en la póliza de Seguro de Desgravamen contratada o que de la lectura de una causal de exclusión prevista en la póliza -enfermedades declaradas por el MINSAs 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.
51. 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*”²⁸.
52. En ese sentido, conforme a lo indicado en los párrafos precedentes, este Colegiado considera que la exclusión de la cobertura referida a las enfermedades contagiosas declaradas por el MINSAs como epidemias, no podía tener una extensión mayor a lo regulado de forma expresa y literal en la póliza contratada por la interesada y su cónyuge, en tanto la Covid-19, al ser declarada como una pandemia por la OMS, presuponía un tipo de riesgo excluido distinto al regulado contractualmente entre las partes del procedimiento.
53. Cabe precisar aquí 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 comparte lo señalado por el órgano de primera instancia al indicar que no se trataba simplemente de una cuestión de términos, sino que con dicha diferencia se determinaba el tipo de riesgo específico que no sería cubierto por la póliza contratada por la señora Olaya y su cónyuge, máxime si se tiene en cuenta que las compañías de seguros cuentan con la experiencia técnica y económica para poder realizar un estudio profundo de los riesgos que

²⁸ **ARIZA VESCA, RAFAEL ALBERTO** “Desafíos del covid-19 en materia de seguros”. Revist@ E-Mercatoria, vol. 19, n° 1, junio–diciembre, 2020. Pág. 17.



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 2124-2022/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1504-2021/CC1

comprenden sus pólizas, así como los supuestos de exclusión establecidos en estas.

54. Sobre esto último, resulta difícil de 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 de los siglos, 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 última²⁹.
55. De otro lado, este Colegiado considera que distinto habría sido el caso en 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, conllevaría a que el MINSA la declarase 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 como pandemia por la OMS, sin que ello descarte lo que fue declarado inicialmente por la autoridad sanitaria peruana; además, debe de tenerse en cuenta que las mencionadas declaraciones son expedidas por organismos con un nivel de jerarquía diferente.
56. Incluso, en un supuesto hipotético, podría haberse dado el caso de que la Covid-19 únicamente se propague a nivel nacional, trayendo como consecuencia que el MINSA declare la referida enfermedad como una epidemia, sin que ello diera lugar a que la OMS la declare como una pandemia -citando, por ejemplo, la enfermedad del dengue-; toda vez que, si bien la pandemia presupone la existencia de una epidemia, una epidemia no da por sentado la existencia de una pandemia.
57. 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 la propia Mapfre en su recurso de apelación, 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.
58. Finalmente, cabe señalar que si bien Mapfre alegó que el órgano de primera instancia desconoció los argumentos expuestos por la Comisión de Lambayeque mediante la Resolución 0432-2021-INDECOPI-LAM por medio de la cual declaró infundada la denuncia en un caso idéntico-, lo cierto es que,

²⁹ **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 19/37



en atención a que la mencionada resolución fue apelada por la parte denunciante en el procedimiento tramitado bajo Expediente 0001-2021/CPC-INDECOPI-LAM (con Ingreso en Sala 2721-2021/SPC-APELACIÓN), este Colegiado, por mayoría, revocó la referida decisión y determinó la responsabilidad administrativa de la compañía de seguros mediante Resolución 1741-2022/SPC-INDECOPI del 24 de agosto del 2022, por lo que en el presente caso se está adoptando el mismo criterio.

59. Sin perjuicio de lo señalado, si bien podrían existir pronunciamientos contradictorios entre las distintas Comisiones del Indecopi, lo cierto es que ello se da en virtud de la autonomía técnica y funcional con la que los órganos resolutorios de primera instancia cuentan, de conformidad con lo establecido en el Decreto Legislativo 1033, Ley de Organización y Funciones del Indecopi³⁰, por lo que las resoluciones emitidas por los órganos de primera instancia no resultan vinculantes entre sí, más aún si sus decisiones se emiten en base a los medios probatorios y los alegatos presentados por las partes en cada procedimiento, así como las disposiciones normativas sectoriales que resultaban aplicables.
60. Por las consideraciones antes expuestas, este Colegiado considera que corresponde confirmar la resolución venida en grado, en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta contra Mapfre por infracción de los artículos 18° y 19° del Código, en tanto quedó acreditado que la compañía de seguros negó a la señora Olaya, de forma injustificada, la cobertura del Seguro de Desgravamen como consecuencia del fallecimiento de su cónyuge.
61. Ello, toda vez que la causal de exclusión opuesta a la interesada -referida a enfermedades contagiosas declaradas por el MINSA como epidemias- no resultaba aplicable en el presente caso, ya que su cónyuge falleció como consecuencia de la Covid-19, enfermedad que fue declarada como pandemia por la OMS, supuesto de exclusión que no se encontraba previsto de forma expresa en el Certificado de Seguro de Desgravamen.

