

UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO
FACULTAD DE DERECHO
ESCUELA DE DERECHO



**Incorporación de medidas correctivas genéricas y específicas en la Ley
N°29946 ante cláusulas abusivas en los contratos de seguros**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE
ABOGADO**

AUTOR

Ana Yulissa Sanchez Samillan

ASESOR

Victor Javier Sanchez Seclen

<https://orcid.org/0000-0002-3953-5526>

Chiclayo 2026

**Incorporación de medidas correctivas genéricas y específicas en la
Ley N°29946 ante cláusulas abusivas en los contratos de seguros**

PRESENTADA POR

Ana Yulissa Sanchez Samillan

A la Facultad de Derecho de la
Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo
para optar el título de

ABOGADO

APROBADA POR

Carlos Augusto Tejada Lombardi

PRESIDENTE

Igor Eduardo Zapata Velez

SECRETARIO

Victor Javier Sanchez Seclen

VOCAL

Dedicatoria

A mis padres y a mis hermanas, por su amor incondicional, su apoyo firme y por enseñarme que con perseverancia y fe todo es posible; este logro representa también el fruto de sus sacrificios y enseñanzas.

Agradecimientos

Agradezco profundamente a mi familia por su constante respaldo y por ser un pilar esencial en este camino, brindándome la motivación y el equilibrio necesarios para culminar este artículo. Asimismo, expreso mi gratitud al Dr. Víctor Sánchez Seclen y a la Dra. Ana María Llanos Baltodano, quienes han sido mis asesores a lo largo de toda esta investigación, por compartir generosamente su tiempo, conocimiento y experiencia, los cuales han sido fundamentales para el desarrollo de esta tesis.

Incorporación de medidas correctivas genéricas y específicas en la Ley N°29946 ante cláusulas abusivas en los contratos de seguros

INFORME DE ORIGINALIDAD

3%

INDICE DE SIMILITUD

4%

FUENTES DE INTERNET

3%

PUBLICACIONES

1%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1

oldri.ues.edu.sv

Fuente de Internet

1%

2

hdl.handle.net

Fuente de Internet

1%

3

lpderecho.pe

Fuente de Internet

<1%

4

idoc.pub

Fuente de Internet

<1%

5

Submitted to Universidad Tecnológica
Centroamericana UNITEC

Trabajo del estudiante

<1%

6

repositorio.unsch.edu.pe

Fuente de Internet

<1%

Índice

Resumen	6
Abstract	7
Introducción	8
Revisión de literatura	10
Materiales y métodos	20
Resultados y discusión	21
Conclusiones	35
Recomendaciones	36
Referencias	36
Anexos	40

Resumen

La presente investigación busca sustentar la propuesta de incorporación de medidas correctivas en la Ley N° 29946 ante la existencia de cláusulas abusivas en los contratos de seguros, con el fin de garantizar una mayor protección jurídica a los asegurados, evitando su concurrencia. Para ello se establecieron tres objetivos específicos: examinar el impacto de las denuncias por cláusulas abusivas en los contratos de seguros y sus consecuencias para las aseguradoras en Perú, identificar los factores que contribuyen a su existencia en dichos contratos, y analizar los criterios de medidas correctivas idóneas que aplicará el ente fiscalizador frente a estas denuncias. El objetivo general es la propuesta de incorporación de las medidas correctivas en la Ley de seguros N° 29946 ante cláusulas abusivas en los contratos de seguros a fin de combatir esta infracción y proteger el derecho del consumidor de los asegurados. Se empleó un enfoque cualitativo basado en el análisis documental de normas, doctrina y reportes institucionales como el del Servicio Nacional del Consumidor (2024), que evidencian una alta incidencia de reclamos por coberturas no respetadas. Los hallazgos señalan tres causas recurrentes: falta de información clara, escasa capacidad de negociación y falta de regulación específica. Como resultado, se propuso una reforma normativa que contempló la restitución de derechos, eliminación de cláusulas abusivas, nuevas pólizas sin restricciones y la devolución de montos cobrados indebidamente.

Palabras clave: Seguros, Cláusulas abusivas, Contratos, Medidas correctivas

Abstract

This research seeks to support the proposal for the incorporation of corrective measures in Law No. 29946 for the existence of abusive clauses in insurance contracts, in order to guarantee greater legal protection to policyholders, avoiding their occurrence. To this end, three specific objectives were established: to examine the impact of complaints of abusive clauses in insurance contracts and their consequences for insurance companies in Peru, to identify the factors that contribute to their existence in such contracts, and to analyze the criteria for suitable corrective measures to be applied by the supervisory body in the face of these complaints. The general objective is to propose the incorporation of corrective measures in the Insurance Law No. 29946 for abusive clauses in insurance contracts in order to combat this infringement and protect the consumer rights of the insured. A qualitative approach was used based on the documentary analysis of norms, doctrine and institutional reports such as that of the National Consumer Service (2024), which show a high incidence of claims for non-compliant coverage. The findings point to three recurring causes: lack of clear information, poor negotiation capacity and lack of specific regulation. As a result, a regulatory reform was proposed that contemplated the restitution of rights, elimination of abusive clauses, new policies without restrictions and the return of amounts charged.

Keywords: Insurance, Unfair terms, Contracts, Corrective actions

Introducción

A nivel mundial no existe un reporte general sobre cláusulas abusivas en contratos de seguros. Sin embargo, revisando los sitios web de los organismos reguladores de cada país, se puede comprobar que ninguno está exento de estas prácticas. Estas entidades incluso publican las denuncias presentadas por los ciudadanos. En ese sentido, países como Suecia, Alemania y España cuentan con sistemas regulatorios sólidos, al tener leyes específicas para cada tipo de seguro social, lo que ha tenido un efecto positivo en la reducción de cláusulas abusivas. En cambio, en muchos países latinoamericanos aún persisten vacíos legales, especialmente respecto a medidas correctivas. No obstante, es importante reconocer que ningún sistema legal está completamente libre de estas prácticas, y siempre existen desafíos pendientes para fortalecer la protección al consumidor.

Ante la falta de efectividad para combatir las cláusulas abusivas en contratos de seguro, Chile ha trabajado en su regulación y supervisión. Se ha identificado como origen del problema la falta de información clara y precisa al consumidor. Por ello, quienes contratan seguros reciben información incompleta y, al presentarse un siniestro, descubren que la cobertura no se ajusta a su caso, generando desconfianza hacia las aseguradoras y un aumento en las denuncias. Aunque muchos países latinoamericanos tienen leyes especiales de seguros y prevención, estas no han sido suficientes para reducir las denuncias.

En el Perú, existe normativa que protege a los asegurados ante cláusulas abusivas, como la Ley N.º 29946 y el Código de Protección y Defensa del Consumidor (Ley N.º 29571). Estas otorgan a Indecopi la facultad de supervisar y sancionar dichas prácticas. Sin embargo, no hay claridad sobre las medidas correctivas a aplicarse, lo que revela una falta de protección jurídica efectiva. Según el Reporte del Servicio Nacional del Consumidor (2024), en el último año se registraron 9,215 reclamos contra aseguradoras, representando el 7,6 % del total del mercado financiero. Andrés Herrera, director de la entidad, señala que estas empresas no cumplen con sus coberturas, lo que resulta injusto para los consumidores.

Los contratos de seguros son contratos por adhesión, donde existe escaso análisis o negociación, y los asegurados firman sin conocer completamente los alcances de la cobertura (Cueva, 2021). Esto ha generado múltiples denuncias por cláusulas abusivas, como puede verificarse en la web de Indecopi. La Ley N.º 29571 y la Ley N.º 29946 buscan brindar protección conjunta al asegurado, aunque esto aún no ha sido suficiente (Grassini, 2024). A

pesar de la existencia de una norma y un ente fiscalizador, no se sanciona con eficacia a las aseguradoras infractoras, por falta de seguimiento y de artículos específicos sobre medidas correctivas. Incluso, en muchos casos se llega a acuerdos de parte, priorizando beneficios individuales sin prever la afectación futura a otros asegurados.

Por consiguiente, la causa principal de donde deriva estas cláusulas abusivas en los contratos de seguros, es la falta de información que atribuyen las aseguradoras a los asegurados, y la falta de conocimiento de las cláusulas del contrato, derivado de la poca claridad en la presentación de las pólizas de seguro, ya que, muchas veces, las compañías de seguros han utilizado términos confusos o los asegurados han interpretado de forma diferente las limitaciones de la cobertura, aceptando los contratos sin saber si existen cláusulas abusivas o no, asimismo, otra causa importante que se debe resaltar, es la escasa negociación que existe por su naturaleza, y por último una regulación incompleta respecto a las medidas correctivas que utilizará Indecopi para sancionar a las empresas aseguradoras. (Mendoza,2023)

En pocas palabras, las cláusulas abusivas limitan los derechos y protecciones legales que tienen los consumidores en virtud de la ley, puesto que, una cláusula que exime a la aseguradora de responsabilidad por ciertos tipos de daños podría privar al asegurado de su derecho a una compensación justa en caso de siniestro, asimismo, genera una ventaja injusta a la aseguradora sobre el asegurado en términos del poder de negociación. Y, por ende, dificulta que los consumidores comprendan completamente sus derechos y obligaciones bajo el contrato, lo que puede llevar a malentendidos y disputas. (Pérez, 2020)

En cuanto al aporte que se realizará en este tópico de investigación, es una propuesta de incorporación de medidas correctivas en la Ley de seguros N°29946 que realizará el ente fiscalizador correspondiente a fin de cubrir lagunas legales y garantizar seguridad jurídica a los asegurados, a través del derecho comparado.

Con todo lo antes expuesto es pertinente señalar que el problema formulado es: ¿Cuál deberá ser el contenido de una propuesta de incorporación de medidas correctivas ante cláusulas abusivas en los contratos de seguros a fin de proteger a los asegurados? Asimismo, para dar respuesta a ello, se ha previsto la siguiente hipótesis: Si en la actualidad la Ley N°29946 no establece cuáles serán las medidas correctivas que deben emplear los entes fiscalizadores a las aseguradoras ante denuncias de cláusulas abusivas, existe una necesidad de su incorporación para proteger el derecho del consumidor de los asegurados, por tanto, en base a la casuística

estudiada, su contenido debe abarcar: a) Restitución del derecho a cobertura afectado por la cláusula abusiva. b) Eliminación inmediata de la cláusula abusiva del contrato. c) Emisión de una nueva póliza sin restricciones injustificadas. d) Devolución íntegra de los importes cobrados indebidamente.

Revisión de literatura

En conformidad a este apartado, García (2023) afirma que la revisión de literatura es una descripción genérica que puede tener diversos enfoques entre ellas el analítico o crítico, señalando que aquel tema es conocido por más investigadores, y permite identificar qué aspectos aún no han sido indagados. Por tanto, son aquellas referencias bibliográficas que el interesado analiza para sustentar el tema interesado, encontrando un precedente para justificar la tesis materia de análisis.

4.1. Antecedentes

La catedrática Carlino (2021) asevera que los antecedentes se refieren a las reseñas encontradas que nos permita plasmar nuestro tema en otras investigaciones que tengan una data más o menos recientes, siendo de utilidad para relacionarlo con el estudio específico, en donde se busca resumir las metodologías empleadas, indicar el enfoque y las posturas que se tiene de ello, haciendo así distinciones o semejanzas con más autores para que se construya una base documental de lo investigado, puesto que no solo tienen que ser investigaciones concretas del tema, sino que basta que sean similares para que sean un aporte óptimo para el investigador.

