



FACULTAD DE DERECHO

**INFORME JURÍDICO DE EXPEDIENTE  
ADMINISTRATIVO N° 4-2015/CPC-INDECOPI-AQP**

**PRESENTADO POR  
MARÍA FERNANDA CHAPOÑAN CASTRO**

**TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL  
PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE ABOGADA**

**LIMA – PERÚ**

**2020**



**CC BY-NC-SA**

**Reconocimiento – No comercial – Compartir igual**

El autor permite transformar (traducir, adaptar o compilar) a partir de esta obra con fines no comerciales, siempre y cuando se reconozca la autoría y las nuevas creaciones estén bajo una licencia con los mismos términos.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>



**USMP**  
UNIVERSIDAD DE  
SAN MARTÍN DE PORRES

FACULTAD DE  
DERECHO

**INFORME JURÍDICO DE EXPEDIENTE ADMINISTRATIVO PARA OPTAR EL  
TÍTULO PROFESIONAL DE ABOGADA**

**MATERIA : DEBER DE IDONEIDAD**

**ENTIDAD PÚBLICA : INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE  
LA COMPETENCIA Y DE LA  
PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD  
INTELECTUAL (INDECOPI)**

**NÚMERO DE EXPEDIENTE : 4-2015/CPC-INDECOPI-AQP**

**DENUNCIANTE : VIDALINA MARTHA CARREÓN POLO**

**DENUNCIADO : CENCOSUD RETAIL PERÚ S.A.**

**BACHILLER : MARÍA FERNANDA CHAPOÑAN CASTRO**

**CÓDIGO : 2012101457**

**LIMA – PERÚ  
2020**

## ÍNDICE

- I. RELACIÓN DE HECHOS PRINCIPALES EXPUESTOS POR LAS PARTES INTERVINIENTES EN EL PROCEDIMIENTO**
- II. IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DEL PRINCIPALE PROBLEMA JURÍDICO DEL EXPEDIENTE**
- III. POSICIÓN FUNDAMENTADA SOBRE LAS RESOLUCIONES EMITIDAS Y LOS PROBLEMAS JURÍDICOS IDENTIFICADOS**
- IV. CONCLUSIONES**
- V. BIBLIOGRAFÍA**
- VI. ANEXOS**

## **I. RELACIÓN DE HECHOS PRINCIPALES EXPUESTOS POR LAS PARTES INTERVINIENTES EN EL PROCEDIMIENTO**

### **DENUNCIA ADMINISTRATIVA**

#### **HECHOS**

El 13 de enero de 2015, la señora Vidalina Martha Carreón Polo (en adelante, la señora Carreón), representada por el señor David Ernesto Torreblanca Carreón (en adelante, el señor Torreblanca), interpuso una denuncia contra Cencosud Retail Perú S.A. (en adelante, Cencosud) ante la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Arequipa (en adelante, la Comisión) por presuntas infracciones a la Ley N° 29571 Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código), señalando que:

- El 24 de noviembre de 2014, se apersonó a Tiendas por Departamento Paris (establecimiento comercial de Cencosud ubicado en la Av. Lambramani, ciudad de Arequipa) con la finalidad de cancelar su estado de cuenta cuya fecha de vencimiento era el 01 de diciembre de 2014. Luego de realizar el pago respectivo y hacer algunas compras se dirigió al sector donde se exhibían artículos electrónicos, alguno de ellos, en oferta; no obstante, se percató que las cajas de algunos productos se encontraban manipuladas y que faltaban algunos productos en el interior de las mismas, hecho que comunicó al personal del denunciado, quienes comenzaron a indagar lo sucedido.
- Sin embargo, a su salida del establecimiento comercial en compañía de sus familiares, el personal de seguridad del denunciado se le acercó con la finalidad de efectuar la revisión de los productos adquiridos, la misma que fue excesivamente invasiva para con la denunciante y sus familiares, a tal punto que otro personal de seguridad acudió como refuerzo y exigió que abriera su cartera, siendo que al no encontrar nada sospechoso, le señalaron de forma descortés que se podía retirar.
- Increpó al personal de seguridad que la detuvo el por qué habría recibido dicho trato por parte de ellos; sin embargo, no recibió respuesta de ninguno de ellos, motivo por el cual, dejó constancia de los hechos antes mencionados en el Libro de Reclamaciones.
- Solicitó como medida correctiva que se imponga una sanción económica al denunciado.

#### **MEDIOS PROBATORIOS**

- Documento donde constaba el estado de cuenta enviado por Tiendas por Departamento Paris, con fecha de vencimiento 01 de diciembre del 2014, por la suma de S/ 840.40.
- Documento donde consta el pago realizado a Tiendas por Departamento Paris por concepto de estado de cuenta con fecha de vencimiento 01 de diciembre del 2014, por la

suma de S/ 840.40, pago realizado el 24 de noviembre del 2014.

- Documento con fecha 24 de noviembre del 2014, donde consta las boletas de compra en Tiendas por Departamento Paris por la suma de S/ 400.00 aproximadamente.
- Hoja de Reclamación de Tiendas por Departamento Paris, de fecha 24 de noviembre del 2014, en donde expone los motivos de su reclamo.

### **ADMISIÓN A TRÁMITE DE LA DENUNCIA**

Mediante Resolución N° 2 de fecha 20 de marzo de 2015, la Secretaría Técnica de la Comisión resolvió admitir a trámite la denuncia interpuesta por la señora Carreón contra Cencosud por presunta infracción al deber de idoneidad, tipificado en el artículo 19° del Código, en tanto habría realizado actos de hostigamiento y maltrato en agravio de la denunciante, sometiéndola a un exhaustivo, innecesario e indebidamente invasivo procedimiento de seguridad.

### **DESCARGOS**

El 08 de abril de 2015, Cencosud debidamente representada, se apersonó al procedimiento administrativo y formuló sus descargos, solicitando que la denuncia interpuesta por la señora Carreón sea desestimada, bajo los siguientes fundamentos:

- De acuerdo a lo dispuesto por el Código, la señora Carreón debió acreditar el defecto, para que luego de ello, en su calidad de denunciado pudiera demostrar que no había incurrido en infracción alguna; no obstante, la denunciante en el presente caso habría mencionado una serie de hechos que no habría podido demostrar a través de algún medio probatorio.
- Asimismo, asevera que el día 24 de noviembre de 2014, la denunciante se apersonó a su local comercial y siendo que, al retirarse, los sensores de seguridad se activaron, lo que motivó que el personal de seguridad se acercara, pero nunca se le exigió a la denunciante que exhibiera el contenido de su cartera, toda vez que fue ella misma quien voluntariamente realizó dicha acción al haberse activado las alarmas de seguridad.
- El aviso que brindó la denunciante en el área de artefactos electrónicos de la tienda, no estaría relacionado con los hechos denunciados, toda vez que, la exhibición de las pertenencias se dio de forma voluntaria por parte de la señora Carreón ante la activación de las alarmas de seguridad.
- Debido a la disconformidad manifestada por la denunciante en el Libro de Reclamaciones, su personal se comunicó con la señora Carreón a efectos de entregarle un presente por el impase suscitado, quien manifestó su satisfacción y agradeció el gesto, conforme al documento denominado “Constancia de Atención Paris”.

## **MEDIO PROBATORIO**

- Copia del documento denominado “Constancia de Atención Paris” de fecha 6 de diciembre de 2014.

## **RESOLUCIÓN N° 268-2015/INDECOPI-AQP**

La Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Arequipa, con fecha 29 de mayo de 2015, resolvió declarar *fundada* la denuncia interpuesta por la señora Carreón en contra de Cencosud, por infracción al artículo 19° del Código por haber quedado acreditado que intervino indebidamente a la denunciante lo que conllevó a que se revisen las cosas de la denunciante y la maltraten.

Asimismo, denegó la medida correctiva solicitada por la denunciante, e impuso a Cencosud la multa ascendente a 20 UIT. Finalmente, ordenó a la empresa denunciada que, en un plazo no mayor a cinco días hábiles, cumpla con pagar las costas y costos del procedimiento a favor de la denunciante.

Los fundamentos de la Comisión para emitir la Resolución Final N° 268-2015/INDECOPI-AQP, fueron los siguientes:

- Cabe indicar que, todo proveedor ofrece una garantía implícita respecto de la idoneidad de los bienes y servicios que ofrece en el mercado, en función de la información transmitida expresa o tácitamente, es por ello que, para acreditar la infracción administrativa, el consumidor o la autoridad administrativa, debe probar la existencia del defecto, y será el proveedor quien tendrá que demostrar que dicho defecto no le es imputable para ser eximido de responsabilidad. Motivo por el cual, la acreditación del defecto origina una presunción de responsabilidad del proveedor; no obstante, esta presunción puede ser desvirtuada por el propio proveedor.
- En ese sentido, la Comisión considera que los mecanismos para la vigilancia, seguridad y control de sus establecimientos deben buscar un equilibrio entre la potestad que tiene el proveedor para su uso razonable y proporcionado, y el derecho a la tranquilidad y dignidad de los consumidores. Asimismo, se puede constatar que lo detallado en la Hoja de Reclamación da cuenta del evento narrado por la señora Carreón en su denuncia, siendo que en lo que respecta al denunciado, éste no ha negado de manera categórica la ocurrencia de tales hechos ni en la Hoja de Reclamación ni en sus descargos. No pasando desapercibido que la activación de las alarmas de seguridad no sería idónea, en la medida que, conforme a lo señalado por el denunciado no se encontró ningún producto sospechoso dentro de los bienes de la denunciante. Además, el denunciado pudo haber presentado los videos de seguridad para acreditar que lo alegado por la denunciante no tenía sustento alguno; sin embargo, señaló que dicho medio probatorio era imposible de presentar en virtud del tiempo transcurrido.

- Motivo por el cual, la Comisión considera que del análisis en conjunto de los hechos y medios probatorios aportados genera certeza sobre la ocurrencia del defecto alegado por la denunciante, siendo que se acredita que Cencosud intervino indebidamente a la denunciante.

### **RECURSO DE APELACIÓN**

El 16 de junio de 2015, Cencosud interpuso recurso de apelación contra la Resolución N° 268-2015/INDECOPI-AQP, en el cual reiteran los argumentos presentados en sus descargos y además manifiestan que:

- Niegan categóricamente lo señalado por la señora Carreón en su escrito de denuncia.
- La Comisión no consideró que en el presente caso no existía prueba que acreditara el defecto denunciado, siendo que, por el contrario, pretendía de manera arbitraria que el proveedor demostrara que su servicio fue idóneo, lo cual constituía una arbitraria inversión de la carga de la prueba.
- La resolución adolece de vicio de nulidad al no motivar la multa impuesta.

### **RESOLUCIÓN N° 796-2016/SPC-INDECOPI**

Mediante Resolución N° 796-2016/SPC-INDECOPI, la Sala Especializada en Protección al Consumidor resolvió *revocar* la Resolución N° 268-2015/INDECOPI-AQP de fecha 29 de mayo de 2015, que declaró fundada la denuncia; y reformándola declaró *infundada* la denuncia interpuesta por la señora Carreón contra Cencosud, por presunta infracción al artículo 19° del Código, en tanto no ha quedado acreditado que el personal denunciado haya realizado actos de hostigamiento y maltrato en agravio de la denunciante.

La Sala Especializada en Protección al Consumidor emite dicha resolución, de acuerdo a los siguientes argumentos:

- Que, de acuerdo a lo establecido en el artículo 162° de la Ley 27444, Ley de Procedimiento Administrativo General, en relación a la carga de la prueba, resultaba de cargo de la señora Carreón presentar los medios probatorios que acreditara que el día 24 de noviembre de 2014, personal del denunciado habría actuado conforme señaló en su escrito de denuncia, por lo que, no era Cencosud quien debía probar, presentado por ejemplo los videos de las cámaras de su establecimiento, que el servicio brindado a la señora Carreón había sido idóneo.
- Asimismo, el reclamo que la señora Carreón consignó en el Libro de Reclamaciones de Cencosud podría ser tomado en cuenta como una declaración de parte, la misma que no evidencia la ocurrencia de los hechos expuestos en su denuncia, más aún si se considera



que el denunciado contrariamente a lo alegado por la Comisión, negó los cargos imputados en su contra, al señalar que su personal no maltrató a la consumidora y no la sometió a ningún procedimiento de revisión que haya podido generarle algún tipo de incomodidad, en tal sentido, Cencosud no realizó ningún reconocimiento, ni siquiera implícito, de los hechos consignados por la denunciante en su Libro de Reclamaciones.

- Adicionalmente, señala que la activación de un sensor de seguridad habilita válidamente al proveedor a ejecutar sus mecanismos de seguridad, como proceder a revisar los productos adquiridos y cotejar los mismos con los comprobantes o vouchers de pago, por lo que la sola activación de las alarmas de seguridad, no podría constituir por sí misma una conducta infractora imputable a Cencosud.
- Por lo antes expuesto, en el presente caso no existe vulneración alguna al Código, en tanto no se encuentra acreditado que personal de Cencosud haya hostigado y maltratado a la consumidora al someterla a un exhaustivo, innecesario e indebido procedimiento de seguridad, y mucho menos que, de forma descortés y malcriada, se le haya indicado que podría retirarse del establecimiento. En consecuencia, se procedió a dejar sin efecto la multa de veinte (20) UIT impuesta por la Comisión a Cencosud, y además el pago de costas y costos, al resultar accesorio al pronunciamiento sustantivo.

## II. IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DEL PRINCIPAL PROBLEMA JURÍDICO DEL EXPEDIENTE

El principal problema jurídico del presente procedimiento administrativo llevado a cabo bajo el Expediente N° 004-2015/CPC-INDECOPI-AREQUIPA, es el determinar si Cencosud contravino lo dispuesto en el artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

De forma previa, considero que debemos desarrollar algunos conceptos jurídicos, los cuales nos servirán de base para poder analizar a profundidad el principal problema jurídico del expediente mencionado en el párrafo precedente.

En primer lugar, debemos circunscribir lo que se entiende por consumidor y proveedor, al respecto además de la definición de consumidor, la misma que se encuentra tipificada en el artículo IV inciso 1 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, el autor Núñez Rivas (2012) hace mención a lo siguiente:

*“(...) El consumidor –o usuario– es el fin de toda actividad económica; es decir, es quien cierra el círculo económico satisfaciendo sus necesidades y acrecentando su bienestar a través de la utilización de una gama de productos y servicios. En puridad, se trata de una persona natural o jurídica que adquiere, utiliza o disfruta de determinados productos [como consumidor o servicios [como usuario] que previamente han sido ofrecidos al mercado”*

Asimismo, el autor Jiménez Vivas (2012), desarrolla la definición de consumidor de la siguiente manera:

*“(...) El consumidor, es el fin de toda actividad económica; es decir, es quien cierra el círculo económico satisfaciendo sus necesidades y acrecentando su bienestar a través de la utilización de una gama de productos y servicios. Se trata de una persona natural o jurídica que adquiere, utiliza o disfruta determinados productos (como consumidor) o servicios (como usuario) que previamente han sido ofrecidos al mercado”*

Del mismo modo, en relación a la definición de proveedor, la misma que se encuentra consignada en el artículo IV inciso 2 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, los autores Weingarten y Ghersi (2009) señalan lo siguiente:

*“(...) Se reputa proveedor a toda persona física o jurídica, pública o privada, que, en forma profesional, aun ocasionalmente, se ocupa de la producción, montaje, creación, construcción, importación, exportación, distribución o comercialización de bienes y/o servicios, quedando excluidos esta noción a quienes lo presten en relación de dependencia”*

En segundo lugar, debemos detallar el concepto de deber de idoneidad, en ese sentido, el artículo 18° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, lo define de la siguiente manera:

*“Artículo 18°. – Idoneidad  
Se entiende por idoneidad la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se le hubiera ofrecido, la*

*publicidad e información transmitida, las condiciones y circunstancias de la transacción, las características y naturaleza del producto o servicio, el precio, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso”*

Asimismo, es importante recalcar la obligación que tienen los proveedores frente a los productos y servicios que ofrecen en el mercado, ello consignado en el artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor:

*“Artículo 19.- Obligación de los proveedores*

*El proveedor responde por la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos; por la autenticidad de las marcas y leyendas que exhiben sus productos o del signo que respalda al prestador del servicio, por la falta de conformidad entre la publicidad comercial de los productos y servicios y éstos, así como por el contenido y la vida útil del producto indicado en el envase, en lo que corresponda”*

Adicionalmente, respecto al concepto de idoneidad regulado en el Código de Protección y Defensa del Consumidor, el autor Merino Acuña (2008) menciona que:

*“(…) Indirectamente se le da este valor a la idoneidad, cuando se afirma que el objeto de la garantía es que el proveedor responda por el bien o servicio en caso este “no resulte idóneo para satisfacer las expectativas del consumidor, de manera que asegure que los productos y servicios cumplan con la finalidad ofrecida a los consumidores en el momento de la compra”*

Por lo antes expuesto, se puede definir que el deber de idoneidad constituye la obligación general de todo proveedor de cumplir con los ofrecimientos efectuados al consumidor y con las expectativas de este, en atención a la calidad, uso, duración, origen, contenido y otras características de los productos y/o servicios adquiridos, por lo que, los límites de la obligación del proveedor se ajustan específicamente a lo ofrecido, negociado y contratado.

En atención a lo mencionado anteriormente, debemos analizar si las conductas denunciadas por la señora Carreón infringen el deber de idoneidad, toda vez que, mencionó que el personal de seguridad de Cencosud habría realizado, a la salida del establecimiento comercial, una revisión excesiva y prolongada de sus pertenencias, llegando incluso a hacer abrir su cartera a la denunciante, y al no encontrar nada sospechoso, le señalaron de mala manera que podría retirarse.