III. Sobre la graduación de la sanción

62. El artículo 112° del Código establece los criterios para determinar la sanción aplicable al infractor de las normas de protección al consumidor tales como el beneficio ilícito esperado por la realización de la infracción y los efectos que se pudiesen ocasionar en el mercado, la naturaleza del perjuicio causado, la

³⁰ **DECRETO LEGISLATIVO 1033. LEY DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL INDECOPI. Artículo 12°.- De las Salas del Tribunal.-**

12.1 El Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual es un órgano con autonomía técnica y funcional constituido por Salas especializadas en los asuntos de competencia resolutoria del INDECOPI. (...)

Artículo 21°.- Régimen de las Comisiones.-

Las Comisiones mencionadas en el artículo anterior tienen las siguientes características:

a) Cuentan con autonomía técnica y funcional y son las encargadas de aplicar las normas legales que regulan el ámbito de su competencia;

(...)



conducta del infractor a lo largo del procedimiento, la reincidencia o incumplimiento reiterado y, otros criterios que considere adoptar la Comisión³¹.

63. Las sanciones de tipo administrativo tienen por principal objeto disuadir o desincentivar la realización de infracciones por parte de los administrados. Así, el fin de las sanciones es, en último extremo, adecuar las conductas al cumplimiento de determinadas normas.
64. 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 el de Razonabilidad³², según el cual la autoridad administrativa debe asegurar que la magnitud de las sanciones sea mayor o igual al beneficio esperado por los administrados por la comisión de las infracciones. Como parte del contenido implícito del Principio de Razonabilidad, se encuentra el Principio de Proporcionalidad, el cual supone una correspondencia entre la infracción y la sanción, con interdicción de medidas innecesarias o excesivas.
65. 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 comisión³³. 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

³¹ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 112º.- 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. (...)

³² **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, aprobada por el DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 248º.- Principios de la potestad sancionadora administrativa.** La potestad sancionadora de todas las entidades está regida adicionalmente por los siguientes principios especiales: (...)

3. Razonabilidad. - Las autoridades deben prever que la comisión de la conducta sancionable no resulte más ventajosa para el infractor que cumplir las normas infringidas o asumir la sanción. Sin embargo, las sanciones a ser aplicadas deberán ser proporcionales al incumplimiento calificado como infracción, debiendo observar los siguientes criterios que en orden de prelación se señalan a efectos de su graduación:

- a. La gravedad del daño al interés público y/o bien jurídico protegido;
- b. El perjuicio económico causado;
- c. La repetición y/o continuidad en la comisión de la infracción;
- d. Las circunstancias de la comisión de la infracción;
- e. El beneficio ilegalmente obtenido; y
- f. La existencia o no de intencionalidad en la conducta del infractor.

³³ **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”.*



realización de tales infracciones.

- 66. En el presente caso, la Comisión sancionó a Mapfre con una multa de 22,97 UIT por infracción de los artículos 18° y 19° del Código, en tanto quedó acreditado que la compañía de seguros negó a la señora Olaya, de forma injustificada, la cobertura del Seguro de Desgravamen como consecuencia del fallecimiento de su cónyuge.
- 67. A fin de llegar a dicha conclusión, el órgano de primera instancia tomó en consideración lo establecido mediante 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 (en adelante, el Decreto Supremo), norma que se encontraba vigente desde el 14 de junio del 2021³⁴, utilizando para ello la siguiente metodología:
 - **Etapa I: Multa base (m):** determinada al multiplicar los valores preestablecidos de acuerdo al nivel de afectación de la infracción y el tamaño del infractor (k) por el factor de duración (D), conforme a lo siguiente: **(m) = (k) * (D)**;
 - para determinar el factor del nivel de afectación de la infracción (k), se recurrió al Cuadro 16³⁵ del Decreto Supremo, concluyéndose que el haber rechazado de forma injustificada la cobertura del Seguro de Desgravamen como consecuencia del fallecimiento del cónyuge de la señora Olaya, presentó un nivel de afectación alto, toda vez que la conducta infractora era superior a 8 UIT³⁶;
 - con respecto al tamaño de la proveedora infractora, se determinó que, en base al monto de los ingresos del año 2020 de acuerdo a la

³⁴ Cabe precisar que la denuncia fue interpuesta por la señora Olaya el 22 de julio del 2021.

