



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 2256-2025/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0975-2023/CC1

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

PROCEDIMIENTO : DE PARTE

DENUNCIANTE : COORDINADORA PERUANA DE DEFENSA DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

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

MATERIA : DISCRIMINACIÓN

ACTIVIDAD : SEGUROS GENERALES

SUMILLA: *Se revoca la resolución venida en grado, que declaró infundada la denuncia contra Mapfre Perú Compañía de Seguros y Reaseguros S.A.; y, en consecuencia, se declara fundada, toda vez que negó el acceso a los consumidores mayores de 85 años a la contratación del Seguro de Viaje Mundial, Seguro de Viajes Nacional, Seguro de Viaje Continental, Seguro de Viaje Continental Plus y Seguro de Viaje Larga Estadía.*

SANCIÓN: 50 UIT

Lima, 17 de julio de 2025

ANTECEDENTES

1. Por Resolución 1 del 9 de junio de 2023, la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 1 (en adelante, la Secretaría Técnica) admitió a trámite la denuncia interpuesta el 8 de mayo de 2023, por Coordinadora Peruana de Defensa de los Derechos de los Consumidores (en adelante, la Asociación) contra Mapfre Perú Compañía de Seguros y Reaseguros S.A.¹ (en adelante, Mapfre)², imputándole la presunta infracción del artículo 38° del Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código), referida a que habría realizado un acto discriminatorio al haber negado a los consumidores mayores de 85 años la contratación del Seguro de Viaje Mundial, Seguro de Viajes Nacional, Seguro de Viaje Continental, Seguro de Viaje Continental Plus y Seguro de Viaje Larga Estadía (en adelante, los seguros de viaje).
2. A través de la Resolución 9 del 14 de febrero de 2024, la Secretaría Técnica corrió traslado a las partes del Informe Final de Instrucción N° 0975-2024/CC1-ST de la misma fecha. Por escrito del 22 de febrero de 2024, Mapfre absolvió el traslado del referido informe, aportando: i) La Nota Técnica correspondiente al Seguro de Accidentes Personales con Asistencia en Viaje para Turismo Riesgo, registrada

¹ RUC: 20418896915. Con domicilio fiscal en Av. Armendáriz Nro. 345 Urb. Armendáriz Lima - Lima – Miraflores.

² La denunciante no señaló un establecimiento.



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 2256-2025/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0975-2023/CC1

ante la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP -en adelante, la SBS- documento que justificaba objetivamente el límite de edad para el ingreso al seguro, emitida en noviembre de 2016; ii) El Informe Técnico de fecha 22 de febrero de 2024, el cual ofrecía el análisis sobre el ajuste de los seguros de viaje para considerar a las personas mayores de 85 años. Asimismo, el 26 de febrero de 2024, la Asociación absolvió el traslado del Informe Final de Instrucción.

3. Mediante Resolución 1306-2024/CC1 del 5 de junio de 2024, la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 1 (en adelante, la Comisión) declaró infundada la denuncia contra Mapfre, por presunta infracción del artículo 38° del Código, debido a que existían causas objetivas y razonables que motivaban la exclusión de las personas mayores de 85 años de la contratación de los seguros de viaje.
4. El 4 de julio de 2024, la Asociación presentó una apelación contra la Resolución 1306-2024/CC1, señalando lo siguiente:
 - i) Que, el no contar con estudios suficientes para poner a disposición de los consumidores un determinado producto o servicio -en específico estudios actuariales- no era motivo para excluir a las personas mayores de 85 años ni se constituía en una causa objetiva.
 - ii) Que, Mapfre no había probado que las personas mayores de 85 años presentarían mayores riesgos de sufrir accidentes personales o que tuvieran mayor riesgo de atrasar vuelos o de pérdida de equipajes, a fin de contar con razones suficientes y objetivas para negarles el acceso a un determinado seguro.
 - iii) Que, recién con posterioridad a sus descargos, Mapfre señaló que la negativa de acceso respondía a criterios técnicos específicos, fundamentados en la evaluación de riesgos y condiciones actuariales, medios probatorios que no fueron presentados oportunamente por la proveedora.
 - iv) Que, para Mapfre el contar con información estadística resultaba irrelevante al momento de ofrecer en el mercado un nuevo producto, pese a que sustentó su decisión de excluir a los adultos mayores de 85 años en que no contaba con dicha información.
 - v) Que, otras aseguradoras cumplían con brindar seguro de viajes a personas mayores de 85 años.
 - vi) Que, debía considerarse el caso recaído en la Resolución 2135-2012/SC2-INDECOPI, en la que una aseguradora también argumentó no contar con estudios actuariales. Asimismo, también debía considerarse la Resolución 2813-2019/SPC-INDECOPI en el que se analizó el trato desigual e injustificado basado en la edad de los consumidores.
5. El 3 de octubre de 2024, Mapfre presentó un escrito reiterando los argumentos de defensa esbozados en el procedimiento.



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 2256-2025/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0975-2023/CC1

6. Mediante Resolución 1064-2025/SPC-INDECOPI del 1 de abril de 2025, la Sala Especializada en Protección al Consumidor -en adelante, la Sala- resolvió suspender, por 20 días hábiles, el presente procedimiento administrativo, a fin de contar con la respuesta al requerimiento de información efectuado a la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (en adelante, SBS), a través del Oficio N° 000013-2025-SPC/INDECOPI de fecha 16 de abril de 2025, por el cual se solicitó a dicha entidad que informara si la Nota Técnica presentada por Mapfre cumplía con los criterios y lineamientos establecidos por la normativa vigente y no establecía restricciones injustificadas; así como también solicitó información sobre los límites de contratación de seguros de viaje por parte de adultos mayores de 85 años, información relevante para resolver la controversia.
7. El 19 de mayo de 2025, la Sala recibió el Oficio 25324-2025-SBS, mediante el cual la SBS respondió a la consulta realizada.

ANÁLISIS

Sobre la prohibición de discriminación en el consumo

i. Marco teórico legal

8. En el ordenamiento jurídico peruano, el derecho a la igualdad ha sido reconocido expresamente en el numeral 2 del artículo 2° de la Constitución Política del Perú, respecto del cual, en diversa jurisprudencia, el Tribunal Constitucional ha señalado que la igualdad ostenta la doble condición de principio y de derecho subjetivo³. Ahora, el derecho a la igualdad, al proyectarse a lo largo de todo el ordenamiento legal, se manifiesta como derecho objetivo también en la regulación especial sobre protección al consumidor, siendo que el literal d) del numeral 1.1 del artículo 1° del Código establece que los consumidores tienen derecho a un trato justo y equitativo en toda transacción comercial, prohibiéndose expresamente la posibilidad de ser discriminados por los mismos motivos establecidos en el artículo 2° de la Constitución; así como, por otros de cualquier índole⁴.
9. En este contexto, el artículo 38° del Código establece la cláusula normativa según la cual los proveedores se encuentran prohibidos de establecer discriminación

3 Ver sentencias recaídas en los expedientes 0045-2004-AA/TC (acción de inconstitucionalidad interpuesta por el Colegio de Abogados del Cono Norte de Lima contra el artículo 3° de la Ley 27466) y 05157-2014-PA/TC (proceso de amparo interpuesto por la señora María Chura Arcata contra la resolución expedida por la Sala Civil de la Corte Superior de Justicia de Puno).