Al respecto, la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor de Arequipa mediante Resolución N° 2 de fecha 20 de marzo de 2015, admitió a trámite la denuncia interpuesta por la señora Carreón, imputándole a Cencosud la presunta infracción al deber de idoneidad tipificado en el artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

En este punto, es importante analizar el concepto de procedimiento sancionador, para ello el autor Amaya Ayala (2011) señala lo siguiente:

*“(…) lo que se discutirá en dichos procedimientos sancionadores es si el proveedor denunciado ha infringido alguna norma del CPDC o de las normas conexas y de ser así, si merece ser sancionado con una amonestación o una multa. Como elemento accesorio, pero relevante para el consumidor, se pueden otorgar medidas correctivas reparadoras o complementarias, así como condenar al proveedor al*

*pago de las costas y costos del procedimiento”*

En atención al análisis del problema jurídico del expediente, tal y como establece la Sala Especializada en Protección al Consumidor, resultaba de cargo de la señora Carreón presentar los medios probatorios que acreditaran que el día 24 de noviembre de 2014, el personal de Cencosud habría actuado conforme a los hechos señalados en su denuncia; sin embargo, no lo hizo.

Al respecto, sobre el tema de la carga de la prueba, el autor Morón Urbina (2011), señala lo siguiente:

*“(…) corresponde a los administrados en un procedimiento administrativo aportar y actuar los medios probatorios tendientes a verificar la verdad material de los hechos”*

Efectivamente, en el presente caso, no se encuentra acreditado que el personal de Cencosud haya hostigado y maltratado a la denunciante sometiéndola a un exhaustivo, innecesario e indebido procedimiento de seguridad, y mucho menos que, de forma descortés y malcriada, se le haya indicado que podría retirarse, tal y como señaló la señora Carreón en su denuncia, toda vez que no habría presentado medio probatorio que acredite sus pretensiones. En ese orden de ideas, es oportuno mencionar que la carga de la prueba, recae sobre la denunciante toda vez que debe demostrar la verdad material de los hechos en los que justifican su denuncia.

En ese sentido, al verificarse que no existía medio probatorio que acredite los hechos alegados por la señora Carreón y que presuntamente infringían el artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, concluyo que fue debidamente fundamentada la posición de la Sala Especializada en materia de Protección al Consumidor, al no sancionar a Cencosud por dicha infracción, en tanto no había quedado acreditado que el personal de Cencosud haya sometido a un exhaustivo, innecesario e indebidamente invasivo procedimiento de seguridad.

### **III. POSICIÓN FUNDAMENTADA SOBRE LAS RESOLUCIONES EMITIDAS Y LOS PROBLEMAS JURÍDICOS IDENTIFICADOS**

#### **SOBRE LA RESOLUCIÓN N° 268-2015/INDECOPI-AQP**

Sobre esta resolución, es necesario precisar que, con fecha 29 de mayo de 2015, la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Arequipa, declaró fundada la denuncia administrativa interpuesta por la señora Carreón contra Cencosud, por infracción al deber de idoneidad previsto en el artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

En atención a ello, la Comisión consideró, respecto al principal problema jurídico del presente procedimiento administrativo, que efectivamente la conducta de Cencosud vulneró el deber de idoneidad, considerando que realizó actos de hostigamiento y maltrato en agravio de la denunciante, sometiéndola a un exhaustivo, innecesario e indebidamente invasivo procedimiento de seguridad.

Al respecto, la Comisión considera que los proveedores tienen la facultad de establecer mecanismos para la vigilancia, seguridad y control de sus establecimientos, siempre que dichos mecanismos sean utilizados de tal forma que no afecten la tranquilidad de los clientes que acuden de compras a sus locales. Sin embargo, dichos mecanismos deben ser eficientes y razonables pues se trata de la seguridad y tranquilidad de un consumidor, por lo que, un error en la utilización de los mismos, podría generar una afectación injustificada a los clientes.

Asimismo, señala que, la señora Carreón presentó como medio probatorio la Hoja de Reclamaciones que consignó el día 24 de enero de 2014, el mismo que daría cuenta del evento narrado por la denunciante en su denuncia, siendo que en lo que respecta al denunciado, éste último no habría negado de manera categórica la ocurrencia de tales hechos, y tampoco indicó en el documento (Hoja de Reclamaciones) que lo narrado por la denunciante sea falso, ni señaló que haya intervenido a la misma de manera diligente y regular de acuerdo a sus procedimientos de seguridad.

Motivo por el cual, la Comisión consideró que del análisis en conjunto de los hechos y medios probatorios aportados generaría certeza sobre la ocurrencia del defecto alegado por la señora Carreón, siendo que el denunciado no ha podido desvirtuar lo argumentado.

Sin embargo, a mi parecer, la Comisión fundamentó su decisión sin tomar en consideración lo dispuesto por el artículo 173° del Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley de Procedimiento Administrativo General, respecto al deber de los administrados de aportar pruebas, y además el propio criterio citado por la Comisión referido a que, en materia de carga probatoria, se impone al consumidor la obligación de acreditar la existencia de un defecto en el producto y/o servicio, luego de lo cual, corresponderá al proveedor demostrar que no es responsable por la falta de idoneidad del bien y/o servicio colocado en el mercado. En ese sentido, lo resuelto por la Comisión al considerar que la Hoja de Reclamación es un medio probatorio válido que acredita los hechos alegados por la denunciante no tendría fundamento legal, ya que, la supuesta conducta infractora no fue acreditada fehacientemente a través de un medio probatorio idóneo, más aún si consideramos que la información consignada en una Hoja de Reclamación es meramente declarativa. Asimismo, cabe precisar, que, respecto a este punto se desarrollará de forma mas extensiva y argumentada en el análisis a la resolución emitida por la Sala Especializada en Protección al Consumidor.

## **SOBRE LA RESOLUCIÓN N° 796-2016/SPC-INDECOPI**

Sobre esta resolución, emitida el 07 de marzo de 2016, la Sala Especializada en Protección al Consumidor resolvió revocar la Resolución N° 268-2015/INDECOPI-AQP de fecha 29 de mayo de 2015, que declaró fundada la denuncia, y reformándola, declaró infundada la denuncia interpuesta por la señora Carreón contra Cencosud. Cabe precisar que, en mi opinión personal, considero que la Sala ha efectuado un criterio adecuado y acorde a derecho, a diferencia de la resolución emitida por la Comisión, la cual no consideró que en el presente procedimiento no habría medio probatorio que acredite lo alegado por la denunciante.

En primer lugar, no debe perderse de vista que los hechos denunciados de acuerdo a lo consignado en la denuncia de la señora Carreón, fue que el personal de Cencosud la retuvo en la puerta de su establecimiento durante un largo tiempo (mientras revisaba minuciosamente sus comprobantes de pago), indicándole posteriormente, de manera malcriada, que podría retirarse, lo cual le generó malestar, sintiéndose maltratada. A efectos de acreditar ello, la señora Carreón presentó como medio probatorio la Hoja de Reclamación del Libro de Reclamaciones de Cencosud, que contenía los hechos denunciados el mismo día en que acontecieron; y por su parte, Cencosud presentó el documento denominado “Constancia Atención Paris” en cual acredita que a efectos de atender lo consignado en su Libro de Reclamaciones, entregó a la consumidora un obsequio.

En ese sentido, la Sala considera que lo consignado por la señora Carreón en la Hoja de Reclamación del Libro de Reclamaciones de Cencosud, únicamente podría ser tomado en cuenta como una declaración de parte, que no evidenciaría la ocurrencia de los hechos expuestos en su denuncia, más aun si se considera que el denunciado negó los cargos imputados en su contra, al señalar que su personal no maltrató a la consumidora y no la sometió a ningún procedimiento de revisión que haya podido generarle algún tipo de incomodidad.

En atención a lo expuesto, y de los medios probatorios presentados, en el presente caso no resulta ser un hecho que el personal de Cencosud haya revisado las pertenencias de la señora Carreón cuando procedía a retirarse de su establecimiento; siendo que, lo que no ha logrado acreditarse es que dicho personal haya hostigado y maltratado a la consumidora al someterla a un exhaustivo, innecesario e indebido procedimiento de seguridad, y mucho menos que, de forma descortés y malcriada, se le haya indicado que ya podría retirarse, tal y como lo señaló la señora Carreón en su denuncia.

Motivo por el cual, la Sala concluyó que correspondería a la señora Carreón presentar los medios probatorios que acrediten que, el día 24 de noviembre de 2014, el personal del denunciado habría actuado conforme lo señaló en su escrito de denuncia, toda vez que, en cuanto a carga probatoria, el denunciante tiene la obligación de acreditar la existencia de un defecto en el producto y/o servicio (hecho denunciado), luego de lo cual, corresponderá al proveedor/denunciado demostrar que no es responsable por la falta de idoneidad del bien y/o servicio colocado en el mercado; sin embargo, la señora Carreón no cumplió con ello, por lo que no era Cencosud quien tenía que probar que el servicio brindado a la denunciante había sido idóneo.

En conclusión, en el presente caso no se encuentra acreditado fehacientemente que el personal de Cencosud haya hostigado y maltratado a la consumidora sometiéndola a un exhaustivo, innecesario e indebido procedimiento de seguridad, y mucho menos que, de forma descortés y malcriada, se le haya indicado que podía retirarse, por lo que, no correspondería imputar

responsabilidad a Cencosud por la infracción al artículo 19° del Código; siendo así, considero que la Sala realizó un correcto y completo análisis de los medios probatorios y actuados en el presente procedimiento administrativo, resolviendo así el problema jurídico del expediente materia de análisis.

#### IV. CONCLUSIONES

- La idoneidad no puede ser medida exclusivamente sobre los productos o servicios adquiridos, sino que también comprende aquellas condiciones que los proveedores ofrecen conjuntamente con sus prestaciones accesorias, tales como la seguridad y tranquilidad, la buena atención brindada, entre otras, las cuales son básicas e inherentes a la adquisición de un producto o a la prestación de un servicio, de modo tal que si no estuviesen incluidas o garantizadas mínimamente, las relaciones de consumo no se materializarían dentro de los parámetros de la idoneidad.
- Los proveedores tienen la facultad de establecer mecanismos para la vigilancia, seguridad y control de sus establecimientos, siempre que dichos mecanismos sean utilizados dentro de los parámetros de idoneidad, de tal forma que no afecten la tranquilidad de los clientes que acuden de compras a sus locales. Motivo por el cual, dichos mecanismos deben ser eficientes y razonables pues se trata de la seguridad y tranquilidad de un consumidor, y, por ende, un error en la utilización de los mismos, podría generar una afectación injustificada a los clientes.
- En materia de protección al consumidor referido a la carga probatoria, se señala que corresponde al consumidor la obligación de acreditar la existencia de un defecto en el producto y/o servicio, luego de lo cual, corresponderá al proveedor demostrar que no es responsable por la falta de idoneidad del bien y/o servicio colocado en el mercado, ello en concordancia con el artículo 173° del Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
- En atención a lo expuesto, y en aplicación al caso materia de análisis, la Sala Especializada en Protección al Consumidor, emitió un pronunciamiento a través de la Resolución N° 796-2016/SPC-INDECOPI, en el cual señala que no se encuentra acreditado que el personal de Cencosud haya hostigado y maltratado a la consumidora sometiéndola a un exhaustivo, innecesario e indebido procedimiento de seguridad, y mucho menos que, de forma descortés y malcriada, se le haya indicado que podía retirarse, por lo que, no correspondería imputar responsabilidad a Cencosud por infracción al artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, y, en ese sentido revoca la resolución venida en grado, y reformándola la declara infundada.



## V. BIBLIOGRAFÍA

1. Amaya Ayala, Loeni Raúl (2011). “*Concordancia entre la naturaleza sancionadora del procedimiento sumarísimo y el control de la legalidad*”. En: Diálogo con la Jurisprudencia N° 193, Editorial Gaceta Jurídica, Lima, 2011, p. 34.
2. Jiménez Vivas, Javier (2012). “*El proceso contencioso-administrativo en materia de defensa del consumidor y usuario*”. En: Editorial Gaceta Jurídica, pág. 147. Lima.
3. Merino Acuña, Roger (2008). “*Contratos de consumo e idoneidad de los productos y servicios en la jurisprudencia del Indecopi*”. En: Dialogo con la Jurisprudencia. Gaceta Jurídica. Lima.
4. Morón Urbina, Juan. *Comentarios a la Ley del Procedimiento Administrativo General*. En: Editorial Gaceta Jurídica Lima, 2011, p. 352.
5. Nuñez Rivas, Silvia Ysabel (2012). “*El consumidor protegido en el Código de Protección y Defensa del Consumidor*”. En: Actualidad Empresarial N° 261. Instituto Pacifico. Lima.
6. Weingarten, Carlos y Ghersi, Celia (2009). “*Ley de defensa del consumidor, comentada, anotada y actualizada*”. En: Editorial La Ley. Buenos Aires.

## **VI. ANEXOS**

- Anexo N° 1 – Escrito de denuncia del 13 de enero de 2015.
- Anexo N° 2 – Escrito de descargos del 08 de abril de 2015.
- Anexo N° 3 – Resolución Final N° 268-2015/INDECOPI-AQP.
- Anexo N° 4 – Resolución Final N° 796-2016/SPC-INDECOPI.

Anexo N° 1  
Escrito de denuncia del 13 de enero de 2015.



2015 JAN 13 PM 3:10

RECIBIDO  
POLICIA REG. F  
UNIDAD DE PARTES

**ADVERTENCIA:** Deberá adjuntarse al presente documento un escrito señalando de manera clara, ordenada y detallada los hechos de la denuncia. El presente documento no constituye un formato de denuncia.

**DATOS GENERALES DE LA DENUNCIA INFORMATIVA**

1. **DATOS DEL INTERESADO / DENUNCIANTE<sup>1</sup>:** (si fuera más de uno, solicitar y llenar el Anexo I y marcar recuadro con una "X"):

Nombre completo si es persona natural o nombre exacto de la razón social si es persona jurídica

David Ernesto Torreblanca Carceda

DNI ó Número de RUC

29407989

Teléfonos

940419779

Domicilio donde hacer llegar las notificaciones (incluir referencias de la ubicación del domicilio)

Urb. Ormaiztegui, Calle los Pinos N° 100, Oficina 01, Cercado de Arequipa, a espaldas del Ex Penal de Siglo XX, Cercado

2. **DATOS DEL PROVEEDOR DENUNCIADO:** (si fuera más de uno, solicitar y llenar el Anexo I y marcar recuadro con una "X"):

Nombre completo si es persona natural o nombre exacto de la razón social vigente si es una persona jurídica

Tiendas por Departamentos Paris - Agencia Lambrauwani

Nombres completos y número de DNI del representante legal

Domicilio cierto donde hacer llegar las notificaciones (Indicar el domicilio actual, bajo apercibimiento que la denuncia sea declarada inadmisibles) así como referencias del domicilio.

Av. Lambrauwani N° 325, bote 2, Sector Lambrauwani, distrito del Cercado de Arequipa, Centro Comercial Parque Lambrauwani

Dirección de correo electrónico

Teléfonos

**5. RELACIÓN DE DOCUMENTOS QUE SE ADJUNTAN OBLIGATORIAMENTE PARA TODAS LAS DENUNCIAS**

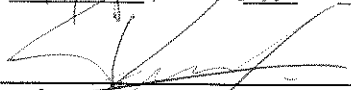
Escrito de denuncia		Comprobante de pago de la tasa (1)	
Formato de solicitud de medidas correctivas y de costas y costos (F-CPC-03), así como el formato de postulación de procedimiento		Si el interesado es Persona Jurídica: Poderes del representante, documentos que acrediten su existencia y R.U.C.	
Si el interesado es una Asociación: Copia simple de la escritura pública de su estatuto, Declaración jurada de encontrarse inscrita en el INDECOPI y si la denuncia es por un interés individual, los documentos que acrediten que el/los representado/s es/son miembro/s de ella.			

<sup>1</sup> La denominación "Interesado" será aplicable en los casos en que las presuntas infracciones cometidas por el proveedor hayan sido efectuadas a partir de la entrada en vigencia del Código de Protección y Defensa del Consumidor (2 de octubre de 2010). Asimismo, la denominación "Denunciante" será aplicable en aquellos casos de presuntas infracciones cometidas antes de la entrada en vigencia del referido código.

<sup>2</sup> El pago de tasa se realiza en las cajas del Indecopi o se puede realizar el depósito de la tasa en los siguientes bancos:  
Banco de Crédito : 193-1161125-0-34  
Banco Scotiabank : 000-0186511  
Banco de la Nación : 000-282545

Declaro bajo juramento que los datos consignados en este documento y que los documentos adjuntos son verdaderos.

Ciudad Arequipa, fecha 12 de enero de 201 5.

  
\_\_\_\_\_  
Firma y número de Documento Nacional de Identidad  
del interesado / denunciante o del representante

**SEÑORES INDECOPI**

David Ernesto Torreblanca Carreón, Apoderado de Vidalina Martha Carreón Polo, identificado con D.N.I. 29707989, con domicilio real en Urb. Juventud Ferroviaria M-16, Cercado de Arequipa y domicilio procesal en Urb. Orrantia, calle Los Pinos 100, Of. 01, Cercado de Arequipa, a Ud. respetuosamente digo:

**DATOS DEL DENUNCIADO:**

Tiendas por Departamento Paris – Agencia Lambramani - Arequipa Cencosud, con domicilio en la Avenida Lambramani Nro. 325, Lote 2, Sector Lambramani, distrito de Cercado de Arequipa, provincia y departamento de Arequipa, Centro Comercial Lambramani.

**HECHOS:**

- 1.- Soy un cliente habitual de Tiendas por Departamento Paris, desde hace más de dos años, estando al día en mis pagos mensuales los cuales son un promedio de S/. 1000.00 Nuevos Soles mensuales, como consta de los estados de cuenta que adjunto.
- 2.- El día 24 de noviembre del presente año me acerque a Tiendas por Departamento Paris, con el fin de pagar mi estado de cuenta que vencía el 01 de diciembre del presente año, y realizar algunas compras en compañía de familiares.
- 2.- A horas 19:30 aproximadamente luego de cancelar mi deuda perteneciente al mes de diciembre por el monto de S/. 840.40 nuevos soles y haber realizado algunas compras por un monto de S/. 400.00 nuevos soles aproximadamente, seguí viendo algunas cosas que me interesaban en el ambiente donde se exponen los artículos electrónicos y me doy cuenta que había unos productos en oferta, (audifonos de marca skull candy elementos de audio que venían con prenda de vestir), pero varios de las cajas de estos productos estaban manipulados, faltando en varias cajas de alguno de los productos que ofertaban.
- 4.- Me acerco al encargado y le hago conocimiento de que los productos no estaban completos y que me informe como podía hacer para ver los productos.