Niveles de afectación	Tipo de infracción
Moderada	<ul style="list-style-type: none"> - Infracciones donde la cuantía afectada del bien o servicio denunciado sea superior a (01) UIT y menor a (02) UIT si son analizadas por los OPS, y superior a (04) UIT y menor a (08) UIT si son analizadas por la CPC (a excepción de CC3 que analiza casos de oficio que pueden alcanzar otra escala de la cuantía). - Infracciones que afectan un interés colectivo o difuso (que no estén asociadas a los demás tipos de infracción precisados en esta tabla), cuya cuantía afectada total de los bienes o servicios considerados en el procedimiento sea mayor a (30) UIT y menor a (104) UIT.³⁵ - Infracciones sobre modificaciones contractuales o cláusulas abusivas que impliquen una afectación económica del consumidor. - Infracciones relativas a métodos comerciales coercitivos, métodos comerciales agresivos o engañosos, y métodos abusivos de cobranza que tengan afectaciones materiales o económicas.
Baja	<ul style="list-style-type: none"> - Infracciones donde la cuantía afectada del bien o servicio denunciado sea menor a (01) UIT si son analizadas por los OPS, y superior a (03) UIT y menor a (04) UIT si son analizadas por las CPC (a excepción de CC3 que analiza casos de oficio que pueden alcanzar otra escala de la cuantía). - Infracciones que afectan un interés colectivo o difuso (que no estén asociadas a los demás tipos de infracción precisados en esta tabla), cuya cuantía afectada total de los bienes o servicios considerados en el procedimiento sea menor a (30) UIT.³⁵ - Infracciones asociadas a atención de reclamos, atención de requerimientos de información del consumidor que involucren una falsedad, solicitudes de gestión y requerimientos de información de la Autoridad (cuando afectan la resolución del caso). - Infracciones sobre modificaciones contractuales o cláusulas abusivas que no impliquen una afectación económica del consumidor o una afectación a la integridad del consumidor. - Infracciones vinculadas a la falta de entrega de contratos y demás documentación relacionada con los actos jurídicos celebrados.

³⁵

³⁶ Cabe señalar que el monto del crédito asegurado adquirido por la señora Olaya y su cónyuge era de S/ 94 000,00. M-SPC-13/1B 22/37



información obtenida de la página de la Superintendencia del Mercado de Valores, Mapfre constituía una gran empresa, por lo que, en concordancia con el nivel de afectación de la infracción, en términos de UIT, correspondía como valor de (k) el monto de 22,97 conforme a lo establecido en el Cuadro 19 del Decreto Supremo³⁷;

- en lo referido el factor de duración (D), la Comisión determinó que la infracción tenía naturaleza instantánea al haberse configurado en la fecha en que la señora Olaya fue notificada con la carta de negativa de cobertura del Seguro de Desgravamen, por lo que, de acuerdo al Cuadro 23 del Decreto Supremo³⁸, correspondía asignarle un valor de 1,0; y,
- por consiguiente, la multa base (m) que determinó el órgano resolutorio fue de 22,97 UIT, resultado de multiplicar 22,97 UIT (k) por 1 (D);
- **Etapa II: multa preliminar (M):** valor que resultaba de multiplicar la multa base (m) por los factores agravantes o atenuantes (F), conforme a la siguiente fórmula: **(M) = (m) * (F)**;
- cabe precisar que (F) se obtendría de la sumatoria de los factores agravantes o atenuantes previstos, de acuerdo a la fórmula establecida en el inciso B del Capítulo I del Decreto Supremo, conforme se detalla a continuación: **(F) = 1 + (f₁ + f₂ + f₃ + ...f_n)**, donde "n" representaría el número de circunstancias agravantes o atenuantes identificadas;
- ahora, teniéndose en cuenta que la multa base era de 22,97 UIT y la Comisión no tomó en cuenta ningún factor atenuante ni agravante en el presente caso (F) = 1 + 0, la multa preliminar (M) impuesta a la

Cuadro 19
CPC - PERÚ (EXCEPTO CC3) Y SPC (CUANDO ACTÚE COMO SU RESPECTIVA SEGUNDA INSTANCIA): MONTO PREESTABLECIDO DE k_n , POR TAMAÑO DEL INFRACTOR, SEGÚN TIPO DE AFECTACIÓN (UIT)

Tipo de afectación	Tamaño del infractor			
	Micro empresa o persona natural	Pequeña empresa	Mediana empresa	Gran Empresa
Muy baja	1,04	1,72	2,73	4,34
Baja	2,01	3,19	4,96	6,89
Moderada	3,21	6,18	9,62	11,60
Alta	5,16	15,99	18,57	22,97
Muy alta	8,86	33,26	36,90	41,55