4 **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 1°.- Derechos de los consumidores.** 1.1 En los términos establecidos por el presente Código, los consumidores tienen los siguientes derechos: (...) d. Derecho a un trato justo y equitativo en toda transacción comercial y a no ser discriminados por motivo de origen, raza, sexo, idioma, religión, opinión, condición económica o de cualquier otra índole. (...)



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 2256-2025/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0975-2023/CC1

alguna respecto de los solicitantes de los productos y servicios que ofrecen; así como, realizar selección de clientela, excluir a personas o realizar otras prácticas similares, sin que medien causas de seguridad del establecimiento, tranquilidad de sus clientes u otras razones objetivas y justificadas⁵. Por lo que, de conformidad con dicho marco normativo, la conducta que denote un trato desigual que no se encuentre justificado de manera objetiva y razonable, configura un trato discriminatorio independientemente de la causa que origine el trato desigual⁶.

10. Cabe añadir que el artículo 39° de dicho cuerpo normativo⁷ no realiza una distinción entre los niveles de gravedad de una práctica discriminatoria; y, por ende, los órganos resolutivos de protección al consumidor, al momento de analizar un trato desigual por parte de los proveedores, deberán ceñirse a las reglas probatorias que permitan verificar la comisión de la conducta infractora⁸.
11. En este punto, cabe acotar que el numeral 2.2 del artículo 2° de la Constitución previamente referido establece que *“Toda persona tiene derecho (...) A la igualdad ante la ley. Nadie debe ser discriminado por motivo de origen, raza, sexo, idioma, religión, opinión, condición económica o de cualquiera otra índole”*. Así, si bien no se aprecia una referencia expresa al término “edad” como un factor por cual no se puede discriminar, en la Sentencia del Tribunal Constitucional recaída en el Expediente 05157-2014-PA/TC, correspondiente al recurso de amparo

5 **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 38°.- Prohibición de discriminación de consumidores.** 38.1. Los proveedores no pueden establecer discriminación alguna por motivo de origen, raza, sexo, idioma, religión, opinión, condición económica o de cualquier otra índole, respecto de los consumidores, se encuentren estos dentro o expuestos a una relación de consumo. 38.2. Está prohibida la exclusión de personas sin que medien causas de seguridad del establecimiento o tranquilidad de sus clientes u otros motivos similares. 38.3. El trato diferente de los consumidores debe obedecer a causas objetivas y razonables. La atención preferente en un establecimiento debe responder a situaciones de hecho distintas que justifiquen un trato diferente y existir una proporcionalidad entre el fin perseguido y el trato diferente que se otorga.

6 Dicho razonamiento no desconoce que existen actos de discriminación en el consumo más graves que otros, al ser posible que se configure un trato desigual que implique un mayor grado de afectación a la dignidad de una persona (por ejemplo, en casos donde la discriminación se origine por temas vinculados a raza, sexo, orientación sexual u otros motivos similares), lo cual debe ser meritado al momento de graduar la sanción que corresponda imponer al proveedor infractor.

7 **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 39°.- Carga de la prueba.** La carga de la prueba sobre la existencia de un trato desigual corresponde al consumidor afectado cuando el procedimiento se inicia por denuncia de este o a la administración cuando se inicia por iniciativa de ella. Para acreditar tal circunstancia, no es necesario que el afectado pertenezca a un grupo determinado. Corresponde al proveedor del producto o servicio acreditar la existencia de una causa objetiva y justificada. Si el proveedor demuestra la existencia de una causa objetiva y razonable, le corresponde a la otra parte probar que esta es en realidad un pretexto o una simulación para incurrir en prácticas discriminatorias. Para estos efectos, es válida la utilización de indicios y otros sucedáneos de los medios probatorios.

8 Respecto a las reglas probatorias determinadas por el legislador peruano para los casos de discriminación en el consumo, el artículo 39° del Código señala la carga de la prueba. Así, en los casos de procedimientos iniciados por una denuncia de parte, corresponderá al consumidor afectado demostrar la existencia del trato desigual sin que sea necesario que pertenezca a un grupo determinado. Luego, será el proveedor quien deberá acreditar la existencia de una causa objetiva que justifique razonablemente la práctica cuestionada; y, si se supera este nivel probatorio, el denunciante deberá comprobar ante la autoridad que la causa alegada es un pretexto o una simulación para realizar la práctica discriminatoria.



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 2256-2025/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0975-2023/CC1

interpuesto por la señora María Chura Arcata -señora Chura- contra la resolución expedida por la Sala Civil de la Corte Superior de Justicia de Puno, se interpretó, en mayoría, que dentro de la frase “cualquier otra índole” se encuentra también el criterio de la edad⁹.

12. Asimismo, en la referida decisión, se destacó la importancia de fomentar la autonomía en la toma de decisiones de los adultos mayores y en el diseño de sus proyectos de vida, más aún *“si se toman en cuenta los recientes avances de la ciencia, los cuales han permitido el aumento de la esperanza de vida de las personas que integran este colectivo, y que también generan que en relación con ellas se deban adoptar las medidas que sean necesarias para que, de manera efectiva, puedan participar de todos los beneficios que la sociedad y el Estado dispensan”*.
13. En esa línea, el Tribunal Constitucional contempló que: *“cualquier distinción tomando en cuenta este factor requerirá de una fuerte argumentativa de parte del órgano que efectuó el trato diferenciado a fin de justificar la constitucionalidad de la medida adoptada, la cual será sometida a un escrutinio estricto”*, dado que la proscripción de la discriminación por razón de edad *“no implica que, dentro del margen de lo razonable, no se puedan efectuar tratamientos diferenciados, los cuales obedecerán a las especiales circunstancias de cada caso, y en la medida de lo posible velando por el respeto y garantía de los derechos de las personas que integran este colectivo”*.
14. De forma complementaria, respecto de las restricciones de acceso a seguros por razones de edad, el Informe del Secretario General de las Naciones Unidas “Seguimiento de la Segunda Asamblea Mundial sobre el Envejecimiento” del 26 de julio de 2012¹⁰, destacó que la integración social *“de las personas de edad está restringida por las sanciones y los límites de edad impuestos por los proveedores de servicios de seguros y las instituciones financieras”* y concluyó, a partir de un estudio de campo que *“la discriminación por motivos de edad era un fenómeno generalizado, especialmente en relación con los seguros de viaje ... Una cobertura limitada y unas primas más elevadas, en ocasiones prohibitivas, son comunes en las pólizas de seguros ofrecidas a los clientes por encima de determinada edad y, en algunos países, las empresas de seguros niegan el acceso a determinadas pólizas”*.