5.- El encargado del área al tener de conocimiento de los productos procedió a llamar a seguridad y diferentes encargados de la tienda, reuniéndose en el lugar y revisando los productos.

6.- Seguí con mis familiares haciendo compras y es al momento en que salgo de la tienda, que la persona encargada de la seguridad, con un trato totalmente incomodo hacia mi persona y acompañantes, me retiene me dice que un momento para revisar mi boucher de compras, algo que puede ser normal, porque ya varias veces he pasado por esa revisión normal al salir de la tienda, pero esta vez no, me detuvo en la puerta reviso una y mil veces las boletas y bolsas, me dejo parado por un buen tiempo mientras se comunicaba por su radio, regresaba y me decía a ver por favor su boleta revisaba una y otra vez las bolsas de compras, con una mal trato hacia mi persona y mis familiares y si fuera menos llamo a un refuerzo de la seguridad el cual, con una actitud matonezca le dice a mi madre que abra su cartera sin ninguna justificación y al no encontrar nada de lo que supuestamente buscaba este señor, con una total malcriadez dice: "ya no hay nada que se vayan de una vez". Hago presente que mis productos o las personas que me acompañaban nunca activaron ninguna alarma en las puertas como para que se pueda prestar a sospecha alguna,

7.- Le pedí una explicación a los señores encargados de la seguridad y sin ninguna educación, el último seguridad en venir se dio la vuelta ignorando mi pedido y el otro también ignora la explicación que les pedía, es por eso que me acerco a Atención al Cliente de la Tienda por Departamento Paris, con el fin de poner un reclamo por todo este momento incómodo y el maltrato de sus trabajadores.

8.- Procedo a poner mi reclamo y varios encargados de la tienda se acercaron con el fin de ver que sucedía, tratar de hacer que pasemos por alto todo este momento incomodo y el mal comportamiento de sus trabajadores, pero fue peor ya que cuando les pedí que llamen a sus seguridades con el fin de darme una explicación, en una forma totalmente fuera de lugar me dicen: que no los ubicaban y que ya había terminado su turno.

#### **SOLICITUD DE MEDIDA CORRECTIVA**

Interpongo esta denuncia con el fin de que se aplique una sanción económica a Tiendas por Departamento Paris Cencosud, porque mi persona y la de mis familiares han sido

afectadas causando malestar, con su mal trato y mal comportamiento de sus trabajadores que me han hecho quedar como un delincuente ante las personas que trabajan en la tienda y diferentes clientes.

**MEDIOS PROBATORIOS:**

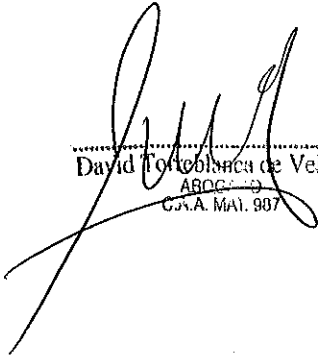
- 1.- Copia del documento de identidad de Vidalina Martha Carreón Polo.
- 2.- Documento de identidad del apoderado David Ernesto Torreblanca Carreón.
- 3.- Documento donde consta la Carta Poder a favor de David Ernesto Torreblanca Carreón.
- 4.- Documento donde consta el estado de cuenta enviado por Tiendas por Departamento Paris Cencosud, con fecha de vencimiento 01 de diciembre del 2014, por la suma de S/. 840.40 Nuevos Soles.
- 5.- Documento donde consta el pago realizado a Tiendas por Departamento Paris Cencosud por concepto de estado de cuenta con fecha de vencimiento 01 de diciembre del 2014, por la suma de S/. 840.40 nuevo soles, pago realizado el 24 de noviembre del 2014.
- 6.- Documento donde constan las boletas de compra en Tiendas por Departamento Paris Cencosud del día 24 de noviembre del 2014 por la suma de 400.00 Nuevos Soles, aproximadamente
- 7.- Hoja de reclamaciones de Tiendas por Departamento Paris Cencosud, de fecha 24 de noviembre del 2014, en donde expongo los motivos de mi reclamo.
- 8.- Adjunto copia del portal de internet del Diario de Economía y Negocios del Perú GESTION, en donde se da a conocer un caso de maltrato a un cliente en similares circunstancias a lo ocurrido con mi persona y en donde la Sala Especializada en Protección al Consumidor del Instituto Nacional de Defesan de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI) confirma la multa de S/. 95.000.00 Nuevos Soles a Hipermercados Tottus por maltrato a un cliente.



000 005

9.- Boucher de depósito del BCP por la suma de S/. 36.00 Nuevos Soles a la cuenta de INDECOPI.

Sírvanse ustedes Señores INDECOPI dar trámite a la presente.



David Torrealba de Velazco  
ABOGADO  
C.O.A. Mat. 907

Arequipa, 2015 enero 12.







El Notario no asume  
responsabilidad sobre el  
contenido del documento

## CARTA PODER

Yo VIDALINA MARTHA CARREON POLO, identificada con D.N.I. 29245991, con domicilio en la Urb. Juventud Ferroviaria M-16, Cercado de Arequipa, por medio de la presente otorgo Poder a mi hijo DAVID ERNESTO TORREBLANCA CARREON, para que en mi representación actúe ante INDECOPI y pueda realizar cualquier acto referente al proceso, así como interponer denuncias, presentar pruebas, asistir a audiencias, conciliar y demás actos derivados del mismo.

Arequipa, 2014 diciembre 02.


  
Vidalina Martha Carreón Polo

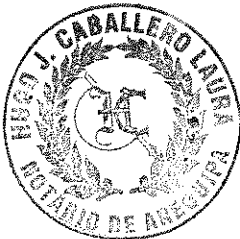
D.N.I. 29245991




David Ernesto Torreblanca Carreón

D.N.I. 29707989

 CERTIFICO: LA AUTENTICIDAD DE LA  
FIRMA DE VIDALINA MARTHA  
CARREON POLO  
IDENTIFICADO CON D.N.I. 29245991.  
POR SER LA QUE UTILIZA EN TODOS SUS ACTOS  
PÚBLICOS Y PRIVADOS DE LO QUE DOY FE.  
Arequipa - Perú ..... 03 DIC. 2014



  
HUGO J. CABALLERO LAURA  
NOTARIO DE AREQUIPA  
Colegio de Notarios de Arequipa  
Not. 836

**VIDALINA MARTHA CARREON POLO**  
SC MZ. M LT. 16  
URB. JUVENTUD FERROVIARIOS  
AREQUIPA - AREQUIPA - AREQUIPA  
REF.: A DOS CUADRAS DEL COLEGIO LAS DOROTAS

NÚMERO DE TARJETA:  
5502180000564924



PERÍODO DE FACTURACIÓN del 07/10/2014 hasta: 06/11/2014

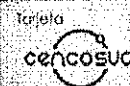
ÚLTIMO DÍA DE PAGO	PAGO TOTAL DEL MES	PAGO MÍNIMO DEL MES
01/12/2014	840.39	840.39

Importes de Pago Mínimo y Pago del Mes no incluyen IIF

LÍNEA DE CRÉDITO	DISPONIBLE DE COMPRAS	¿Necesitas efectivo?
1,800.00	485.96	
LÍNEA SUPER AVANCE	DISPONIBLE SUPER AVANCE	DISPONIBLE SUPER AVANCE EFECTIVO
378.40	0.00	0.00



**VIDALINA**  
aprovecha las Ofertas Exclusivas con tu Tarjeta Cencosud en



Primero estás tú

Movimientos

FECHA DE TRANSACCIÓN	FECHA DE PROCESO	DESCRIPCIÓN	T/A	COMPRAS	N° DE CUOTAS	VALOR DE CUOTA		CARGO/ABONO
						INTERESES	CAPITAL	
		<b>SALDO ANTERIOR</b>						664.35
		<b>MOVIMIENTOS</b>						
22/10/2014	22/10/2014	Seguro Oncologico Clasico	4924		01/01			9.95
31/10/2014	31/10/2014	Paris Lambramani Pago	4924					-664.35
14/09/2014	06/11/2014	Metro Lambramani Compras	4924	172.76	02/03	5.90	59.28	65.18
14/09/2014	06/11/2014	Paris Lambramani Compras	4924	69.90	02/02	1.79	36.81	38.60
20/09/2014	06/11/2014	Paris Lambramani Compras	4924	238.40	02/03	8.07	81.03	89.10
20/09/2014	06/11/2014	Paris Lambramani Compras	4924	39.90	02/02	1.01	20.81	21.82
04/10/2014	06/11/2014	Metro Lambramani Compras	4924	117.58	02/02	2.92	59.99	62.91
06/10/2014	06/11/2014	Makro Superma	4924	107.97	01/02	10.02	50.47	60.49
18/10/2014	06/11/2014	Paris Lambramani Compras	4924	237.14	01/02	17.14	113.22	130.36
18/10/2014	06/11/2014	Metro Lambramani Compras	4924	120.58	01/02	8.71	57.57	66.28
18/10/2014	06/11/2014	Teleticket Me	4924	158.00	01/02	11.42	75.43	86.85
		<b>SÚPER AVANCE DE EFECTIVO</b>						
13/01/2014	04/11/2014	Metro Lambramani Súper Avance	4924	1,800.00	10/12	27.67	176.28	203.95
		<b>OTROS CARGOS/ABONOS</b>						
06/11/2014	06/11/2014	Seguro De Desgravamen						4.90
		TEA Cuotas 18.90% a 77%						
		TEA Rotativo 18.90% a 77%						
		TEA Disposición en efectivo 92%						
		TEA Súper Avance 15.90% a 79.40%						
		TEA (Tasa Efectiva Anual)						

Mensaje

Estimado cliente, ante cualquier duda o consulta llámanos al 610-7900 en Lima y al 0-801-00-420 en provincias o visita [www.bancocencosud.com.pe](http://www.bancocencosud.com.pe)

COMPOSICIÓN DEL PAGO MÍNIMO

Deuda Vinculada	(+) Capital	(+) Intereses	(+) Comisiones y Gastos	Pago Mínimo
0.00	740.84	94.65	4.90	840.39

DEUDA DE LOS PRÓXIMOS MESES

01/2015	02/2015	03/2015
498.28		

RESUMEN

(+) Saldo anterior	(+) Consumos del mes	(+) Cuotas del mes	(+) Intereses	(+) Comisiones y Gastos	(-) Pagos	Deuda Total (*)
1,731.57	9.95	515.72	94.65	4.90	664.35	1,692.44

CUOTAS DE LOS PRÓXIMOS MESES SUPER AVANCE

01/2015	02/2015	03/2015
203.95	203.97	

DEUDA TOTAL SUPER AVANCE

378.40
--------

- (1) Si no efectuaras más operaciones con tu tarjeta, y realizaras sólo pagos mínimos, cancelarás tu deuda en **03** meses.  
(2) Avance Efectivo: Si hubieras pactado la disposición de efectivo, recuerda que tienes el derecho de solicitar la supresión de dicha opción.

- (\*) Cuota referencial, no incluye comisión por envío de estado de cuenta, comisiones en sistema rotativo ni consumos realizados después de la fecha de corte.  
(\*) Incluye el capital de cuotas futuras de la disposición de Línea Paralela.

Próxima fecha de corte	Próxima fecha de pago	Total IIF Cargado
06/12/2014	01/01/2015	0.00



¡Usa tu Tarjeta Cencosud o Metro en Tiendas Paris!



Primero estás tú

000-010

COMPROBANTE DE PAGO  
COMPROBANTE INTERNO  
NO VALIDO COMO BOLETA

CENCOSUD RETAIL PERU S.A.  
Arequipa-Peru MIRAFLORES - LIMA  
199 008 5205 24-11-2014 19:39  
EECC

CAJERO:447761500 SANABRIA CHURA DE VE

TARJETA CENCOSUD MASTER ORG  
NUMERO CUENTA \*\*\*\*\*4924  
CLIENTE  
DNI 29707989  
MONTO PAGADO 840,40  
CODIGO AUTORIZACION P02335  
REFERENCIA 900029106207

SOLES 840,40

FECHA : 24-11-2014 19:39

CENCOSUD RETAIL PERU S.A.  
 AUGUSTO ANGULO N° 131  
 MIRAFLORES - LIMA  
 TELEFONO: 626 000

COMPROBANTE DE TARJETA PROPIA

TARJETA CENCOSUD MASTER ORO  
 FECHA 24-11-2014 HORA 19:57:37 TERMINAL 0019  
 TARJETA CENCOSUD MASTER ORO  
 \*\*\*\*\*4924

TIP	MONTO	CTAS	CUOTA	REFERENCIA	COD.AUTO.
1	12,90	3	4,78	900029106937	R02649
3	199,00	3	73,87	900029106938	R02650
4	70,80	3	26,28	900029106940	R02652

APROBADA

GRACIAS POR SU COMPRA  
 ORIGINAL COMERCIO-COPIA CAJERO  
 ACEPTO PAGAR SEGUN CONTRATO CON EMISOR

CENCOSUD RETAIL PERU S.A.  
 RUC: 20109072177

Arequipa-Peru

MIRAFLORES - LIMA

BOLETA DE VENTA ELECTRONICA

B006 N. 00213356

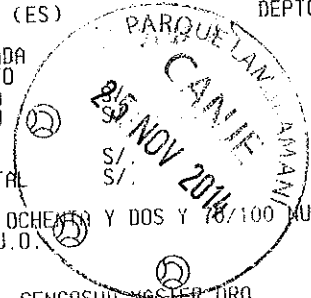
000 011

FECHA DE EMISION: 24-11-2014 HORA: 19:57:37  
 LOCAL: TIPO DE MONEDA: NUEVO SOL  
 CAJA: CAJERO: 450326190  
 TRAN. NO: 0201 VENTA  
 VENDEDOR: 450326190 RUIZ VALDIVIEZO JOSE

CODIGO	DESCRIPCION DEL ARTICULO	TOTAL
CANTIDAD X PRECIO UNITARIO		
00001012271	TB 7" D70J11	199,00
00001011494	HW AUTOS BAS	5,90
00001011494	HW AUTOS BAS	5,90
05048852002	1949 ADIDAS	59,00
00001009184	SET X 2 MANT	12,90

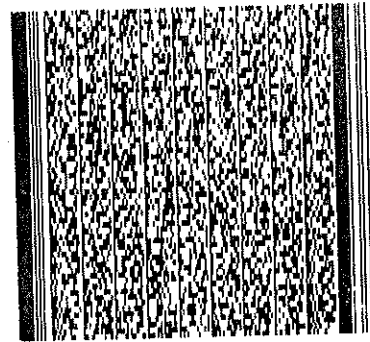
SUBTOTAL 282,70  
 5 UNIDAD (ES) DEPTO.: 876

OP. EXONERADA  
 OP. INAFECTO 239,58  
 OP. GRAVADA 0,00  
 TOT. DESCTO  
 I.S.C.  
 I.G.V.  
 IMPORTE TOTAL 43,12  
 282,70

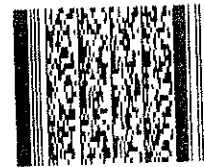


DOSCIENTOS OCHENTA Y DOS Y 70/100 NUEVOS  
 SOLES S.E.U.O.

TARJETA CENCOSUD MASTER ORO 282,70  
 COD.AUT: R02652 CUOTAS: 3 EXP: 1909  
 CARGO TARJETA: \*\*\*\*\*4924  
 VUELTO 0,00



Autorizado mediante Resolucion  
 N. 0180050000804  
 Representación impresa de la boleta de venta  
 electronica, consulte en [www.sunat.gob.pe](http://www.sunat.gob.pe)



Gracias por su compra

CENCOSUD RETAIL PERU S.A.  
 AUGUSTO ANGULO N° 130  
 MIRAFLORES - LIMA  
 TELEFONO: 626 000

COMPROBANTE DE TARJETA PROPIA

TARJETA CENCOSUD MASTER ORO  
 FECHA 24-11-2014 HORA 20:08:15 TERMINAL 0027  
 TARJETA CENCOSUD MASTER ORO  
 \*\*\*\*\*4924

TIP	MONTO	NRO.	MONTO	REFERENCIA	COD.AUTO.
1	71,91	2	39,15	900029107328	R02824
4	5,90	2	3,21	900029107329	R02825

APROBADA

GRACIAS POR SU COMPRA  
 ORIGINAL COMERCIO-COPIA CAJERO  
 ACEPTO PAGAR SEGUN CONTRATO CON EMISOR

000 012

CENCOSUD RETAIL PERU S.A.  
 RUC: 20109072177  
 Arequipa-Peru  
 MIRAFLORES - LIMA  
 BOLETA DE VENTA ELECTRONICA  
 B006 N. 00158998  
 FECHA DE EMISION: 24-11-2014 HORA: 20:08:15  
 LOCAL: 199 TIPO DE MONEDA: NUEVO SOL  
 CAJA: 027 CAJERO: 408488820  
 TRAN. NO.: 00399  
 VENDEDOR: 408488820 GONZALES PINTO MAYKO

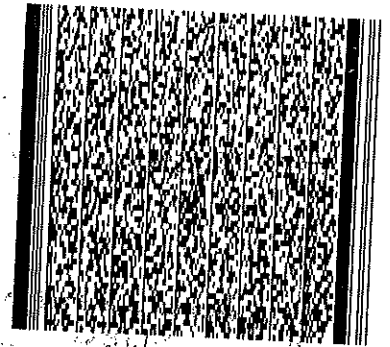
CODIGO	DESCRIPCION DEL ARTICULO	TOTAL
CANTIDAD X PRECIO UNITARIO		
00001010874	NACIMIO TIP	79,90
31	DESCUENTOS APLICADOS	7,99
00001011494	HW AUTOS BAS	5,90

SUBTOTAL 2 UNIDAD (ES) 77,81  
 DEPTO.: 767

OP. EXONERADA  
 OP. INAFECTO  
 OP. GRAVADA S/.  
 TOT. DESCTO S/ 65,94  
 I.S.C. 0,00  
 I.G.V. S/.  
 IMPORTE TOTAL S/ 77,81

SETENTA Y SIETE Y 81/100 NUEVOS SOLES  
 S.E.U.O.