37

Cuadro 23
FACTOR DE GRADUACIÓN POR EL PERÍODO DE DURACIÓN DEL HECHO INFRACTOR, SEGÚN MESES

Duración de la infracción	Factor de duración (D)
Si la infracción duró hasta 4 meses	1,0
Si la infracción duró entre 5 y 8 meses	1,2
Si la infracción duró entre 9 y 12 meses	1,4
Si la infracción duró entre 13 y 16 meses	1,6
Si la infracción duró entre 17 y 20 meses	1,8
Si la infracción duró entre 21 y 24 meses	2,0

38



compañía de seguros era de 22,97 UIT, resultado de multiplicar 22,97 UIT (m) por 1 (F); y,

- **Etapa III: multa final (M*):** en este último paso se analizó si la multa preliminar (M) se encontraba dentro del tope máximo establecido en el marco normativo de cada órgano resolutorio, el cual podía estar expresado en función del monto máximo a imponer en términos de UIT (N° UIT) o en términos de un porcentaje máximo de los ingresos totales de la empresa infractora en el último año (%IT), siendo expresado de la siguiente manera: $(M^*) = \text{Mín} \{M, N^{\circ} \text{UIT}, \%IT\}$, donde Mín representaba el valor mínimo de los elementos en consideración; y,
- considerando que la infracción referida a que Mapfre negó a la señora Olaya, de forma injustificada, la cobertura del Seguro de Desgravamen como consecuencia del fallecimiento de su cónyuge tenía la calidad de leve³⁹, el órgano de primera instancia consideró que la misma no superaba tope legal alguno, por lo que la multa final impuesta (M*) fue de 22,97 UIT.

68. En su apelación, la compañía de seguros alegó que la multa impuesta le causaba un agravio económico, en tanto no se verificó ninguna vulneración de lo regulado legalmente o perjuicio ocasionado a los consumidores y que, en el supuesto negado que se confirmase su responsabilidad administrativa, debía de reducirse la multa, toda vez que era excesiva y atentaba contra los principios de razonabilidad y predictibilidad.

69. Al respecto, cabe señalar que la multa impuesta a Mapfre no puede ser vista como un perjuicio económico cometido en su contra, toda vez que la

³⁹

LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 110°.- Sanciones administrativas.

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

a. Infracciones leves, con una amonestación o con una multa de hasta cincuenta (50) UIT.

b. Infracciones graves, con una multa de hasta ciento cincuenta (150) UIT.

c. Infracciones muy graves, con una multa de hasta cuatrocientos cincuenta (450) UIT.

En el caso de las microempresas, la multa no puede superar el diez por ciento (10%) de las ventas o ingresos brutos percibidos por el infractor, relativos a todas sus actividades económicas, correspondientes al ejercicio inmediato anterior al de la expedición de la resolución de primera instancia, siempre que se haya acreditado dichos ingresos, no se encuentre en una situación de reincidencia y el caso no verse sobre la vida, salud o integridad de los consumidores. Para el caso de las pequeñas empresas, la multa no puede superar el veinte por ciento (20%) de las ventas o ingresos brutos percibidos por el infractor, conforme a los requisitos señalados anteriormente. La cuantía de las multas por las infracciones previstas en el Decreto Legislativo N° 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, se rige por lo establecido en dicha norma, salvo disposición distinta del presente Código.

En caso que el proveedor incumpla un acuerdo conciliatorio o cualquier otro acuerdo que de forma indubitable deje constancia de la manifestación de voluntad expresa de las partes de dar por culminada la controversia, o un laudo arbitral, el órgano resolutorio puede sancionar con una multa entre una (1) Unidad Impositiva Tributaria y doscientos (200) Unidades Impositivas Tributarias. Para la graduación se observan los criterios establecidos en el presente Código y supletoriamente, los criterios que establece la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General o la norma que la sustituya o complementa.

Las sanciones administrativas son impuestas sin perjuicio de las medidas correctivas que ordene el órgano resolutorio y de la responsabilidad civil o penal que correspondan.



imposición de una sanción pecuniaria por parte de la autoridad de consumo devino de la propia actuación de la compañía de seguros en el mercado. Asimismo, contrariamente a lo señalado por la aseguradora, en la medida que en el presente caso se ha verificado que la negativa de cobertura del Seguro de Desgravamen solicitada por la señora Olaya como consecuencia del fallecimiento de su cónyuge resultó injustificada, se contravino la normativa de seguros y ocasionó una afectación concreta a la interesada, toda vez que tuvo que asumir directamente la deuda contraída con la Caja.

