



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 2893-2023/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0043-2022/CPC-INDECOPI-AQP

PROCEDENCIA : COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE AREQUIPA
PROCEDIMIENTO : DE PARTE
DENUNCIANTE : BRÍGIDA NERY CHÁVEZ CÁRDENAS
DENUNCIADAS : PROTECTA S.A. COMPAÑÍA DE SEGUROS
BANCO AGROPECUARIO S.A.
MATERIA : DEBER DE IDONEIDAD
ACTIVIDADES : SEGUROS DE VIDA
OTRAS ACTIVIDADES DE SERVICIOS FINANCIEROS

SUMILLA: *Se revoca la resolución apelada que declaró infundada la denuncia contra Protecta S.A. Compañía de Seguros; y, en consecuencia, se declara fundada la misma, al probarse que denegó a la interesada, de forma injustificada, la cobertura del Seguro de Desgravamen por el fallecimiento de su esposo.*

SANCIÓN: 11,6 UIT

Lima, 18 de octubre de 2023

ANTECEDENTES

1. El 23 de diciembre de 2021, la señora Brígida Nery Chávez Cárdenas -en adelante, la señora Chávez- denunció a Banco Agropecuario S.A. -en adelante, el Banco- y a Protecta S.A. Compañía de Seguros¹ -en adelante, Protecta-, ante la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Arequipa (en adelante, la Comisión), por presuntas infracciones de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código), manifestando, entre otros puntos, lo siguiente:
 - i) Que, el 18 de junio de 2021, su esposo contrató un préstamo a título personal con el Banco por el monto de S/ 20 856,95, el cual dio lugar a la contratación del Seguro de Desgravamen - Póliza 433 (en adelante, el Seguro de Desgravamen).
 - ii) Que, el 7 de julio de 2021, su esposo falleció de insuficiencia respiratoria como consecuencia de la Covid-19, por lo que el 30 de julio del mismo año solicitó a Protecta la cobertura del Seguro de Desgravamen; no obstante, mediante Carta 027094-2021/GTO del 17 de agosto del 2021, la aseguradora rechazó su solicitud de cobertura alegando que el siniestro se encontraba dentro del supuesto de exclusión referido a “*Síndrome de Inmuno Deficiencia Adquirida (SIDA), epidemias o infecciones masivas de cualquier tipo*”.

¹ RUC 20517207331 con domicilio fiscal ubicado en Avenida Domingo Orué 165, distrito de Surquillo, provincia y departamento de Lima.
M-SPC-13/1B



- iii) Que, solicitó en calidad de medida correctiva, que Protecta le otorgue la cobertura del Seguro de Desgravamen.
2. En sus descargos, Protecta alegó lo siguiente²:
- i) Que, la denuncia debía de ser declarada improcedente por falta de legitimidad para obrar activa, pues la denunciante no probó tener una relación de consumo con su empresa ni que se afectaron sus derechos como consumidora.
- ii) Que, no existía asimetría informativa, ya que las exclusiones contenidas en las Cláusulas Generales del Seguro de Desgravamen fueron debidamente informadas a su esposo, por lo que el siniestro fue rechazado de manera justificada, conforme a lo pactado con el asegurado.
- iii) Que, la exclusión planteada contenía el deseo de la aseguradora de excluir los eventos de enfermedades que, por su extensión y gravedad, suponían un riesgo que no sería soportado por la prima de seguro.
- iv) Que, la Covid-19 se encontraba dentro de la excepción de enfermedad epidémica y otra infección masiva.
- v) Que, no era aplicable al presente caso el criterio utilizado en la Resolución 2637-2021/CC1, pues las causales de exclusión eran diferentes, pues en dicho caso, el supuesto de exclusión requería dos (2) elementos: 1) Que se tratara de una epidemia; y, 2) Que sea declarada por el Ministerio de Salud (en adelante, el MINSA); mientras que, en el presente caso, se excluían las epidemias y las enfermedades masivas de cualquier tipo, sin que hayan sido declaradas así por el MINSA.
- vi) Que, el presente caso versaba en determinar si la Covid-19 era una epidemia o enfermedad que causó una infección masiva.
- vii) Que, la Covid-19 era una epidemia que, por su expansión territorial devastadora en corto periodo a nivel mundial, ahora tenía el término de pandemia; por lo que se concluía que toda pandemia era una epidemia.
- viii) Que, la Covid-19 era un derivado de un virus que también calificaba como una enfermedad infecciosa que, por su alcance global, se consideraba como masiva, la cual también estaba excluida de cobertura³.
3. Mediante Resolución 0674-2022/INDECOPI-AQP del 25 de agosto de 2022, la Comisión decidió, entre otros⁴, declarar infundada la denuncia contra Protecta

² Cabe precisar que, el Banco presentó sus descargos, alegando la falta de legitimidad para obrar pasiva.