En su investigación de maestría, Cueva (2023), titulada Modificatoria de la Ley 29946 para brindar seguridad jurídica a las víctimas en caso de accidentes, sostiene que en los contratos de seguros no existe una negociación óptima, ya que la mayoría de consumidores acepta lo ofrecido por las aseguradoras. Por ello, plantea la necesidad de modificar artículos de la ley de seguros para combatir cláusulas abusivas y mejorar su regulación, incluyendo también la cobertura a terceros involucrados. El aporte de esta investigación radica en la especificidad de sus datos, gracias a una metodología mixta, con un diseño no experimental de tipo descriptivo-explicativo, que a diferencia de la que se aplicará en este estudio refleja resultados valiosos de una población con experiencia directa en la falta de seguridad jurídica de dicha ley.

En su tesis profesional, Mendoza (2023), titulada Análisis de la mala interpretación del contrato de seguro por parte del consumidor y su impacto en los reclamos y consecuencias para la aseguradora, señala que los consumidores no comprenden completamente los contratos de

seguros, enterándose de las excepciones cuando ocurre el siniestro. Esta situación genera insatisfacción al no recibir la cobertura esperada. Su aporte radica en contrastar el enfoque de esta investigación, al mostrar que no siempre hay cláusulas abusivas, sino también responsabilidad del asegurado al no informarse. La metodología fue cualitativa y no experimental, alineada con la línea investigativa de este estudio.

En su tesis, Flores (2022), titulada Eficacia de las medidas correctivas interpuestas por Indecopi para la protección del consumidor en el sector financiero, Región San Martín 2017-2019, analiza la eficacia de las sanciones impuestas por Indecopi. Aunque la tasa de cumplimiento es alta, persiste un vacío jurídico respecto a su ejecución total. Esta investigación aporta al evidenciar cómo, pese a no existir medidas específicas en la ley, Indecopi establece correctivos por criterio propio, analizando casos concretos. Su enfoque fue cualitativo, con 50 reclamaciones de una población que guarda relación con esta investigación.

La tesis de Carranza (2020), titulada Modificación de la ley N° 29946 ley de contrato de seguros en caso de accidente, evitaría el desamparo de la víctima, analiza la necesidad de modificar la ley vigente para proteger a las víctimas de accidentes. Basa su análisis en la asimetría de información entre aseguradoras y consumidores, destacando el carácter de adhesión de estos contratos. Este trabajo es útil para esta investigación, al ofrecer nociones iniciales sobre cláusulas abusivas. Utiliza un enfoque cuantitativo, tipo descriptivo-propositivo y no experimental, metodología similar a la planteada aquí.

En su tesis, Madueño (2020), titulada Las cláusulas abusivas en los contratos de seguro, sostiene que los consumidores, al contratar seguros, están expuestos a cláusulas abusivas debido a la desigualdad y desventaja frente a las aseguradoras. Propone que se analicen doctrina y jurisprudencia reciente para identificar cláusulas comunes y alertar al consumidor. Su investigación aporta en la identificación inicial de factores abusivos. Aunque emplea un enfoque doctrinal distinto al de este estudio, sirve como base para el desarrollo concreto del presente trabajo.

Finalmente, en su tesis conjunta, Sierra & Villegas (2020), titulada Análisis de los presupuestos de las cláusulas abusivas en el contrato de seguro bajo la ley colombiana y su aplicación en casos prácticos, afirman que los contratos de seguro, al ser por adhesión, facilitan la inclusión de cláusulas ambiguas o abusivas. Analizan casos para determinar cómo se aplican los presupuestos legales bajo la norma colombiana. Esta tesis aporta a esta investigación al

especificar la actuación del ente fiscalizador en Colombia, cuya legislación es similar a la peruana, lo que permite comparar soluciones al mismo problema.

4.2. Bases teóricas y conceptuales

La segunda parte de la revisión de literatura va enfocada a las bases teóricas, donde Arias (2021) nos precisa que esto va enfocada a reconocer las teorías planteadas para poder formar las raíces teóricas, teniendo en cuenta las diversas posturas de los investigadores, para ello, es necesario identificar las variables que nos serán de utilidad para el desarrollo de la investigación, para que con la unión y contraste de las mismas darle una confiabilidad a nuestra investigación.

Acerca de las bases conceptuales Arnau & Sala (2020) precisa que es aquella conceptualización de las variables seleccionadas, en función a comprender el problema, y estimar un apartado más general en nuestra investigación, en donde se puede explorar, libros, tesis, artículos u otros documentos que resulten de utilidad para aquella conceptualización.

4.2.1. Contrato de seguros

Es un contrato de adhesión (exceptuando los casos con mínima negociación) donde el asegurador preestablece las cláusulas, y el contratante solo las acepta si la prima ofrecida satisface sus necesidades frente a los riesgos. Además, debe existir un interés asegurable, pues de lo contrario el contrato pierde su función (Torres, 2023). También se entiende como un medio eficaz de protección, donde el asegurado paga una prima periódica y, en caso de siniestro, la aseguradora indemniza el perjuicio sufrido, cumpliendo con lo previamente pactado (Soto, 2020). Se define además como un contrato consensual, donde el tomador se obliga a pagar una prima para cubrir riesgos específicos (como salud, vida o construcción). El interés en formalizar el contrato recae en el asegurado, individual o colectivamente, siendo lo esencial la cobertura de riesgos y el ahorro preventivo.

De lo anterior, se concluye que los contratos de seguros son de adhesión, donde la intervención del asegurado se limita en su mayoría a aceptar condiciones preestablecidas. No obstante, puede haber mínima negociación, evaluando los riesgos del consumidor. El fin del contrato es transferir dichos riesgos a una empresa especializada. Ambas partes asumen obligaciones: el asegurado paga la prima, y la aseguradora cubre el siniestro previsto.

Según la Ley 29946, un contrato de seguro debe cumplir con ciertas características: consentimiento mutuo; obligación de indemnización; pago de prima periódica; definición de riesgos y exclusiones; límites de cobertura; duración del contrato; principio de máxima buena fe; condiciones de rescisión y renovación; proceso de atención de siniestros; y descripción clara de las obligaciones de ambas partes. Estos elementos buscan garantizar la transparencia, seguridad y protección del consumidor, evitando cláusulas abusivas o prácticas injustas en el sector asegurador.

Teoría contractual y/o de adhesión

De esta teoría se advierte que hay una línea muy delgada entre los contratos de adhesión y los contratos tradicionales, ya que estos últimos sí permiten negociación. Las estipulaciones en los contratos de adhesión son prerredactadas por una parte (en este caso las aseguradoras), limitando la aceptación o rechazo del consumidor. Solo existiría negociación mínima si la empresa lo permite. Por ello, la libertad contractual se ve restringida, siendo una declaración de voluntad condicionada por la urgencia de nuestros intereses. En consecuencia, solo queda velar por la protección del consumidor a través de las normas y procedimientos existentes en nuestro país (Bazán, 2018). Por otro lado, la teoría contractualista clásica sostiene que una parte establece el contenido del contrato y la otra simplemente acepta. Aun sin negociación, la firma convierte el acuerdo en contrato válido, ya que no se trata de partes fuertes o débiles, sino de una relación de satisfacción recíproca: una parte recibe retribución económica y la otra cubre su necesidad (Cursi & Cruz, 2022).

De ambas posturas, se observa que la primera identifica un problema en la naturaleza del contrato de adhesión, mientras que la segunda no lo considera una dificultad, ya que confía en la buena fe y la satisfacción mutua. Sin embargo, es importante resaltar la primera postura, ya que en la realidad peruana existen actuaciones erróneas de parte de aseguradoras que insertan cláusulas abusivas buscando un beneficio propio. Por ello, la urgencia de proteger al consumidor es constante.

En el Perú existe regulación sobre los contratos de seguros a través de la Ley N° 29946, cuyo Capítulo I del Título II establece disposiciones generales como concepto, celebración, prima, póliza, cobertura provisional, participación de corredores, cláusulas abusivas, vigencia, prescripción, indemnización, entre otros. Los artículos 1 y 2 precisan que el contrato de seguro es aquel en el cual el asegurador, mediante una prima, se obliga a indemnizar dentro de los

límites pactados el daño sufrido por el asegurado, cubriendo cualquier riesgo que implique un interés asegurable actual o contingente.

STS 1488/2023-ECLI:ES: TS: 2023:148

La presente jurisprudencia recae en un proceso de casación, donde se debate si el contrato de seguro permite interpretar "víctima" de manera extensiva para incluir a familiares afectados moralmente, y si la aseguradora debe indemnizar a estos familiares independientemente del lesionado directo. Para ello, el 2 de febrero de 2013, mientras D. Alfredo paseaba por una calle en Valencia, una puerta de hierro de un restaurante se cerró bruscamente debido a una ráfaga de viento, golpeándolo en la cabeza y provocándole graves lesiones. La empresa que operaba el restaurante, La Mamma Gandía, S.L., tenía un seguro de responsabilidad civil con Catalana Occidente, que cubría hasta 600.000 euros por siniestro y 150.000 euros por víctima. Sin llegar a un acuerdo con la aseguradora, ésta consignó 150.000 euros como máximo pago por víctima, mientras que la esposa y la hija de D. Alfredo demandaron por mayores indemnizaciones por los daños morales sufridos. Aunque la aseguradora se opuso, alegando que el límite de la póliza era suficiente y que no debía extenderse a familiares, el juzgado falló en parte a favor de la familia. Posteriormente, la Audiencia Provincial aumentó la indemnización para la esposa e hija en concepto de daño moral, al considerarlas también víctimas del accidente debido al impacto emocional y los cuidados continuos que ellas debían proporcionar a D. Alfredo. De lo expuesto se puede evidenciar, que en un contrato de seguros la interpretación de lo estipulado en ello puede ser distinta, siendo esto una de las causas que las convierte en abusivas; ya que, la aseguradora está en el derecho de explicar a las cláusulas que está sometido el asegurado, para que cuando ocurra el siniestro, no haya un conflicto de interpretación como en el presente caso.

4.2.2 Cláusulas abusivas

La doctrina las denomina cláusulas excesivas o prohibidas, ya que colocan al consumidor en condiciones de inferioridad. El autor señala ciertas características clave para identificarlas: limitación del consumidor para modificar el contrato, imposición de supuestos que generan desequilibrio contractual, afectación del orden público y buenas costumbres, y deberes u obligaciones desproporcionadas frente al principio de racionalidad. Sin embargo, existe un conflicto interpretativo: el consumidor puede considerar abusiva una cláusula, mientras que la otra parte podría justificarla como una costumbre contractual, negando la vulneración de

derechos. Por ello, se requiere un análisis de principios y normas jurídicas para determinar tanto los derechos del consumidor como las prohibiciones aplicables al proveedor en cada caso concreto (Falconi, 2022).

Asimismo, otro término utilizado es “cláusulas vejatorias”, cuya ejecución implica un abuso del derecho, generando desventaja al consumidor en deberes y obligaciones. Estas se relacionan con el Código de Protección al Consumidor, específicamente el artículo 49, que considera abusivas a las que vulneran las exigencias mínimas de buena fe. Sin embargo, la nulidad de un contrato con cláusulas abusivas solo puede ser determinada por la autoridad competente (Herrera, 2018). Por otro lado, se indica que las cláusulas abusivas derivan de los contratos de adhesión, en los cuales una parte redacta el contrato de mala fe para su propio beneficio, generando desequilibrio y desventaja frente al consumidor. Además, la empresa cuenta con mayor información sobre el servicio ofrecido, lo que produce un perjuicio al adherente (Huanhuayo, 2022). De lo citado, se concluye que las cláusulas abusivas son prácticas contrarias a la buena fe. Una de sus causas son los contratos de adhesión, cuya escasa negociación deriva en prácticas poco transparentes y desventajosas. Por ello, ante el desequilibrio de deberes y obligaciones entre las partes, es necesaria la intervención del órgano competente para declarar su nulidad y evitar efectos perjudiciales para el consumidor.