- 70. De otro lado, esta Sala no considera que la multa impuesta de 22,97 UIT atentaba contra los principios de razonabilidad y predictibilidad; toda vez que, si bien en un pronunciamiento anterior emitido frente a la misma conducta - negativa injustificada de cobertura del Seguro de Desgravamen como consecuencia del fallecimiento de asegurado por la Covid-19- se impuso a la compañía de seguros una multa de 10 UIT⁴⁰, lo cierto es que la imposición de dicha sanción pecuniaria se efectuó en base a los criterios establecidos en el artículo 112° del Código; no obstante, en el presente caso, el órgano de primera instancia graduó la multa en base a los valores y fórmulas matemáticas previstas en el Decreto Supremo que se encontró vigente antes de la interposición de la denuncia.
- 71. Finalmente, si bien el Decreto Supremo no permite incorporar otros factores especiales agravantes distintos a los enumerados en el Cuadro 2 de la referida norma⁴¹, debe de tenerse en cuenta que el fallecimiento del cónyuge de la señora Olaya tuvo como causa-antecedente haber padecido neumonía por la Covid-19, dentro de un contexto de Estado de Emergencia Sanitaria Nacional producto de la referida enfermedad.
- 72. Al respecto, tal y como lo hemos explicado en la presente resolución, la Covid-

⁴⁰ Ver Resolución 1741-2022/SPC-INDECOPI del 24 de agosto del 2022.

Circunstancias agravantes	f.
f₁: Reincidencia.	
1. No aplica o no hay reincidencia.	0%
2. Primera reincidencia.	25%
3. Segunda reincidencia.	50%
4. Tercera reincidencia a más.	100%
f₂: Reiterancia.	
1. No aplica o no hay reiterancia.	0%
2. Primera reiterancia.	10%
3. Segunda reiterancia.	30%
4. Tercera reiterancia a más.	40%
f₃: La conducta del denunciado a lo largo del procedimiento que contravenga el principio de conducta procedimental.	
1. No aplica o no contravino el principio de conducta procedimental.	0%
2. Contravino el principio de conducta procedimental.	25%
f₄: Cuando la conducta infractora haya puesto en riesgo u ocasionado daño a la salud, la vida o la seguridad de personas.⁴¹	
1. La conducta no puso en riesgo ni generó daños.	0%
2. La conducta generó riesgo.	30%
3. La conducta ocasionó daños.	75%
f₅: Cuando el denunciado, teniendo conocimiento de la conducta infractora, deja de adoptar las medidas necesarias para evitar o mitigar sus consecuencias.	
1. No aplica.	0%
2. Dejó de adoptar medidas para mitigar consecuencias.	25%
f₆: Cuando la conducta infractora haya afectado el interés colectivo o difuso.	
1. No afectó el interés colectivo o difuso.	0%
2. Afectó el interés colectivo o difuso.	30%

⁴¹



19 se ha propagado por todo el mundo -no siendo Perú la excepción- ocasionando el contagio de 4 132 677 personas y la muerte de otras 216 309 en territorio nacional, de acuerdo a la información proporcionada por el MINSA⁴², de forma que constituye un porcentaje considerable de peruanos afectados por la referida enfermedad.

73. 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 contrataron un crédito y se encontraban en la obligación de seguir cancelando las cuotas mensuales correspondientes, 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 desgravamen⁴³.
74. 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 se comportaran conforme al marco normativo vigente, otorgando la cobertura de los seguros contratados por los consumidores, siempre y cuando se hayan cumplido los requisitos establecidos en los términos y condiciones de la póliza, claro está.
75. Por consiguiente, este Colegiado considera que corresponde confirmar la resolución venida en grado, en el extremo que sancionó a Mapfre con una multa de 22,97 UIT por infracción de los artículos 18° y 19° del Código, al haber negado a la señora Olaya, de forma injustificada, la cobertura del Seguro de Desgravamen como consecuencia del fallecimiento de su cónyuge.
76. 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 TUO de la Ley del Procedimiento Administrativo General⁴⁴, precisándose, además, que los actuados serán remitidos a la Unidad de Ejecución Coactiva

⁴² https://covid19.minsa.gob.pe/sala_situacional.asp

⁴³ <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/>

⁴⁴ **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 2124-2022/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1504-2021/CC1

para los fines de ley en caso de incumplimiento.