³ Por Resolución 5 del 16 de agosto de 2022, la Secretaría Técnica de la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Arequipa trasladó a las partes del Informe Final de Instrucción 252-2022/ST-CPC-AQP emitido en la misma fecha, siendo que, mediante escritos del 22 y 23 de agosto de 2022, Protecta y la señora Chávez, respectivamente, plantearon sus observaciones contra el mencionado informe.

⁴ La Comisión también resolvió lo siguiente: i) Declarar infundada la excepción de falta de legitimidad para obrar activa de la denunciante planteada por Protecta; ii) Denegar el pedido de uso de la palabra para la realización de una audiencia de informe oral planteado por Protecta; y, iii) Declarar improcedente la denuncia contra el Banco por falta de legitimidad para obrar pasiva, puntos que, al no haber sido apelados, se deja constancia de que han quedado consentidos.



por presunta infracción del artículo 19° del Código, al considerar que la negativa de cobertura del Seguro de Desgravamen se encontraba justificada, ya que se configuró el supuesto de exclusión contenido en el inciso i) del artículo 5° de la póliza; asimismo, denegó la medida correctiva y el pago de las costas y los costos del procedimiento solicitados por la denunciante.

4. El 23 de setiembre de 2022, la señora Chévez apeló la Resolución 0674-2022/INDECOPI-AQP, manifestando lo siguiente:
- i) Que, la Comisión aplicó una interpretación en su perjuicio, pues concluyó que la Covid-19, como pandemia, implicaba la preexistencia de una epidemia y la consideró una enfermedad de alcance masivo.
 - ii) Que, resultaba preocupante que la Comisión ignorara la normativa específica para estos casos, como las reglas de interpretación establecidas en la Ley 29946, Ley del Contrato de Seguro (en adelante, Ley del Contrato de Seguro) referidas a interpretar las estipulaciones a favor del asegurado y que las exclusiones debían interpretarse literalmente.
 - iii) Que, la diferencia entre una epidemia y una pandemia era el alcance y la propagación de la enfermedad, pues la epidemia ocurría en un país y la pandemia tenía alcance mundial.
 - iv) Que, la Organización Mundial de la Salud (en adelante, la OMS) declaró a la Covid-19 como una pandemia.
 - v) Que, el fallecimiento de su esposo fue como consecuencia de la Covid-19, enfermedad que no fue declarada por el MINSA como epidemia.
 - vi) Que, no se trataba de una cuestión de términos, sino que la diferencia venía determinada por el tipo de riesgo específico cubierto por la póliza.
 - vii) Que, el no considerar una pandemia como riesgo no cubierto, daba cuenta que la aseguradora pudo prever que formaría parte de sus coberturas, sin establecer limitación alguna.
 - viii) Que, la cláusula opuesta por Protecta se aplicaba cuando el asegurado fallecía como consecuencia de una epidemia declarada por el MINSA, por lo que no se podía extender su interpretación a una enfermedad declarada como pandemia por la OMS; por lo que la aseguradora rechazó injustificadamente la cobertura del Seguro de Desgravamen por el fallecimiento de su esposo⁵.

ANÁLISIS

Sobre el deber de idoneidad

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

⁵ El 8 de mayo de 2023, Protecta absolvió la apelación de la denunciante reiterando los argumentos presentados en sus descargos.



efectivamente recibe, en función a la naturaleza de los mismos, las condiciones acordadas y a la normatividad que rige su prestación. Asimismo, el artículo 19° del Código establece la responsabilidad de las proveedoras por la idoneidad y calidad de los productos y servicios que ofrecen en el mercado⁶.

6. El supuesto de responsabilidad en la actuación del proveedor le impone a este la carga procesal de sustentar y acreditar que no es responsable por la falta de idoneidad del bien o servicio colocado en el mercado, debido a la existencia de hechos ajenos que lo eximen de responsabilidad. Así, corresponderá al consumidor acreditar la existencia de un defecto en el producto o servicio adquirido, luego de lo cual el proveedor deberá acreditar que dicho defecto no le es imputable, conforme a lo establecido en el artículo 104° del Código⁷.
7. 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 prestación económica convenida una vez que se acredite la ocurrencia del siniestro, siempre que dicha ocurrencia pueda subsumirse dentro de los riesgos cubiertos por el contrato de seguro y no concurra ninguna causal de exclusión de la cobertura contratada.
8. Siendo así, la delimitación de la obligación de cobertura de la empresa aseguradora; así como, de las demás obligaciones accesorias, emanan de las cláusulas contractuales pactadas e informadas y las normas legales y reglamentarias, debiendo observarse dichos parámetros al momento de analizar la idoneidad del servicio prestado.
9. La Comisión declaró infundada la denuncia contra Protecta por presunta infracción del artículo 19° del Código, al considerar que la negativa de cobertura del Seguro de Desgravamen resultó justificada, ya que la Covid-19

⁶ **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.