Teoría de la información asimétrica

Esta teoría se asocia con la falta de igualdad de información entre las partes, ya sea respecto al producto, servicio, calidad o precio. Elizalde (2020) indica que de ello derivan dos consecuencias relevantes: la selección adversa y el riesgo moral, que pueden superarse mediante auditorías o incentivos para informar adecuadamente al consumidor, pero que lamentablemente no se aplican.

Una postura similar sostiene que la información asimétrica es una idea idealista del mercado “perfecto”, donde ambas partes tienen información clara y se logra un precio justo. No obstante, en la práctica predominan los fallos de mercado, generando incertidumbre en la inversión. Navarro (2019) señala que, mientras en inversiones empresariales el desinformado es el inversor, en los contratos de seguros el asegurado tiene más conocimiento sobre sus propios riesgos y decide si la póliza le conviene o no.

Ambas posturas coinciden en la definición de la información asimétrica, pero difieren en su enfoque. La primera pone énfasis en que el consumidor es el más perjudicado por la desigualdad

informativa; mientras que la segunda tiene una perspectiva más neutral, dependiendo del caso. Sin embargo, el ejemplo de los contratos de seguros citado por Navarro no siempre se cumple, ya que el entendimiento adecuado de las cláusulas requiere una lectura correcta, y actualmente hay deficiencia en ello.

La Ley N°29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, establece mecanismos claros para proteger los derechos de los consumidores, garantizando servicios adecuados, y promoviendo la corrección y eliminación de prácticas comerciales negativas. Su objetivo es ser un marco preventivo que asegure transparencia y equidad en las relaciones de consumo. Respecto a las cláusulas abusivas, los artículos 49 al 52 señalan que son aquellas que colocan al consumidor en desventaja sin haber sido acordadas individualmente, y deben evaluarse según el tipo de servicio y contexto. También se clasifican como ineficaces absolutas (las que eliminan derechos o limitan responsabilidad del proveedor) e ineficaces relativas (como las que dificultan quejas o permiten cambios unilaterales sin desvinculación).

Si bien la Ley de Seguros N°29946, en su artículo 39, establece cuáles son las cláusulas abusivas o prohibidas, esta regulación no resulta suficiente por sí sola. Por ello, se complementa con el Código del Consumidor, que ofrece un enfoque más amplio, y faculta a INDECOPI a inaplicar cláusulas abusivas administrativa, judicial o arbitralmente, según el caso.

Expediente 0035-2017/CPC-INDECOPI-LAL

En esta resolución, INDECOPI confirmó la sanción a La Positiva Seguros y Reaseguros S.A. por incluir en su póliza la cláusula denominada "Limitación por Kilometraje", la cual fue declarada como una cláusula abusiva de ineficacia relativa. Esta cláusula limitaba el uso del vehículo asegurado, lo cual generaba una desventaja significativa e injustificada para el consumidor, ya que la póliza ya incluía otras limitaciones sobre el uso del vehículo. Por lo tanto, esta restricción adicional fue considerada abusiva y en contra del artículo 49.1 y el artículo 51 literal a) del Código de Protección y Defensa del Consumidor (Ley 29571). Además, se ratificó la sanción a Nor Peruana Corredores de Seguros S.A. por no informar de manera adecuada y detallada al consumidor sobre la mencionada cláusula, infringiendo el artículo 1 numeral 1 literal b) y el artículo 2 de la misma ley. Como sanción, La Positiva Seguros recibió una multa de 5 UIT y Nor Peruana Corredores de Seguros una de 1 UIT. 4.2.3.

4.2.3 Medidas correctivas

Las medidas correctivas son disposiciones destinadas a eliminar daños y reducir el impacto causado por una infracción, es decir, buscan la reposición o reparación de la situación generada. La autoridad competente para supervisar o sancionar estas medidas debe imponerlas respetando los principios de proporcionalidad y razonabilidad, además de los plazos y formas estipulados en la resolución correspondiente. Su incumplimiento genera nuevas infracciones con multas coercitivas e incluso puede implicar la inhabilitación funcional de la entidad infractora. (Cauvi, 2021).

Estas medidas se ajustan al principio de legalidad, ya que deben estar tipificadas y proteger los bienes jurídicos involucrados. En el Perú, Indecopi es la entidad facultada para imponer medidas correctivas, tanto por solicitud de parte como de oficio. Las medidas correctivas a solicitud buscan resarcir consecuencias patrimoniales, como la devolución de contraprestaciones, mientras que las reparadoras, de naturaleza subsidiaria, se aplican conforme al principio de congruencia procesal. (De la Vega, 2022)

Los órganos estatales tienen el deber de proteger a los consumidores mediante medidas concretas y eficaces, cumpliendo una función similar a la del policía, que limita derechos individuales para asegurar la convivencia y el bienestar colectivo. Para ello emplean reglamentaciones, prohibiciones y ordenanzas que, en el caso de las medidas correctivas, se basan en leyes y normativas específicas relacionadas con la infracción. (Aldana, Higa, & Melgar, 2016).

Por lo tanto, las medidas correctivas son disposiciones judiciales que buscan resolver y prevenir infracciones administrativas de empresas para proteger al consumidor. En el Perú, Indecopi es el ente encargado, y el cumplimiento estricto de plazos, formas y modos otorgará efectos coercitivos, logrando mayor efectividad en la protección al consumidor, responsabilidad de todo organismo estatal.

Teoría del interés público

En relación a la teoría del interés público nos indica que debe existir una relación entre racionalidad, legalidad e idoneidad, enfocadas en un bienestar general de la sociedad; asimismo, se contrapone a la teoría de elección pública, que va relacionada directamente con un bienestar dirigido a particulares. En este sentido, las acciones que atenten con este interés público deben estar enfocadas a una sanción confiadas a la autoridad administrativa específica; por tanto, aquella autoridad ejerce facultades correctivas a las partes involucradas, que pretende

evitar que se siga infraccionando. Asimismo, el autor nos indica que no se debe confundir sanción con medidas correctivas, pues si viene es cierto ambas derivan del interés público, la primera va enfocada a establecer responsabilidad por la comisión ilícita de un acto, mientras que la segunda solo busca que no se vuelva a cometer dicho acto y, por ende, son correctivas, más no sancionadoras. (Carpio, 2021)

Por otro lado, sobre esta misma teoría se señala que el interés público busca lograr un fin común para una colectividad, y que es necesario un control de intereses para advertir un buen funcionamiento del organismo público en casos concretos. Asimismo, el autor establece que mediante acciones de control se logrará una mayor efectivización en las medidas correctivas que se pretenden ejecutar. (Rondoy, 2020)

Estas dos posturas no se contraponen, pues por lo contrario se complementan, dado que ambas, nos señalan lo que con las medidas correctivas y la relación directa que tienen con el interés público. Sin embargo, el primer autor hace un análisis más exhaustivo acerca la distinción entre sanciones y medidas correctivas, dado que, en la aplicación administrativa en aseguradoras suelen ser parecidas, ya que, estas implican indemnizaciones.

Ley del procedimiento Administrativo General (Ley N°27444)

Las medidas correctivas suelen confundirse con sanciones, pero difieren en objetivo y procedimiento, por lo que es esencial precisar sus aspectos clave. Según Vega (2022), “las medidas correctivas deben estar señaladas previamente, en estricto cumplimiento del principio de legalidad establecido en el inciso 1.1 del artículo IV de los principios del procedimiento administrativo y el inciso 1 del artículo 230 de la misma norma”. Esto permite a los administrados prever las consecuencias de sus actos y las acciones de la administración en caso de infracción.

El artículo 232.1 del TUO de la Ley N° 27444 autoriza a la administración a imponer sanciones con medidas correctivas que restauren el estado anterior y reparen los derechos afectados. Estas deben ser razonables, proporcionales y ajustadas a los bienes jurídicos protegidos. En el ámbito de protección al consumidor, la Ley N° 29571 faculta a Indecopi a imponer medidas correctivas, ya sea de oficio o a solicitud de parte, y estas pueden incluirse en la resolución si el proveedor fue informado en la notificación de cargos. Por ello, las medidas correctivas reparadoras solicitadas por los consumidores o dictadas por Indecopi, bajo la Ley N° 29571, son fundamentales para proteger derechos al restituir la situación previa a la

infracción. Estas medidas resarcen consecuencias patrimoniales sin ser indemnizatorias, ya que la indemnización debe tramitarse judicial o arbitralmente.

El artículo 115 de la Ley N° 29571 permite solicitar medidas correctivas en casos de infracción, como reparación o reemplazo de productos, entrega de productos similares o cumplimiento de obligaciones asumidas. Las solicitudes deben hacerse antes de la notificación de cargos, y pueden modificarse antes de la decisión de primera instancia, garantizando el derecho de defensa del proveedor. Finalmente, el artículo 115.2 del TUO de la Ley N° 27444 dispone que las medidas correctivas deben pedirse de forma alternativa o subsidiaria, salvo el literal h (gastos del consumidor), que puede acumularse con otras medidas.

Expediente N°473-2021/CCI

En el presente caso, la señora Maribel Antón denunció a Mapfre Perú Vida Compañía de Seguros debido a la negativa de cobertura del Seguro de Desgravamen tras el fallecimiento de su esposo, quien murió a causa del COVID-19. Mapfre fundamentó su negativa en una cláusula contractual que excluía la cobertura para “enfermedades contagiosas declaradas como epidemia por el Ministerio de Salud”. Sin embargo, la Comisión de Protección al Consumidor analizó que dicha exclusión solo aplicaba a epidemias declaradas específicamente por el Ministerio de Salud, y no a pandemias declaradas por la Organización Mundial de la Salud (OMS), como fue el caso del COVID-19.

En aplicación de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, la Comisión concluyó que la negativa de Mapfre vulneraba el deber de idoneidad, y dispuso medidas correctivas para restablecer los derechos de la señora Antón, quien sufrió un perjuicio económico derivado de la falta de cobertura del seguro que le correspondía como beneficiaria. La medida correctiva principal ordenó que Mapfre otorgue la cobertura del seguro en un plazo no mayor a quince días hábiles desde la notificación de la resolución, con la finalidad de cumplir con el servicio contratado y restaurar el estado patrimonial previo a la infracción.

Esta medida correctiva cumple varias funciones dentro del marco normativo del derecho del consumidor en el Perú. Primero, busca resarcir de manera directa el perjuicio económico inmediato y tangible ocasionado a la denunciante, quien se vio obligada a afrontar la deuda hipotecaria sin el respaldo esperado del seguro. Además, al establecer un plazo específico para su cumplimiento, garantiza que el resarcimiento sea efectivo y no quede en meras declaraciones, fortaleciendo así la confianza de los consumidores en el sistema de justicia

administrativa. Este caso ejemplifica la importancia de las medidas correctivas en la protección al consumidor, especialmente en sectores como el de los seguros, donde la vulnerabilidad de los usuarios es considerable. La Ley N° 29571 no solo busca imponer sanciones administrativas a los proveedores, sino también garantizar que reparen efectivamente los daños causados. La medida correctiva refuerza el principio de idoneidad, asegurando que el consumidor reciba el servicio conforme a lo prometido en el contrato.