⁹ En relación con ello, el Tribunal Constitucional resaltó, en los considerandos 26 y 27 de su sentencia, que en su jurisprudencia reconoció a la edad como motivo de discriminación: i) En la STC 10078-2005-AA/TC, respecto a la restricción del Ministerio de Relaciones Exteriores de que los funcionarios mayores a 65 años pasen a un cuadro especial sin tomar en consideración su desarrollo profesional; y, ii) En la STC 01875-2006-AA/TC, se acogió el Informe del Director General de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) “La hora de la igualdad en el trabajo”, donde se reconoce que la edad es un factor de discriminación determinante en el mercado de trabajo. Además, en el considerando 28, acotó que el artículo 323° del Código Penal incluía a la discriminación por edad como un criterio prohibido y, por lo tanto, sancionado como delito.

¹⁰ Revisado el 14 de julio de 2025, en: <https://docs.un.org/es/A/67/188>.



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 2256-2025/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0975-2023/CC1

15. Prácticas como las identificadas en el párrafo previo vulneran el derecho de las personas de un determinado grupo etario, a la integración social en dicha etapa de su vida, fomentando su aislamiento, al impedirles acceder a productos como seguros de viaje, que les permitirían adoptar decisiones autónomas y gozar plenamente de sus derechos.
16. Por lo señalado, considerando el marco teórico expuesto sobre discriminación en el consumo por edad, corresponde a esta Sala determinar si, en el presente caso, Mapfre ha incurrido en una práctica discriminatoria etaria al considerar ciertas edades de consumidores como un filtro para restringir el acceso a los seguros de viaje.
- ii. Aplicación al caso en concreto
17. En su denuncia, la Asociación señaló que Mapfre había desplegado un acto discriminatorio, al negar el acceso a los consumidores mayores de 85 años a la contratación de los seguros de viaje.
18. Luego de evaluar los medios de prueba aportados por Mapfre, entre los que se encontraban: i) La Nota Técnica correspondiente al Seguro de Accidentes Personales con Asistencia en Viaje para Turismo Riesgo, registrada ante la SBS, documento que fundamentaba el límite de edad para el ingreso al seguro, emitida en noviembre de 2016; ii) El Informe Técnico de fecha 22 de febrero de 2024, el cual ofrecía el análisis sobre el ajuste de los seguros de viaje para considerar a las personas mayores de 85 años; y, iii) El Informe Actuarial de fecha 23 de abril de 2024, la Comisión consideró que existía una causa objetiva y justificada para la restricción en la contratación; por lo que, declaró infundada la denuncia por presunta infracción del artículo 38° del Código.
19. En su recurso de apelación, la Asociación señaló que Mapfre recién presentó argumentos técnicos sobre riesgos y condiciones actuariales luego de vencido el plazo para presentar sus descargos, lo que evidenció un intento de justificar extemporáneamente su decisión; no obstante, se debe señalar que, el procedimiento ordinario en materia de protección al consumidor no se rige bajo el principio de preclusión sino que atiende al principio de verdad material¹¹, por lo cual, la autoridad administrativa se encuentra en el deber de evaluar los medios

11

TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO, APROBADO POR EL DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo IV. Principios del procedimiento administrativo. (...) 1.11. Principio de verdad material.- En el procedimiento, la autoridad administrativa competente deberá verificar plenamente los hechos que sirven de motivo a sus decisiones, para lo cual deberá adoptar todas las medidas probatorias necesarias autorizadas por la ley, aun cuando no hayan sido propuestas por los administrados o hayan acordado eximirse de ellas.

Artículo 172°.-Alegaciones. 172.1.- Los administrados pueden en cualquier momento del procedimiento, formular alegaciones, aportar los documentos u otros elementos de juicio, los que serán analizados por la autoridad, al resolver.



probatorios aportados por la denunciada; por lo que, debe desestimarse dicho argumento.

20. La Asociación también agregó que, la falta de estudios actuariales no justificaba excluir a personas mayores de 85 años del acceso a seguros, debido a que no constituía una causa objetiva. Asimismo, señaló que, Mapfre no demostró que dicho grupo etario representaba un mayor riesgo en accidentes, pérdida de maletas o retrasos de vuelos.
21. Cabe destacar que la denunciante enfatizó que la información proporcionada por Mapfre era contradictoria, toda vez que alegaba la necesidad de información estadística para asegurar a consumidores mayores de 85 años, pero no aplicaba el mismo rigor para ofrecer productos a grupos etarios distintos. Asimismo, destacó que otras aseguradoras ofrecían seguros a personas mayores de 85 años y que existían precedentes, en resoluciones del Indecopi, que analizaban la falta de estudios actuariales, en el marco de trato discriminatorio en el acceso a productos, por razón de edad.
22. En atención a los hechos denunciados y a la necesidad de obtener mayores elementos de convicción, mediante Oficio 0013-2025-SPC/INDECOPI del 16 de abril de 2025, la Secretaría Técnica de la Sala consultó a la SBS si la Nota Técnica presentada por Mapfre cumplía con los criterios y lineamientos establecidos por la normativa vigente, a fin de no establecer restricciones etarias injustificadas en la contratación de seguros de viaje a adultos mayores de 85 años, debiendo precisar los límites de contratación empleados en tal ámbito, aspectos de análisis importantes para resolver la controversia.
23. Ante dicha consulta, por Oficio 25324-2025-SBS del 19 de mayo de 2025, la SBS concluyó lo siguiente: i) La Nota Técnica presentada por Mapfre cumplía con los criterios y lineamientos establecidos por la normativa vigente y no establecía restricciones injustificadas con relación a la edad máxima para el acceso a un seguro o la permanencia en este; ii) No existía disposición normativa alguna que contemplase una edad específica máxima para el acceso al seguro o su permanencia para los seguros de viaje o similares; iii) La edad máxima de contratación establecida por Mapfre para el Seguro de Accidentes Personales con Asistencia en Viaje para Turismo (85 años) era mucho mayor (más favorable) al compararla con seguros similares ofrecidos por otras aseguradoras.
24. De los medios probatorios citados, así como de las capturas de pantalla de la página web de Mapfre en las que se aprecia las condiciones contractuales de los seguros materia de denuncia, obrantes en el expediente, se advierte que Mapfre opone una limitación en la contratación de los seguros de viaje que oferta en el mercado, toda vez que, personas mayores de 85 años, se encuentran impedidas de contratarlos. De esta manera, superado el primer nivel de análisis previsto por



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 2256-2025/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0975-2023/CC1

el artículo 39° del Código, corresponde ahora evaluar si Mapfre ha cumplido con probar la existencia de una causa objetiva, bajo un enfoque de razonabilidad, que justificara la restricción etaria para acceder a los seguros de viaje.