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.

⁷ **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°.



era una enfermedad infecciosa de alcance masivo y catalogada como pandemia; es decir, una epidemia dispersa en otros continentes, por lo que se configuró el supuesto de exclusión contenido en el inciso i) del artículo 5° de la póliza⁸, decisión apelada por la denunciante según los argumentos expuestos en los numerales i) al viii) del considerando 4 de la presente resolución.

10. De los alegatos presentados por ambas partes, conviene precisar que no resultan ser hechos controvertidos en el presente procedimiento que: i) El esposo de la interesada adquirió un crédito del Banco, el cual venía asociado a un Seguro de Desgravamen contratado con Protecta; ii) El 7 de julio de 2021, el cónyuge de la consumidora falleció de insuficiencia respiratoria como consecuencia de la Covid-19; por lo que, la interesada solicitó a Protecta la cobertura del Seguro de Desgravamen; y, iii) Mediante Carta 027094-2021/GTO del 17 de agosto de 2021, la aseguradora rechazó la cobertura requerida, alegando que todos los siniestros ocurridos como consecuencia de epidemias o infecciones masivas de cualquier tipo se encontraban excluidos conforme a las Condiciones Generales de la póliza.
11. En ese sentido, corresponde determinar si la causal de exclusión opuesta por Protecta frente a la solicitud de cobertura presentada por la señora Chávez - considerar a la Covid-19 como una epidemia o una enfermedad infecciosa masiva- se encontraba debidamente justificada.
12. Al respecto, teniéndose en cuenta que en el presente caso se encuentra en discusión el empleo de los términos de “epidemia” y “pandemia”, ya que en las Condiciones Generales del Seguro de Desgravamen únicamente se consignó de forma expresa el primero de ellos, se precisa lo siguiente: a) Una epidemia es aquella enfermedad que se propaga durante un tiempo determinado por un país, afectando simultáneamente a un gran número de personas⁹. Además, según el documento oficial emitido por la Organización Panamericana de la Salud (en adelante, OPS) y la OMS denominado “Covid-19, Glosario sobre Brotes y Epidemias”¹⁰, una epidemia es el aumento inusual del número de casos de una enfermedad determinada en una población específica, en un período determinado; mientras que, b) Una pandemia es una enfermedad epidémica que se extiende a muchos países o que ataca a casi todos los individuos de una localidad o región¹¹. 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.

⁸ En los considerandos 55 a 64 de la Resolución 674-2022/INDECOPI-AQP. Ver fojas 156 y 157 del Expediente.

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

¹⁰ Medio probatorio proporcionado por Protecta junto a sus descargos. Ver fojas 66 a 73 del Expediente.

¹¹ <https://dle.rae.es/pandemia?m=form>



13. Por otro lado, de acuerdo a la OMS¹², la Covid-19 es la enfermedad causada por el nuevo coronavirus conocido como SARS-CoV-2¹³, 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 respirar¹⁴.
14. El 11 de marzo del 2020, en una conferencia de prensa, la OMS¹⁵ **declaró a la Covid-19 como una pandemia**, debido al alarmante nivel de propagación y gravedad del virus registrado en todo el mundo¹⁶. En virtud de esto -y en la misma fecha- 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-19¹⁷, fundamentando **dicha decisión en que fue declarada como una pandemia por la OMS**¹⁸.
15. En el caso en concreto no está en discusión que el esposo de la señora Chávez falleció el 7 de julio de 2021 como consecuencia de la Covid-19, tal como lo muestra el Certificado de Defunción General expedido por el MINSA¹⁹- documento presentado por la interesada y por la proveedora-, el cual

¹² <https://www.who.int/es/emergencias/diseases/novel-coronavirus-2019/question-and-answers-hub/q-a-detail/coronavirus-disease-covid-19>

¹³ La OMS tuvo noticia por primera vez de la existencia de este nuevo virus el 31 de diciembre de 2019, al ser informada de un grupo de casos de «neumonía vírica» que se habían declarado en la ciudad de Wuhan de la República Popular China.