Finalmente, el caso pone en evidencia la necesidad de que los proveedores actúen con absoluta transparencia y precisión en la redacción de las exclusiones contractuales, principal causa de controversias y generación de cláusulas abusivas. La ambigüedad en los términos contractuales, especialmente en los seguros, puede conducir a interpretaciones perjudiciales para el consumidor. Por ello, es indispensable que los proveedores asuman una responsabilidad ética en la elaboración de sus políticas, promoviendo una relación basada en la confianza y la transparencia con sus clientes.

Materiales y métodos

En este ápice de investigación, se abordó lo concerniente a los materiales y métodos que se emplearon a lo largo de la investigación, para ello, Romero (2022) nos indica que esto se refiere a la selección de procedimientos, enfoques, diseño y tratamientos, que determinará la calidad del resultado de una investigación, teniendo una relación directa entre el objetivo general y los específicos planteados. Asimismo, el paradigma se refiere al conjunto de técnicas y conocimientos compartidos por una comunidad especializada, que ofrecen modelos en donde puede encajar el modo de desarrollo de nuestro problema elegido. (Guillen, Sánchez & Begazo, 2020)

En esta investigación se empleó el paradigma interpretativo, ya que, explicaremos nuestra problemática mediante doctrina, y resoluciones emitidas por Indecopi ya establecidas, con el afán de explicar la necesidad de una incorporación de medidas correctivas genéricas y específicas en la Ley N°29946 ante cláusulas abusivas en los contratos de seguros, mediante el análisis e interpretación de esa documentación y demás datos recopilados tanto de forma nacional como internacional sobre la problemática a resolver.

Siguiendo esta línea, existen varios tipos de investigación, pero se ha universalizado en dos importantes: investigación básica, que desarrolla la curiosidad de saber el por qué, como o donde, siendo preguntas que nacen de la propia naturaleza; y, la investigación aplicada que

deriva de un problema ya conocida por el investigador, en donde su aporte va más allá de explicar las causas o consecuencias. (Nieto, 2018)

Por lo tanto, esta investigación responde a una investigación aplicada, ya que, buscamos solucionar el problema de la poca seguridad jurídica existente en la ley de seguros ante casos concretos, mediante una propuesta de incorporación de medidas correctivas. Asimismo, la investigación será documental dado a que implica un análisis exhaustivo de documentación recopilada (doctrina, y resoluciones), que servirá para el sustento que se quiere implementar. En este sentido, se tendrá en cuenta los conocimientos adquiridos mediante la investigación y el análisis de fuentes doctrinales y jurisprudenciales.

Para lograr el objetivo planteado en nuestra investigación, se ha decidido utilizar como técnica el análisis de documentación relevante, para poder identificar factores importantes que derivan de las causas de mi problema, y posteriormente analizar el impacto y criterios idóneos que me servirán para desarrollar la propuesta que se pretende en esta investigación.

Además, la ley de seguros vigente N°29946 es la principal fuente que se tomó en cuenta, para poder advertir la ausencia de medidas correctivas de las aseguradoras, se hizo uso de los aportes doctrinarios obtenidos mediante fuentes como libros y entrevistas de autores nacionales e internacionales sobre todo para identificar las causas iniciales del problema, así como de diversas tesis con un enfoque similar al propuesto, tanto nacionales como internacionales, coincidiendo en la necesidad de una regulación para la protección jurídica de los consumidores, y también se ha utilizado revistas y artículos que nos dan un enfoque específico sobre las cláusulas abusivas y datos concretos sobre estudios de una población exacta para determinar la eficiencia de Indecopi ante el problema planteado.

Resultados y discusión

En el presente capítulo se sustenta la propuesta y el aporte de la investigación, evidenciado en el análisis y discusión de los resultados en función de los objetivos establecidos para el presente estudio; por ello, se examinó el impacto de las denuncias por cláusulas abusivas en los contratos de seguros por parte del consumidor y las consecuencias para las aseguradoras en Perú; luego, se identificaron los factores que contribuyen a la existencia de cláusulas abusivas en los contratos de seguros emitidos por las aseguradoras; además, se analizaron los criterios de medidas correctivas idóneas que aplicó el ente fiscalizador ante denuncias de contratos con cláusulas abusivas. Finalmente, como resultado de la discusión anterior, se presentó la propuesta de incorporación de las medidas correctivas en la Ley de seguros N°29946 ante

cláusulas abusivas en los contratos de seguros a fin de combatir esta infracción y proteger el derecho del consumidor de los asegurados.

Repercusiones de las denuncias de cláusulas abusivas en los contratos de seguros por parte del consumidor y las consecuencias para las aseguradoras en Perú

En este apartado se examinó el impacto de las denuncias por cláusulas abusivas en los contratos de seguros por parte del consumidor y las consecuencias para las aseguradoras en Perú, a fin de conocer los patrones de conducta empresariales. Por tanto, se ha tomado en cuenta la teoría de la información asimétrica acuñada por Akerlof (1970), cuyo sustento se basa en la falta de igualdad de información por las partes, bien sea del producto, del servicio ofrecido, de la calidad e inclusive del precio, derivando así una desventaja a una de las partes y por tanto un impacto negativo para las personas. A su vez también nos hemos respaldado en la teoría del interés público (Adam Smith, 1776), donde se señala que se busca lograr un fin común para una colectividad, y que es necesario un control de intereses para advertir un buen funcionamiento del organismo público.

En base a lo expuesto, en el Perú los consumidores se ven obligados a aceptar condiciones previamente redactadas por las aseguradoras, sin posibilidad de negociación ni revisión detallada de las cláusulas. Esta realidad ha facilitado la inserción de cláusulas abusivas que restringen derechos, excluyen coberturas esenciales o limitan las obligaciones de las empresas, generando una situación de vulnerabilidad para los asegurados. Ante ello, Sierra & Villegas (2020) en su tesis plantean que existe un desequilibrio en los contratos de seguros debido a que estos se ejecutan por adhesión, y por consiguiente conlleva a que las aseguradoras puedan poner cláusulas ambiguas, poco claras o abusivas. La intervención de Indecopi como ente regulador ha sido clave para fiscalizar estas prácticas, proteger a los consumidores y corregir distorsiones contractuales.

A continuación, se presenta la Tabla 1, que muestra el impacto de las denuncias presentadas ante Indecopi, cabe señalar que no existe una cifra exacta del número de denuncias relacionadas específicamente con cláusulas abusivas en contratos de seguros. Sin embargo, el Servicio Nacional de consumidor, a grandes rasgos señala que en el año 2023 recibió 9.215 reclamos contra compañías de seguros generales, donde el 7,6% del total fue del mercado financiero y el 75% (6.952 casos) correspondió a seguros de automóviles, donde las principales quejas fueron negativas de cobertura, exclusiones contractuales y cobros indebidos. Aunado a ello, Indecopi

informó que, desde enero de 2022 hasta junio de 2023, se han registrado más de 3.300 denuncias ante la Comisión de Protección al Consumidor, sin embargo, como se mencionó, no existe una cifra específica por cada año, ni de las categorías como tal; no obstante, en la página oficial de Indecopi se puede acceder a todas las denuncias clasificadas por año y por especialidad; para los fines de la presente investigación, se han considerado únicamente aquellas que se enmarcan dentro de la categoría de “Protección al Consumidor”. Esta selección de expedientes se justifica por la diversidad de consecuencias impuestas por Indecopi, lo cual permite realizar un análisis más amplio sobre el alcance de sus decisiones administrativas en la defensa del interés público.

Tabla 1

Impacto de las denuncias por cláusulas abusivas

Ítem	Denuncia Asunto (Cláusula abusiva)	Consecuencia	Impacto
1	Expediente 0035-2017/CPC-INDECOPI-LAL (Limitación de kilometraje)	La Positiva Seguros recibió una multa de 5 UIT y Nor Peruana Corredores de Seguros una de 1 UIT	Se evidencia un impacto económico al imponerse esa multa a la aseguradora. Y a la vez al asegurado por asumir gastos que no pensaba que el seguro cubriría.
2	Expediente N°473-2021/CCI (Exclusión de cobertura por enfermedades contagiosas declaradas por el Ministerio de Salud)	La comisión ordenó que la aseguradora Mapfre otorgara la cobertura del seguro en un plazo no mayor de quince días hábiles a partir de la notificación de la resolución, cumpliendo así con el servicio contratado y restaurando el estado patrimonial previo a la infracción.	Se evidencia un impacto legal, dado que hubo una garantía del cumplimiento contractual y la restitución del derecho del consumidor
3	Expediente N.° 728-2022/CC2 (Negar cobertura para enfermedades preexistentes)	Multa de 30 UIT (aproximadamente S/ 114,000) y orden de emitir una póliza con la misma cobertura y beneficios que el seguro de salud anterior ofrecido por Pacífico EPS.	Impacto legal (restaurativo) y económico, ya que se dio una corrección de aquella práctica discriminatoria y se restituyó el estado inicial del consumidor.
4	Expediente N.° 0726-2023/CC2 (Cláusula que indicaba "no se aceptan cambios ni devoluciones" en los comprobantes de pago)	Orden de retirar la cláusula abusiva de los comprobantes de pago en un plazo máximo de 15 días hábiles y disposición de inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.	Impacto legal, pues se eliminaron las cláusulas que vulneraron el derecho a reclamos y también un impacto social, al causar desprestigio a la empresa aseguradora.

Nota: Indecopi, es su portal de denuncias: <https://servicio.indecopi.gob.pe/buscadorResoluciones/tribunal.seam>

Ahora bien, con relación a la revisión de la Tabla 1, se constata que las sanciones impuestas a las aseguradoras, no son hechos aislados, sino que responden a patrones de comportamiento empresarial que buscan maximizar sus beneficios a costa de limitar sus obligaciones y consecuentemente dejar sin cobertura al asegurado, generando una incertidumbre al mismo.

Así, el caso de la aseguradora La Positiva (expediente del ítem 1), fue sancionada mediante multa, por emitir una cláusula que restringe la cobertura del seguro a un determinado kilometraje, esta fue considerada abusiva porque introduce una condición que no guarda una relación razonable con el riesgo asegurado, puesto que, indicaba que, si superaba los 2,500 km de recorrido promedio mensual, la aseguradora estaba exento de brindar la cobertura. Esta restricción, aunque haya sido comunicada al consumidor resulta desproporcionada, ya que no se justifica técnicamente con el tipo de seguro ofrecido, limitar el servicio por una variable como el kilometraje puede ser visto como una forma de reducir la responsabilidad del asegurador sin otorgar una contraprestación equivalente al consumidor. Este tipo de cláusulas generan inseguridad jurídica en los asegurados, quienes creen estar cubiertos por un contrato que en la práctica realmente no es así, pues estas mismas aseguradoras son quienes les imponen barreras inesperadas para acceder al beneficio contratado. Ante este tipo de denuncias, mediante el caso presentando se evidencia que genera un impacto económico tanto para la aseguradora como el asegurado, ya que no solo recae en la consecuencia de la multa como tal, sino también en la necesidad del consumidor de asumir gastos imprevistos por creer contar con una cobertura inexistente, generando así un desequilibrio que encaja con lo señalado por Sierra & Villegas (2020) dado que los contratos de adhesión tienden a contener disposiciones (no negociables) que vulneran los principios de equidad y transparencia lo que permite que estas cláusulas se impongan sin posibilidad de revisión.