TARJETA CENCOSUD MASTER ORO 77,81  
 COD AUT: R02825 CUOTAS: 2 FXP: 1909  
 CARGO TARJETA: \*\*\*\*\*4924  
 VUELTO 0,00



Autorizado mediante Resolucion  
 N. 018005000804  
 Representación impresa de la boleta de venta  
 electronica, consulte en



Gracias por su compra





**Hoja de Reclamaciones Paris**  
Cencosud Retail Perú S.A. - RUC 20109072177

000 013  
PTP 199 000053

PTP 199 Tiendas por Departamento Paris - AGENCIA LAMBRAMANI - AREQUIPA  
Av. Lambramani N° 235, Lote 2, Sector Lambramani, distrito de Cercado de Arequipa, provincia y departamento de Arequipa - CC Lambramani  
6260000 Teléfono Anexo 8793 - 8794 SAC

\*\*\*\*Debe ser llenado por el Cliente\*\*\*\*

**DATOS DEL CLIENTE**

Nombres		Apellidos		N° Bonus/ Tarjeta Banco Cencosud	
Vidalina Martha		Carreón Polo			
Doc. Identidad (DNI / CE)		Teléfono fijo / Celular		Correo electrónico	
29245991				david.fonseca.711@gmail.com	
Dirección			Urbanización		Distrito
Seventhal Ferroviancia M-16					Cercado

\*Completar estos datos si el Cliente es menor de edad\*

**DATOS DEL PADRE / MADRE / TUTOR**

Nombres		Apellidos		Bonus/N° de Tarjeta Cencosud	
Doc. Identidad (DNI / CE)		Teléfono fijo / Celular		Correo electrónico	

**DATOS DE LA RECLAMACIÓN**

Tipo (marcar con una x)		Relacionado a (marcar con una x)		Tienda		Fecha de Reclamo/Queja	
Reclamo 1 <input type="checkbox"/> Queja 2 <input checked="" type="checkbox"/>		Producto <input type="checkbox"/> Servicio <input checked="" type="checkbox"/>				_/_/	
Descripción del producto o servicio (marca, presentación, etc.)						Proveedor	

Sección/Área		Fecha de compra		Fecha Vencimiento		N° de Lote		Código / SKU	
Monto Reclamado o Costo del producto o servicio:				S/		Descripción: (Detalle del Reclamo/ Queja, según indica el cliente):			

Comunicamos a Seguridad que unos productos habían sido manipulados y ellos en vez de tener un trabajo adecuado ante su falta de seguridad con los productos a la salida después de pagar nuestros productos y siendo unos clientes habituales de la tienda, nos trataron mal y faltaron el respeto haciéndonos quedar mal ante el público.

Pedido: Cliente Solicita (marcar con una x):		Cambio <input type="checkbox"/>		Devolución de dinero <input checked="" type="checkbox"/>		Compensación <input checked="" type="checkbox"/>	
Otros:							

Documentos adicionales entregados: \_\_\_\_\_

Quedo satisfecho con la atención? (marcar con una x) Si  No  Porque? \_\_\_\_\_

\*\*\*\*Debe ser llenado por colaboradores Paris (Llenar y marcar con una x)\*\*\*\*

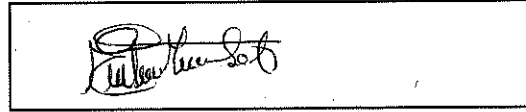
**Acciones tomadas por la empresa**

Cambio de producto  Devolución de dinero  Si \_\_\_\_\_ Otros  \_\_\_\_\_ Fecha de comunicación de respuesta: \_/\_/

Observaciones: Por un tema de servicio se atendió el caso.

¿Cliente dejó muestra?		Presentación de la muestra:			Fin del Caso:	
SI <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>		Empaque cerrado <input type="checkbox"/> Empaque abierto <input type="checkbox"/> Sin Empaque <input type="checkbox"/>			_/_/	

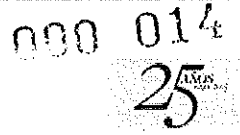
  
Firma del Cliente

  
Firma del repres. de la empresa (Opcional)

1 Reclamo: Disconformidad relacionada a los productos y/o servicios.  
2 Queja: Disconformidad no relacionada a los productos y/o servicios o malestar o descontento a la atención al público.  
La formulación del reclamo no impide acudir a otras vías de solución de controversias ni es requisito previo para interponer una denuncia ante Indecopi. El proveedor deberá dar respuesta al reclamo en un plazo no mayor a treinta (30) días calendario, pudiendo ampliar el plazo hasta por (30) días más previa comunicación con el consumidor.

MERCADO DE VALORES

ISBVL	INCA	DOW JONES	NASDAQ	S&P 500	IGBVL	ISBVL	INCA	DOW JONES
0.20	0.16	-0.54	-0.84	-0.81	0.19	0.20	0.16	-0.54



Suscríbete



Martes, 13 de enero del 2015 Contáctenos

Buscar en Gestión

[Portada](#)
[Economía](#)
[Empresas](#)
[Mercados](#)
[Tu Dinero](#)
[Inmobiliaria](#)
[Management](#)
[Política](#)
[Opinión](#)
[Tecnología](#)
[Tendencias](#)
[Blogs](#)

ESTÁS EN PORTADA EMPRESAS

# Indecopi confirma multa de S/. 95,000 a Tottus por maltrato a un cliente

Jueves, 08 de enero del 2015

**EMPRESAS** 13:25 Entidad ratificó sanción a hipermercado por retener y revisar de manera injustificada las pertenencias de un cliente, luego que esta presentará el voucher de compra.



Indecopi resaltó los mecanismos de vigilancia no pueden afectar la dignidad de los clientes.

La Sala Especializada en Protección al Consumidor del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi) confirmó la multa impuesta a Hipermercados Tottus S.A. por 25 UITTS (S/. 95,000) por haber afectado la tranquilidad y dignidad de una consumidora.

Según explica la entidad fiscalizadora, una cliente fue intervenida por personal de seguridad del supermercado ubicado en Piura y le revisaron su bolso, a pesar de haber presentado el voucher de consumo.

La empresa justificó la intervención señalando que las bolsas del cliente activaron las alarmas de seguridad. Al revisar el contenido, hallaron un recipiente nuevo. Así, trasladaron al cliente hacia un ambiente privado.

Al respecto, la Sala consideró que el hecho aludido no justificaba el accionar del personal de seguridad pues se

4219 Me gusta

Compartir

88

Twitter

6

+1

159

Compartir

## LO MÁS LEÍDO 2014

- ÚLTIMA HORA VER TODAS
- 09:41 | Ministro Segura: "Gobierno de Alan García exoneró 1,300 proyectos del SNIP y este gobierno ninguno"
  - 09:52 | Moody's baja calificación de Venezuela de CAA1 a CAA3
  - 10:11 | Caída de precios del cobre aún no sería suficiente para reducir producción
  - 10:54 | Julio Velarde es elegido Banquero Central del Año a nivel global
  - 05:02 | ¿Cuál es el plan de inversiones del MTC para el sector Transportes peruano?
  - 06:00 | Estas son las modificaciones a la ley de APP
  - 06:17 | La lalla plus size está de moda
  - 06:24 | Tendencias en los viajes del 2015: Drones en el hotel y destinos remotos
  - 06:31 | Las cifras más allá del Balón de Oro de Cristiano Ronaldo
  - 06:42 | Claves para tener un 2015 organizado y no morir en el intento
  - 06:53 | Start-Up Perú espera destinar más de S/. 4 millones a emprendimientos en...

## LAS MÁS LEÍDAS

La "U" debatirá a fin de mes si se convierte en sociedad anónima

BLOGS VER TODOS

determinó que dicho recipiente no era parte del stock ofrecido por el supermercado. Tampoco se acreditó que las bolsas hubiesen activado las alarmas del local.

En ese sentido, Indecopi ratificó la multa al determinar que la conducta del proveedor infringió el deber de idoneidad establecido en el Código de Protección y Defensa del Consumidor.

**TAGS:** Indecopi, Tottus, protección del consumidor



Smart money  
Luis Ramírez

Compra cuando baja,  
venta cuando  
sube...



Palabra de  
Gestión

Permiso, por favor



El Vino de la  
Semana  
José  
Bracamonte

Felix Callejo, Ribera  
del Duero



Controversia  
Económica  
Luis Hidalgo  
Suárez

Más que crecer, hay  
que exigir estabilidad



Desafíos para el  
progreso  
Banco  
Interamericano  
de Desarrollo

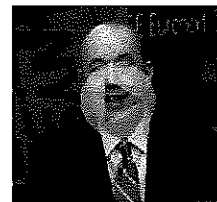
Mejores campañas  
para mejores  
conductas

PREGUNTA  
DEL DÍA

¿La caída de  
cotización del  
petróleo favorece el  
crecimiento del PBI?

Envíenos sus  
comentarios

WALL STREET  
VER TODOS



Será noticia

JOSÉ ANTONIO  
MONTENEGRO

Avisos PERÚRED

000 Anuncio 015

¿ESTAS PENSANDO SALIR DE  
VACACIONES?



Cotiza en línea y recibe un  
descuento por la compra del KIT  
SMART ALARM. ¡Que esperas, no  
dejes si protección tu hogar!  
[verisure.pe](http://verisure.pe)

Maestrias PUCP en Ciencias  
Sociales



Estudia en la mejor universidad  
privada del País. Hazlo por ti, por lo  
que anhelas. Inscripciones abiertas.  
[posgrado.pucp.edu.pe](http://posgrado.pucp.edu.pe)

¡Entradas al preestreno de Asu Mare  
2!



Abre tu Cuenta Ganadora del BBVA  
Continental y participa por entradas  
dobles aquí.  
[cuentaganadora.com.pe](http://cuentaganadora.com.pe)

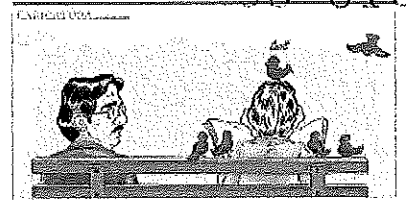
MULTIMEDIA

VIDEOS FOTONOTICIAS GESTIONTV



Arista Business: San Isidro aún dispone de espacios  
para proyectos de oficinas Ver más

CARICATURA



Por Lavida

Jueves 4 de septiembre del 2014

**SECCIONES**

- Portada
- Economía
- Empresas
- Empleo y Management
- Política
- Tu Dinero
- Inmobiliaria
- Blogs
- Tecnología
- Tendencias
- Mercados
- Especiales

**SÍGUENOS**

- RSS
- Facebook
- Twitter

**CONTACTO**

- Contáctenos
- Términos de Uso

DIRECTOR PERIODÍSTICO: JULIO LIRA SEGURA Copyright Prensa Popular SAC. Derechos Reservados: Prohibida su reproducción sin previa autorización. Lima, Perú

Visite también: [elcomercio.pe](http://elcomercio.pe) | [peru21.pe](http://peru21.pe) | [peru.com](http://peru.com) | [depor.pe](http://depor.pe) | [toma.pe](http://toma.pe) | [publimetro.pe](http://publimetro.pe) | [laprensa.pe](http://laprensa.pe) | [aputus.pe](http://aputus.pe) | [neoauto.pe](http://neoauto.pe) | [urbana.pe](http://urbana.pe) | [guiagps.pe](http://guiagps.pe) | [ofertop.pe](http://ofertop.pe) | [clubsuscriptores.pe](http://clubsuscriptores.pe) | [nitreshomercado.com](http://nitreshomercado.com) | [Perured.pe](http://Perured.pe) | [shop20.pe](http://shop20.pe)

Cerrar

PARA MAYOR INFORMACION:  
BANCA POR TELEFONO: (01)311-9698  
BANCA POR INTERNET VIABCP WWW.VIABCP.COM

AGENTE BCP  
BAZAR MARIA  
FECHA: 26/11/14 HORA: 13:16:56 H973996  
NO\_OPE: 676841

-----DEPOSITO-----  
A CTA. CORRIENTE S/. NRO: 1931161125034  
NOMBRE: INDECOPI-RECAUDACIONES  
Monto RECIBIDO: S/. 36.00  
-----

Anexo N° 2  
Escrito de descargos del 08 de abril de 2015.

2015 APR 13 PM 12:10

Expediente N° 0004-2015/CPC-INDECOPI-AQP

POLICIA: 08% N° REG.  
MESA DE PARTES  
DE AREQUIPA

Contestamos Denuncia

**A la Comisión de Protección al Consumidor del Indecopi - Arequipa**

**CENCOSUD RETAIL PERU S.A. (Cencosud Retail)**, identificado con R.U.C. N° 20109072177, debidamente representados por Jorge Allende Barchi, identificado con DNI. 25681825 y/o Magali García Ruiz Huidobro, identificada con DNI. 09877130 y/o Dafne Ramos Samanez, identificada con DNI N° 40561317 y/o Allende & García S. Civil de R. L., con domicilio en Av. Del Pinar 180, Of. 504 Urb. Chacarilla, Surco, Lima, en el expediente de la referencia, de acuerdo con el poder que adjuntamos, a usted, atentamente decimos:

Que, habiendo sido notificados con la Resolución N° 2 mediante la cual se admite a trámite la denuncia presentada por la señora Vidalina Martha Carreón Polo contra **Cencosud Retail** por presunta infracción al artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, dentro del plazo de ley, procedemos a contestar la misma de acuerdo a las siguientes consideraciones de hecho y de derecho:

El sistema de protección al consumidor ha sido construido sobre la base de la idoneidad de los productos y servicios que ofrecen los distintos proveedores en el mercado. Así, los proveedores son responsables frente a los consumidores por la "idoneidad" de los productos o servicios que ofrecen en el mercado.

Ahora bien, el artículo 18° Código de Protección y Defensa del Consumidor define a la "idoneidad" como la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a las características ofrecidas y la naturaleza del producto o servicio.

De manera complementaria, el artículo 19° de la norma acotada establece la obligación que tiene el proveedor de responder por la idoneidad de los productos o servicios puestos a

disposición en el mercado.

En el presente caso, es necesario tener presente lo antes indicado para determinar el criterio de idoneidad aplicable al resultar relevante en cualquier análisis donde se evalúen supuestas infracciones a las normas relativas a la defensa de los consumidores.

### **Respecto de la imputación hacia CENCOSUD RETAIL sobre los hechos materia de denuncia**

Respecto a la Denuncia contra **Cencosud Retail**, la señora Carreón señala que se aproximó a la tienda París, agencia Lambramani. Así, al salir del local, supuestamente se acercó personal de nuestra representada el cual solicitó revisar sus pertenencias de manera excesivamente invasiva, llegando incluso a hacerla abrir su cartera, siendo que al no encontrar nada le señalaron de mala manera que se vaya.

Al respecto, la Comisión ha considerado realizar las siguientes imputaciones:

- Cencosud Retail habría exigido revisar injustificadamente su mochila antes y después de salir del establecimiento.
- Cencosud Retail habría observado maliciosamente al denunciante mientras se encontraba revisando modelos y tallas de camisas.

En primer lugar debemos precisar que en los procedimientos de protección al consumidor el análisis de la **carga de la prueba**, se realiza de la siguiente manera:

- 1) En un primer momento el consumidor debe acreditar el defecto que se ha producido respecto del producto o del servicio contratado; y
- 2) Luego que el defecto haya sido acreditado, corresponde al proveedor demostrar que el mismo no le es imputable (inversión de la carga de la prueba)

De lo anteriormente expuesto, se puede verificar que **primero el denunciante deberá**



**acreditar el defecto y luego el proveedor deberá demostrar que no ha incurrido en infracción respecto de los artículos del Código de Protección y Defensa del Consumidor.**

En el presente caso, la señora Carreón ha mencionado una serie de hechos que no ha podido demostrar. Así por ejemplo indica que personal de seguridad de nuestra tienda “la atendió de manera incómoda”.

Al respecto consideramos indicar que efectivamente, la señora Carreón se acercó al local comercial de nuestra representada el día 24 de noviembre de 2015 siendo que, cuando se retiraba, los sensores de seguridad de la puerta de salida se activaron, lo que motivó que al acercarse el personal de seguridad, la señora muestre sus pertenencias, el personal de seguridad nunca le exigió que a la denunciante que exhiba el contenido de su cartera, fue ella quien voluntariamente realizó dicha acción al sonar la alarma correspondiente.

Ahora bien, en el presente punto debemos indicar que el aviso que diera la denunciante en el área de electrónica de la tienda, nada tiene que ver con el hecho denunciado, reiteramos, ante la activación de la alarma la señora voluntariamente exhibió el contenido de sus pertenencias.

Finalmente, resulta pertinente manifestar que nos sorprende la presente denuncia, en la medida que ante la disconformidad manifestada por la denunciante dados los hechos ocurridos (los mismos que como reiteramos no determinan infracción alguna por parte de Cencosud Retail), personal de nuestra representada se contactó inmediatamente con ella y ofreciéndole un presente por el impase suscitado; ante ello, la propia denunciante manifestó su satisfacción con el proceder de nuestra representada y agradeció el gesto; esto se puede apreciar del acta suscrita por la propia denunciante al respecto:

00000048



**CONSTANCIA ATENCION PARIS**

Siendo el 06 de Diciembre del 2014, personal de Paris, de la tienda PARIS LANBRAMA, atiende al Sr. / Sra. CARMEN CARRERON Polo de Castilla Identificado/a con DNI N° 09085680 (en adelante el cliente), para atender su comentario correspondiente a LIBRO de Reclamaciones # 53

\*Acciones Tomadas:

- Devolución de dinero    S/. \_\_\_\_\_ Nuevos Soles
- Cambio de producto
- Otros (especificar): Por un tema de servicio se hace la entrega de un obsequio a cliente.

