



FACULTAD DE DERECHO

**INFORME JURÍDICO DE EXPEDIENTE
ADMINISTRATIVO N° 812-2016/CC2**

**PRESENTADO POR
ELIZABETH LUCERO FLORES BANDA**

**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/>

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

MATERIA : PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

ENTIDAD PÚBLICA : INDECOPI

EXPEDIENTE : 812-2016/CC2

DENUNCIANTE : QUENTA CHOQUECOTA OSCAR
RENE

DENUNCIADO : CORPORACIÓN LINDLEY S.A
YANJUN GUO

BACHILLER : FLORES BANDA , ELIZABETH
LUCERO

CÓDIGO : 2011146176

LIMA – PERÚ

2020

I. RELACIÓN DE LOS HECHOS PRINCIPALES

Hechos:

Los hechos denunciados en el presente informe acontecieron bajo la vigencia de la Ley N°29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor; en este cuerpo legal se encuentran regulados los artículos 18°, 19° y 30° que brindan una protección al deber de idoneidad y al derecho de inocuidad de los alimentos. De esta forma se demuestra el carácter tuitivo frente al consumidor, ya que se busca garantizar la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe. Asimismo, esta norma protege a los consumidores en el sentido que estos tienen derecho a consumir alimentos inocuos.

Para comenzar, mediante los escritos de fecha 08 de julio y 16 de agosto del año 2016, el señor Oscar René Quenta Choquecota interpuso una denuncia contra el señor Yanjun Guo y Corporación Lindley S.A por la presunta infracción a la Ley N° 29571. De acuerdo con el denunciante, el 16 de junio del 2016 adquirió una botella de gaseosa Inca Kola en el restaurante chifa de Yanjun Guo, ubicado en el distrito de Breña.

El consumidor señala que cuando se percató que dentro de la botella de gaseosa había un insecto, decidió quedarse con la botella para realizar la respectiva denuncia. Acto seguido, el denunciante trató de comunicarse con la empresa denunciada, por lo que le cursó una carta notarial de fecha 21 de junio de 2016; sin haber obtenido respuesta alguna.

Según el artículo 27° del Decreto Legislativo N°1033 sobre la organización y funciones del INDECOPI, la Comisión de Protección al Consumidor es el órgano competente que asegura el cumplimiento de la Ley de Protección y Defensa del Consumidor, en ese sentido protege a los consumidores ante una la falta de idoneidad e inocuidad de los alimentos.

Admisión a trámite de la denuncia:

Mediante Resolución N° 1 de fecha 23 de agosto de 2016, la Comisión se pronunció sobre la admisión de la denuncia formulando los cargos con su respectiva tipificación.

Es así, que el secretario técnico admitió a trámite la denuncia interpuesta por Oscar René Quenta Choquecota e imputó a los denunciados lo siguiente: (i) contra el señor Yanjun Guo, por presunta infracción de los artículos 18°, 19° y 30° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto habría puesto a disposición del denunciante una botella de gaseosa Inca Kola de un litro que contendría un insecto en su interior; (ii) contra Corporación Lindley S.A., por presunta infracción de los artículos 18°, 19° y 30° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto habría puesto a disposición del denunciante una botella de gaseosa Inca Kola de un (1) litro, que contendría un insecto en su interior; y, (iii) contra Corporación Lindley S.A., por presunta infracción de los artículos 18°, 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto no habría dado respuesta a la solicitud de gestión efectuada por la Unión Nacional de Consumidores Libres -en representación del denunciante- mediante carta notarial del 23 de junio de 2016.

Por consiguiente, se tuvo por ofrecidos los medios probatorios del denunciante y se corrió traslado a los denunciados para que, en un plazo no mayor de cinco días hábiles contados desde el día siguiente de la notificación, cumplan con presentar sus descargos bajo apercibimiento de declararlos rebelde. De la misma manera, se requirió al denunciante que en el plazo máximo de dos días hábiles cumpla con precisar si el peritaje solicitado será efectuado por cuenta propia o deberá ser gestionado por el INDECOPI.

Además, en esta resolución se solicitó a los denunciados que, en el plazo máximo de dos días hábiles, cumplan con manifestar su consentimiento para gestionar el desarrollo de las pericias y asumir los gastos que estas generen si resultan ser la parte vencida del procedimiento.

Por último, se informó a las partes procedimentales que el día 06 de setiembre de 2016 debían acercarse a las oficinas de la Secretaría Técnica a fin de llevar a cabo la diligencia de visualización del medio probatorio consistente en la botella de gaseosa Inca Kola.

El 01 de setiembre de 2016, el denunciante presentó un escrito donde señaló que iba asumir el costo de los gastos de la pericia, con la condición de que esta sea previamente aprobada por su persona. Igualmente, solicitó que las pericias sean practicadas por la Dirección General de Salud Ambiental - Digesa.

Después de ello se verifica que las partes procedimentales no asistieron a la diligencia de visualización del medio probatorio, por consiguiente, se levantó el acta de inasistencia que corre a fojas 53. Sin perjuicio de ello, mediante resolución N° 02 de fecha 12 de setiembre de 2016, la Comisión reprogramó una nueva fecha para la diligencia de visualización de medio probatorio.

A continuación, mediante Resolución N° 1468-2016/CC2 del 19 de setiembre de 2016, la Comisión resolvió por declarar la confidencialidad de las imágenes contenidas en el CD presentado por el denunciante; posteriormente, mediante la Resolución N° 03 de fecha 07 de octubre de 2016, se informó a las partes las gestiones realizadas por la Secretaría Técnica sobre las pericias. Como resultado de ello, también se comunicó que el costo de la pericia será costado por la parte que resulte vencida en el procedimiento. Por último, se dispuso la reprogramación de la diligencia de visualización de medio probatorio, consistente en la botella de gaseosa Inca Kola.