De forma similar, en el caso de la aseguradora Mapfre (expediente del ítem 2), se observa la existencia de una cláusula abusiva, que en ese tiempo era particularmente cuestionable el por qué se excluían coberturas ante situaciones de salud pública que precisamente requerían mayor protección, como epidemias o pandemias, dejando al consumidor desamparado en los momentos en los que más necesitaba del seguro. Este tipo de denuncias generó un impacto legal, dado que el incumplimiento del contrato de seguro en estas circunstancias afectaba directamente derechos fundamentales como la salud y la vida. Asimismo, desde el punto de vista del consumidor, la restitución patrimonial y el reconocimiento del derecho a la cobertura significan una protección directa frente a una conducta evasiva de la aseguradora, además, se evidenció que las aseguradoras posteriormente no pueden excluir coberturas esenciales de forma arbitraria, lo que eleva los estándares éticos del sector asegurador. La medida adoptada responde a un criterio de interés público, al asegurar que las coberturas pactadas no sean restringidas arbitrariamente bajo criterios de exclusión no compatibles con el contexto sanitario, como se sustenta en la teoría del interés público.

Otro caso representativo es el caso de Pacífico EPS (expediente del ítem 3), donde se sancionó con 30 UIT a Pacífico Seguros por negar cobertura a enfermedades preexistentes, vulnerando los principios de la Ley del Contrato de Seguro N.º 29946, si bien es cierto, algunas exclusiones por enfermedades preexistentes pueden estar justificadas, en este caso se comprobó que la aseguradora no informó con claridad estas restricciones y luego las usó como excusa para no cubrir al paciente, asimismo el impacto aquí es restaurativo y correctivo, pues se obliga a la aseguradora a emitir una póliza que respete las condiciones anteriores, lo que devuelve al consumidor a un estado de protección legítimamente esperado. Esta medida evita la exclusión sistemática de personas con condiciones médicas, lo que tiene también un fuerte impacto social al promover una mayor inclusión en los servicios de salud. Además, presiona al sector para que revise sus políticas de suscripción bajo criterios de proporcionalidad y transparencia. Este caso reafirma el desequilibrio contractual señalado por Sierra & Villegas (2020) y sobre todo la teoría de información asimétrica (Akerlof, 1970), pues el cliente no tenía información completa sobre cómo se definía o aplicaba la “preexistencia” donde la redacción ambigua permite a las aseguradoras interpretar a su favor una cláusula perjudicial y a su vez muestra la necesidad de intervención de la entidad fiscalizadora para evitar que las aseguradoras se beneficien de condiciones abusivas sustentada en la teoría del interés público (Adam Smith, 1776)

Bajo este mismo análisis, en el último caso (expediente del ítem 4) se evidencia una práctica común: la inclusión de cláusulas que indican “no se aceptan cambios ni devoluciones”, de la consecuencia evidenciada en el presente cuadro, se evidencia un impacto legal, en la medida que reafirma que los derechos del consumidor son irrenunciables y no pueden ser limitados unilateralmente por el proveedor y a la par y más importante es el impacto social, pues con ello se genera una alerta pública sobre prácticas engañosas, contribuyendo a una mayor conciencia del consumidor respecto a sus derechos, ello implica una pérdida de credibilidad para la empresa involucrada, lo que puede traducirse en consecuencias comerciales negativas. Esta resolución demuestra la capacidad del ente fiscalizador para ejercer control preventivo sobre prácticas contractuales que vulneran el derecho a la información y a un trato justo sustentada en la teoría del interés público (Adam Smith, 1776).

En conjunto, los casos analizados demuestran que las denuncias por cláusulas abusivas tienen un impacto social, económico y legal ante las conductas empresariales en el sector asegurador peruano. No solo generan sanciones económicas significativas, sino que promueven cambios estructurales en los contratos de adhesión buscando equilibrar las relaciones de consumo. Además, se demuestra cómo el control estatal, enmarcado en el interés público, puede

minimizar los efectos negativos de la información asimétrica y proteger efectivamente a los consumidores.

Factores que conllevan a la existencia de cláusulas abusivas en los contratos seguros emitidos por las aseguradoras

En este apartado se identificó los factores que contribuyen a la existencia de cláusulas abusivas en los contratos de seguros emitidos por las aseguradoras, con el objetivo de comprender las causas estructurales y prácticas que permiten su inserción, persistencia y aplicación en los contratos de seguros. Para ello, se ha considerado como sustento principal la teoría contractual y de adhesión (Demogue, 1926), la cual sostiene que, en los contratos estandarizados o masivos, una de las partes (por lo general el proveedor) impone las condiciones sin posibilidad de negociación por parte del consumidor. De forma complementaria, se aplica la teoría de la información asimétrica (Akerlof, 1970), donde coloca al asegurado en una posición desventajosa, dado a la falta de información. Este escenario es aprovechado por las aseguradoras para introducir cláusulas poco claras, ambiguas o que restringen excesivamente los derechos del consumidor.

Además, Mendoza (2023), en su estudio planteado concuerda en que uno de los factores que favorecen la aparición de cláusulas abusivas es la desinformación del asegurado. El autor identifica que muchos reclamos surgen no por fallas en la cobertura en sí, sino por una comprensión errónea del contenido del contrato, lo cual puede ser producto de redacciones técnicas o de la falta de transparencia en la explicación de los términos por parte del intermediario o la compañía. En la misma línea, Madueño (2020), sostiene que muchas de estas condiciones contractuales tienen un diseño intencionalmente ambiguo, lo cual permite a las empresas aseguradoras interpretar a su favor ciertas situaciones, especialmente al momento de definir siniestros o activar coberturas. En base a ello se realizó la tabla 2:

Tabla 2

Factores que contribuyen a la existencia de cláusulas abusivas

Ítem	Factor	Consecuencia
1	Contratos por adhesión	Imponer condiciones unilaterales que limiten obligaciones sin resistencia contractual.
2	Información asimétrica	Aprovechar el desconocimiento del asegurado para limitar su acceso a beneficios o coberturas.
3	Redacción ambigua o muy técnica	Permitir interpretaciones favorables presumiendo la buena fe de las aseguradoras para limitar el acceso de beneficios y cobertura a los asegurados.
4	Falta de medidas correctivas en Ley de seguros N°29946	Insertar cláusulas limitativas con menor riesgo de intervención estatal.

Nota: Calderón. (2020). Las cláusulas abusivas

De la tabla presentada, se afirma que los factores que contribuyen a la existencia de cláusulas abusivas en los contratos de seguros revelan un patrón de desequilibrio estructural entre las aseguradoras y los consumidores, pues como primer punto por ser contratos por adhesión, ello permite que las empresas impongan condiciones sin posibilidad de negociación, generando una clara desventaja para el asegurado, pues en estos contratos el consumidor no puede modificar ninguna de las cláusulas propuestas; esta imposición unilateral, corrobora lo sustentado por Demogue (1926) en su teoría contractual y de adhesión configura, pues se evidencia un claro desequilibrio de poder en favor de las aseguradoras, dado que, el asegurado se ve obligado a aceptar condiciones ya redactadas, muchas veces sin comprender su real alcance. Esto también es abordado en la tesis de Madueño (2020), quien sostiene que los contratos por adhesión permiten a las empresas normalizar prácticas abusivas, amparadas en la legalidad del consentimiento formal, aunque este sea desinformado o viciado por desconocimiento.

A esto se suma la información asimétrica, que muestra cómo el desconocimiento técnico y legal del consumidor es aprovechado para restringir coberturas o beneficios esenciales. Esto se confirma con la teoría de la información asimétrica de Akerlof (1970), según la cual las aseguradoras, al tener mayor conocimiento sobre productos, riesgos y lenguaje contractual, aprovechan la ignorancia del consumidor insertando cláusulas limitativas disfrazadas de condiciones técnicas. No obstante, (Navarro, 2019) sostiene que, en seguros, el asegurado tiene mayor información, ya que conoce mejor sus riesgos y decide si la póliza le conviene. Sin embargo, nuestra posición es que esta desigualdad informativa genera desventajas prácticas para el asegurado al momento de ejercer sus derechos, no en la etapa previa. Mendoza (2023) respalda esta postura al señalar que la mayoría de reclamos surgen por mala interpretación o desconocimiento del contrato, no por negativa explícita a la cobertura. Es decir, los asegurados conocen su necesidad, pero no entienden lo que firman, lo que las empresas aprovechan para limitar obligaciones sin que el usuario lo note, generando una ventaja evidente para las aseguradoras.

Asimismo, la redacción ambigua o excesivamente técnica de las cláusulas fortalece la posición de las aseguradoras, ya que posibilita interpretaciones unilaterales bajo la presunción de buena fe empresarial, debilitando la protección al consumidor, siendo así uno de los mecanismos más eficaces para ocultar condiciones desfavorables bajo apariencia de legalidad. Al redactar cláusulas con un lenguaje excesivamente técnico o ambiguo, las aseguradoras se

aseguran de poder interpretarlas a su favor en caso de conflictos, muchas veces bajo el principio de buena fe empresarial. Esta situación es analizada por Madueño (2020), quien afirma que existe una intencionalidad en la ambigüedad, pues al no ser claramente comprendida por el asegurado, la empresa tiene más margen de maniobra para negar beneficios. Desde la perspectiva de Akerlof, esto también es un uso estratégico de la asimetría informativa, pues no se trata solo de falta de información, sino de información malintencionada.

Finalmente, se advierte que la falta de medidas correctivas en la Ley de Seguros N°29946, es otro factor clave para la existencia de cláusulas abusivas, aunque la Ley de Contrato de Seguro establece ciertos principios, no cuenta con mecanismos efectivos ni suficientes sanciones automáticas que eviten la inclusión de cláusulas abusivas. Esto facilita la impunidad de las aseguradoras, ya que los controles son tardíos y, muchas veces, dependen de que el consumidor denuncie. En este contexto, las aseguradoras evalúan el riesgo regulatorio como bajo, lo que las incentiva a seguir insertando cláusulas que solo serán retiradas si alguien las cuestiona. Este vacío legal refuerza lo señalado en la tesis de Mendoza (2023), quien propone la necesidad de fortalecer la regulación preventiva para evitar la repetición de estas prácticas.

Por tanto, estos factores evidencian la urgencia de la existencia de medidas correctivas para evitar que futuros asegurados vuelvan a firmar contratos de seguros bajo las mismas condiciones ya observadas, donde el respaldo teórico de Demogue y Akerlof, junto con los aportes contemporáneos de Mendoza y Madueño, evidencia que las cláusulas abusivas no surgen por error, sino como resultado de factores estructurales profundamente arraigados. Esto pone de manifiesto la urgencia de reformas normativas, mayor fiscalización por parte de Indecopi, y una revisión del modelo contractual vigente en el sector asegurador.

En síntesis, la existencia de cláusulas abusivas en los contratos de seguros responde a una combinación de factores que son: la existencia de contratos por adhesión, información asimétrica, redacción ambigua o muy técnica y la falta de medidas correctivas para dichas aseguradoras y todo ello configura un entorno donde el consumidor queda en desventaja frente a las decisiones y condiciones impuestas por las aseguradoras.

Análisis de los criterios de medidas correctivas idóneas que aplicará el ente fiscalizador ante denuncias de contratos con cláusulas abusivas

En este apartado se analizó los criterios de medidas correctivas que aplica el ente fiscalizador ante denuncias de contratos con cláusulas abusivas, con el fin de comprender los mecanismos

correctivos que permiten reequilibrar la relación contractual en favor del consumidor. Para ello, se tomó como base la teoría del interés público (Adam Smith, 1776), donde plantea que las decisiones de los organismos públicos deben orientarse a proteger el bien común. Desde esta visión, se considera fundamental no solo sancionar a las empresas que vulneran derechos, sino establecer medidas que restauren los derechos afectados y eviten la repetición de conductas lesivas para el consumidor. Este análisis también se respalda en las investigaciones de Cueva (2023) y Carranza (2020), quienes advierten que la Ley de Contrato de Seguros N.º 29946 resulta insuficiente para enfrentar los abusos contractuales.