25. Así, se debe enfatizar que, en principio, toda persona tiene derecho a escoger a su contraparte (libertad de contratar), así como a establecer las condiciones que regirán la relación contractual (libertad contractual)¹²; sin embargo, en virtud de la libertad de contratar, no se puede permitir que un proveedor se rehúse a contratar u ofrecer un bien o un servicio a un consumidor o grupo de consumidores sin causas objetivas y justificadas. Admitir lo contrario constituiría una trasgresión al principio de igualdad, ya que la regla es que todo consumidor pueda acceder a los productos y servicios que son puestos a disposición de ellos en el mercado.
26. Esto cobra particular relevancia en el caso en concreto, toda vez que Mapfre consideró que el factor etario, por sí solo, era suficiente para negar el acceso a un grupo específico de consumidores a la contratación de seguros de viaje, sin permitir a cada posible contratante sustentar -en cada caso- si contaba con las condiciones idóneas para acceder a dichos productos y sin considerar la tutela especial otorgada constitucionalmente a los potenciales consumidores excluidos.
27. En ese escenario, Mapfre presentó los siguientes medios de prueba: i) La Nota Técnica correspondiente al Seguro de Accidentes Personales con Asistencia en Viaje para Turismo Riesgo, registrada ante la SBS, documento que fundamentaba el límite de edad para el ingreso al seguro, emitida en noviembre de 2016; ii) El Informe Técnico de fecha 22 de febrero de 2024, el cual ofrecía el análisis sobre el ajuste de los seguros de viaje para considerar a las personas mayores de 85 años; y, iii) El Informe Actuarial de fecha 23 de abril de 2024.
28. Asimismo, si bien dichos documentos han sido validados por la SBS, al considerar que los seguros cumplen con la normativa específica para su puesta a disposición en el mercado, no puede perderse de vista que ello no resulta suficiente para desvirtuar la responsabilidad de Mapfre, dado que no excluye posibles vulneraciones al derecho a la igualdad, más aun considerando que la Nota Técnica no se basa en estudios a personas mayores de 85 años, por lo cual no

12

CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL PERÚ.

Artículo 2. Toda persona tiene derecho:

(...)

14. A contratar con fines lícitos, siempre que no se infrinjan normas de orden público.

(...)

Artículo 59.

El Estado estimula la creación de riqueza y garantiza la libertad de trabajo y la **libertad de empresa, comercio e industria**. El ejercicio de estas libertades no debe ser lesivo a la moral, ni a la salud, ni a la seguridad públicas.

(...)

El Estado actúa principalmente en áreas de promoción del empleo, salud, educación, seguridad, servicios públicos e infraestructura.



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 2256-2025/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0975-2023/CC1

brinda razones que sustenten la restricción etaria en la contratación de los seguros de viaje que Mapfre oferta en el mercado.

29. Cabe indicar que, el ejercicio de una actividad comercial en el mercado debe realizarse en el marco del respeto de los derechos reconocidos a los ciudadanos, motivo por el cual, el análisis final y determinación de las políticas de aseguramiento de un determinado producto deben tener presente que, a través de sus estrategias comerciales, se cumplan con cada una de sus obligaciones legales, entre ellas, el respeto por los derechos de los consumidores.
30. Así, los derechos y obligaciones previstos por el Código y las disposiciones complementarias a dicho cuerpo normativo imponen límites a las libertades económicas previstas por la Constitución, atendiendo a que persiguen un fin superior: la prevención y corrección de conductas que afecten el derecho constitucionalmente reconocido que tienen los ciudadanos a que sus intereses como consumidores y usuarios sean protegidos, tal como señala el artículo 65° de la Constitución¹³.
31. Además, se advierte que Mapfre, en el Informe Actuarial de fecha 23 de abril de 2024, reconoció que, con el objetivo de garantizar la suficiencia de primas y una adecuada gestión de los riesgos suscritos, resultaba razonable excluir a determinados grupos etarios que pudieran generar un desequilibrio en el fondo común destinado a la atención de siniestros. En ese sentido, se indicó que, de incluirse dichos grupos, sería necesario incrementar las primas para alcanzar la suficiencia técnica del seguro.
32. En el mismo informe, se añadió que la exclusión de personas mayores de 85 años contribuía a preservar la viabilidad financiera del producto y responde a una política actuarial orientada a garantizar la suficiencia de primas y la estabilidad del fondo común de asegurados, así como a asegurar el respaldo de la reaseguradora, atendiendo a que, si bien se contaba con escasa información estadística sobre dicho grupo etario, su comportamiento resultaba altamente volátil, lo que generaba un riesgo que excedía los parámetros establecidos en la Política de Suscripción acordada con la reaseguradora.
33. No obstante, dicha justificación no resulta válida ni suficiente para amparar una medida que, en la práctica, restringe el acceso de los consumidores mayores de 85 años a productos de seguros, con base en la supuesta escasez de información estadística, sin acreditar objetivamente que la inclusión de dicho grupo

13

CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL PERÚ.

Artículo 65°.- El Estado defiende el interés de los consumidores y usuarios. Para tal efecto garantiza el derecho a la información sobre los bienes y servicios que se encuentran a su disposición en el mercado. Asimismo vela, en particular, por la salud y la seguridad de la población.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 2256-2025/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0975-2023/CC1

representaría una afectación desproporcionada para la sostenibilidad del seguro, ni explorar -de forma detallada- la adopción de medidas menos restrictivas.