Por medio de la presente el Cliente deja constancia de la atención brindada por Paris, quedando conforme con el servicio brindado.

Carmen Carmen Polo de Castilla  
Firma del Cliente  
(Igual al DNI)

\*Para ser llenado por colaboradores de tienda\*

- Nombres y apellidos del colaborador que atiende: Flore de Maxia Mendoza Cuba
- Cargo: Especialista S.A.S.
- Comentarios adicionales:

Cliente queda conforme y agradece el presente.

La hoja de reclamaciones N° 53 / La hoja de sugerencias N° \_\_\_\_\_

En este orden de ideas, siendo que la denunciante no ha presentado prueba alguna la cual determine intervención injustificada o maltrato por parte de nuestra representada en su local comercial de la ciudad de Arequipa, y siendo que la propia denunciante reconoció la correcta atención brindada por nuestra representada, consideramos que Cencosud Retail ha cumplido con lo establecido por el Código de Protección y Defensa al Consumidor, por lo que la presente denuncia debe ser declarada INFUNDADA.

00000045

**Requerimiento de información**

**Requerimiento de información**

Respecto de la copia del video solicitada por la Comisión debemos informar que el material de video tomado por el área de seguridad de nuestra representada es borrado 30 días después a su creación, en tal sentido nos resulta materialmente imposible presentar el video solicitado por su Despacho, siendo que el mismo fue tomado el día 24 de noviembre de 2014.

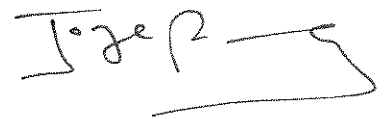
Respecto al protocolo de seguridad, y demás documentos requeridos, cordialmente solicitamos nos brinden un plazo adicional para su presentación, en la medida que nuestra representada se encuentra recabando la información requerida.

Por tanto, a Usted solicitamos, se sirva tener por contestada la denuncia y en su oportunidad declararla infundada.

**OTROSI:** Que, adjuntamos al presente escrito los siguientes documentos:

- a. Copia del Poder que nos permite representar a **CENCOSUD RETAIL** en el presente procedimiento.
- b. Copia de la inscripción en RR.PP. de **CENCOSUD RETAIL**
- c. Copia de la información SUNAT, que incluye el RUC de **CENCOSUD RETAIL**.

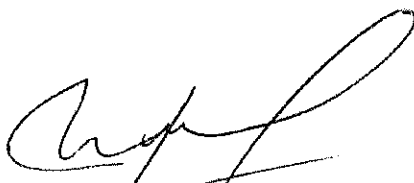
Lima, 8 de abril de 2015.



PODER

Conste que **CENCOSUD RETAIL PERU S.A.** identificada con R.U.C. No. 20109072177, con domicilio en Calle Augusto Angulo N° 130, Urb. San Antonio, distrito de Miraflores, debidamente representada por su apoderado, Miguel Martín Moreyra Marrou, identificado con DNI N° 09344371, según facultades inscritas en la Partida Electrónica N° 02015935 del registro de Personas Jurídicas de Lima, por el presente otorga a **Jorge Luis Allende Barchi y/o Rosario Magali García Ruiz-Huidobro y/o Dafne Ramos Samanez y/o Lorena Cecilia Lafosse Vásquez Solís y/o Allende & García Sociedad Civil de Responsabilidad Limitada**, poder amplio y suficiente para recabar, conjunta o separadamente, de las oficinas y autoridades peruanas y extranjeras, personas naturales y jurídicas que corresponda, el registro de nombres de dominio, registros sanitarios, patentes y marcas de todo tipo, patentes de invención, modelos de utilidad, diseños industriales, secretos industriales, variedades vegetales, lemas comerciales, nombres comerciales, denominaciones de origen, signos distintivos en general, derechos de autor y demás, y para todo asunto relacionado con ello, y asuntos de defensa del consumidor, publicidad y libre competencia, especialmente solicitudes, renovaciones, licencias y cesiones, a cuyo objeto los faculta para dar ante dichas oficinas, autoridades y personas todos los pasos necesarios, presentar solicitudes, hacer declaraciones, pagar tributos, probar explotaciones, solicitar testimonios, recibir y presentar documentos y pruebas, recibir notificaciones, formular y contestar reconsideraciones, apelaciones, interponer denuncias por infracción y por competencia desleal, conciliar, desistir, renunciar y percibir. Asimismo, se les faculta para efectuar y aceptar transferencias o cesiones, licencias, contratos de distribución, jointventures, permisos de uso, solicitar su registro y renovación, deducir y contestar oposiciones u observaciones y retirarlas, interponer y contestar cancelaciones contra terceros o voluntarias y retirarlas, renunciar parcial o totalmente a derechos, firmar acuerdos transaccionales, ratificar actos anteriores y hacer cuanto fuere necesario para los fines arriba indicados; y en caso el procedimiento debiera pasar a conocimiento judicial, quedan facultados para actuar como demandantes o demandados ante los jueces que sean competentes con las facultades generales de representación y pudiendo demandar, reconvenir, contestar demandas y reconveniones, allanarse a la pretensión, conciliar, transigir, someter a arbitraje las pretensiones controvertidas en el proceso, desistir del proceso o de la pretensión, percibir, apelar, y con todas las demás facultades generales y especiales que fueren necesarias, con la única excepción de no poder ser citados o emplazados con la demanda, la que en toda circunstancia debe ser notificada directamente en el domicilio del poderdante, estando asimismo facultados para sustituir o delegar el presente poder en todo o en parte si lo estimaren conveniente y en caso necesario revocar dicha sustitución o delegación. Por la presente ratificamos todos los actos realizados por las personas arriba nombradas, para los fines arriba descritos, antes de esta fecha.

Firmado en Lima, el 04 de noviembre de 2013.

  
Miguel Moreyra Marrou  
Apoderado  
Cencosud Retail Perú S.A.

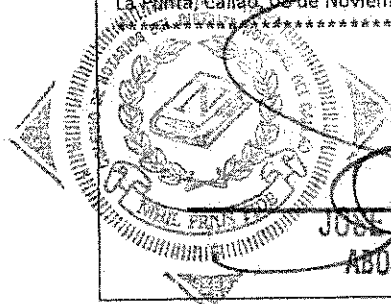


CERTIFICACIÓN A LA VUELTA





*José Alejandro Ochoa López*  
*Abogado - Notario Público del Callao*

\*\*\*\*\*  
JOSE ALEJANDRO OCHOA LOPEZ, ABOGADO - NOTARIO PUBLICO DEL  
CALLAO. CERTIFICO: QUE LA FIRMA QUE ANTECEDE DE DON MIGUEL  
MARTIN MOREYRA MARROU IDENTIFICADO CON DNI Nº 09344371 QUIEN  
SUSCRIBE EN REPRESENTACIÓN DE CENCOSUD RETAIL PERU SA SEGÚN  
PODER INSCRITO EN LA PARTIDA ELECTRONICA Nº 02015935 DEL REGISTRO  
DE PERSONAS JURIDICAS DE LIMA; ES AUTÉNTICA, LA MISMA QUE LEGALIZO,  
DOY FE.-----  
Se legaliza la firma, mas no el contenido del documento.-----  
La Punta Callao, 08 de Noviembre del 2013.-----  
\*\*\*\*\*

  
  
JOSE ALEJANDRO OCHOA LOPEZ  
ABOGADO-NOTARIO DEL CALLAO 

0000004

NO VÁLIDA  
SO VÁLID

DR. JOSE ALEJANDRO...  
ABOGADO - NOTARIO DEL CALLAO  
Jr. MOORE N° 232 - LA PUNTA  
TELF: 453-1142 - TELEFAX: 453-8133



**SUNARP**  
SUPERINTENDENCIA NACIONAL  
DE LOS REGISTROS PÚBLICOS

**ANOTACION DE INSCRIPCION**

ZONA REGISTRAL N° IX. SEDE LIMA  
OFICINA REGISTRAL. LIMA

TITULO N° : 2013-00013211  
Fecha de Presentación : 04/01/2013

Se deja constancia que se ha registrado lo siguiente :

ACTO	PARTIDA N°	ASIENTO
MODIFICACION DE ESTATUTOS DE SOCIEDAD ANONIMA	02015935	B0012


Se informa que han sido incorporados al Indice de Mandatarios la(s) siguiente(s) persona(s):

Derechos pagados : S/.30.00 nuevos soles, derechos cobrados : S/.18.00 nuevos soles  
y Derechos por devolver : S/.12.00 nuevos soles.  
Recibo(s) Número(s) 00000241-90. LIMA, 07 de Enero de 2013

INES VILLALTA PAUCAR  
Registrador Público  
Zona Registral N° IX - Sede Lima

SUPERINTENDENCIA NACIONAL  
DE LOS REGISTROS PÚBLICOS  
Zona Registral N° IX - Sede Lima  
Sub Gerencia de Mesa y  
Mesa de Partes



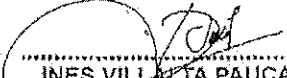
 <b>SUNARP</b> <small>SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE LOS REGISTROS PÚBLICOS</small>	DR. JOSÉ ALEJANDRO OCHOA LÓPEZ ABOGADO - NOTARIO DEL CALLAO JF. MOORE N° 222 - LA PUNTA TELF.: 453-1142 - TELEFAX: 453-8133	ZONA REGISTRAL N° IX, SEDE LIMA OFICINA REGISTRAL LIMA N° Partida: 02015935
	<b>INSCRIPCIÓN DE SOCIEDADES ANÓNIMAS</b> <b>CENCOSUD RETAIL PERU S.A.</b>	

REGISTRO DE PERSONAS JURÍDICAS  
 RUBRO : AUMENTO DE CAPITAL Y MODIF. DEL ESTATUTO  
 B00012

Por ESCRITURA PÚBLICA del 28/12/2012 otorgada ante NOTARIO JOSÉ ALEJANDRO OCHOA LÓPEZ en la ciudad de CALLAO y por Junta General del 26/12/2012, se acordó: I. Cambiar la denominación de la sociedad, modificándose el artículo 1 del estatuto de la manera siguiente: **ARTÍCULO PRIMERO:** La sociedad se denomina **CENCOSUD RETAIL PERU S.A.** II. Modificar el artículo 2 del estatuto, quedando redactado de la manera siguiente: **ARTÍCULO PRIMERO:** El objeto de la sociedad es el servicio de abastecimiento, almacenaje, compras, control de inventarios, tráfico, manipulación de mercaderías, transporte, distribución física y cualquier otra función o servicio logístico en general; asimismo tendrá por objeto la compra, venta, comercialización, representación, importación, exportación de todo tipo de productos al por mayor y menor susceptibles de ser comercializados en establecimientos, tiendas por departamento, supermercados, incluidos equipos y aparatos de telecomunicaciones, por cuenta propia o de terceros, pudiendo dedicarse a la instalación, habilitación, conducción y/o administración directa o indirecta de establecimientos comerciales, sin que sea excluyente, también podrá dedicarse a la compraventa de bienes muebles e inmuebles, su arrendamiento y explotación; construcción, desarrollo de proyectos inmobiliarios, centros comerciales, galerías, centros de entretenimiento y administración de centros comerciales. Se entienden incluidos en el objeto social los actos relacionados con el mismo que coadyuvan a la realización de sus fines, aunque no estén expresamente indicados. La sociedad podrá realizar sin reserva ni limitación alguna, todos los actos y contratos de administración y disposición necesarios para cumplir su objeto social por cuenta propia y de terceros.

*El acta corre a fojas 70-71 del libro denominado Acta de Junta General de Accionistas N° 03, legalizado el 06/09/2008, bajo el N° 35407, ante Notario de Lima Dr. Eduardo Laos de Lama.*

El título fue presentado el 04/01/2013 a las 01:19:59 PM horas, bajo el N° 2013-00013211 del Tomo Diario 0492. Derechos cobrados S/18.00 nuevos soles con Recibo(s) Número(s) 00000241-90.-LIMA, 07 de Enero de 2013.

  
 INES VILLALTA PAUCAR  
 Registrador Público  
 Zona Registral N° IX - Sede Lima



00000050

**CONSULTA RUC: 20109072177 - CENCOSUD RETAIL PERU S.A.**

**Número de RUC:** 20109072177 - CENCOSUD RETAIL PERU S.A.  
**Tipo Contribuyente:** SOCIEDAD ANONIMA  
**Nombre Comercial:** METRO-PARIS-BOTICA PUNTOFARMA  
**Fecha de Inscripción:** 21/04/1993 **Fecha Inicio de Actividades:** 08/11/1992  
**Estado del Contribuyente:** ACTIVO  
**Condición del Contribuyente:** HABIDO  
**Dirección del Domicilio Fiscal:** CAL. AUGUSTO ANGULO NRO. 130 INT. 227 URB. SAN ANTONIO LIMA - LIMA - MIRAFLORES  
**Sistema de Emisión de Comprobante:** MANUAL/MECANIZADO/COMPUTARIZADO **Actividad de Comercio Exterior:** SIN ACTIVIDAD  
**Sistema de Contabilidad:** COMPUTARIZADO  
**Actividad(es) Económica(s):** Principal - 52118 - VTA. MIN. EN ALMACENES NO ESPECIALIZ.  
Secundaria 1 - 52310 - VTA. MIN. PROD. FARMAC. Y ART. TOCADOR.  
Secundaria 2 - 51225 - VTA. MAY. ALIMENTOS, BEBIDAS Y TABACO.  
**Comprobantes de Pago c/aut. de impresión (F. 806 u 816):** FACTURA  
BOLETA DE VENTA  
LIQUIDACION DE COMPRA  
NOTA DE CREDITO  
NOTA DE DEBITO  
GUIA DE REMISION - REMITENTE  
COMPROBANTE DE RETENCION  
**Sistema de Emisión Electrónica:** DESDE LOS SISTEMAS DEL CONTRIBUYENTE. AUTORIZ DESDE 01/03/2013  
**Afiliado al PLE desde:** 01/01/2013  
**Padrones :** Incorporado al Régimen de Agentes de Retención de IGV (R.S.037-2002) a partir del 01/06/2002

Imprimir



Anexo N° 3  
Resolución Final N° 268-2015/INDECOPI-AQP.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI - AREQUIPA

EXPEDIENTE N° 004-2015/CPC-INDECOPI-AQP

000056

**RESOLUCIÓN FINAL N° 268-2015/INDECOPI-AQP**

**DENUNCIANTE :** VIDALINA MARTHA CARREON POLO  
**DENUNCIADOS :** CENCOSUD RETAIL PERÚ S.A.  
**MATERIA :** PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR  
IDONEIDAD DEL SERVICIO  
MEDIDAS CORRECTIVAS  
GRADUACIÓN DE LA SANCIÓN  
MULTA  
**ACTIVIDAD :** VENTA MINORISTA DE ALMACENES NO ESPECIALIZADOS

**SUMILLA:** En el procedimiento iniciado por la señora Vidalina Martha Carreón Polo, representada por el señor David Ernesto Torreblanca Carreón, en contra de Cencosud Retail Perú S.A., por presuntas infracciones al Código de Protección y Defensa del Consumidor; la Comisión ha resuelto lo siguiente:

- (i) Declarar fundada la denuncia interpuesta por la señora Vidalina Martha Carreón Polo, representada por el señor David Ernesto Torreblanca Carreón en contra de Cencosud Retail Perú S.A., por infracción al artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, por haber quedado acreditado que intervino indebidamente a la denunciante lo que conlleva que se revisen las cosas de la denunciante y la maltraten.
- (ii) Denegar las medidas correctivas solicitadas por la señora Vidalina Martha Carreón Polo, representada por el señor David Ernesto Torreblanca Carreón.
- (iii) Ordenar a Cencosud Retail Perú S.A., el pago de costas y costos del procedimiento a favor de la señora Vidalina Martha Carreón Polo.

**SANCIÓN:** 20 UIT's por la infracción al artículo 19°

Arequipa, 29 de mayo de 2015

**I. ANTECEDENTES**

1. El 13 de enero del 2015, la señora Vidalina Martha Carreón Polo (en adelante, la denunciante), representada por el señor David Ernesto Torreblanca Carreón, denunció a Cencosud Retail Perú S.A.<sup>1</sup> – Tiendas Paris (en adelante, el denunciado), por presunta infracción de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante el Código). Dicha denuncia fue subsanada mediante escrito del 26 de marzo de 2015.
2. La denunciante señala ser cliente del denunciado, motivo por el cual el 24 de noviembre de 2014 se aproximó a Tienda por Departamentos Paris, a fin de cancelar su estado de cuenta cuya fecha de vencimiento era el 01 de diciembre de 2014, donde luego de cancelar dicha deuda y hacer algunas compras se acercó al sector donde se exponen los artículos electrónicos observando artículos en oferta, es en este momento que se percata que las cajas de algunos productos se encontraban manipuladas y faltaban algunos productos.
3. Ante lo indicado en el párrafo precedente, comunicó este hecho al personal del denunciado, quienes empezaron a indagar lo sucedido, sin embargo, manifiesta que a su salida del local en

<sup>1</sup> RUC N°: 20109072177



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

000057

compañía de sus familiares, personal del denunciado se acerca a fin de efectuar una revisión de lo adquirido, la misma que fue excesivamente invasiva para con la denunciante y sus familiares, llegando incluso a hacer abrir su cartera a la denunciante, siendo que al no encontrar nada le señalaron de mala manera que se vayan pues no habían encontrado nada. Ante lo sucedido, dejó constancia de estos hechos en el libro de reclamaciones.