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

77. Considerando que Mapfre no ha fundamentado su recurso de apelación respecto de la medida correctiva reparadora ordenada de oficio, el pago de costas y costos del procedimiento y su inscripción en el RIS⁴⁵; y, teniendo en cuenta que el íntegro de los alegatos expuestos en su recurso ya han sido desvirtuados precedentemente; en virtud de la facultad reconocida en el artículo 6° del TUO de la Ley del Procedimiento Administrativo General a la administración, este Colegiado asume como propios los fundamentos de la Comisión sobre dichos extremos, por lo que corresponde tener por confirmada la resolución impugnada al respecto⁴⁶.
78. 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 que deberá presentar a la Comisión los medios probatorios que acrediten el cumplimiento de la medida correctiva reparadora ordenada y el pago de las costas del procedimiento a favor de la interesada, 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.
79. De otro lado, se informa a la señora Olaya 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 y el 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.

⁴⁵ En efecto, de la revisión integral del recurso de apelación presentado por Mapfre, se ha verificado que no ha cuestionado la medida correctiva ordenada, el pago de costas y costos del procedimiento y su inscripción en el RIS. En fojas 123 a 135 del expediente.

⁴⁶ **DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo 6° - Motivación del acto administrativo.**

(...)

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



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 2124-2022/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1504-2021/CC1

V. Sobre la remisión de la resolución a la SBS

80. 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 a la señora Olaya, de forma injustificada, la cobertura del Seguro de Desgravamen como consecuencia del fallecimiento de su cónyuge ocurrido el 29 de agosto 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: Confirmar la Resolución 0549-2022/CC1 emitida el 24 de febrero del 2022 por la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 1, en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta por la señora Gladys Marleny Olaya Ramos contra Mapfre Perú Compañía de Seguros y Reaseguros S.A. por infracción de los artículos 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto quedó acreditado que la compañía de seguros negó, de forma injustificada, la cobertura del Seguro de Desgravamen – Póliza 6110910100097 como consecuencia del fallecimiento de su cónyuge.

Ello, toda vez que la causal de exclusión opuesta a la interesada -referida a enfermedades contagiosas declaradas por el Ministerio de Salud como epidemias- no resultaba aplicable en el presente caso, toda vez que su cónyuge 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 00827464.

SEGUNDO: Confirmar la Resolución 0549-2022/CC1 en el extremo que ordenó a Mapfre Perú Compañía de Seguros y Reaseguros S.A. en calidad de medida correctiva reparadora de oficio que, en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles contado a partir del día siguiente de notificada la resolución, cumpla con otorgar a la señora Gladys Marleny Olaya Ramos la cobertura del Seguro de Desgravamen – Póliza 6110910100097 como consecuencia del fallecimiento de su cónyuge, de acuerdo a los términos y condiciones establecidos en la póliza.

TERCERO: Confirmar la Resolución 0549-2022/CC1 en el extremo que sancionó a Mapfre Perú Compañía de Seguros y Reaseguros S.A. con una multa de 22,97 UIT por infracción de los artículos 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.



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 2124-2022/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1504-2021/CC1

CUARTO: Requerir a Mapfre Perú 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 004-2019-JUS⁴⁷, precisándose, además, que los actuados serán remitidos a la Unidad de Ejecución Coactiva para los fines de ley en caso de incumplimiento.

QUINTO: Confirmar la Resolución 0549-2022/CC1, en el extremo que condenó a Mapfre Perú Compañía de Seguros y Reaseguros S.A. al pago de las costas y costos del procedimiento a favor de la señora Gladys Marleny Olaya Ramos.

SEXTO: 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 Compañía de Seguros y Reaseguros S.A. que deberá presentar a la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 1 los medios probatorios que acrediten el cumplimiento de la medida correctiva reparadora ordenada y el pago de las costas del procedimiento a favor de la señora Gladys Marleny Olaya Ramos, en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo que se otorga para cumplir el mandato; bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva, conforme a lo establecido en los artículos 117° y 118° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

De otro lado, se informa a la señora Gladys Marleny Olaya Ramos que, en caso se produzca el incumplimiento del mandato, la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 1 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.

SÉPTIMO: Confirmar la Resolución 0549-2022/CC1 en el extremo que dispuso la inscripción de Mapfre Perú Compañía de Seguros y Reaseguros S.A. en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.

⁴⁷ **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 2124-2022/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1504-2021/CC1

OCTAVO: 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.