¹⁴ <https://www.gob.pe/8371-ministerio-de-salud-que-son-los-coronavirus-y-como-protegerse>

¹⁵ A través de su Director General Tedros Adhanom Ghebreyesus.

¹⁶ <https://www.youtube.com/watch?v=GSVqoqY4qml>

¹⁷ <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/decreto-supremo-que-declara-en-emergencia-sanitaria-a-nivel-decreto-supremo-n-008-2020-sa-1863981-2/>

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

¹⁸ Cabe precisar que el numeral 16 del artículo 3° y el artículo 5°.5 del Decreto Supremo 007-2014-SA, dispuso que la condición de pandemia es formalmente declarada por la OMS. Asimismo, en el artículo 4° del mismo cuerpo normativo, estableció como supuesto que configura una emergencia sanitaria, la ocurrencia de situaciones de brotes, **epidemias o pandemias** en el territorio nacional.

¹⁹ Ver fojas 7 y 64 del Expediente.



determinó que fue una insuficiencia respiratoria el estado patológico que causó directamente su muerte y cuya causa-antecedente se debió a la Covid-19. Cabe señalar que, dentro de los supuestos de cobertura contemplados en el Seguro de Desgravamen contratado por el esposo de la denunciante, se encontraba el de muerte -ya sea por causa natural o accidental²⁰.

16. Ahora, el numeral Séptimo del artículo IV de la Ley del Contrato de Seguro, estableció que la cobertura, exclusiones y, en general, la extensión del riesgo previstos en el contrato de seguro se debe interpretar 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 asegurado^{21 22}.
17. Esto quiere decir que las aseguradoras 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; ya que, el marco normativo en materia de seguros señala que los términos y condiciones contractuales deberán de ser interpretados textualmente.
18. Sobre el particular, obra en el expediente copia de las Condiciones Generales del Seguro de Desgravamen contratado por el esposo de la interesada con Protecta²³, presentado por la aseguradora, en donde se consignó expresamente que uno de los supuestos de exclusión de la cobertura eran los siniestros producidos como consecuencia de epidemias o infecciones masivas de cualquier tipo, según lo establecido en el artículo 5° de la póliza²⁴.
19. Asimismo, obra en el Expediente, copia de la Carta 027094-2021/GTO del 17 de agosto de 2021²⁵, mediante la cual la aseguradora rechazó la solicitud de cobertura de la señora Chávez, oponiéndole el supuesto de exclusión

²⁰ Ver foja 9 y 59 del Expediente.

²¹ **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.

²² 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"*.

STIGLITZ, RUBÉN. Derecho de Seguros. Tomo 111, pág. 339.

²³ Ver fojas 59 a 63 del Expediente.

²⁴ **"CONDICIONES GENERALES. SEGURO DE DESGRAVAMEN. ARTÍCULO 5: EXCLUSIONES.** *El presente contrato de seguros no otorga cobertura a los siniestros ocurridos como consecuencia de, en relación a, o como producto de: (...) i. Síndrome de Inmuno Deficiencia Adquirida (SIDA), epidemias o infecciones masivas de cualquier tipo. (...)*". Ver foja 61 del Expediente.

²⁵ Ver foja 13 y 65 del Expediente.



contenido en el inciso i) del artículo 5° de las Condiciones Generales del Seguro de Desgravamen, al considerar que el fallecimiento de su esposo se produjo por una enfermedad declarada como pandemia -epidemia que se extendió a nivel mundial- y considerada también como una enfermedad infecciosa masiva -la Covid-19-.

20. De la valoración conjunta de los medios probatorios mencionados se puede afirmar que la denegatoria de la cobertura no fue debidamente justificada por Protecta, ya que la causal de exclusión opuesta por la aseguradora se encontraba referida al supuesto de enfermedades declaradas como epidemias o infecciones masivas de cualquier tipo; sin embargo, se probó que el fallecimiento del esposo de la señora Chávez se produjo por insuficiencia respiratoria como consecuencia de haber contraído la Covid-19 -enfermedad declarada como pandemia por la OMS-, siniestro que no se encontraba comprendido de forma expresa como causal de exclusión en las Condiciones Generales del Seguro de Desgravamen.
21. En efecto, conforme a lo desarrollado en los numerales previos del presente pronunciamiento, la Sala diferenció 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, teniendo en cuenta tales definiciones, se advierte que la Covid-19 encajaba en la definición de pandemia, pues, si bien inició como un brote epidémico²⁶, su propagación se produjo a nivel mundial²⁷.
22. Esta situación -aunado al nivel de propagación y la gravedad del virus- trajo como consecuencia que la Covid-19 fuera declarada formalmente por la OMS como una pandemia el 11 de marzo del 2020, sustento para que el gobierno peruano emitiera la normativa sectorial correspondiente en el sector salud²⁸; sin embargo, de la lectura de las causales de exclusión previstas en las Condiciones Generales del Seguro de Desgravamen contratado por el esposo de la denunciante, dicho supuesto de hecho no se encontraba expresamente previsto.
23. En este punto, resulta importante ser enfáticos en la aplicación de las reglas de interpretación de las pólizas establecidas en la Ley del Contrato de Seguro,

²⁶ Iniciado en diciembre del 2019 en la ciudad de Wuhan de la República Popular China.