4. La denunciante solicita como medidas correctivas reparadoras y complementarias respectivamente:
  - i. Que la denunciada sea sancionada ejemplarmente.
5. El 20 de marzo de 2015, la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor de Arequipa admitió la denuncia a trámite, considerando como hecho denunciado:

*(...) que, Cencosud Retail Perú S.A., habría realizado actos de hostigamiento y maltrato en agravio de la denunciante, sometiéndola a un exhaustivo, innecesario e indebidamente invasivo procedimiento de seguridad, revisando sus pertenencias e indicándole con frases descorteses que se retire por no haber hallado nada, lo que involucra una afectación a los derechos de la señora Carreón, por lo que corresponde calificar el hecho materia de la denuncia como una presunta infracción del deber de idoneidad, tipificado en el artículo 19° del Código (...).*

9. Mediante comunicación electrónica del 08 de abril de 2015, la misma que fue subsanada mediante escrito del 13 de abril de 2015, el denunciado presentó sus descargos señalando lo siguiente:
  - (i) Precisan que en primer lugar el denunciante deberá acreditar el defecto y luego demostrar que no ha incurrido en infracción respecto de los artículos del Código de Protección y Defensa del Consumidor. La denunciante en el presente caso ha mencionado una serie de hechos que no ha podido demostrar.
  - (ii) Efectivamente la denunciante se apersonó a su local comercial el 24 de noviembre de 2014 y siendo que al retirarse la misma, los sensores de seguridad se activaron, lo que motivó que personal de seguridad se acercara a fin de que muestre sus pertenencias, pero nunca se le exigió a la denunciante que exhiba el contenido de su cartera, toda vez que fue ella misma quien voluntariamente realizó dicha acción al sonar la alarma correspondiente.
  - (iii) Respecto al aviso que brindó la denunciante en el área de electrónica de la tienda, no tiene nada que ver con los hechos denunciados, toda vez que la exhibición de las pertenencias se dio voluntariamente ante la activación de la alarma.
  - (iv) Les sorprende la presentación de la denuncia, toda vez que ante la disconformidad manifestada por la denunciante, su personal se puso en contacto con ella, ofreciéndole un presente por el impase suscitado, la misma que manifestó su satisfacción y agradeció el gesto conforme al acta que presenta.

## II. CUESTIÓN EN DISCUSIÓN

10. Luego de estudiar y analizar la presente denuncia, la Comisión considera que debe determinar:
  - (i) Si el denunciado contravino lo dispuesto en el artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor al realizar actos de hostigamiento y maltrato a la denunciante.
  - (ii) Si corresponde ordenar medidas correctivas.
  - (iii) La sanción a imponerse de comprobar la responsabilidad del denunciado.
  - (iv) Si corresponde ordenar al denunciado el pago de costas y costos incurridos por la denunciante durante el procedimiento.

M-CPC-06/1A

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL  
Urb. La Esperanza Mz. "O" Lt. 20 distrito de Jose Luis Bustamante y Rivero, Arequipa - Perú / Telefax: 054-427495  
E-mail: [mkcomejo@indecopi.gob.pe](mailto:mkcomejo@indecopi.gob.pe) / Web: [www.indecopi.gob.pe](http://www.indecopi.gob.pe)



### III. ANÁLISIS DE LA CUESTIÓN EN DISCUSIÓN

#### De la Idoneidad del Servicio

11. El artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor contiene el deber de idoneidad por el cual se establece la responsabilidad que tienen los proveedores respecto de la calidad de los productos y servicios que ofrecen en el mercado, debiendo responder dichos servicios a la finalidad para la cual están destinadas, de acuerdo a las condiciones ofrecidas y las que resulten implícitas en función de su naturaleza. Entendiéndose por idoneidad aquella correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que realmente recibe.
12. Se producirá un supuesto de falta de idoneidad cuando los productos o servicios contratados por el consumidor no resulten los esperados para los fines y usos previsibles para los que normalmente se adquieren en el mercado. Lo que el consumidor espera dependerá de lo previsto en ley (garantía legal), lo pactado en el contrato (garantía expresa) o los fines y usos previsibles para los que normalmente se adquiere el producto o servicio en el mercado (garantía implícita).
13. De otro lado, debe indicarse que en materia de carga probatoria, el referido supuesto de responsabilidad impone al consumidor la obligación de acreditar la existencia de un defecto en el producto o servicio, luego de lo cual corresponderá al proveedor demostrar que no es responsable por la falta de idoneidad del bien o servicio colocado en el mercado, debido a la existencia de hechos ajenos que lo eximen de responsabilidad.
14. Lo anterior implica que la responsabilidad administrativa por infracción a las normas de protección al consumidor no consiste, en rigor, en una responsabilidad objetiva (propia de la responsabilidad civil), sino que, conservando la presencia de un factor subjetivo de responsabilidad (culpabilidad), opera a través de un proceso de inversión de la carga de la prueba respecto de la idoneidad de los bienes y servicios que se transan en el mercado, sin que ello signifique una infracción al principio de licitud.
15. En la medida que todo proveedor ofrece una garantía implícita respecto de la idoneidad de los bienes y servicios que ofrece en el mercado, en función de la información transmitida expresa o tácitamente, para acreditar la infracción administrativa el consumidor, o la autoridad administrativa, debe probar la existencia del defecto, y será el proveedor el que tendrá que demostrar que dicho defecto no le es imputable para ser eximido de responsabilidad. La acreditación del defecto origina la presunción de responsabilidad (culpabilidad) del proveedor, pero esta presunción puede ser desvirtuada por el propio proveedor.

#### Respecto a los actos de hostigamiento, maltrato e intervención exhaustiva e innecesaria indebidamente invasivo del procedimiento de seguridad

16. Ahora bien, esta Comisión es de la opinión que los alegatos y medios probatorios presentados por la denunciante para acreditar la infracción deben ser analizadas de manera conjunta a fin de verificar la comisión de la infracción imputada.
17. En efecto, el sistema legal permite el empleo de los sucedáneos de los medios probatorios, esto es, de auxilios establecidos por la ley o asumidos por el juzgador para lograr la finalidad de los medios probatorios, corroborando, complementando o sustituyendo el valor o alcance de éstos<sup>2</sup>,

<sup>2</sup>

CÓDIGO PROCESAL CIVIL. Artículo 275°.- Los sucedáneos son auxilios establecidos por la ley o asumidos por el Juez para lograr la finalidad de los medios probatorios, corroborando, complementando o sustituyendo el valor o alcance de éstos.

M-CPC-06/1A

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL  
Urb. La Esperanza Mz. "O" Lt. 20 distrito de Jose Luis Bustamante y Rivero, Arequipa - Perú / Telefax: 054-427495  
E-mail: [micornejo@indecopi.gob.pe](mailto:micornejo@indecopi.gob.pe) / Web: [www.indecopi.gob.pe](http://www.indecopi.gob.pe)



que están regulados en el Código Procesal Civil y cuya aplicación es supletoria al procedimiento administrativo en virtud de la Primera Disposición Final de dicho código<sup>3</sup>.

18. En lo que concierne al ámbito específico de los procedimientos por infracción a las normas de protección al consumidor, los indicios y presunciones resultan ser una herramienta particularmente importante, puesto que los proveedores suelen tener más y mejor posibilidad de generar medios probatorios adecuados que el consumidor, generándose algunas veces dificultad en la distribución de responsabilidades por los hechos denunciados debido a la falta de pruebas directas para acreditar las alegaciones efectuadas por las partes.
19. En este orden de ideas, la comprobación de la existencia de infracciones a las normas de protección al consumidor puede producirse sobre la base de pruebas circunstanciales e indicios, que deben ser apreciados en conjunto por el juzgador para poder formar una convicción respecto de los hechos investigados.
20. En el presente caso, la denunciante señaló ser cliente del denunciado, motivo por el cual el 24 de noviembre de 2014 se aproximó a Tienda por Departamentos Paris por lo que luego de cancelar la deuda que presentaba y hacer algunas compras se acercó al sector donde se exponen los artículos electrónicos observando artículos en oferta, es en este momento que se percató que las cajas de algunos productos se encontraban manipuladas y faltaban algunos productos comunicando este hecho al personal del denunciado, quienes empezaron a indagar lo sucedido, posteriormente manifiesta que a su salida del local en compañía de sus familiares, personal del denunciado se acerca a fin de efectuar una revisión de lo adquirido, la misma que fue excesivamente invasiva para con la denunciante y sus familiares, llegando incluso a hacer abrir su cartera a la denunciante, siendo que al no encontrar nada le señalaron de mala manera que se vayan pues no encontraron nada motivo por el cual dejó constancia de estos hechos en el libro de reclamaciones.
21. Por su parte, el denunciado indicó, que la denunciante deberá acreditar el defecto pero la misma no ha podido demostrar lo mismo asimismo precisan que efectivamente la denunciante se apersonó a su local comercial el 24 de noviembre de 2014 y siendo que al retirarse la misma los sensores de seguridad se activaron, lo que motivó que personal de seguridad se acercara a fin de que se muestre sus pertenencias pero nunca se le exigió a la denunciante que exhiba el contenido de su cartera toda vez que fue ella misma quien voluntariamente realizó dicha acción al sonar la alarma correspondiente. Finalmente le sorprende la presentación de la denuncia, toda vez que ante la disconformidad manifestada por la denunciante su personal se puso en contacto con ella ofreciéndole un presente por el impase suscitado la misma que manifestó su satisfacción y agradeció el gesto conforme al acta que presentó.
22. Al respecto, esta Comisión considera que los proveedores tienen la facultad de establecer mecanismos para la vigilancia, seguridad y control de sus establecimientos, siempre que dichos mecanismos sean utilizados de tal forma que no afecten la tranquilidad de los clientes que acuden de compras a sus locales. En estos casos, no se discute la potestad del proveedor de contar con diversos procedimientos de seguridad ante la detección de incidentes irregulares como el hurto o robo de mercadería.
23. Sin perjuicio de ello, es importante considerar que estos mecanismos deben ser eficientes y razonables pues al tratarse de la seguridad y la tranquilidad de un consumidor un error en la

<sup>3</sup> CÓDIGO PROCESAL CIVIL.- Las disposiciones de este Código se aplican supletoriamente a los demás ordenamientos procesales, siempre que sean compatibles con su naturaleza.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

0000060

utilización de los mismos podría generar una afectación injustificada a los clientes. Asimismo, dichos mecanismos deben buscar un equilibrio entre la potestad que tiene un proveedor para su uso razonable y proporcionado y el derecho a la tranquilidad y dignidad de los consumidores.

24. Sobre los hechos denunciados por la denunciante, obra en el expediente en calidad de medio probatorio los comprobantes de pago realizados por la denunciante emitida el 24 de noviembre de 2014 y la Hoja de Reclamaciones PTP 199-000053, correspondiente al reclamo formulado por la denunciante respecto de los hechos ocurridos en dicha oportunidad<sup>4</sup>.
25. De la revisión de dicha hoja de reclamación, se verifica que la denunciante dejó constancia de los hechos ocurridos en uno de los locales del denunciado en los siguientes términos:

**"Detalle del Reclamo / Queja, según indica el cliente:**

*Comunicamos a seguridad que unos productos habían sido manipulados y ellos en vez de tener un trato amable ante su falta de seguridad con los productos, a la salida después de pagar nuestros productos y siendo unos clientes habituales de la tienda nos trataron mal y faltaron el respeto haciéndonos quedar mal ante el público.*

*Encima siguiendo el maltrato hacia nuestra personas y a que me encontraba con familiares, requirieron el llamado de las dos seguridades causantes del maltrato y ninguno se apersono diciéndonos que no los ubican.*

**Acciones tomadas por la empresa**

**Observaciones:**

*Se hizo de conocimiento que se tomaran las medidas correspondientes."*

26. Como puede verse, dicha Hoja de Reclamaciones da cuenta del evento narrado por la denunciante en su denuncia siendo que en lo que respecta al denunciado, éste no ha negado de manera categórica la ocurrencia de tales hechos limitándose a consignar que ante el impase hizo entrega de un obsequio a la denunciante.
27. Así, pese a que inmediatamente después de ocurrido el evento alegado por la denunciante, esta consignó un reclamo sobre el particular en el Libro de Reclamaciones del denunciado, el mismo no indicó en tal documento que lo narrado por la denunciante sea falso, ni señaló que haya intervenido a la misma de manera diligente y regular de acuerdo a sus procedimientos de seguridad.
28. Asimismo, de los descargos presentados por el denunciado se puede verificar que tampoco ha sido contundente en negar los hechos denunciados siendo que no ha presentado medio probatorio alguno que demuestre que actuó con la diligencia debida en la vigilancia, seguridad y control de sus establecimientos y que lo denunciado no sea cierto. No pasando desapercibido que si bien el denunciado indicó que al retirarse la denunciante se activaron las alarmas dicha activación no sería idónea, toda vez que conforme a lo señalado por el propio denunciado no se encontró ningún producto dentro de los bienes de la denunciante.
29. En efecto, el denunciado pudo haber presentado los videos de seguridad de la fecha del evento denunciado y así acreditar que lo alegado por la denunciante no tenía sustento alguno; no obstante señaló que presentar dicho medio probatorio era imposible en virtud al transcurso del tiempo de ocurrido los hechos.

<sup>4</sup> Ver en la foja 13 del Expediente.

M-CPC-06/1A

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL

Urb. La Esperanza Mz. "O" Lt. 20 distrito de Jose Luis Bustamante y Rivero, Arequipa - Perú / Telefax: 054-427495

E-mail: mlcornejo@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe



30. En consecuencia, esta Comisión conforme a anteriores pronunciamientos emitidos por la Sala Especializada en Protección al Consumidor<sup>5</sup> considera que el análisis conjunto de los hechos y medios probatorios aportados genera certeza sobre la ocurrencia del defecto alegado por la denunciante, siendo que el denunciado no ha podido desvirtuar lo argumentado por ésta, y si bien señala que el proveedor indicó que había hecho entrega de un obsequio a la denunciante, ello no enerva su responsabilidad por la afectación a los derechos a la tranquilidad y dignidad de la denunciante.
31. Por lo expuesto, esta Comisión considera que corresponde declarar fundada la denuncia por presunta infracción de los artículo 19° del Código, por haber quedado acreditado que intervino indebidamente a la denunciante lo que conllevó que se revise las cosas de la denunciante y la maltraten.

#### De las medidas correctivas

32. El artículo 105° del Código de Protección y Defensa del Consumidor establece la facultad que tiene la Comisión para adoptar las medidas que tengan por finalidad revertir los efectos que la conducta infractora hubiera ocasionado o evitar que ésta se produzca nuevamente en el futuro<sup>6</sup>.
33. El artículo 114°, 115° y 116° del Código de Protección y Defensa del Consumidor<sup>7</sup>, establece la facultad que tiene la Comisión para, actuando de oficio o a pedido de parte, adoptar las medidas correctivas reparadoras que tengan por finalidad resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior y medidas correctivas complementarias que tienen por objeto revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro.
34. Al respecto, la denunciante ha solicitado como medida correctiva la siguiente: i) que la denunciada sea sancionada ejemplarmente.
35. Al respecto, la misma solicitud no está referida a una medida correctiva por lo que correspondería denegarla en este extremo, sin embargo cabe precisar que dicha acción recae en la potestad

<sup>5</sup> Ver Resolución 1030-2014/SPC-INDECOPI

<sup>6</sup> Ley 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR  
Artículo 105°.-El Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi) es la autoridad con competencia primaria y de alcance nacional para conocer las presuntas infracciones a las disposiciones contenidas en el presente Código, así como para imponer las sanciones y medidas correctivas establecidas en el presente capítulo, conforme al Decreto Legislativo núm. 1033, Ley de Organización y Funciones del Indecopi. Dicha competencia solo puede ser negada cuando ella haya sido asignada o se asigne a favor de otro organismo por norma expresa con rango de ley.

Para la cobertura a nivel nacional el Indecopi, previo acuerdo de su Consejo Directivo, puede constituir órganos resolutorios de procesos sumarísimos de protección al consumidor o desconcentrar la competencia de la Comisión de Protección al Consumidor en las comisiones de las oficinas regionales que constituya para tal efecto; crear comisiones adicionales o desactivarlas conforme lo justifique el aumento o disminución de la carga procesal; o celebrar convenios con instituciones públicas debidamente reconocidas para, de acuerdo a sus capacidades, delegarle facultades o las de secretaría técnica. La delegación está sujeta a las capacidades de gestión requeridas para ello, la coparticipación en el desarrollo de las mismas, la factibilidad de la mejora en la atención y otros criterios relevantes sobre el particular.

<sup>7</sup> LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Artículo 114°.- Medidas correctivas

Sin perjuicio de la sanción administrativa que corresponda al proveedor por una infracción al presente Código, el Indecopi puede dictar, en calidad de mandatos, medidas correctivas reparadoras y complementarias.

Las medidas correctivas reparadoras pueden dictarse a pedido de parte o de oficio, siempre y cuando sean expresamente informadas sobre esa posibilidad en la notificación de cargo al proveedor por la autoridad encargada del procedimiento.

Las medidas correctivas complementarias pueden dictarse de oficio o a pedido de parte.

Artículo 115°.- Medidas correctivas reparadoras

115.1 Las medidas correctivas reparadoras tienen el objeto de resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior (...)

Artículo 116°.- Medidas correctivas complementarias

Las medidas correctivas complementarias tienen el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro (...)



sancionadora que tiene el Indecopi, la cual será materia de pronunciamiento en el siguiente acápite de la presente resolución.