34. Asimismo, el hecho que la reaseguradora haya condicionado su respaldo técnico a la exclusión de este segmento poblacional no constituye un argumento suficiente que justifique una práctica excluyente en perjuicio de consumidores mayores de 85 años solo por razón de la edad. La sola mención de la volatilidad del grupo etario o de la política interna de la reaseguradora no puede erigirse como una causa objetiva que legitime una diferenciación en el acceso al seguro de viaje. En ese sentido, debe precisarse que los argumentos expuestos por la aseguradora no justifican prácticas que afecten los derechos reconocidos a los consumidores, en tanto no se han demostrado elementos que permitan concluir que dicha exclusión obedece a una finalidad legítima, necesaria y proporcional, por lo que corresponde desestimarlos por constituir una práctica discriminatoria en el mercado.
35. Por otro lado, si bien la proveedora sostuvo que el artículo 123° de la Ley 29946, Ley del Contrato de Seguro, le permite establecer límites de edad en la póliza como condición para asumir un riesgo, tal disposición no faculta *per se* la adopción de criterios excluyentes que resulten arbitrarios o discriminatorios. La facultad de establecer límites de asegurabilidad debe ejercerse conforme a principios de razonabilidad, proporcionalidad y no discriminación, considerando que el acceso a bienes y servicios, incluso en mercados especializados como el asegurador, no puede restringirse de manera absoluta a determinados grupos poblacionales sin una causa objetivamente justificada.
36. En el caso concreto, no se ha probado que la exclusión de personas mayores de 85 años responda a factores actuariales o técnicos debidamente sustentados y, por el contrario, se evidencia que se ha incurrido en una restricción generalizada basada únicamente en un criterio etario y una Política de Suscripción con la reaseguradora, lo cual vulnera los derechos reconocidos a los consumidores.
37. Por tanto, contrario a lo señalado por la Comisión, la facultad legal de establecer límites de asegurabilidad no puede ser ejercida de forma discrecional, sino que debe sujetarse a los principios de igualdad, razonabilidad y no discriminación reconocidos por el Código. En el caso concreto, la proveedora no probó que la exclusión de personas mayores de 85 años esté sustentada en una evaluación técnica individualizada, proporcional y necesaria, motivo por el cual corresponde desestimar el argumento esgrimido y considerar que se ha incurrido en una práctica excluyente contraria a la normativa de protección al consumidor.
38. De esta manera, se reitera que, si bien la aseguradora ha sostenido que la exclusión de personas mayores de 85 años obedece a la necesidad de contar con información estadística suficiente para una adecuada valoración de riesgos, este



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 2256-2025/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0975-2023/CC1

argumento no justifica una medida que restringe el acceso de un grupo poblacional a servicios financieros bajo un criterio etario general y absoluto. El hecho que exista una limitada base estadística para dicho segmento no constituye, por sí mismo, una causa objetiva, razonable y proporcional, tal como lo exige el Código, y ha sido señalado en pronunciamientos previos de la Sala, como la Resolución 2135-2012/SC2-INDECOPI, en la que se señaló que la ausencia de estudios actuariales no puede fundamentar una restricción general a la contratación de seguros.

39. Asimismo, sobre el pronunciamiento citado, se debe resaltar que, la denuncia versó sobre un acto de discriminación contra una persona con Síndrome de Down y a la que se le había impedido acceder al seguro de asistencia médica "Red Salud". De esta manera, en el marco del proceso contencioso administrativo iniciado por Rímac Seguros y Reaseguros S.A. contra dicho pronunciamiento, mediante la Sentencia de fecha 4 de mayo de 2023, recaída en el Expediente 07225-2022-0-5001-SU-DC-01, la Sala de Derecho Constitucional y Social Permanente de la Corte Suprema de Justicia de la República declaró infundado el recurso de casación; y, por tanto, no casaron la sentencia de vista contenida en la Resolución 29, de fecha 21 de mayo de 2021, a través de la cual se confirmó la sentencia de primera instancia que declaró infundada la demanda.
40. Así, se debe señalar que, la Corte Suprema avaló lo resuelto por la Sala, lo cual se ve reflejado, en el numeral 6.7 del fundamento Sexto de su Sentencia: *"... contrariamente a lo afirmado por la empresa recurrente denegar el acceso al seguro de salud "Red Salud", por el solo hecho de que una persona tenga síndrome de down, no constituye una causal justificada, ni razonable; máxime si la autonomía de la voluntad no resulta ser ilimitada, sino que debe de respetar diversos derechos constitucionales, entre ellos, el derecho del consumidor, el cual no puede ser excluido por tener alguna discapacidad, por el contrario el Estado peruano prohíbe la discriminación contra personas con discapacidad en la prestación de seguros de vida, y que los mismos se presten de manera justa y razonable"*.
41. En cuanto al argumento relacionado con las reservas técnicas que también fue desarrollado por la Comisión, debe tenerse en cuenta que, si bien estas deben ser gestionadas con criterios de solvencia y sostenibilidad, la exclusión total de un grupo etario por una supuesta imposibilidad de cálculo actuarial no se condice con los principios de equidad y trato no discriminatorio. Así, las aseguradoras cuentan con diversas herramientas y mecanismos actuariales para gestionar riesgos, como el ajuste de primas, la segmentación basada en factores individuales o el establecimiento de coberturas diferenciadas. En consecuencia, una exclusión absoluta, sin análisis individualizado, no constituye una medida necesaria ni proporcional, y puede ser calificada como una práctica discriminatoria contraria al artículo 38° del Código.



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 2256-2025/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0975-2023/CC1

42. Respecto de los contratos de reaseguro -fundamento que también fue resaltado por la Comisión- se reitera que las relaciones internas entre la aseguradora y la reaseguradora no pueden justificar, en ningún caso, la afectación de los derechos de los consumidores ni limitar el acceso a un servicio en condiciones equitativas. Así, el respaldo de la reaseguradora no exime a la aseguradora de respetar el marco legal vigente ni puede utilizarse como excusa para imponer condiciones contractuales restrictivas, especialmente cuando no se ha probado que la negativa del reasegurador sea producto de una evaluación objetiva y no de una política discriminatoria.
43. Finalmente, el argumento señalado por la Comisión, sobre el supuesto impacto negativo en el mercado tampoco resulta aceptable, toda vez que, garantizar el acceso de todos los consumidores a servicios esenciales como el seguro, en condiciones no discriminatorias, no desestabiliza el mercado, sino que promueve su desarrollo inclusivo y competitivo. El deber de idoneidad, consagrado en el artículo 19° del Código, impone a las empresas la obligación de ofrecer servicios adecuados al perfil y necesidades del consumidor, sin que ello implique excluir a poblaciones vulnerables, sin una base técnica suficiente.
44. En suma, ninguno de los fundamentos antes expuestos justifica válidamente una medida restrictiva basada exclusivamente en la edad, por lo que corresponde desestimarlos por ser contrarios al marco de protección del consumidor y a los principios de razonabilidad y no discriminación.
45. En consecuencia, corresponde revocar la resolución venida en grado que declaró infundada la denuncia contra Mapfre; y, en consecuencia, declararla fundada por infracción del artículo 38° del Código, al probarse que negó el acceso a los consumidores mayores de 85 años a la contratación de seguros de viaje.