Es necesario, recalcar que dicha ley solo contiene cinco artículos vinculados a cláusulas abusivas, la cual no establece cuáles serán las sanciones y medidas correctivas que se adoptarán, sino que dejan esta facultad a criterio del ente fiscalizador (Indecopi). En este contexto, es clave distinguir entre dos tipos de intervenciones estatales, para ello presento la tabla 3:

Tabla 3

Diferencias entre sanción y medida correctiva

Ítem	Criterio	Sanción	Medida correctiva
1	Naturaleza	Punitiva: busca castigar la infracción	Restaurativa/Preventiva: busca reparar el daño y evitar su repetición
2	Objetivo		Restablecer derechos del consumidor
3	Instrumento típico	Disuadir conductas ilícitas Multa en UIT	Órdenes de otorgar cobertura, emitir pólizas, retirar cláusulas, entre otros
4	Impacto en el consumidor	Indirecto (disuasión para la empresa)	Directo (recuperación del derecho afectado)
5	Fundamento normativo	Art. 114 del Código de Protección y Defensa del Consumidor	Arts. 115 y 116 del Código de Protección y Defensa del Consumidor
6	Temporalidad de efecto	Generalmente posterior al hecho	Inmediata y con efecto correctivo sobre el acto vulnerador

Nota: Artículos 114, 115 y 116 del Código de Protección y Defensa del consumidor.

De la información analizada se afirma que, si bien las sanciones cumplen una función disuasiva frente a las malas prácticas empresariales, las medidas correctivas resultan más efectivas para restituir derechos específicos del consumidor, especialmente en contratos de seguros, donde la ejecución del servicio está estrechamente ligada al cumplimiento oportuno de condiciones pactadas. Las resoluciones revisadas en el desarrollo del primer objetivo, demuestran que Indecopi ha comenzado a aplicar medidas con mayor frecuencia, buscando no solo sancionar, sino corregir de manera efectiva las consecuencias del abuso contractual.

Ahora bien, es pertinente precisar que Indecopi no ha establecido expresamente criterios específicos para la aplicación de medidas correctivas, sin embargo, el análisis de las resoluciones administrativas líneas arriba, permite identificar y proponer al menos cinco criterios recurrentes que se deben tener en cuenta para su adopción, estos criterios surgen de la práctica administrativa y reflejan un enfoque que responde a los principios de equidad, reparación y prevención.

El primer criterio identificado y por analizar es el grado de afectación de la cláusula abusiva, el cual se refiere a la evaluación de si la cláusula vulnera derechos esenciales del consumidor, como el acceso a la cobertura, el cumplimiento del contrato o la devolución de dinero. Este criterio se evidencia claramente en la resolución N.º 728-2022/CC2, donde se sanciona a Pacífico EPS por limitar injustificadamente la cobertura médica del asegurado, a pesar de que este había cumplido con todas las condiciones contractuales. La cláusula afectaba un derecho esencial, lo cual motivó la aplicación de una medida correctiva orientada a restituir la cobertura. Este criterio se alinea con lo planteado por Carpio (2021), en cuanto a que las decisiones estatales deben buscar la restitución efectiva del derecho afectado y garantizar el equilibrio en las relaciones de consumo. Asimismo, coincide con lo señalado por Cueva (2023), quien sostiene que muchas cláusulas abusivas en contratos de seguros afectan derechos fundamentales de los consumidores, al negar coberturas esenciales a partir de condiciones poco claras o arbitrarias.

El segundo criterio identificado es el impacto patrimonial directo, que implica valorar si la cláusula abusiva generó un perjuicio económico inmediato, verificable y atribuible directamente a la conducta de la aseguradora. En la resolución N.º 473-2021/CCI, se observa cómo la empresa Mapfre negó la activación de una cobertura médica bajo una cláusula excluyente poco clara, obligando al consumidor a asumir gastos médicos con recursos propios. Esta afectación económica concreta justificó una medida correctiva que ordenó a la aseguradora emitir una nueva póliza que restituyera la cobertura negada. Este enfoque tiene sustento en la teoría del interés público, al buscar no solo la sanción del infractor, sino también la reparación del daño ocasionado. Asimismo, Carranza (2020) advierte que muchos consumidores sufren perjuicios económicos inmediatos por cláusulas abusivas, y que tales impactos deben ser el centro de atención de la labor correctiva del ente fiscalizador.

Un tercer criterio observado es la necesidad de restauración del equilibrio contractual, que busca devolver al consumidor al estado patrimonial y contractual en el que se encontraba antes

de la aplicación de la cláusula abusiva. Este criterio es evidente en ambas resoluciones, en las cuales Indecopi no solo impone una sanción económica, sino que ordena modificar las condiciones contractuales y emitir nuevas pólizas, restableciendo los derechos inicialmente vulnerados. Esta lógica restauradora responde directamente a la teoría del contrato por adhesión (Demogue, 1926), que señala que, en contratos estandarizados como los seguros, el consumidor no tiene capacidad de negociación, por lo cual el Estado debe intervenir para restablecer la igualdad entre las partes. Cueva (2023) refuerza esta visión al señalar que muchas aseguradoras diseñan contratos bajo esquemas que perpetúan el desequilibrio, y que es necesario que las medidas correctivas apunten a revertir esas desigualdades estructurales.

El cuarto criterio identificado es la prevención de la reincidencia, el cual se manifiesta cuando Indecopi ordena a las aseguradoras modificar no solo un contrato específico, sino también sus condiciones generales de contratación, para evitar que otros consumidores enfrenten el mismo perjuicio. En el expediente N.º 728-2022/CC2, por ejemplo, se dispuso la eliminación de cláusulas similares en futuros contratos, con el fin de impedir la repetición del abuso. Este criterio se encuentra en sintonía con lo planteado por Carpio (2021), en cuanto a que la función del ente regulador no debe limitarse al caso individual, sino orientarse a proteger colectivamente a los consumidores y evitar prácticas recurrentes. Cueva (2023) también sostiene que los entes fiscalizadores deben actuar como garantes de la equidad contractual en el mercado, promoviendo precedentes administrativos que impidan la reiteración de abusos contractuales por parte de los proveedores.

Finalmente, se identifica como quinto criterio la capacidad de cumplimiento inmediato, el cual consiste en que las medidas correctivas deben ser ejecutables en plazos breves y sin necesidad de recurrir a procesos judiciales complejos. En el caso del expediente N.º 473-2021/CCI, se ordenó que la aseguradora emitiera una nueva póliza con cobertura válida en un plazo corto, asegurando así una solución oportuna para el consumidor. Este criterio responde a una visión eficiente del derecho del consumidor, según la cual la protección efectiva implica no solo reconocer el derecho vulnerado, sino hacerlo exigible de manera práctica y rápida. Carranza (2020) señala que muchas medidas correctivas pierden efectividad si no se aplican con inmediatez, ya que el daño al consumidor puede agravarse con el tiempo.

En síntesis, a pesar de que no existen formalmente criterios establecidos sobre las medidas correctivas idóneas que deberá tomar en cuenta Indecopi ante denuncias de contratos de seguros con cláusulas abusivas, se puede identificar un patrón en las resoluciones administrativas

presentadas con anterioridad, entre ellas: el grado de afectación, el impacto patrimonial directo, la necesidad de restauración del equilibrio contractual, la prevención de reincidencia y la capacidad de cumplimiento inmediato, respondiendo a la necesidad de proteger al consumidor de manera efectiva, restaurando sus derechos vulnerados y previniendo nuevas infracciones, además, consideramos que estos criterios se debe tomar cuenta ya que son un avance en la protección del consumidor en contratos de seguros, dado que, aún existe la ausencia de directrices claras en la Ley N.º 29946 y ello limita su aplicación uniforme y efectiva.

Propuesta de incorporación de las medidas correctivas genéricas y específicas en la Ley de seguros N.º 29946 ante cláusulas abusivas en los contratos de seguros a fin de combatir esta infracción y proteger el derecho del consumidor de los asegurados

En el desarrollo de esta investigación, se identificó que las cláusulas abusivas en los contratos son una realidad que aún no ha tenido una solución eficaz, y pone en evidencia una seria problemática normativa en la Ley N.º 29946; ya que, carece de disposiciones claras y eficaces que permitan a las entidades fiscalizadoras aplicar medidas correctivas ante dichas infracciones, generando así mucha más carga a Indecopi. En la práctica, esta omisión ha generado un escenario de desigualdad estructural entre aseguradoras y consumidores, que se traduce en contratos desequilibrados, con condiciones impuestas de manera unilateral, afectando derechos esenciales de los asegurados.

Además, esta realidad no es ajena a otros países, sin embargo, los países europeos tienen una mayor seguridad jurídica y mayor beneficio a los asegurados, dado que, tienen leyes para cada contrato de seguro específico, abordando mejor las posibles causales de desventaja para el asegurado. Aunado a ello, se pretende unificar leyes europeas, desarrollando una protección del consumidor frente a cláusulas abusivas, sustentada en la Directiva 93/13/CEE del Consejo, de 5 de abril de 1993, la cual establece que las cláusulas no negociadas individualmente que generen un desequilibrio significativo entre los derechos y obligaciones del consumidor y el proveedor serán consideradas abusivas y, por tanto, ineficaces.

Esta directiva se aplica a todos los contratos entre un profesional y un consumidor, excluyendo aquellas cláusulas obligatorias impuestas por disposiciones legales o reglamentarias. Asimismo, se privilegia una interpretación favorable al consumidor ante cualquier ambigüedad contractual, donde las cláusulas declaradas abusivas se consideran nulas, sin que ello afecte la validez del resto del contrato. Este modelo europeo constituye un referente

normativo importante, especialmente para países como Chile, donde también se ha venido desarrollando un marco legal orientado a combatir cláusulas abusivas en los contratos de adhesión, en especial mediante la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores (Ley N.º 19.496), que establece mecanismos administrativos y judiciales para sancionar prácticas contractuales injustas y garantizar la equidad en las relaciones de consumo.

Ante esta problemática, se planteó la siguiente pregunta de investigación orientada a guiar el desarrollo del presente trabajo: **¿Cuál deberá ser el contenido de la propuesta de incorporación de medidas correctivas ante cláusulas abusivas en los contratos de seguros, a fin de proteger a los asegurados?** Esta interrogante surge del reconocimiento de que el actual marco normativo resulta insuficiente para restaurar derechos vulnerados y prevenir nuevas prácticas abusivas, lo cual pone en riesgo la seguridad jurídica y la confianza en el mercado asegurador.

En respuesta a esta problemática, se planteó la siguiente hipótesis de trabajo: **Si en la actualidad la Ley N.º 29946 no establece cuáles serán las medidas correctivas que deben emplear los entes fiscalizadores ante denuncias de cláusulas abusivas, existe una necesidad de su incorporación para proteger el derecho del consumidor de los asegurados.** En base a la casuística estudiada, el contenido de estas medidas debe abarcar: a) La restitución del derecho a cobertura afectado por la cláusula abusiva, b) La eliminación inmediata de la cláusula abusiva del contrato, c) La emisión de una nueva póliza sin restricciones injustificadas, d) la devolución íntegra de los importes cobrados indebidamente.