### Graduación de la sanción

36. Habiéndose verificado la existencia de una infracción administrativa de parte de Cencosud Retail Perú S.A., corresponde determinar a continuación la sanción a imponer. Para proceder a su graduación, deben aplicarse de manera preferente los criterios previstos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor, y de manera supletoria los criterios contemplados en la Ley del Procedimiento Administrativo General.
37. Al respecto, el artículo 112º del Código de Protección y Defensa del Consumidor establece que para determinar la gravedad de la infracción, la autoridad administrativa podrá tomar en consideración diversos criterios tales como: (i) el beneficio ilícito esperado, (ii) la probabilidad de detección de la infracción, (iii) el daño resultante de la infracción, (iv) los efectos que la conducta infractora pueda haber generado en el mercado, (v) la naturaleza del perjuicio causado o grado de afectación a la vida, salud, integridad o patrimonio de los consumidores., entre otros<sup>8</sup>:
- a. **Beneficio ilícito esperado:** Se configuraría en el beneficio económico obtenido se traduce en el ahorro obtenido al no haber implementado los mecanismos, procedimientos, y sistemas adecuados a fin de poder controlar con mayor rigurosidad la salida de los consumidores con el objeto de evitar presuntas confusiones por parte de sus trabajadores.
  - b. **Probabilidad de detección de la infracción:** La Comisión considera que la probabilidad es media, toda vez que la infracción fue detectada mediante una denuncia de parte y no se ha acreditado que la infracción cometida en esta oportunidad por el denunciado hayan afectado el interés colectivo de los consumidores.
  - c. **Daño resultante de la infracción:** El daño ocasionado se configura en la intervención efectuada por la denunciada pese a la verificación de un supuesto producto que, ocasionó que tuviera que pasar por una situación vergonzosa que afectó su dignidad, tranquilidad e imagen frente a terceros, lo cual evidencia la gravedad de la conducta infractora..
  - d. **Efectos que la conducta infractora pueda haber generado en el mercado:** Se configura en la desconfianza generada en el mercado de establecimiento comercial, ya que un consumidor no esperaría que al retirarse de dichos establecimiento se realicen intervenciones sin mediar una causa justificada.
38. Por las consideraciones expuestas, la Comisión considera que corresponde sancionar al denunciado por infracción al artículo 19º del Código con multa de veinte (20) Unidades Impositivas Tributarias, por la infracción referida a que realizó actos de hostigamiento y maltrato.

### Del Pago de costas y costos del procedimiento

<sup>8</sup> LEY Nº 29751, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR  
Artículo 112º.- Criterios de graduación de las sanciones administrativas  
Al graduar la sanción, el Indecopi puede tener en consideración los siguientes criterios:

1. El beneficio ilícito esperado u obtenido por la realización de la infracción.
2. La probabilidad de detección de la infracción.
3. El daño resultante de la infracción.
4. Los efectos que la conducta infractora pueda haber generado en el mercado.
5. La naturaleza del perjuicio causado o grado de afectación a la vida, salud, integridad o patrimonio de los consumidores.
6. Otros criterios que, dependiendo del caso particular, se considere adecuado adoptar.





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

000063

39. De conformidad con lo establecido por el artículo 7° del Decreto Legislativo N° 807, en cualquier procedimiento contencioso seguido ante INDECOPI es potestad de la Comisión ordenar el pago de los costos y costas en que hubiera incurrido la denunciante o el INDECOPI en los casos en que, luego del análisis correspondiente, así lo considere conveniente<sup>9</sup>.
40. En la medida que el presente procedimiento ha sido declarado fundado corresponde a esta Comisión, ordenar al denunciado que cumpla con el pago de las costas y costos del presente procedimiento.
41. En consecuencia Cencosud Retail Perú S.A. deberá cumplir, en un plazo no mayor de cinco (5) días hábiles, contados a partir del día de siguientes de notificados con la presente resolución, con pagar a la denunciante las costas del procedimiento, que a la fecha ascienden a la suma de S/. 36.00<sup>10</sup>; y de considerarlo pertinente, una vez que se ponga fin a la instancia administrativa, la denunciante podrá solicitar el reembolso de los monto adicionales en que hubiese incurrido para la tramitación del presente procedimiento, para lo cual deberá presentar una solicitud de liquidación de costas y costos ante el órgano correspondiente<sup>11</sup>.

#### IV. SE RESUELVE:

**PRIMERO:** Declarar fundada la denuncia interpuesta por la señora Vidalina Martha Carreón Polo, representada por el señor David Ernesto Torreblanca Carreón, en contra de Cencosud Retail Perú S.A., por infracción al artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, por haber quedado acreditado que intervino indebidamente a la denunciante lo que conllevó que se revise las cosas de la denunciante y la maltraten.

**SEGUNDO:** Denegar las medidas correctivas solicitadas por la señora Vidalina Martha Carreón Polo, representada por el señor David Ernesto Torreblanca Carreón.

**TERCERO:** Ordenar a Cencosud Retail Perú S.A., el pago de costas y costos del procedimiento a favor de la señora Vidalina Martha Carreón Polo.

**CUARTO:** Sancionar a Cencosud Retail Perú S.A., con multa de veinte (20) Unidades Impositivas Tributarias, por infracción al artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, referida a que realizó actos de hostigamiento y maltrato a la denunciante.

La misma que será rebajada en 25% si consiente la presente resolución y procede a cancelar la misma en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles contados a partir de la notificación de la presente Resolución, conforme a lo establecido en los artículos 37° y 38° del Decreto Legislativo N° 807, Ley Sobre Facultades Normas y Organización del INDECOPI y la décimo tercera disposición complementaria de la Ley N° 27890, Ley General del Sistema Concursal<sup>12</sup>.

<sup>9</sup> DECRETO LEGISLATIVO N° 807, LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI

Artículo 7.- En cualquier procedimiento contencioso seguido ante el Indecopi, la Comisión u Oficina competente, además de imponer la sanción que corresponda, podrá ordenar que el infractor asuma el pago de las costas y costos del proceso en que haya incurrido el denunciante o el Indecopi. En caso de incumplimiento de la orden de pago de costas y costos del proceso, cualquier Comisión u Oficina del Indecopi podrá aplicar las multas previstas en el inciso b) del artículo 38 del Decreto Legislativo N° 716.

<sup>10</sup> Tasa correspondiente al derecho administrativo por presentación y tramitación de denuncia.

<sup>11</sup> Dicha solicitud deberá ser acompañada de los documentos que sustenten los gastos incurridos por la denunciante en la tramitación del presente procedimiento.

<sup>12</sup> DECRETO LEGISLATIVO N° 807, LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI

Artículo 37°.- La sanción de multa aplicable será rebajada en un veinticinco por ciento (25%) cuando el infractor cancele el monto de la misma con anterioridad a la culminación del término para impugnar la resolución que puso fin a la instancia, en tanto no interponga recurso impugnativo alguno contra dicha resolución.

LEY N° 27809, LEY GENERAL DEL SISTEMA CONCURSAL

DECIMOTERCERA DISPOSICIÓN COMPLEMENTARIA.- Plazo de interposición del recurso de apelación en el Procedimiento Único

M-CPC-06/1A

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL

Urb. La Esperanza Mz. "O" Lt. 20 distrito de Jose Luis Bustamante y Rivero, Arequipa - Perú / Telefax: 054-427495

E-mail: [mlcomejo@indecopi.gob.pe](mailto:mlcomejo@indecopi.gob.pe) / Web: [www.indecopi.gob.pe](http://www.indecopi.gob.pe)



PERÚ

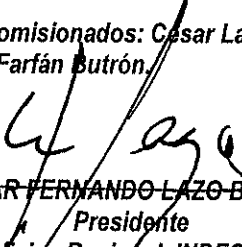
Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

00000064

**QUINTO:** Informar a las partes que la presente resolución tiene vigencia desde el día de su notificación y no agota la vía administrativa. En tal sentido, se informa que de conformidad con lo dispuesto por el artículo 38° del Decreto Legislativo N° 807, el único recurso impugnativo que puede interponerse contra lo dispuesto por este colegiado es el de apelación. Cabe señalar que dicho recurso deberá ser presentado ante la Comisión en un plazo de cinco (5) días hábiles contados a partir del día siguiente de su notificación<sup>13</sup> luego de lo cual la resolución quedará consentida.<sup>14</sup>

**Con la intervención de los señores Comisionados: Cesar Lazo Bezold, Ludovina Villanueva Núñez, Juan Carlos Rebaza Merino y Álvaro Farfán Butrón.**

  
**CESAR FERNANDO LAZO BEZOLD**  
Presidente  
Comisión Oficina Regional INDECOPI Arequipa

Para efectos de lo establecido en el artículo 38° del Decreto Legislativo N° 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del INDECOPI, modificado por Ley N° 27311, el plazo para la interposición del recurso de apelación es de cinco (5) días hábiles.

<sup>13</sup>LEY GENERAL DEL SISTEMA CONCURSAL

DECIMOTERCERA DISPOSICIÓN COMPLEMENTARIA.- Plazo de interposición del recurso de apelación en el Procedimiento Único

Para efectos de lo establecido en el artículo 38° del Decreto Legislativo N° 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del INDECOPI, modificado por Ley N° 27311, el plazo para la interposición del recurso de apelación es de cinco (5) días hábiles

<sup>14</sup> LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL

Artículo 212°.- Acto firme

Una vez vencidos los plazos para interponer los recursos administrativos se perderá el derecho a articularlos quedando firme el acto.

M-CPC-06/1A

**INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL**

Urb. La Esperanza Mz. "O" Lt. 20 distrito de Jose Luis Bustamante y Rivero, Arequipa - Perú / Telefax: 054-427495

E-mail: [mlcornejo@indecopi.gob.pe](mailto:mlcornejo@indecopi.gob.pe) / Web: [www.indecopi.gob.pe](http://www.indecopi.gob.pe)

Anexo N° 4  
Resolución Final N° 796-2016/SPC-INDECOPI.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 796-2016/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 4-2015/CPC-INDECOPI-AQP

0131

**PROCEDENCIA** : COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI  
AREQUIPA

**PROCEDIMIENTO** : DE PARTE

**DENUNCIANTE** : VIDALINA MARTHA CARREÓN POLO

**DENUNCIADA** : CENCOSUD RETAIL PERÚ S.A.

**MATERIA** : DEBER DE IDONEIDAD

**ACTIVIDAD** : OTRAS ACTIVIDADES DE CONCESIÓN DE CRÉDITO

**SUMILLA:** *Se revoca la resolución venida en grado en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta contra Cencosud Retail Perú S.A. por infracción del artículo 19° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor; y, reformándola, se declara infundada la misma, en tanto no ha quedado acreditado que el personal del denunciado haya realizado actos de hostigamiento y maltrato en agravio de la denunciante -al someterla a un exhaustivo, innecesario e indebidamente invasivo procedimiento de seguridad, revisando sus pertenencias e indicándole descortésmente que se retire por no haber hallado nada-.*

Lima, 7 de marzo de 2016

## ANTECEDENTES

1. El 13 de enero de 2015, la señora Vidalina Martha Carreón Polo<sup>1</sup> (en adelante, la señora Carreón) denunció a Cencosud Retail Perú S.A.<sup>2</sup> (en adelante, Cencosud Retail), ante la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi Arequipa (en adelante, la Comisión), por presunta infracción de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código), señalando que:
  - (i) El 24 de noviembre de 2014 acudió, acompañada de algunos familiares, al establecimiento comercial de Cencosud Retail;
  - (ii) cuando procedía a retirarse del establecimiento del denunciado, luego de haber realizado algunas compras, personal de seguridad la detuvo pese a que los sensores de seguridad de las puertas no se activaron, indicándole que debía revisar sus *vouchers* de compra;
  - (iii) si bien no era la primera vez que al salir de dicho establecimiento sus comprobantes de pago eran revisados, lo cual -a su entender- era normal, en aquella oportunidad sus pertenencias fueron revisadas

<sup>1</sup> Representada por el señor David Ernesto Torreblanca Carreón.

<sup>2</sup> Identificado con RUC 20109072177 y con domicilio fiscal en calle Augusto Angulo 130, distrito de Miraflores, provincia y departamento de Lima. Información obtenida del enlace: <http://www.sunat.gob.pe>.



PERU

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

000129  
TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA  
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL  
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 796-2016/SPC-INDECOPI  
EXPEDIENTE 4-2015/CPC-INDECOPI-AQP

0132

- reiteradas veces, debiendo permanecer de pie, en compañía de sus familiares, durante ese lapso de tiempo;
- (iv) posteriormente, se acercó a ella otro dependiente del denunciado, quien adoptando una actitud bravucona le pidió a su madre que abriera su cartera. Luego, en forma malcriada, les indicó que podrían retirarse;
  - (v) ante ello, optó por solicitarle a los dependiente de Cencosud Retail que le expliquen por qué habría sido detenida; sin embargo, no recibió respuesta de ninguno de ellos; y,
  - (vi) finalmente presentó un reclamo en el libro de reclamaciones del denunciado, toda vez que se sintió maltratada y pasó un momento incómodo.
2. Mediante Resolución 2 del 20 de marzo de 2015, la Secretaría Técnica de la Comisión admitió a trámite la denuncia interpuesta por la señora Carreón, imputándole a Cencosud Retail, a título de cargo, lo siguiente:
- Presunta infracción del artículo 19° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto "habría realizado actos de hostigamiento y maltrato en agravio de la denunciante, sometiéndola a un exhaustivo, innecesario e indebidamente invasivo procedimiento de seguridad, revisando sus pertenencias e indicándole con frases descorteses que se retire por no haber hallado nada, lo que involucra una afectación a los derechos de la señora Carreón".*
3. En sus descargos, Cencosud Retail manifestó lo siguiente:
- (i) La señora Carreón mencionó una serie de hechos que no ha podido demostrar;
  - (ii) el día 24 de noviembre de 2014, la señora Carreón se acercó a su establecimiento comercial, siendo que cuando se retiraba los sensores de seguridad de la puerta se activaron. Ante ello, la denunciante optó por mostrar voluntariamente sus pertenencias, siendo que su personal nunca le exigió que exhiba el contenido de su cartera;
  - (iii) ante la disconformidad manifestada por la denunciante, optó por contactarse con ella a fin de ofrecerle un presente por el impase suscitado; y,
  - (iv) nunca maltrató a la denunciante ni la intervino injustificadamente.
4. Mediante Resolución 268-2015/INDECOPI-AQP, del 29 de mayo de 2015, la Comisión emitió el siguiente pronunciamiento:
- (i) Declaró fundada la denuncia interpuesta contra Cencosud Retail por infracción del artículo 19° del Código, al haberse acreditado que el denunciado intervino indebidamente a la denunciante, lo que conllevó



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 796-2016/SPC-INDECOPI

0133

EXPEDIENTE 4-2015/CPC-INDECOPI-AQP

- que se revisaran sus pertenencias y la maltraten; sancionándolo con una multa de veinte (20) Unidades Impositivas Tributarias (en adelante, UIT);
- (ii) denegó la medida correctiva solicitada por la denunciante; y,
  - (iii) condenó a Cencosud Retail al pago de costas y costos del procedimiento.
5. El 16 de junio de 2015, Cencosud Retail apeló la Resolución 268-2015/INDECOPI-AQP, manifestando lo siguiente:
- (i) Negaba categóricamente lo señalado por la señora Carreón en su escrito de denuncia;
  - (ii) la Comisión no consideró que en el presente caso no existía prueba que acreditara el defecto denunciado, siendo que, por el contrario, pretendía de manera arbitraria que el proveedor demostrara que su servicio fue idóneo, lo cual constituía una inversión de la carga de la prueba; y,
  - (iii) la Comisión no realizó una correcta graduación de sanción, toda vez que la misma no fue debidamente motivada. Por ello, la resolución venida en grado debería declararse nula.
6. El 16 de diciembre de 2015, la señora Carreón presentó un escrito a través del cual señaló que Cencosud Retail no negó lo consignado por ella en su libro de reclamaciones, pese a que pudo haberlo hecho. Agregó que, el proveedor denunciado es quien se encuentra en mejor posición para demostrar que su personal no la maltrató, presentando, por ejemplo, las grabaciones de las cámaras de video de su establecimiento.

## ANÁLISIS

### Sobre las condiciones de seguridad en los establecimientos comerciales

7. El artículo 65° de la Constitución Política del Perú<sup>3</sup> establece que, en el marco de una economía social de mercado, es deber del Estado defender el interés de los consumidores y usuarios, debiendo garantizar el derecho a la información sobre los bienes y servicios que se encuentran a su disposición en el mercado, así como su salud y seguridad.
8. En cumplimiento de dicho mandato constitucional, el Código establece las normas de protección y defensa de los consumidores, instituyendo como un principio rector de la política social y económica del Estado la protección de sus derechos. Así, se ha establecido que la finalidad del Código es que los

<sup>3</sup> CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL PERÚ

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



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

000131  
TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA  
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL  
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 796-2016/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 4-2015/CPC-INDECOPI-AQP

0134

consumidores accedan a productos y servicios idóneos y que gocen de los derechos y los mecanismos efectivos para su protección, reduciendo la asimetría informativa, corrigiendo, previniendo o eliminando las conductas y prácticas que afecten sus legítimos intereses<sup>4</sup>. Es decir, el Código reconoce una serie de derechos para los consumidores e impone una serie de deberes que debe cumplir todo proveedor en la comercialización de productos o prestación de servicios en el mercado.

9. Así, el artículo 18° del Código<sup>5</sup> define a la idoneidad de los productos y servicios como la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso. La idoneidad es evaluada en función a la propia naturaleza del producto o servicio y a su aptitud para satisfacer la finalidad para la cual ha sido puesto en el mercado. A su vez, el artículo 19° del Código indica que el proveedor responde por la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos<sup>6</sup>.
10. En aplicación de esta norma, los proveedores tienen el deber de brindar los productos y servicios ofrecidos en las condiciones acordadas o en las condiciones que resulten previsibles, atendiendo a la naturaleza y circunstancias que rodean la adquisición del producto o la prestación del servicio, así como a la normatividad que rige su prestación.
11. Ahora bien, la idoneidad no puede ser medida exclusivamente sobre los productos o servicios adquiridos, sino que también comprende aquellas condiciones que los proveedores ofrecen conjuntamente con sus

<sup>4</sup> **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**  
**TÍTULO PRELIMINAR**

**Artículo II.- Finalidad**

El presente Código tiene la finalidad de que los consumidores accedan a productos y servicios idóneos y que gocen de los derechos y los mecanismos efectivos para su protección, reduciendo la asimetría informativa, corrigiendo, previniendo o eliminando las conductas y prácticas que afecten sus legítimos intereses. En el régimen de economía social de mercado establecido por la Constitución, la protección se interpreta en el sentido más favorable al consumidor, de acuerdo a lo establecido en el presente Código.

<sup>5</sup> **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

**Artículo 18°.- Idoneidad.-** Se entiende por idoneidad la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida, las condiciones y circunstancias de la transacción, las características y naturaleza del producto o servicio, el precio, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso.