Sobre la medida correctiva

46. El artículo 114° del Código establece que la autoridad administrativa podrá -a pedido de parte o de oficio- adoptar las medidas que tengan por finalidad revertir los efectos que la conducta infractora hubiera ocasionado o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro. Asimismo, el artículo 115° del Código dispone que la finalidad de las medidas correctivas reparadoras es resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior; mientras que las complementarias, señaladas en el artículo 116° del Código, tienen por objeto revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que en el futuro se produzca nuevamente¹⁴.

¹⁴ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 115°.- Medidas correctivas reparadoras.** 115.1 Las medidas correctivas reparadoras tienen el objeto de resarcir las consecuencias patrimoniales



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 2256-2025/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0975-2023/CC1

47. Habiéndose determinado la responsabilidad de Mapfre por infracción a su deber de no brindar un trato discriminatorio, se debe ordenar una medida correctiva que permita revertir los efectos de la conducta infractora; no obstante, no resulta posible ordenar que los productos cuestionados en el presente procedimiento incorporen coberturas para personas mayores de 85 años, al haber sido ya comercializados.
48. De otro lado, de la revisión de los productos ofrecidos en el mercado por otros proveedores de seguros, se aprecia que estos permiten la contratación de seguros de viaje o de productos similares a personas mayores de 85 años, como se advierte del contenido del portal *web* de Assist Card Perú S.A.C.¹⁵; y del portal *web* de Pacífico Compañía de Seguros y Reaseguros S.A.¹⁶, de lo que se concluye que ofertar este tipo de seguros al grupo etario materia de análisis es factible.
49. Por lo tanto, se ordena que Mapfre realice los estudios correspondientes con la finalidad de elaborar un nuevo seguro de viajes considerando al grupo etario excluido, conforme a los lineamientos establecidos por la SBS, y con presentar ante dicha entidad la documentación para su válida comercialización en el mercado. Para el cumplimiento de la medida correctiva, desde el día siguiente de la notificación de la presente resolución, la proveedora debe informar a la Comisión trimestralmente el avance de las acciones ordenadas en la presente resolución hasta que se cumpla con la comercialización del seguro.

Sobre la graduación de la sanción impuesta

50. El artículo 112° del Código establece que, al momento de aplicar y graduar la sanción, el órgano resolutorio podrá atender al beneficio ilícito esperado con la realización de la infracción, la probabilidad de detección de la misma, el daño

directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior. (...). 115.2 (...) Cuando los órganos competentes del Indecopi se pronuncian respecto de una medida correctiva reparadora, aplican el principio de congruencia procesal.

Artículo 116°.- Medidas correctivas complementarias. Las medidas correctivas complementarias tienen el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro y pueden ser, entre otras, las siguientes: a. Que el proveedor cumpla con atender la solicitud de información requerida por el consumidor, siempre que dicho requerimiento guarde relación con el producto adquirido o servicio contratado. b. Declarar inexigibles las cláusulas que han sido identificadas como abusivas en el procedimiento. c. El decomiso y destrucción de la mercadería, envases, envolturas o etiquetas. (...).

¹⁵ Ver en <https://www.assistcard.com.pe/asistencia-viaje-mayores>

¹⁶ Ver en <https://seguro-viaje.pacifico.com.pe/> y <https://www.pacifico.com.pe/documents/28730/0/seguro+viajero+frecuente.pdf/3b68e5d3-5f65-c70d-25c5-bc1daf6d5993>



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 2256-2025/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0975-2023/CC1

resultante de la infracción, los efectos que se pudiesen ocasionar en el mercado y otros criterios que considere adecuado adoptar¹⁷.

51. Las sanciones de tipo administrativo tienen por principal objeto disuadir o desincentivar la realización de infracciones por parte de los administrados. Por ello, a efectos de graduar la sanción a imponer, el Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por el Decreto Supremo 004-2019-JUS (en adelante, TUO de la LPAG) contempla los principios de razonabilidad¹⁸ y proporcionalidad en el ejercicio de la potestad sancionadora administrativa.
52. En virtud del primero, la autoridad administrativa debe asegurar que la magnitud de las sanciones administrativas sea mayor a las eventuales ventajas que obtenga el infractor, ello con la finalidad de desincentivar la realización de las conductas infractoras. Por su parte, el Principio de Proporcionalidad, busca que los medios empleados por el juzgador sean los más idóneos a efectos de desincentivar la conducta en tutela de determinado interés público, pero que a su vez signifique la menor afectación posible de los derechos de los imputados.
53. En el caso particular, atendiendo a la fecha de notificación de la imputación de cargos al denunciado (15 de junio de 2023), el Decreto Supremo 032-2021-PCM se encontraba vigente, por lo que correspondería a este Colegiado efectuar la graduación de la multa a imponer a Mapfre en atención a lo dispuesto en dicho dispositivo normativo. Empero, esto no resulta posible en el caso concreto dado que, por un lado, no es posible aplicar el método basado en valores preestablecidos, debido a que no se cumple con el requisito establecido de tener un alcance geográfico menor al nivel nacional; y, por otro lado, a efectos de aplicar el método ad hoc, debemos considerar que para el caso en concreto no se cuenta con la información para determinar los valores β entre el factor p , los cuales

¹⁷ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 112°.- Criterios de graduación de las sanciones administrativas.** Al graduar la sanción, el órgano resolutorio 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. (...)

¹⁸ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, LEY 27444 APROBADO POR DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 248°.- 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 deben ser proporcionales al incumplimiento calificado como infracción, observando los siguientes criterios que se señalan a efectos de su graduación: a) El beneficio ilícito resultante por la comisión de la infracción; b) La probabilidad de detección de la infracción; c) La gravedad del daño al interés público y/o bien jurídico protegido; d) El perjuicio económico causado; e) La reincidencia, por la comisión de la misma infracción dentro del plazo de un (1) año desde que quedó firme la resolución que sancionó la primera infracción. f) Las circunstancias de la comisión de la infracción; y g) La existencia o no de intencionalidad en la conducta del infractor.



corresponden al beneficio ilícito obtenido por Mapfre, a fin de obtener un resultado conforme a la fórmula establecida en dicha norma.