²⁷ Teniendo como fecha del primer caso registrado en el Perú el 6 de marzo del 2020.

²⁸ Declaración del Estado de Emergencia Sanitaria, Estado de Emergencia Nacional y la "Alerta Epidemiológica Código AE-016-2020".



específicamente a la del principio de literalidad²⁹, pues Protecta no podía oponer a la señora Chávez un supuesto de exclusión que no se encontraba establecido de forma expresa en las Condiciones Generales del Seguro de Desgravamen contratado; o, que de la lectura de una causal de exclusión prevista -epidemias o infecciones masivas de cualquier tipo- pueda interpretarse un supuesto por extensión o analogía -enfermedades declaradas por la OMS como pandemia- ya que las disposiciones establecidas en el contrato de seguro deben de ser interpretadas textualmente³⁰.

24. Adicionalmente, Protecta sostuvo que la Covid-19 también se encontraba excluida de cobertura por tratarse de una enfermedad infecciosa masiva; sin embargo, se debe tener en cuenta que en las Condiciones Generales del Seguro de Desgravamen no se precisó con claridad qué tipo de enfermedades se encontraban comprendidas dentro de las “infecciones masivas” o qué alcance tenía el término “masivas”. Así, al ser un supuesto ambiguo, debe interpretarse en el sentido más favorable al asegurado, según lo establecido en la Ley del Contrato de Seguro³¹; por lo que, de ninguna manera puede interpretarse que dicha categoría comprendía enfermedades infecciosas con los niveles de afectación de una pandemia, como es la Covid-19.
25. En ese sentido, conforme a lo indicado en los párrafos precedentes, la Sala considera que la exclusión de la cobertura referida a los siniestros producidos como consecuencia de epidemias o infecciones masivas de cualquier tipo, no podía tener una extensión mayor a lo regulado de forma expresa y literal en el seguro contratado por el esposo de la interesada, pues la Covid-19, al haber sido declarada expresamente como una pandemia por la OMS, presuponía un tipo de riesgo excluido distinto a los regulados contractualmente entre las partes.
26. De otro lado, resulta importante mencionar que no se está desconociendo que una enfermedad declarada como pandemia presuponga la existencia de una epidemia; sin embargo, la Sala considera que la discusión materia de controversia no involucra simplemente una cuestión de términos, sino que con la diferencia en la aplicación de estos se determinaba el tipo de riesgo específico que no sería cubierto por el seguro contratado por el esposo de la señora Chávez, máxime si se tiene en consideración que las aseguradoras cuentan con la experiencia técnica y económica para poder realizar un estudio

²⁹ **LEY 29946. LEY DEL CONTRATO DE SEGURO. 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.

³⁰ La doctrina colombiana Cabe llegó a la misma conclusión 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”.

³¹ **LEY 29946. LEY DEL CONTRATO DE SEGURO. Artículo IV.** En la interpretación del contrato de seguro se aplican las reglas siguientes: (...) **Tercera.** Los términos del contrato que generen ambigüedad o dudas son interpretados en el sentido y con el alcance más favorable al asegurado. La intermediación a cargo del corredor de seguros no afecta dicha regla ni la naturaleza del seguro como contrato celebrado por adhesión.



profundo de los riesgos que comprenden sus pólizas; así como, los supuestos de exclusión establecidos en estas, debiendo precisar de manera clara y precisa los mismos.