El sustento teórico principal de esta propuesta se basa en la teoría contractual y de adhesión (Demogue, 1926), que señala cómo en los contratos de seguros el consumidor actúa en posición de desventaja, al no poder negociar condiciones impuestas por la aseguradora. Esta debilidad estructural facilita la inserción de cláusulas abusivas. Asimismo, se considera la teoría del interés público (Adam Smith, 1776) que sostiene que la intervención del Estado debe priorizar la reparación del derecho afectado, más allá de la sanción, restableciendo el equilibrio en las relaciones contractuales. En este contexto, se propone que la Ley N.º 29946 incorpore de forma expresa medidas correctivas donde no solo tendrían un efecto inmediato y reparador para el asegurado, sino que permitirían establecer una protección preventiva que disuada futuras prácticas contractuales lesivas por parte de las aseguradoras.

Como parte de la propuesta de incorporación de medidas correctivas en la Ley de Seguros N.º 29946, se plantea también el fortalecimiento del rol de fiscalización preventiva y correctiva del ente supervisor. En ese sentido, es fundamental establecer una supervisión periódica obligatoria por parte de Indecopi sobre las cláusulas incorporadas en los contratos ofertados por las empresas aseguradoras, a fin de detectar con antelación la presencia de cláusulas abusivas y evitar su aplicación. Asimismo, se propone facultar a Indecopi para que, en casos excepcionales y frente a infracciones graves o reiteradas, pueda solicitar formalmente a la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS) el inicio de un procedimiento de cancelación o anulación de la licencia de funcionamiento de la aseguradora infractora, promoviendo así la responsabilidad institucional mancomunada. Finalmente, debe establecerse la obligación de realizar revisiones constantes y coordinadas entre Indecopi y la SBS sobre los contratos de seguros vigentes, garantizando una vigilancia permanente que salvaguarde los derechos del consumidor y asegure un mercado de seguros justo y transparente.

Tabla 4

Propuesta de incorporación de las medidas correctivas genéricas y específicas en la Ley de seguros N°29946 ante cláusulas abusivas en los contratos de seguros

Norma Actual	Propuesta de incorporación
La Ley N.º 29946 no contempla expresamente medidas correctivas ante cláusulas abusivas en contratos de seguros. Tampoco establece mecanismos claros de fiscalización preventiva ni sanciones específicas.	Incorporación de los artículos 44-A, 44-B y 44-C en la Ley N.º 29946 – Ley del Contrato de Seguro
	<p>Artículo 44-A – Medidas Correctivas ante Cláusulas Abusivas En caso de detectarse cláusulas abusivas en los contratos de seguros, la autoridad competente podrá imponer, sin perjuicio de otras sanciones, las siguientes medidas correctivas supeditadas a cada caso en particular:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Restitución del derecho a cobertura afectado por la cláusula abusiva. b) Eliminación inmediata de la cláusula abusiva del contrato. c) Emisión de una nueva póliza sin restricciones injustificadas. d) Devolución íntegra de los importes cobrados indebidamente.
	<p>Artículo 44-B – Supervisión Preventiva Las empresas aseguradoras deberán someter a revisión previa y obligatoria, por parte de INDECOPI, las cláusulas generales de sus contratos de seguros. Esta revisión será periódica y tendrá como objetivo identificar posibles cláusulas abusivas antes de su oferta al público.</p>
	<p>Artículo 44-C – Coordinación Interinstitucional y Sanciones Excepcionales INDECOPI podrá solicitar formalmente a la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS) analice el inicio de los procedimientos administrativos sancionadores o en todo caso la cancelación o anulación de la licencia de funcionamiento de una aseguradora en casos de infracciones graves o reiteradas relacionadas con cláusulas abusivas.</p> <p>La SBS y el INDECOPI deberán realizar revisiones conjuntas y periódicas sobre los contratos de seguros vigentes, para garantizar la protección efectiva de los derechos del consumidor.</p>

Nota: Elaboración propia (2025)

Esta propuesta se respalda además en las tesis de Cueva (2023) y Carranza (2020), quienes coinciden en señalar la necesidad de una modificación normativa que refuerce la seguridad jurídica de los asegurados. Cueva propone que la Ley N.º 29946 sea modificada para brindar una protección clara a las víctimas de accidentes, mediante una regulación más estricta que elimine la discrecionalidad de interpretación en los contratos. Por su parte, Carranza sostiene que incorporar medidas específicas para evitar el desamparo de los asegurados no solo es necesario, sino urgente, ante la constante vulneración de derechos provocada por cláusulas contractuales injustas y la falta de una respuesta uniforme del marco legal.

En síntesis, la incorporación de medidas correctivas en la Ley de Seguros N.º 29946 permite enfrentar de forma directa los abusos contractuales, restaurar la equidad en las relaciones asegurador-consumidor y garantizar una protección real, efectiva e inmediata de los derechos del asegurado, ya que, esta modificación legislativa constituiría un avance decisivo hacia un sistema contractual más justo y equilibrado.

Conclusiones

De los casos analizados se concluyó que las denuncias por cláusulas abusivas tienen un impacto social, económico y legal en las aseguradoras peruanas, ya que, no solo generan sanciones económicas significativas, sino que también han obligado a las empresas aseguradoras a modificar o retirar cláusulas contractuales contrarias al equilibrio y la buena fe contractual, además que ante dichas denuncias generan un rechazo social que puede afectar la confianza de potenciales clientes en sus productos y servicios.

La existencia de cláusulas abusivas en los contratos de seguros responde a una combinación de factores que son: la existencia de contratos por adhesión, información asimétrica, redacción ambigua o muy técnica y la falta de medidas correctivas para dichas aseguradoras y todo ello configura un entorno donde el consumidor queda en desventaja frente a las decisiones y condiciones impuestas por las aseguradoras.

A pesar de que no existen criterios expresos establecidos por Indecopi respecto a medidas correctivas idóneas ante denuncias por cláusulas abusivas en contratos de seguros, del análisis de las resoluciones emitidas se identificó un patrón común en la aplicación de dichas medidas, entre los criterios considerados destacan: el grado de afectación de la cláusula, el impacto patrimonial directo sobre el asegurado, la necesidad de restaurar el equilibrio contractual y la prevención de reincidencia por parte de la aseguradora. No obstante, la ausencia de directrices

claras y específicas en la Ley N.º 29946 limita la aplicación uniforme y efectiva de estas medidas, lo cual evidencia la necesidad de fortalecer el marco regulatorio para garantizar mayor coherencia y seguridad jurídica en la supervisión de estas prácticas.

De la normativa analizada, se evidencia la ausencia de medidas correctivas en la Ley de Seguros N.º 29946, lo cual limita la protección efectiva frente a cláusulas abusivas. Por ello, se propone incorporar los artículos 44-A, 44-B y 44-C, que establezcan acciones concretas para restituir derechos vulnerados y corregir condiciones contractuales. La propuesta incluye también el fortalecimiento de la fiscalización preventiva y la coordinación entre Indecopi y la SBS, permitiendo, en casos graves, la aplicación de sanciones excepcionales. Estas medidas buscan equilibrar la relación contractual y garantizar un mayor nivel de protección para los asegurados.

Recomendaciones

Al Congreso de la República del Perú se recomienda que modifique la Ley N.º 29946 (ley de seguros) e incorpore artículos específicos que permitan la aplicación de medidas correctivas, asegurando así la protección efectiva de los derechos de los asegurados.

Al Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI) se propone que establezca lineamientos técnicos vinculantes sobre criterios de medidas correctivas aplicables ante la detección de cláusulas abusivas en contratos de seguros, con el fin de estandarizar su actuación y fortalecer la seguridad jurídica del consumidor.

A la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS) se insta coordinar con INDECOPI la realización de inspecciones periódicas y revisiones contractuales preventivas sobre las condiciones generales de las pólizas de seguros, promoviendo la detección temprana de cláusulas abusivas y su eliminación antes de la afectación al asegurador

Al Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, se recomienda a través de la Dirección General de Transparencia, desarrollar campañas informativas y educativas dirigidas al público en general, enfocadas en los derechos del asegurado, la lectura crítica de contratos de seguros y los canales de denuncia ante posibles abusos contractuales.

Referencias

- Aldana, M., Higa, C. A., & Melgar, K. A. (2016). *Las medidas correctivas en el marco de la fiscalización ambiental de la OEFA*. Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental. <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1256633/Las%20medidas%20correctivas%20en%20el%20marco%20de%20la%20fiscalizaci%C3%B3n%20ambiental%20del%20OEFA%20.pdf>
- Arias, J. L. (2021). *Diseño y metodología de la investigación*. Editorial Enfoques Consulting EIRL. https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w26022w/Arias_S2.pdf
- Arnau, L., & Sala, J. (2020). *La revisión de la literatura científica: Pautas, procedimientos y criterios de calidad*. https://ddd.uab.cat/pub/recdoc/2020/222109/revliltcie_a2020.pdf
- Bazan, A. A. (2018). *Las cláusulas abusivas de contratación y su doble régimen legal en el ordenamiento jurídico peruano: Invalidez vs. ineficacia*. <http://hdl.handle.net/20.500.12423/1483>
- Carlino, P. (2021). *Antecedentes y marco teórico en los proyectos de investigación: Aportes para construir este apartado* [Material de cátedra]. Universidad Pedagógica Nacional de Argentina. <https://www.aacademica.org/paula.carlino/274>
- Carpio, C. A. (2021). *El reconocimiento de responsabilidad y su vinculación con las medidas correctivas y provisionales en el marco de la Ley del Procedimiento Administrativo General* [Tesis de licenciatura]. Universidad Católica de Santa María. <https://repositorio.ucsm.edu.pe/server/api/core/bitstreams/28803b4a-a520-452e-a69c0560ef8ed364/content>
- Carranza, M. (2020). *Modificación de la Ley N° 29946, Ley de Contrato de Seguros en caso de accidente, evitaría el desamparo de la víctima* [Tesis de licenciatura]. <https://hdl.handle.net/20.500.12802/7526>
- Calderón, X., Valdez, D., & Obando, M. (2010). Las Cláusulas Abusivas. *Derecho & Sociedad*, (34), 151-164. <https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechoysociedad/article/view/13338>
- Congreso de la República del Perú. (2010). *Código de Protección y Defensa del Consumidor, Ley N.° 29571*. <https://www.gob.pe/institucion/indecopi/informes-publicaciones/4004028-codigo-de-proteccion-y-defensa-del-consumidor-2da-edicion>
- Cauvi, P. (2021). *Guía sobre el régimen legal aplicable a las medidas correctivas dictadas por el OEFA*. <https://prcp.com.pe/wp-content/uploads/2021/04/Guia-sobre-el-regimen-legalaplicable-a-las-medidas-correctivas-dictadas-por-el-OEFA.pdf>
- Cueva, J. H. (2023). *Modificatoria de la Ley N° 29946 para brindar seguridad jurídica a las víctimas en caso de accidentes* [Tesis de maestría]. <https://hdl.handle.net/20.500.12802/10598>
- Cuevas, J. (2021). Noción de cláusulas abusivas e identificación de tipologías en el contrato de seguro. *Unilibre*, 26. <https://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/20487/Noci%c3%b3n%20de%20cl%c3%a1usula.pdf?sequence=2&isAllowed=y>
- Cursi, D., & Cruz, A. (2022). *Los contratos por adhesión y la desprotección de los derechos de los consumidores en las entidades financieras de la ciudad del Cusco, 2020–2021* [Tesis de licenciatura]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/92922>