54. En consecuencia, corresponderá graduar las sanciones en atención a lo dispuesto en el artículo 112° del Código. Al respecto, es importante tener en cuenta que las entidades del Estado están obligadas a promover y garantizar la igualdad de trato entre las personas, adoptando todas las medidas necesarias que permitan remover los obstáculos que impiden el ejercicio pleno de este derecho, con el fin de erradicar todas las formas de discriminación. Siendo así, la sanción a imponer debe reflejar la magnitud de la infracción cometida.
55. En el presente caso, se declaró fundada la denuncia contra Mapfre por infracción del artículo 38° del Código; por lo que, corresponde graduar la sanción pertinente, en virtud de los siguientes criterios:
- a) **Daño resultante de la infracción**, asociado a la afectación al derecho a la dignidad sufrida por los consumidores, en tanto este tipo de conductas revisten un menoscabo a la propia dignidad de la persona, generando que los afectados perciban un trato diferente por su rango de edad excluyendo la posibilidad de que libremente puedan acceder a los bienes y servicios que ofrecen los proveedores en el mercado.
 - b) **Probabilidad alta de detección de la conducta**, debido a que la Asociación, en defensa de los consumidores, contaba con incentivos para comunicar a la autoridad administrativa de su ocurrencia, siendo productos ofrecidos de forma virtual, por la proveedora
 - c) **Efectos negativos en el mercado**, dado que la verificación de un trato desfavorable y excluyente -actos discriminatorios- genera un daño en la credibilidad y confianza en los proveedores de productos y servicios en el mercado de seguros.
56. Al respecto, esta Sala considera que es necesario aplicar lo establecido por el principio de predictibilidad, del cual se concluye que el monto de la multa a ser impuesta debe ser congruente con otras sanciones establecidas en procedimientos relacionados a infracciones similares, siendo que en anteriores pronunciamientos se ha sancionado a entidades financieras con una multa de 50 UIT¹⁹.
57. En ese sentido, atendiendo a las particularidades del presente caso, a efectos de desincentivar que otros proveedores incurran en tan grave infracción, corresponde

¹⁹ Véanse Resolución 2025-2019/SPC-INDECOPI del 24 de julio de 2019 y Resolución 1453-2020/SPC-INDECOPI del 2 de septiembre de 2020.



imponer a Mapfre una multa de 50 UIT, por incurrir en actos discriminatorios por razón de factor etario²⁰.

Sobre el porcentaje de la multa a otorgarse a la Asociación

58. En el presente caso, la Asociación solicitó que se le otorgara el 50% del porcentaje de la multa a imponerse a Mapfre.
59. El artículo 26° de la Directiva 009-2013/DIR-COD-INDECOPI, Normas sobre registro, reconocimiento y participación de las asociaciones de consumidores en los procedimientos sobre defensa de los derechos de los consumidores²¹ —la Directiva—, en concordancia con el artículo 156° del Código, establece que el órgano competente podrá destinar hasta el 50% del importe de la multa impuesta en un procedimiento por infracción a las normas de protección al consumidor en favor de la asociación de consumidores que lo promovió.
60. No obstante, el numeral 1 del artículo 156° del Código también dispone que el Indecopi y los organismos reguladores de los servicios públicos pueden celebrar convenios de cooperación institucional con asociaciones de consumidores reconocidas y debidamente inscritas en el registro especial, siendo que, la firma del convenio de cooperación institucional otorga la posibilidad de que el Indecopi y los organismos reguladores de servicios públicos puedan disponer que un porcentaje de las multas administrativas impuestas en los procesos promovidos por estas asociaciones de consumidores sea entregado. En cada caso, dicho porcentaje no puede exceder el cincuenta por ciento (50%) de la multa impuesta y constituye fondos públicos.
61. Al respecto, de la revisión del Memorándum Múltiple 000013-2025-DPC/INDECOPI del 7 de mayo de 2025, así como del cuadro denominado “*CONVENIOS DE COOPERACIÓN INTERINSTITUCIONAL VIGENTES*”, se advierte que la Asociación, inscrita con el número de registro 064-AC/DPC, no cuenta con un Convenio de Cooperación Interinstitucional vigente con el Indecopi.

²⁰ Por lo que, se le requiere el cumplimiento espontáneo de pago de la multa impuesta, bajo apercibimiento de iniciar el medio coercitivo específicamente aplicable, de acuerdo con lo establecido en el numeral 4 del artículo 205° del TUO de LPAG, precisándose que, los actuados serán remitidos a la Unidad de Ejecución Coactiva para los fines de ley en caso de incumplimiento.

²¹ **DIRECTIVA 009-2013/DIR-COD-INDECOPI, NORMAS SOBRE REGISTRO, RECONOCIMIENTO Y PARTICIPACIÓN DE LAS ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES EN LOS PROCEDIMIENTOS SOBRE DEFENSA DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES. Artículo 26°.- Porcentaje disponible.** La firma del Convenio de Cooperación Institucional otorga la posibilidad al INDECOPI de entregar a la Asociación de Consumidores un porcentaje de las multas administrativas impuestas en los procesos por afectación a los intereses colectivos o difusos promovidos por ellas. Dicho porcentaje no podrá exceder del 50% del valor de la multa impuesta. Los montos entregados constituyen fondos públicos, de conformidad con lo señalado en el 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 2256-2025/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0975-2023/CC1

62. Por lo tanto, se verifica que, no corresponde otorgarle un porcentaje de la multa impuesta a Mapfre.

Sobre las costas y los costos del procedimiento

63. De conformidad con lo establecido por el artículo 7° del Decreto Legislativo 807, Ley Sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, la Comisión y la Sala pueden ordenar al infractor que asuma el pago de las costas y costos del procedimiento en que haya incurrido el denunciante²².
64. El reembolso de las costas²³ y costos²⁴ en favor de la parte denunciante tiene por objeto devolverle los gastos que se vio obligada a realizar al acudir ante la Administración para denunciar un incumplimiento de la ley.
65. Dado que en la presente instancia se ha verificado que Mapfre ha infringido el Código, corresponde ordenar a dicho proveedor que, en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles de notificada la presente resolución, cumpla con pagar a la parte denunciante las costas del procedimiento, ascendentes a S/ 36,00 por la interposición de la denuncia.
66. Sin perjuicio de ello y, de considerarlo pertinente, la Asociación podrá solicitar el reembolso de los montos adicionales en que hubiese incurrido para la tramitación del presente procedimiento, para lo cual deberá presentar una solicitud de liquidación de costas y costos ante el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor correspondiente.
67. Finalmente, se ordena a Mapfre que presente a la Comisión los medios probatorios que demuestren el cumplimiento del pago de las costas del procedimiento a favor de la parte denunciante en el plazo máximo de cinco (5)

²² **DECRETO LEGISLATIVO 807. LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI. Artículo 7°.-** En cualquier procedimiento contencioso seguido ante el Indecopi, la comisión o dirección competente, además de imponer la sanción que corresponda, puede ordenar que el infractor asuma el pago de las costas y costos del proceso en que haya incurrido el denunciante o el Indecopi. En caso de incumplimiento de la orden de pago de costas y costos del proceso, cualquier comisión o dirección del Indecopi puede aplicar las multas de acuerdo a los criterios previstos en el artículo 118° del Código de Protección y Defensa del Consumidor. Quien a sabiendas de la falsedad de la imputación o de la ausencia de motivo razonable denuncie a alguna persona natural o jurídica, atribuyéndole una infracción sancionable por cualquier órgano funcional del Indecopi, será sancionado con una multa de hasta cincuenta (50) Unidades Impositivas Tributarias (UIT) mediante resolución debidamente motivada. La sanción administrativa se aplica sin perjuicio de la sanción penal o de la indemnización por daños y perjuicios que corresponda.