27. Sobre esto último, resulta difícil pensar que las compañías de seguros no analicen cuidadosamente los supuestos de hecho que van a ser materia de cobertura; así como las causales de exclusión que estarán previstas en las pólizas adquiridas por los asegurados, más aún si se tiene en consideración que las diferentes epidemias o pandemias han existido siempre y han marcado significativamente el decurso de la historia de la humanidad a lo largo del tiempo, de modo tal que la aparición de la Covid-19 no parece ser algo imprevisible y que la actual pandemia ocasionada por la referida enfermedad vaya a ser la última^{32 33}.
28. Finalmente, cabe resaltar que la Sala anteriormente ha emitido pronunciamientos sobre casos similares³⁴ al que es materia de controversia, en los que - más allá de que la redacción del supuesto de exclusión opuesto por la aseguradora denunciada en dichos casos sea distinta- el sentido adoptado coincide con el que ha sido desarrollado en la presente resolución.
29. En atención a todo lo expuesto, dado que Protecta opuso a la denunciante una causal de exclusión que no contenía expresamente el supuesto de hecho suscitado en el presente caso -por las razones antes referidas- denegando la cobertura solicitada, se concluye que se produjo una negativa injustificada de entregar tal beneficio, por lo que corresponde determinar la responsabilidad de la aseguradora por el hecho denunciado.
30. Por las consideraciones expuestas, la Sala considera que corresponde revocar la resolución venida en grado que declaró infundada la denuncia contra Protecta; y, en consecuencia, declarar fundada la misma, al probarse que denegó a la señora Chávez, de forma injustificada, la cobertura del Seguro de Desgravamen como consecuencia del fallecimiento de su esposo.

³² **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).

³³ Distinto habría sido el caso que el brote endémico de la Covid-19 hubiera surgido en nuestro país, puesto que, al propagarse en una área geográfica específica, por un periodo de tiempo determinado y haber afectado a un gran número de personas, hubiera podido conllevar a que el MINSA la declarara como epidemia -bastando con ello para que sea opuesta como causal de exclusión prevista en el Certificado de Seguro de Desgravamen-; siendo que, en caso de propagarse a nivel mundial, recién sería declarada formalmente como pandemia por la OMS (debiendo precisarse que tal declaración habría sido expedida por un organismo supranacional, que cuenta con un nivel de jerarquía diferente) sin que ello hubiera desestimado lo que fue posiblemente habría sido declarado inicialmente por la autoridad sanitaria peruana.

³⁴ Ver Resolución 1741-2022/SPC-INDECOPI del 24 de agosto de 2022, Resolución 2124-2022/SPC-INDECOPI del 12 de octubre de 2022 y Resolución 2125-2022/SPC-INDECOPI del 12 de octubre de 2022.
M-SPC-13/1B 10/15



Sobre la medida correctiva

31. El artículo 114° del Código establece la facultad que tiene el Indecopi para dictar medidas correctivas reparadoras y complementarias a los proveedores a favor de los consumidores. Al respecto, conviene precisar que las medidas correctivas reparadoras tienen por objeto resarcir las consecuencias patrimoniales directas e indirectas ocasionadas por la infracción administrativa, mientras que las complementarias tienen por objeto revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro.
32. Sobre el particular, considerando que se ha declarado fundada la denuncia contra Protecta en el extremo analizado en la presente resolución, corresponde ordenar como medida correctiva reparadora que, en el plazo de quince (15) días hábiles de notificada la presente resolución, cumpla con otorgar a la interesada la cobertura prevista en el Seguro de Desgravamen por el fallecimiento de su esposo, de conformidad con los términos y condiciones establecidas en la póliza, más los intereses legales correspondientes devengados desde la fecha en que la aseguradora emitió la carta de negativa de la cobertura -17 de agosto del 2021- hasta la fecha efectiva de pago.

Sobre la graduación de la sanción

33. 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), establece que los parámetros contemplados en su contenido deben ser aplicados para los procedimientos iniciados a partir de su entrada en vigencia (14 de junio de 2021), como en el presente caso, por cuanto Protecta fue notificada con resolución de imputación de cargos el 4 de marzo de 2022³⁵.
34. Al haberse probado que la aseguradora denegó injustificadamente a la denunciante la cobertura del Seguro de Desgravamen por el fallecimiento de su esposo, en aplicación del Decreto Supremo, corresponde determinar una sanción por el hecho infractor antes mencionado, teniendo en consideración las circunstancias del caso, realizando el siguiente análisis:
 - **Etapas I: Multa base (m)**³⁶: Para determinar el factor del nivel de afectación de la infracción (k), se recurrió al Cuadro 16 del Decreto Supremo,

ARIZA VESCA, RAFAEL ALBERTO "Desafíos del covid-19 en materia de seguros". Revista E-Mercatoria, vol. 19, n° 1, junio-diciembre, 2020. Pág. 17.

³⁵ Ver foja 25 y 26 del Expediente.

