

## **Seguros: El Indecopi ha impuesto 1,408 sanciones a 26 empresas en los últimos años**

- ✓ **La institución expuso ante Comisión del Congreso las acciones que viene impulsando para proteger a los consumidores.**

Durante la sesión de la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos (Codeco) del Congreso de República, la directora de la Autoridad Nacional de Protección al Consumidor del Indecopi, Ana Peña, expuso las acciones que viene impulsando la institución ante la problemática del sector seguros. En ese sentido informó que los órganos resolutivos han impuesto 1,408 sanciones a 26 proveedores del sector, desde el 2018 a la fecha.

La funcionaria informó que las empresas fueron sancionadas por falta de idoneidad de sus servicios, es decir, la negativa de cumplir con la cobertura, cobro indebido, falta de atención de solicitudes de gestión y otros; por el incumplimiento de la obligación de informar, la falta de atención de requerimientos y otros; y la falta de atención de reclamos, calidad del servicio de atención y demora en la atención de reclamos.

Cabe señalar que los órganos resolutivos de la institución han emitido diversos pronunciamientos a favor del consumidor. Así, durante la pandemia, se determinó por ejemplo que las aseguradoras no pueden negar la cobertura de seguro de desgravamen en caso de fallecimiento por Covid-19, aplicando la cláusula de exclusión referida a “enfermedades contagiosas declaradas por el Ministerio de Salud como epidemias”, indicando además que las estipulaciones de las pólizas, en caso de duda, se interpretan a favor del asegurado.

### **Reportes y reclamos**

Desde el 2020 al 2022, la institución recibió más de 7,500 reportes y consultas referidas al sector a través de su Centro Especial de Monitoreo (CEMI), siendo las empresas más reportadas: Rímac Seguros y Reaseguros, Pacífico Seguros, Mapfre Perú Cía. de Seguros y reaseguros, La Positiva Seguros y Reaseguros S.A.; e Interseguro Compañía de Seguros S.A.

Asimismo, en el periodo 2019 y 2022, se recibieron 8,248 reclamos, siendo las conductas más reclamadas la falta de idoneidad (7,683); atención de reclamos (167); y operaciones no reconocidas (40). Cabe indicar que, del total de reclamos presentados ante el Indecopi, el 87.8% ya habían sido presentados previamente a las empresas de seguros.

Ante el alto nivel de conflictividad de este sector, la institución ha realizado 30 fiscalizaciones, con el objetivo de verificar que las empresas cumplan con otorgar las coberturas de acuerdo con lo ofrecido en su publicidad. Asimismo, Peña informó que próximamente se iniciarán nuevas supervisiones con el objeto de verificar el cumplimiento de la cobertura del seguro de desgravamen y si se han establecido cláusulas abusivas en los contratos.

### **Instituciones a favor del consumidor**

Es importante recordar que, las instituciones encargadas de vigilar el sector seguros son la SBS, que autoriza y regula la operación, organización y funcionamiento de las empresas del sistema de seguros y vigila que cumplan con el ordenamiento jurídico; SUSALUD que se encarga de velar el cumplimiento de las normas de protección al consumidor en los actos médicos y seguros de salud; y el Indecopi, que se encarga de conocer las presuntas infracciones a las normas de



protección al consumidor en materia de seguros, salvo en caso de seguros de salud cuyas coberturas estén vinculadas a la realización de actos médicos. En este último supuesto, el Indecopi solo ve las coberturas con corte económico, como indemnizaciones por muerte o sepelio en un seguro de salud.

**Lima, 07 de junio de 2022**