²³ **RESOLUCIÓN MINISTERIAL 010-93-JUS, TEXTO ÚNICO ORDENADO DEL CÓDIGO PROCESAL CIVIL. Artículo 410°.- Costas.** Las costas están constituidas por las tasas judiciales, los honorarios de los órganos de auxilio judicial y los demás gastos judiciales realizados en el proceso.

²⁴ **RESOLUCIÓN MINISTERIAL 010-93-JUS, TEXTO ÚNICO ORDENADO DEL CÓDIGO PROCESAL CIVIL. Artículo 411°.- Costos.** Son costos del proceso el honorario del Abogado de la parte vencedora, más un cinco por ciento destinado al Colegio de Abogados del Distrito Judicial respectivo para su Fondo Mutual y para cubrir los honorarios de los Abogados en los casos de Auxilio Judicial.



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 2256-2025/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0975-2023/CC1

días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo otorgado para tal fin, bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva conforme a lo establecido en el artículo 118° del Código²⁵. De otro lado, en caso se produzca el incumplimiento del mandato, la denunciante podrá comunicarlo a la Comisión, la cual evaluará la imposición de la multa coercitiva por incumplimiento de pago de costas del procedimiento.

Sobre la inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi

68. De acuerdo con lo establecido en el artículo 119° del Código²⁶, 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.
69. Por tanto, en la medida que esta Sala ha determinado la responsabilidad de Mapfre por haber infringido el Código, corresponde ordenar su inscripción en el RIS.

Sobre la remisión de la resolución a la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP

70. Habiéndose advertido la comisión de la conducta infractora imputada contra Mapfre; y, considerando que la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP constituye la entidad reguladora y supervisora de las empresas que operan en el sistema de seguros, corresponde a la Secretaría Técnica de la Sala remitirle una copia de la presente resolución que sanciona a Mapfre, para que, en el marco de sus competencias, adopte las medidas que considere pertinentes.

RESUELVE:

PRIMERO: Revocar la Resolución 1306-2024/CC1 del 5 de junio de 2024, emitida por la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 1, que declaró infundada la denuncia interpuesta por Coordinadora Peruana de Defensa de los Derechos del Consumidor contra Mapfre Perú Compañía de Seguros y Reaseguros S.A.; y, en

²⁵ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 118°.- Multas coercitivas por incumplimiento del pago de costas y costos.** Si el obligado a cumplir la orden de pago de costas y costos no lo hace, se le impone una multa no menor de una (1) Unidad Impositiva Tributaria (UIT). En caso de persistir el incumplimiento de lo ordenado, el órgano resolutorio puede imponer una nueva multa, duplicando sucesivamente el monto de la última multa impuesta hasta el límite de cincuenta (50) Unidades Impositivas Tributarias (UIT). La multa que corresponda debe ser pagada dentro del plazo de cinco (5) días hábiles, vencidos los cuales se ordena su cobranza coactiva. No cabe la impugnación de las multas coercitivas previstas en el presente artículo.

²⁶ **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.



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 2256-2025/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0975-2023/CC1

consecuencia, se declara fundada, por infracción del artículo 38° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, toda vez que negó el acceso a los consumidores mayores de 85 años a la contratación del Seguro de Viaje Mundial, Seguro de Viajes Nacional, Seguro de Viaje Continental, Seguro de Viaje Continental Plus y Seguro de Viaje Larga Estadía.

SEGUNDO: Sancionar a Mapfre Perú Compañía de Seguros y Reaseguros S.A. con una multa de 50 UIT, por infracción del artículo 38° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

TERCERO: Requerir a Mapfre Perú Compañía de Seguros y Reaseguros S.A. el cumplimiento espontáneo de pago de la multa impuesta, bajo apercibimiento de iniciar el medio coercitivo específicamente aplicable, de acuerdo a lo establecido en el numeral 4 del artículo 205° del Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por el Decreto Supremo 004-2019-JUS, precisándose, además, que los actuados serán remitidos a la Unidad de Ejecución Coactiva para los fines de ley en caso de incumplimiento.

CUARTO: Ordenar a Mapfre Perú Compañía de Seguros y Reaseguros S.A., como medida correctiva, que realice los estudios correspondientes con la finalidad de elaborar un nuevo seguro de viajes considerando al grupo etario excluido, conforme a los lineamientos establecidos por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, y con presentar ante dicha entidad la documentación para su válida comercialización en el mercado. Para el cumplimiento de la medida correctiva, la proveedora, desde el día siguiente de la notificación de la presente resolución, debe informar a la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 1 trimestralmente el avance de las acciones ordenadas en la presente resolución hasta que se cumpla con la comercialización del seguro.

QUINTO: Ordenar a Mapfre Perú Compañía de Seguros y Reaseguros S.A. que, en un plazo no mayor de cinco (5) días hábiles, contado a partir del día siguiente 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 deberá presentar una solicitud de liquidación de costos.

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 ordena a Mapfre Perú Compañía de Seguros y Reaseguros S.A. que presente a la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 1 los medios probatorios que evidencien el cumplimiento de la medida correctiva ordenada y el pago de las costas del procedimiento a favor de la denunciante, en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles,



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 2256-2025/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0975-2023/CC1

contado a partir del vencimiento del plazo otorgado para tal fin; bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva conforme a lo establecido en los artículos 117° y 118° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

En caso se produzca el incumplimiento del mandato, la denunciante podrá comunicarlo a la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 1, la cual evaluará la imposición de la multa coercitiva por incumplimiento, conforme con lo establecido en los artículos 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.

SÉTIMO: Denegar a Coordinadora Peruana de Defensa de los Derechos del Consumidor el porcentaje de participación en la multa impuesta a Mapfre Perú Compañía de Seguros y Reaseguros S.A.

OCTAVO: Disponer la inscripción de Mapfre Perú Compañía de Seguros y Reaseguros S.A. en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi por la infracción probada en la presente decisión.

NOVENO: Disponer que la Secretaría Técnica de la Sala Especializada en Protección al Consumidor remita a la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, copia de la presente resolución que sanciona a Mapfre Perú Compañía de Seguros y Reaseguros S.A., para que dicha entidad adopte las medidas pertinentes.

Con la intervención de los señores vocales Hernando Montoya Alberti, Camilo Nicanor Carrillo Gómez, Julio Baltazar Durand Carrión, Claudia Antoinette Mansen Arrieta y Gianmarco Paz Mendoza.

HERNANDO MONTOYA ALBERTI
Presidente