³⁶ Determinada al multiplicar los valores preestablecidos de acuerdo con el nivel de afectación de la infracción y el tamaño del infractor (k) por el factor de duración (D), conforme a lo siguiente: $(m) = (k) * (D)$.



concluyéndose que la infracción cometida por Protecta presentó un nivel moderado ya que la cuantía del bien denunciado (S/ 20 856,95³⁷) es superior a cuatro 4 UIT y menor a 8 UIT. Respecto del tamaño del infractor (K_j), considerando los ingresos de Protecta al año 2020³⁸ corresponde asignar el valor de Gran Empresa y como valor de (k) el monto de 11,6 conforme a lo establecido en el Cuadro 19 del Decreto Supremo. Sobre el factor de duración (D), esta Sala determina que la infracción era de naturaleza instantánea, debido a que se configuró en la fecha en que la señora Chávez fue notificada con la carta de negativa de cobertura del Seguro de Desgravamen; por lo que, de acuerdo con el Cuadro 23 del Decreto Supremo, correspondía asignarle un valor de 1,0; y, por consiguiente, la multa base (m) es de 11,6 UIT³⁹.

- **Etapa II: multa preliminar (M)**⁴⁰: Ahora, teniéndose en cuenta que la multa base era de 11,60 UIT, al no evidenciarse factores atenuantes ni agravantes aplicables, la Multa Base (m) obtenida no sufre una variación respecto a la Multa Preliminar (M)⁴¹.
- **Etapa III: multa final (M*)**⁴²: Considerando que la infracción analizada en el presente caso tiene nivel moderado, se considera que la misma no supera tope legal alguno, por lo que la multa final impuesta (M^*) corresponde a **11,6 UIT**.

³⁷ Cabe señalar que dicho monto corresponde al crédito adquirido por el esposo de la interesada.

³⁸ Año anterior a la comisión de la infracción.

³⁹ Resultado de multiplicar 11,6 UIT (k) por 1 (D).

⁴⁰ 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 con la fórmula establecida en el inciso B del Capítulo I del Decreto Supremo, conforme se detalla a continuación: $(F) = 1 + (f_1 + f_2 + f_3 + \dots + f_n)$, donde " n " representaría el número de circunstancias agravantes o atenuantes identificadas.

⁴¹ Al respecto, cabe mencionar que si bien en casos anteriores similares se aplicó una circunstancia agravante especial referida a que el fallecimiento del asegurado tuvo como causa-antecedente el haber padecido la Covid-19, dentro de un contexto de Estado de Emergencia Sanitaria Nacional, se debe tener en cuenta que el Decreto Supremo -aplicable al presente caso- no establece de forma expresa el criterio antes mencionado como un factor agravante y no permite incorporar otros factores especiales agravantes distintos a los enumerados en el Cuadro 2 de la referida norma; por lo que, no puede ser aplicado en el caso en concreto.

Asimismo, la coyuntura generada por el Estado de Emergencia Sanitaria Nacional como consecuencia de la pandemia por la Covid-19, ocasionó una situación de riesgo sistémico al que se vieron expuestos los consumidores, específicamente aquellos que contrataron un crédito y tenían la obligación de seguir cancelando las cuotas mensuales, 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 desgravamen. Por ese motivo, resultaba especialmente relevante que las aseguradoras se comportaran conforme al marco normativo vigente, otorgando la cobertura de los seguros contratados por los consumidores, siempre y cuando se cumplieran los requisitos establecidos en los términos y condiciones de la póliza.

<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/>

⁴² En este último paso se analiza 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.



35. De otro lado, esta Sala considera que la multa impuesta de 11,6 UIT no vulnera los principios de razonabilidad y predictibilidad; pues, si bien en un pronunciamiento anterior emitido frente a la misma conducta -negativa injustificada de cobertura del Seguro de Desgravamen como consecuencia del fallecimiento del asegurado por la Covid-19-, se impuso a la aseguradora una multa menor⁴³, 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, la multa se graduó aplicando los valores y fórmulas matemáticas establecidas en el Decreto Supremo -vigente antes de la interposición de la denuncia; por lo que corresponde sancionar a Protecta con una multa de 11,6 UIT, por la infracción verificada en el presente caso⁴⁴.

Sobre la condena al pago de las costas y los costos del procedimiento.

36. Considerando que se ha hallado responsable a Protecta por infracción del artículo 19° del Código, corresponde ordenar a la denunciada que, en un plazo no mayor de cinco (5) días hábiles de notificada la presente resolución, cumpla con pagar a la interesada las costas del procedimiento por un monto ascendente a S/ 36,00; sin perjuicio de lo anterior, y de considerarlo pertinente, la denunciante podrá solicitar el reembolso de los montos adicionales en que hubiese incurrido para la tramitación del presente procedimiento, para lo cual deberán presentar una solicitud de liquidación de costos⁴⁵.