ROXANA MARÍA IRMA BARRANTES CÁCERES

JULIO BALTAZAR DURAND CARRIÓN

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 Compañía de Seguros y Reaseguros S.A. habría negado a la señora Gladys Marleny Olaya Ramos, de forma injustificada, la cobertura del Seguro de Desgravamen – Póliza N° 6110910100097 como consecuencia del fallecimiento de su cónyuge ocurrido el 29 de agosto del 2020, es el siguiente:

Los vocales que suscriben el presente voto difieren de la decisión adoptada por la mayoría, en el extremo que confirmó la resolución venida en grado que declaró fundada la denuncia interpuesta por la señora Gladys Marleny Olaya Ramos (en adelante, la señora Olaya) contra Mapfre Perú 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 cónyuge de la interesada. Ello, en base en los siguientes fundamentos:

1. El artículo 18° del Código⁴⁸ 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 mercado⁴⁹. 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

⁴⁸

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.

⁴⁹

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.



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 Código⁵⁰.

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, la señora Olaya denunció a Mapfre en tanto que, el 4 de noviembre 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 cónyuge por la Covid-19 ocurrido el 29 de agosto del 2020; no obstante, mediante Carta SVDS-0502-2020 del 10 de noviembre 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

⁵⁰ **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.



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 2124-2022/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1504-2021/CC1

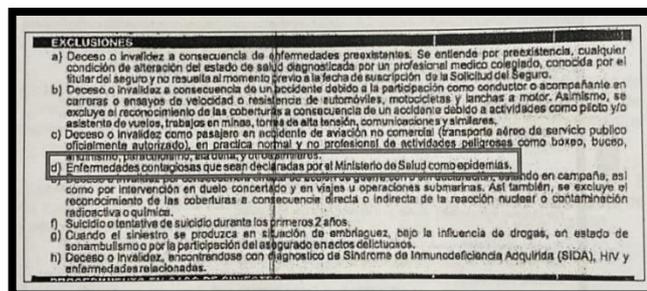
N° 00827464 (en adelante, el Certificado de Seguro de Desgravamen).

8. La Comisión declaró fundada la denuncia interpuesta contra Mapfre por infracción de los artículos 18° y 19° del Código, en tanto consideró que la compañía de seguros negó a la interesada, de forma injustificada, la cobertura del Seguro de Desgravamen, toda vez que el fallecimiento de su cónyuge 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 siguiente⁵¹:
 - (i) Según la Biblioteca Nacional de los Estados Unidos y el concepto de la OMS, la Covid-19 era la enfermedad causada por el virus SARS-CoV-2, que tuvo su aparición en la ciudad de Wuhan en la República Popular China en diciembre del año 2019, expandiéndose desde ese entonces alrededor del mundo y se propagó principalmente por el contacto cercano entre personas;
 - (ii) de acuerdo al diccionario de la RAE y a lo declarado por la OMS, la epidemia es aquella enfermedad que se propaga durante un periodo de tiempo determinado y en un área geográfica concreta; mientras que la pandemia es catalogada como la propagación mundial de una enfermedad, superando su fase epidémica y que afecte a más de un continente, siendo los casos de cada país provocados por transmisión comunitaria;
 - (iii) mediante Decreto Supremo 008-2020-SA del 11 de marzo del 2020, se declaró la Emergencia Sanitaria a nivel nacional y se dictaron medidas para la prevención y control a fin de evitar la propagación de la Covid-19, al haber sido declarada por la OMS como una pandemia; asimismo, si bien la compañía de seguros hizo alusión a la Alerta Epidemiológica 15 del 27 de marzo del 2020, la misma no establecía que la referida enfermedad haya sido declarada como epidemia;
 - (iv) la Ley del Contrato de Seguro disponía que las exclusiones y la extensión del riesgo debían de interpretarse literalmente; asimismo, los términos y condiciones de la póliza se interpretaban, en caso de duda, a favor del asegurado;
 - (v) el Certificado de Seguro de Desgravamen fue suscrito debidamente por el cónyuge de la denunciante, estableciéndose como causal de exclusión de cobertura a las enfermedades contagiosas declaradas por el MINSA como epidemias;
 - (vi) el cónyuge de la señora Olaya falleció debido a una insuficiencia respiratoria severa, teniendo como causa antecedente neumonía

⁵¹ Ver considerandos 20 a 56 de la Resolución 0549-2022/CC1 del 24 de febrero de 2022. En fojas 100 a 104 del expediente.