La idoneidad es evaluada en función a la propia naturaleza del producto o servicio y a su aptitud para satisfacer la finalidad para la cual ha sido puesto en el mercado.

Las autorizaciones por parte de los organismos del Estado para la fabricación de un producto o la prestación de un servicio, en los casos que sea necesario, no eximen de responsabilidad al proveedor frente al consumidor.

<sup>6</sup> **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

**Artículo 19°.- Obligación de los proveedores.-** El proveedor responde por la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos; por la autenticidad de las marcas y leyendas que exhiben sus productos o del signo que respalda al prestador del servicio, por la falta de conformidad entre la publicidad comercial de los productos y servicios y éstos, así como por el contenido y la vida útil del producto indicado en el envase, en lo que corresponda.



PERU

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA  
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL  
Sala Especializada en Protección al ConsumidorRESOLUCIÓN 796-2016/SPC-INDECOPI  
EXPEDIENTE 4-2015/CPC-INDECOPI-AQP

0135

prestaciones principales. Siendo así, condiciones como la seguridad y tranquilidad, la buena atención brindada, entre otras, son básicas e inherentes a la adquisición de un producto o a la prestación de un servicio, de modo tal que si no se incluyen o garantizan mínimamente dichas condiciones, las relaciones de consumo no se materializarían dentro de parámetros de idoneidad.

12. En atención a ello, los proveedores pueden adoptar diversas medidas de seguridad con la finalidad de resguardar su patrimonio y el de los propios consumidores, para que estos puedan disfrutar de las prestaciones principales, pudiendo destinar parte de su personal para tal fin o contratar a terceros que se encarguen de proveer seguridad en sus locales.
13. No obstante, es importante tener presente que los mecanismos que el proveedor emplee para la vigilancia, seguridad y control de sus establecimientos, deben ejecutarse también dentro de parámetros de idoneidad, no pudiendo afectar injustificadamente la tranquilidad de los consumidores que acuden a sus locales o vulnerar su dignidad<sup>7</sup>. En estos casos, no se discute la potestad del proveedor de contar con diversos procedimientos de seguridad ante la detección de incidentes irregulares como el hurto o robo de mercadería, sino la afectación indebida e injustificada a los derechos de los consumidores.

#### Aplicación al caso concreto

14. En su denuncia, la señora Carreón señaló que el día 24 de noviembre de 2014, cuando procedía a retirarse del establecimiento del denunciado, personal de Cencosud Retail la detuvo pese a que los sensores de seguridad de las puertas no se activaron. Manifestó que dicho personal revisó de manera minuciosa sus pertenencias durante largo tiempo, indicándole posteriormente, de manera malcriada, que podría retirarse, sintiéndose maltratada.
15. Por su parte, si bien Cencosud Retail reconoció que su personal intervino a la señora Carreón cuando esta procedía a retirarse de su establecimiento; agregó que tal intervención fue justificada, toda vez que los sensores de seguridad de sus puertas se activaron. Asimismo, alegó que fue la propia denunciante quien optó por mostrar -voluntariamente- sus pertenencias y que no maltrató a la consumidora.
16. La Comisión declaró fundada la denuncia interpuesta, en tanto consideró que el denunciado intervino indebidamente a la denunciante, lo que conllevó que

<sup>7</sup> Al respecto, ver Resolución 2281-2013/SPC-INDECOPI, del 21 de agosto de 2013, Resolución 2672-2013/SPC-INDECOPI, del 30 de setiembre de 2013 y Resolución 3048-2014/SPC-INDECOPI, del 10 de setiembre de 2014.





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

000133  
TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA  
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL  
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 796-2016/SPC-INDECOPI  
EXPEDIENTE 4-2015/CPC-INDECOPI-AQP 0136

se revisaran sus pertenencias y la maltraten. La autoridad de primera instancia señaló lo siguiente en la resolución venida en grado:

"(...)

26. Como puede verse, dicha Hoja de Reclamaciones da cuenta del evento narrado por la denunciante en su denuncia siendo que en lo que respecta al denunciado, éste no ha negado de manera categórica la ocurrencia de tales hechos limitándose a consignar que ante el impase hizo entrega de un obsequio a la denunciante.

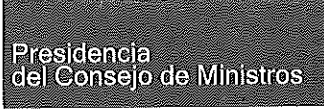
27. Así, pese a que inmediatamente después de ocurrido el evento alegado por la denunciante, esta consignó un reclamo sobre el particular en el Libro de Reclamaciones del denunciado, el mismo no indicó en tal documento que lo narrado por la denunciante sea falso, ni señaló que haya intervenido a la misma de manera diligente y regular de acuerdo a sus procedimientos de seguridad.

28. Asimismo, de los descargos presentados por el denunciado se puede verificar que tampoco ha sido contundente en negar los hechos denunciados siendo que no ha presentado medio probatorio alguno que demuestre que actuó con la diligencia debida en la vigilancia, seguridad y control de sus establecimientos y que lo denunciado no sea cierto. No pasando desapercibido que si bien el denunciado indicó que al retirarse la denunciante se activaron las alarmas dicha activación no sería idónea, (...)." )

17. Sobre el particular, no debe perderse de vista que lo que la señora Carreón denunció fue que personal del denunciado la retuvo en la puerta de su establecimiento durante largo tiempo (mientras revisaba minuciosamente los comprobantes de pago emitidos), indicándole posteriormente, de manera malcriada, que podría retirarse, lo cual le generó malestar, sintiéndose maltratada, tal y como se reproduce a continuación:

"(...)

Seguí con mis familiares haciendo compras y es al momento en que salgo de la tienda, que la persona encargada de la seguridad, con un trato totalmente incómodo hacia mi persona y acompañantes, me retiene (...) me detuvo en la puerta revisó una y mil veces las boletas y bolsas, me dejó parada por un buen tiempo mientras se comunicaba por su radio, (...) con un mal trato hacia mi persona y mis familiares (...) le dice a mi madre que abra su cartera sin ninguna justificación y al no encontrar nada de lo que



supuestamente buscaba este señor, con una total malcriadez dice "ya no hay nada que se vayan de una vez". (...)."

18. A efectos de acreditar lo alegado, la señora Carreón presentó como medio probatorio la hoja del libro de reclamaciones del denunciado que contenía el reclamo presentado el mismo día en que acontecieron los hechos denunciados, consignando lo siguiente:

"(...) a la salida después de pagar nuestros productos y siendo unos clientes habituales de la tienda nos trataron mal y faltaron el respeto haciéndonos quedar mal ante el público".

19. Es oportuno mencionar que en el apartado "Acciones tomadas por la empresa" de la hoja de reclamación mencionada en el párrafo precedente, personal de Cencosud Retail consignó lo siguiente: "Por un tema de servicio se atendió el caso".

20. A su vez, obra en el expediente el documento denominado "Constancia Atención Paris" de fecha 6 de diciembre de 2014, el mismo que acredita que, a efectos de atender el reclamo presentado por la señora Carreón, Cencosud Retail entregó a la consumidora un obsequio:



CONSTANCIA ATENCION PARIS

Siendo el 06 de Diciembre del 2014, personal de Paris, de la tienda Paris Lambrahan, atiende al Sr. / Sra. CARMEN CARREON Polo de Castilla identificado/a con DNI N° 09086150 (en adelante el cliente), para atender su comentario correspondiente a libro de reclamaciones # 53

\*Acciones Tomadas:

Devolución de dinero S/. \_\_\_\_\_ Nuevos Soles

Cambio de productos

Otros (especificar): Por un tema de servicio se hace la entrega de un obsequio al cliente.

Por medio de la presente el Cliente deja constancia de la atención brindada por Paris, quedando conforme con el servicio brindado.

Carmen Carreón Polo de Castilla
Firma del Cliente
(Igual al DNI)

[Handwritten signature]

8 Ver a fojas 013 del expediente.



PERU

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 796-2016/SPC-INDECOPI

0138

EXPEDIENTE 4-2015/CPC-INDECOPI-AQP

21. De la revisión de los medios probatorios citados precedentemente se tiene que, si bien no resulta ser un hecho controvertido el que personal de Cencosud Retail haya revisado las pertenencias de la señora Carreón cuando procedía a retirarse de su establecimiento, en el presente caso no se encuentra acreditado que dicho personal haya hostigado y maltratado a la consumidora al someterla a un exhaustivo, innecesario e indebido procedimiento de seguridad, y mucho menos que, de forma descortés y malcriada, se le haya indicado que ya podría retirarse, tal y como lo señaló la señora Carreón en su denuncia.
22. Así, el reclamo que la señora Carreón registró en el libro de reclamaciones de Cencosud Retail únicamente podría ser tomado en cuenta como una declaración de parte, que no evidencia la ocurrencia de los hechos expuestos en su denuncia, más aun si se considera que el denunciado -contrariamente a lo alegado por la Comisión- negó los cargos imputados en su contra, al señalar que su personal no maltrató a la consumidora y no la sometió a ningún procedimiento de revisión que haya podido generarle algún tipo de incomodidad.
23. Adicionalmente, debe tenerse en cuenta que, contrariamente a lo señalado por la señora Carreón en su escrito del 16 de diciembre de 2015, Cencosud Retail no realizó ningún reconocimiento -ni siquiera implícito- de los hechos consignados por la denunciante en su libro de reclamaciones, siendo que por el contrario, dejó suficientemente claro que el obsequio entregado a aquella, obedeció únicamente a una política de atención al cliente.
24. Así, cabe precisar que el artículo 196° del Código Procesal Civil, que contempla la regulación de la carga de la prueba<sup>9</sup>, señala que quien alega un hecho debe probarlo, lo cual guarda relación con lo establecido en el artículo 162° de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, respecto al deber de los administrados de aportar pruebas. Así, resultaba de cargo de la señora Carreón presentar los medios probatorios que acreditaran que el día 24 de noviembre de 2014, personal del denunciado habría actuado conforme señaló en su escrito de denuncia; sin embargo, no lo hizo. Por ello, no se podría sancionar a Cencosud Retail según la imputación realizada por

9

**CÓDIGO PROCESAL CIVIL****Artículo 196°.- Carga de la prueba**

Salvo disposición legal diferente, la carga de probar corresponde a quien afirma hechos que configuran su pretensión, o a quien los contradice alegando nuevos hechos.

**LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL****Artículo 162°.- Carga de la prueba**

(...)

162.2 Corresponde a los administrados aportar pruebas mediante la presentación de documentos e informes, proponer pericias, testimonios, inspecciones y demás diligencias permitidas, o aducir alegaciones.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

000186  
TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA  
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL  
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 796-2016/SPC-INDECOPI  
EXPEDIENTE 4-2015/CPC-INDECOPI-AQP

0100  
el órgano instructor de primera instancia (la misma que recogió adecuadamente la conducta denunciada como presuntamente infractora por la señora Carreón). En ese sentido, este Colegiado considera que no era el denunciado quien tenía que probar presentando, por ejemplo, los videos de las cámaras de su establecimiento, que el servicio brindado a la denunciante había sido idóneo.

25. A mayor abundamiento, esta Sala considera necesario precisar, como ya lo hizo en un anterior pronunciamiento<sup>10</sup>, que la activación de un sensor de seguridad (originada por diversas situaciones, como la presencia de un dispositivo que se omitió retirar de determinado producto luego de haber sido cancelado o, porque se está sustrayendo indebidamente dicho producto), habilita válidamente al proveedor a ejecutar sus mecanismos de seguridad, como proceder a revisar los productos adquiridos y cotejar los mismos con los comprobantes o *vouchers* de pago.

26. En tal sentido, debe tenerse en cuenta que únicamente este Colegiado ha sancionado al proveedor en los casos en que se advirtió que existió una retención injustificada y prolongada -que pudo haber afectado la tranquilidad de los consumidores que acuden a sus locales o vulnerar su dignidad-

<sup>10</sup> Ver Resolución 4035-2014/SPC-INDECOPI, del 25 de noviembre de 2014, en la que la Sala señaló lo siguiente:

"(...)

31. *Al respecto, esta Sala coincide con Supermercados Peruanos en que la activación de un sensor de seguridad, que puede ser originada por diversas situaciones como la presencia de un dispositivo que se ha omitido retirar del producto luego de haber sido cancelado o, porque se está sustrayendo indebidamente el producto, habilita al proveedor a ejecutar sus mecanismos de seguridad (como revisar bolsas y comprobantes de pago).*

32. *No obstante, en el presente caso, la intervención realizada al hijo de la denunciante, no implicó únicamente una revisión en la puerta de salida del establecimiento; sino, la conducción de dicho menor a otro ambiente de la tienda. Es decir que, pese a que el personal de seguridad no encontró objeto alguno en posesión del menor después de efectuado el registro a la salida del establecimiento, persistió con su revisión, trasladándolo a otro ambiente de la tienda.*

(...)

34. *Atendiendo a ello, una intervención como aquella de la que fue objeto el hijo de la denunciante (retención y conducción a otro ambiente del establecimiento) no se encuentra justificada por la sola activación de una alarma, pues en el presente caso existieron otros elementos que pudieron ser analizados antes de someter al menor a una revisión de ese tipo (como la revisión de las cámaras de seguridad, lo que no hizo la denunciada a pesar de contar con ellas), ello con la finalidad de evitar una intervención injustificada.*

35. *No obstante, en el presente caso, el personal de seguridad de la denunciada procedió a conducir al menor hijo de la denunciante a otro ambiente distinto al lugar en el que se encontraba, pese a que ya había sido revisado y no se le había encontrado objeto alguno y sin más elementos que evidenciaran que el menor hubiera intentado llevarse un producto, pues la denunciada no ha sustentado siquiera que su personal de seguridad haya detectado previamente a la retención que el menor de edad o sus acompañantes hubiesen tenido alguna conducta sospechosa durante su estadía en la tienda.*

(...)"



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 796-2016/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 4-2015/CPC-INDECOPI-AQP 10

conduciéndolos, incluso, a otros ambientes del establecimiento<sup>11</sup>.

27. En virtud de lo antes expuesto, este Colegiado concluye que, el hecho que se haya activado la alarma de seguridad, pese a no existir justificación alguna, no podría constituir por sí misma una conducta infractora imputable a Cencosud Retail, siendo que por el contrario, sí lo sería, por ejemplo, el que se hubiera sometido a la señora Carreón a una retención prolongada, maltratándola u hostigándola física y/o verbalmente. No obstante ello, y como ya se mencionó en los párrafos precedentes, tal situación no ha quedado acreditada en el presente caso.
28. Por lo antes expuesto, corresponde revocar la Resolución 268-2015/INDECOPI-AQP, en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta contra Cencosud Retail por infracción del artículo 19° del Código, y reformándola, corresponde declarar infundada la misma, en tanto no ha quedado acreditado que personal del denunciado haya realizado actos de hostigamiento y maltrato en agravio de la denunciante -al someterla a un exhaustivo, innecesario e indebidamente invasivo procedimiento de seguridad, revisando sus pertenencias e indicándole descortésmente que se retire por no haber hallado nada-. En consecuencia, se deja sin efecto la multa de veinte (20) UIT impuesta por la comisión de dicha presunta infracción.
29. Además, al haberse dejado sin efecto la sanción impuesta, carece de objeto emitir pronunciamiento sobre la alegación del denunciado referida a que la Comisión no habría motivado debidamente la graduación de la sanción impuesta.

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

30. En el presente caso, la Comisión condenó al denunciado al pago de las costas y costos del procedimiento.
31. Sin embargo, teniendo en cuenta que la Sala ha revocado la resolución venida en grado en el único extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta contra Cencosud Retail, declarando infundada la misma, corresponde dejar sin efecto la condena al pago de costas y costos, al resultar accesorio al pronunciamiento sustantivo.

<sup>11</sup> Al respecto, ver Resolución 1230-2014/SPC-INDECOPI, del 14 de abril de 2014, y Resolución 3776-2014/SPC-INDECOPI, del 4 de noviembre de 2014.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

000-138

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

RESOLUCIÓN 796-2016/SPC-INDECOPI  
EXPEDIENTE 4-2015/CPC-INDECOPI-AQP

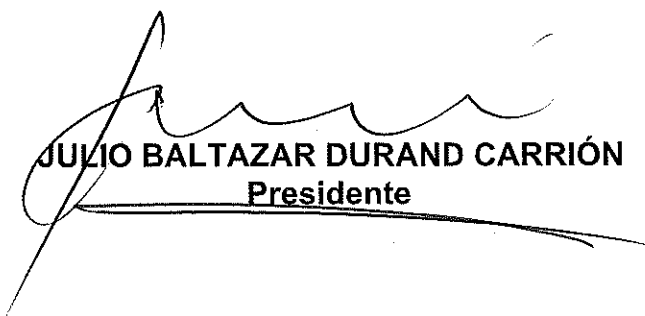
0141

**RESUELVE:**

**PRIMERO:** Revocar la Resolución 238-2015/INDECOPI-AQP, del 29 de mayo de 2015, emitida por la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi Arequipa, en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta la señora Vidalina Martha Carreón Polo contra Cencosud Retail Perú S.A. por infracción del artículo 19° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor; y, reformándola, corresponde declarar infundada la misma, en tanto no ha quedado acreditado que personal del denunciado haya realizado actos de hostigamiento y maltrato en agravio de la denunciante -al someterla a un exhaustivo, innecesario e indebidamente invasivo procedimiento de seguridad, revisando sus pertenencias e indicándole descortésmente que se retire por no haber hallado nada-. En consecuencia, corresponde dejar sin efecto la multa de veinte (20) Unidades Impositivas Tributarias impuesta por la comisión de dicha presunta infracción.

**SEGUNDO:** Revocar la Resolución 238-2015/INDECOPI-AQP, en el extremo que condenó a Cencosud Retail Perú S.A. al pago de las costas y costos del procedimiento a favor de la denunciante; y, reformándola, denegar su pago.

*Con la intervención de los señores vocales Julio Baltazar Durand Carrión, Alejandro José Rospigliosi Vega, Ana Asunción Ampuero Miranda, Paola Liliana Lobatón Fuchs y Javier Francisco Zúñiga Quevedo.*



**JULIO BALTAZAR DURAND CARRIÓN**  
Presidente