Sobre la inscripción de Protecta en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi (RIS)

37. De acuerdo con lo establecido en el artículo 119° del Código⁴⁶, los proveedores que sean sancionados mediante resolución firme en sede administrativa quedan automáticamente registrados por el lapso de cuatro (4) años, contados a partir de la fecha de dicha resolución en el RIS; por lo que, habiéndose declarado fundada la denuncia contra Protecta, corresponde ordenar su inscripción en el RIS por la infracción probada en el presente procedimiento.

⁴³ Ver Resolución 1741-2022/SPC-INDECOPI del 24 de agosto del 2022.

⁴⁴ De conformidad con lo establecido en el artículo 205°.4 del TUO de la LPAG, sobre la ejecución forzosa, se requiere a Protecta el cumplimiento espontáneo del pago de la multa impuesta, sin perjuicio de lo cual se le informa que la presente resolución será puesta en conocimiento de la Sub-Gerencia de Ejecución Coactiva del Indecopi a efectos de que ejerza las funciones que la Ley le otorga.

⁴⁵ En aplicación de lo establecido por el artículo 7° del Decreto Legislativo 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, que otorga potestad a la autoridad administrativa de ordenar el pago de los costos y costas en que hubiera incurrido la parte denunciante en los casos en que, luego del análisis correspondiente, así lo considere conveniente.

⁴⁶ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 119°.- Registro de infracciones y sanciones.** El Indecopi lleva un registro de infracciones y sanciones a las disposiciones del presente Código con la finalidad de contribuir a la transparencia de las transacciones entre proveedores y consumidores y orientar a estos en la toma de sus decisiones de consumo. Los proveedores que sean sancionados mediante resolución firme en sede administrativa quedan automáticamente registrados por el lapso de cuatro (4) años contados a partir de la fecha de dicha resolución.



Sobre la remisión de la resolución a la SBS

38. Habiéndose verificado la comisión de la conducta infractora imputada contra Protecta por rechazar de forma injustificada a la denunciante la cobertura del Seguro de Desgravamen por el fallecimiento de su esposo; 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: Revocar la Resolución 0674-2022/INDECOPI del 25 de agosto de 2022, emitida por la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Arequipa, que declaró infundada la denuncia contra Protecta S.A. Compañía de Seguros; y, en consecuencia, declarar fundada la misma por infracción del artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al probarse que denegó a la denunciante, de forma injustificada, la cobertura del Seguro de Desgravamen por el fallecimiento de su esposo.

SEGUNDO: Sancionar a Protecta S.A. Compañía de Seguros con una multa de 11,6 UIT por infracción del artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

Requerir a Protecta S.A. Compañía de Seguros el cumplimiento espontáneo de la multa impuesta, bajo apercibimiento de iniciar el medio coercitivo específicamente aplicable, de acuerdo con lo establecido en el numeral 4 del artículo 205° del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 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.

TERCERO: Ordenar a Protecta S.A. Compañía de Seguros en calidad de medida correctiva reparadora que, en el plazo de quince (15) días hábiles, contado a partir del día siguiente de la notificación de la presente resolución, cumpla con otorgar en favor de la denunciante la cobertura del Seguro de Desgravamen – Póliza 433-141338859 contratado por su esposo, de conformidad con los términos y condiciones establecidos en el mismo, más los intereses legales correspondientes

⁴⁷ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR EL DECRETO SUPREMO 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 2893-2023/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0043-2022/CPC-INDECOPI-AQP

devengados desde la fecha en que la aseguradora emitió la carta de negativa de la cobertura -17 de agosto del 2021- hasta la fecha efectiva de pago.

CUARTO: Condenar a Protecta S.A. Compañía de Seguros al pago de las costas y costos del procedimiento a favor de la denunciante.

QUINTO: Ordenar a Protecta S.A. Compañía de Seguros que presente a la Comisión de Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Arequipa los medios probatorios que acrediten el cumplimiento de la medida correctiva reparadora y pago de las costas del procedimiento a favor de la denunciante en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo otorgado para tal fin, bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva conforme a lo establecido en el artículo 117° y 118° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

De otro lado, en caso se produzca el incumplimiento del mandato, la denunciante podrá comunicarlo a la Comisión de Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Arequipa, la cual evaluará la imposición de la multa coercitiva por incumplimiento la medida correctiva y del pago de costas del procedimiento, conforme a lo establecido en el artículo 40° y 41° 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.

SEXTO: Disponer la inscripción de Protecta S.A. Compañía de Seguros en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.

SÉTIMO: 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 Hernando Montoya Alberti, Camilo Nicanor Carrillo Gómez, Julio Baltazar Durand Carrión y Julio César Molleda Solís.

HERNANDO MONTOYA ALBERTI
Presidente