- producida por la Covid-19, la cual no fue declarada por el MINSA como una epidemia, ya que esta enfermedad había sido declarada por la OMS como una pandemia, la cual empezó su brote epidemiológico en la ciudad de Wuhan de la República Popular China; por lo que no se trataba simplemente de una cuestión de términos, sino que venía determinada por el tipo de riesgo específico que fue previsto como cubierto en la póliza;
- (vii) el siniestro a causa de una pandemia no se encontraba contemplado como causal de exclusión de en la póliza del Seguro de Desgravamen contratado por la señora Olaya y su cónyuge, no pudiéndose extender su interpretación, pese a que las compañías de seguros tenían libertad de fijar los términos y condiciones de la póliza, por lo que la negativa no se encontraba debidamente justificada; y,
- (viii) si bien el pronunciamiento emitido por la Comisión de Lambayeque amparó la posición de Mapfre, el mismo no resultaba vinculante, analizando el caso en concreto en base a los medios probatorios presentados por las partes e interpretándose las disposiciones normativas aplicables.
10. Sobre el particular, los vocales que suscriben el presente voto no se encuentran de acuerdo con la argumentación desarrollada por el órgano de primera instancia para declarar fundada la denuncia interpuesta por la señora Olaya contra Mapfre, considerando los siguientes fundamentos para sustentar su posición.
11. Obra en el expediente la copia del Certificado de Seguro de Desgravamen contratado por la señora Olaya y su cónyuge con Mapfre, presentado por la compañía de seguros en el procedimiento⁵², 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:



⁵² En el anverso de la foja 40 a foja 43 del expediente.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 2124-2022/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1504-2021/CC1

12. Asimismo, según se advierte en la copia de la Carta SVDS-0502-2020 del 10 de noviembre del 2020⁵³, la aseguradora le informó a la señora Olaya 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 cónyuge se produjo por una enfermedad contagiosa declarada por el MINSA como epidemia -la Covid-19-, conforme a lo siguiente:

Av. Miraflores 10 de Julio, 873 Miraflores Lima Perú
+511 213 73 73 F +511 243 31 31

SVDS - 0502 - 2020

Miraflores 10 de noviembre del 2020

Señor(a):
OLAYA RAMOS GLADYS MARLENY /
AV MICAELA BASTIDAS 617 DPTO 301
COMAS - LIMA -
TLF: 979107022
CORREO: mlaya80@outlook.com

Referencia:

Seguro	DESGRAVAMEN	Póliza N°	6110910100097
N° Sinistro	100161120003164	Fecha de solicitud de crédito	27/06/2015
Asegurado	MONTEZA OYOLA JULIO CESAR	Fecha de documentación completa	04/11/2020
Institución	CMAC SULLANA	Fecha de ocurrencia	29/08/2020

De nuestra consideración:

Por la presente, damos respuesta a su solicitud de la aplicación de la cobertura de Muerte Natural del Seguro de Desgravamen de la referencia del asegurado MONTEZA OYOLA JULIO CESAR.

Al respecto, le informamos que al evaluar el presente caso se ha determinado que no procede la cobertura del Seguro de Desgravamen, debido a que el fallecimiento del asegurado ha sido por causas indicadas en las exclusiones de la póliza contratada por su representada Caja SULLANA.

De acuerdo con lo señalado en el Certificado de Seguro de Desgravamen contratado por Caja Sullana, Exclusiones, no se cubren los siniestros relacionados a la siguiente exclusión:

"Enfermedades contagiosas que sean declaradas por el Ministerio de Salud como epidemias".

Por lo antes mencionado, damos el presente caso por concluido.

13. Al respecto, de acuerdo a la primera definición del diccionario de la RAE⁵⁴, 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"⁵⁵, una epidemia es el aumento inusual del número de casos de una enfermedad determinada en una población específica, en un período determinado.

⁵³ En la foja 44 del expediente.

⁵⁴ <https://dle.rae.es/epidemia?m=form>

⁵⁵ https://docs.bvsalud.org/biblioref/2020/05/1096868/covid-19-glosario_0.pdf



14. Por otro lado, el diccionario de la RAE⁵⁶ 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 Seguro⁵⁷, 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 MINSA como epidemias. Por lo que, al producirse una pandemia, debido a la Covid-19, la cual ostentaba una 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 la señora Olaya por el fallecimiento de su cónyuge ocurrido el 29 de agosto 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.

⁵⁶ <https://dle.rae.es/pandemia?m=form>

⁵⁷ **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 2124-2022/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1504-2021/CC1

18. Bajo los considerandos antes expuestos, los vocales que suscriben el presente voto consideran que corresponde revocar la resolución venida en grado que declaró fundada la denuncia interpuesta por la señora Olaya contra Mapfre por infracción de los artículos 18° y 19° del Código; y en consecuencia, declarar infundada la denuncia, en tanto quedó acreditado que la compañía de seguros negó a la interesada, de forma justificada, la cobertura del Seguro de Desgravamen. Ello, toda vez que el fallecimiento de su cónyuge 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.

JAVIER EDUARDO RAYMUNDO VILLA GARCÍA VARGAS

JUAN ALEJANDRO ESPINOZA ESPINOZA