- De la Vega, G. (2022, julio 6). *Medidas correctivas y cautelares en el procedimiento administrativo sancionador*. Pasión por el Derecho.
<https://lpderecho.pe/medidas-correctivas-y-cautelares-en-el-procedimiento-administrativo-sancionador/>
- Diario Oficial de la Unión Europea. (2010). *Carta de los derechos fundamentales de la Unión Europea*.
<https://www.boe.es/doue/2010/083/Z00389-00403.pdf>
- Elizalde, O. (2020). *Teoría de la información asimétrica*.
<https://es.linkedin.com/pulse/teor%C3%ADa-de-la-informaci%C3%B3n-asim%C3%A9trica-oscar-jaime-elizalde>
- Espinoza, D. M. (2023). *Contratos de adhesión y la vulneración al principio de autonomía de la voluntad de las partes* [Tesis de pregrado, Universidad de Cuenca].
<https://bit.ly/4hd8uQh>
- Espinoza, E. E. (2022). *El problema, el objetivo, la hipótesis y las variables de la investigación*. Editorial EXCED, 26.
<https://institutojubones.edu.ec/ojs/index.php/portal/article/view/320/608>
- Falconi, M. (2022). Cláusulas abusivas y los derechos de los consumidores en Ecuador. *CHK Revista Científica de Humanidades y Ciencias Sociales*, 1(18).
<https://doi.org/10.37135/chk.002.18.13>
- Fernández, V. H. (2020). Tipos de justificación en la investigación científica. *Estudios de Educación y Tecnología en Salud*, 4(3), 12.
<https://doi.org/10.33970/eetes.v4.n3.2020.207>
- Flores, R. C. (2022). *Eficacia de las medidas correctivas interpuestas por INDECOPI para la protección del consumidor en el sector financiero, Región San Martín 2017–2019* [Tesis de licenciatura]. Universidad Nacional de San Martín.
<https://tesis.unsm.edu.pe/bitstream/11458/4492/1/Derecho%20%20Raysa%20Cristel%20Flores%20Ar%C3%A9valo.pdf>
- Flores, L. D., & Portillo, K. N. (2024). *La efectividad de la normatividad de protección del consumidor, en la regulación y sancionamiento de las cláusulas abusivas en los contratos de adhesión en El Salvador* [Tesis de pregrado, Universidad del Salvador].
<https://oldri.ues.edu.sv/id/eprint/33202/>
- García, F. J. (2023). *El rol de las revisiones sistemáticas de literatura en las tesis doctorales: Procesos y herramientas* [Tesis de maestría]. Universidad de Salamanca.
<https://doi.org/10.5281/zenodo.7831074>
- Grassino, F. A. (2024). *Defensa del consumidor de seguros: Un análisis de la inclusión de prácticas y cláusulas abusivas en los contratos de seguros en Argentina y su control administrativo previo*. Editora Dialéctica.
https://books.google.es/books?id=IRbwEAAAQBAJ&lr=&hl=es&source=gbs_navlinks_s
- Guillén, O. R., Sánchez, M. R., & Begazo, L. H. (2020). *Pasos para elaborar una tesis de tipo correlacional, bajo el enfoque cualitativo, variable categórica, escala ordinal y la estadística no paramétrica*.
<https://cliic.org/2020/Taller-Normas-APA-2020/libro-elaborar-tesis-tipocorrelacional-octubre-19-c.pdf>
- Herrera, K. (2018). *La aplicación de las cláusulas abusivas en el Código de Protección y Defensa del Consumidor y la posible vulneración de los artículos 58° y 59° de la Constitución de 1993* [Tesis de licenciatura Pontificia Universidad Católica del Perú].
<https://core.ac.uk/download/pdf/195808659.pdf>

- Huanhuayo, B. (2022). *Las cláusulas abusivas en los contratos por adhesión y su incidencia en los principios de autonomía privada y libertad contractual*, Huancavelica - 2018 [Tesis de licenciatura Universidad Nacional de Huancavelica].
<https://apirepositorio.unh.edu.pe/server/api/core/bitstreams/d978f70e-a1cd-49f9-b9d2-96a24e49ca1e/content>
- Indecopi. (2017). *Expediente 0035-2017/CPC-INDECOPI-LAL: Limitación de kilometraje*. Comisión de Protección al Consumidor.
- Indecopi. (2021). *Expediente N°473-2021/CCI: Exclusión de cobertura por enfermedades contagiosas declaradas por el Ministerio de Salud*. Comisión de Protección al Consumidor.
- Indecopi. (2021). *Resolución N.º 2637-2021/CC1: Sanción a Mapfre por negarse a activar seguro de desgravamen tras fallecimiento por COVID-19* [Resolución administrativa]
<https://lpderecho.pe/indecopi-sanciona-mapfre-activar-seguro-desgravamen-de-consumidor-resolucion-2637-2021-cc1/>
- Indecopi. (2022). *Expediente N.º 728-2022/CC2: Negar cobertura para enfermedades preexistentes*. Comisión de Protección al Consumidor.
<https://img.lpderecho.pe/wp-content/uploads/2023/11/Resolucion-1723-2023-SPC-Indecopi-LPDerecho.pdf>
- Indecopi. (2022). *Expediente N.º 099-2020/CC3, Comisión de Protección al Consumidor N.º 3*
<https://img.lpderecho.pe/wp-content/uploads/2022/08/RF-54-2022-CC3-LPDerecho.pdf>
- Indecopi. (2023). *Expediente N.º 0726-2023/CC2: Cláusula "no se aceptan cambios ni devoluciones" en comprobantes de pago*. Comisión de Protección al Consumidor.
- Kosset, Y., Bracamonte, G. J., & Monteagudo, D. M. (2024). *Análisis de las cláusulas abusivas en los contratos de adhesión*.
<https://lpderecho.pe/analisis-clausulas-abusivas-contratos-adhesion/>
- Madueño, M. (2020). *Las cláusulas abusivas en los contratos de seguros* [Tesis de grado]. Universidad de Valladolid.
<https://uvadoc.uva.es/bitstream/handle/10324/42767/TFGN.%201338.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Mendoza, R. J. (2023). *Análisis de la mala interpretación del contrato de seguro por parte del consumidor y su impacto en los reclamos y consecuencias para las aseguradoras* [Tesis de licenciatura]. Universidad Privada del Norte.
<https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/33647/Mendoza%20Salcedo%2C%20Romy%20Jackeline.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Navarro, J. A. (2019). *La información asimétrica*. McGraw-Hill Educación.
<https://www.mheducation.es/blog/la-informacion-asimetrica>
- Nieto, N. (2018). Tipos de investigación. *Revista Core*, 4.
<https://core.ac.uk/download/pdf/250080756.pdf>
- Ordoñez, A. (2021). *El contrato de seguro: Ley 389 de 1997 y otros estudios*. Universidad Externado.
<https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=7NyLEAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA5&ots=L0b3uOWPzp&sig=XtnmivzoB31Tu95NGRd5teUTk7A#v=onepage&q&f=false>
- Pérez, J. (2020). *Evolución jurisprudencial en responsabilidad de entidades aseguradoras frente a las cláusulas y prácticas abusivas en los contratos de seguros a partir de la vigente Ley 1328 de 2009* [Tesis de grado]. Universidad Libre.
<https://repository.unilibre.edu.co/handle/10901/22530>
- Prado Prado, G. (2020). La efectiva protección de los consumidores, un nuevo aporte del Tribunal de Justicia de la Unión Europea a la integración europea. *Estudios Internacionales*, 52(196), 159–177.

- <https://doi.org/10.5354/0719-3769.2020.53862>
- Rincón-Andreu, G. (2019). Cláusulas abusivas en contratación bancaria: doble control de transparencia en España y la Unión Europea. *Novum Jus: Revista Especializada en Sociología Jurídica y Política*, 2(13), 105–128.
<https://hdl.handle.net/10983/23591>
- Romero, L. M. (2020). Importancia de la sección “Materiales y métodos” en los artículos científicos. *Revista Comunicar*.
<https://doi.org/10.3916/escuela-de-autores-120>
- Rondoy, C. J. (2020). *Control concurrente y medidas correctivas en la Municipalidad de Tambogrande, Piura* [Tesis de licenciatura]. Universidad César Vallejo.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/54474/Rondoy_BCJSD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Sanz, V. (s.f.). *Protección y garantías que tiene el consumidor frente a las cláusulas abusivas de los contratos de adhesión en Colombia* [Tesis de pregrado, Universidad Libre]. Repositorio Institucional Universidad Libre.
<https://hdl.handle.net/10901/28004>
- SERNAC. (2024). *SERNAC recibió más de 9 mil reclamos relacionados con seguros generales durante 2023*. Servicio Nacional del Consumidor.
<https://www.sernac.cl/portal/619/w3-propertyvalue-14524.html>
- Sentencia del Tribunal Constitucional (Perú) Tribunal Constitucional del Perú. (2012). *Exp. N.º 02175-2011-PA/TC* [Sentencia].
<https://www.tc.gob.pe/jurisprudencia/2012/02175-2011-AA.html>
- Sierra, L., & Villegas, J. (2022). *Análisis de los presupuestos de las cláusulas abusivas en el contrato de seguro bajo la ley colombiana y su aplicación en casos prácticos* [Tesis de grado]. Universidad EAFIT.
<https://repository.eafit.edu.co/server/api/core/bitstreams/287775b8-f374-4656-b37a-90b1fc9e3603/content>
- Soto, R. S. (2020). *La negativa de la cobertura de los seguros vehiculares, a propósito de la falta de registro de las unidades siniestradas* [Tesis de licenciatura]. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas.
<https://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/651629>
- Torres, R. (2015). El contrato de seguro en el Perú: Comentarios a la Ley N° 29946. *LEX*, 11, 89–108.
<http://dx.doi.org/10.21503/lex.v11i11.8>

Anexos

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:	ORDENAMIENTO JURIDICO NACIONAL		
TEMA:	Incorporación de medidas correctivas genéricas y específicas en la Ley N°29946 ante cláusulas abusivas en los contratos de seguros.		
PROBLEMA:	¿Cuál deberá ser el contenido de una propuesta de incorporación de medidas correctivas ante cláusulas abusivas en los contratos de seguros a fin de proteger a los asegurados?		
TESISTA:	Sánchez Samillán, Ana Yulissa		ASESOR: Sánchez Seelen, Víctor Javier
VARIABLES (CATEGORÍAS CONCEPTUALES)	OBJETIVOS:		
1. Contratos de seguros	GENERAL:		
	Proponer la incorporación de las medidas correctivas en la Ley de seguros N°29946 ante cláusulas abusivas en los contratos de seguros a fin de combatir esta infracción y proteger el derecho del consumidor de los asegurados.		
2. Cláusulas abusivas	ESPECÍFICOS:		
3. Medidas correctivas	Examinar el impacto de las denuncias por cláusulas abusivas en los contratos de seguros por parte del consumidor y las consecuencias para las aseguradoras en Perú.	Identificar los factores que contribuyen a la existencia de cláusulas abusivas en los contratos seguros emitidos por las aseguradoras.	Analizar los criterios de medidas correctivas idóneas que aplicará el ente fiscalizador ante denuncias de contratos con cláusulas abusivas.
HIPÓTESIS	Si en la actualidad la Ley N°29946 no establece cuáles serán las medidas correctivas que deben emplear los entes fiscalizadores a las aseguradoras ante denuncias de cláusulas abusivas, existe una necesidad de su incorporación para proteger el derecho del consumidor de los asegurados, por tanto, en base a la casuística estudiada, su contenido debe abarcar: a) Restitución del derecho a cobertura afectado por la cláusula abusiva. b) Eliminación inmediata de la cláusula abusiva del contrato. c) Emisión de una nueva póliza sin restricciones injustificadas. d) Devolución íntegra de los importes cobrados indebidamente.		