El 19 de octubre de 2016, en las instalaciones de la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor, se llevó a cabo la diligencia de visualización de medio probatorio con la sola participación del denunciante, quien trajo la botella de gaseosa Inca Kola. El representante de la Comisión, en función a sus atribuciones tomó fotografías y grabó un video donde dejó constancia que dentro de la botella se observaba un elemento extraño (insecto).

Siguiendo con la secuencia procedimental, se advierte la remisión de cartas a los siguientes laboratorios: Baltic Control CMA S.A, Intertek Testing Services Perú S.A y el Centro Toxicológico S.A.C – CETOX. En estas esquelas, la Comisión requirió a los laboratorios que dentro de cinco días hábiles cumplan con comunicar su conformidad en la realización de los análisis y señalar la cotización del mismo.

En respuesta a lo anterior, los tres laboratorios remitieron la cotización de la pericia a la botella de gaseosa Inca Kola, de acuerdo a los documentos que obran a fojas 92 a 102 del expediente. Por consiguiente, mediante resolución N° 05 de fecha 15 de diciembre de 2016, se requirió al denunciante que dentro del plazo máximo de tres días hábiles cumpla

con elegir el laboratorio donde se llevará a cabo la pericia del producto materia de la denuncia.

En respuesta a lo requerido por la Comisión, el 22 de diciembre de 2016, el denunciante presentó un escrito donde indicó que los precios de los laboratorios citados son muy costosos, por ello solicitó que se oficie a la Dirección General de Salud Ambiental - Digesa. La Secretaría Técnica, por medio de la resolución N° 06 de fecha 09 de enero de 2017, informó al accionante que ha iniciado las gestiones necesarias a fin de contar con los servicios de la Digesa, por lo que remitieron el oficio N°06-2017/CC2-INDECOPI.

A través de la Resolución N° 07 de fecha 03 de marzo de 2017, se agregó el oficio N° 276-2017/DIA/DIGESA y se informó a las partes procedimentales que el expediente será puesto a disposición de la Comisión en el estado que encontraba.

Con relación al denunciado Yanjun Guo, la Secretaría Técnica en concordancia con el artículo 24° del Decreto Legislativo N° 807 – Ley de Facultades, Normas y Organización del INDECOPI, resolvió por volver a notificar a este denunciado con las resoluciones importantes de este procedimiento. Por consiguiente, se le volvió a correr traslado al domicilio ubicado en la Av. Canevaro N°1203 distrito de Lince; igualmente, se le otorgó un plazo no mayor a cinco días hábiles para que presente sus descargos.

En ese orden de actos, considerando que el denunciante no se encontraba de acuerdo con que las pericias sean realizadas por un laboratorio particular y habiendo solicitado que esta se practique por la Digesa; se observa que mediante el oficio N° 276-2017/DIA/DIGESA, este órgano informó que no contaba con los implementos necesarios para realizar la pericia. En consecuencia, se desestimó la solicitud presentada por el accionante; sin embargo, se dejó a salvo el derecho del denunciante a presentar un informe técnico de parte.

Descargos y otras solicitudes:

el 15 de junio de 2017, Corporación Lindley S.A presentó sus descargos frente a los hechos denunciados solicitó que la denuncia se declare infundada.

Así, el denunciado solicitó a la Comisión que la botella de gaseosa sea objeto de pericia con la finalidad de determinar si ha sido manipulada o alterada; en función a ello, requirió que se practique un examen de sellado del envase y de carbonatación de la gaseosa en el laboratorio Baltic Control CMA S.A.

El denunciado señaló también que asumiría los gastos que generarían la actuación de estas pruebas; al mismo tiempo, manifestó ser una empresa con más de cien años en el mercado y que el embotellamiento de las bebidas lo hace por encargo de The Coca Cola Company.

Una vez presentados estos descargos, mediante Resolución N° 10 de fecha 28 de junio de 2017, el secretario técnico de la Comisión resolvió por informar al accionante que, si bien inicialmente el denunciado asumirá el costo de la pericia, este pasará a cargo de la parte que resulte vencida en el presente procedimiento.

En resumen, en base a la resolución N°13 de fecha 07 de diciembre de 2017, se observa que al no haberse cumplido con los requerimientos para el examen pericial se resolvió por disponer el expediente a la Comisión en el estado que encontraba, para la emisión del pronunciamiento final.

Resolución Final N° 280-2018/CC2 de la Comisión de Protección al Consumidor N°02:

El 09 de febrero de 2018, la Comisión mediante resolución final N°280-2018/CC2 declaró infundada la denuncia contra Corporación Lindley S.A y Yanjun Guo por presunta infracción de los artículos 18°,19° y 30° de la Ley N°29571, respecto a que los denunciados habría dispuesto una botella con un insecto en su interior. No obstante, ello, se declaró fundada la denuncia contra Corporación Lindley S.A, en el extremo a la infracción a los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571, en tanto que la empresa denunciada no dio respuesta a la solicitud de gestión efectuada por la Unión Nacional de Consumidores Libres, en representación del denunciante

Como resultado de dicho fallo, se ordenó a Corporación Lindley S.A que como medida correctiva cumpla con atender la solicitud de gestión remitida por el denunciante en fecha 23 de junio de 2016. Para tal fin, la empresa denunciada deberá acreditar el cumplimiento de lo ordenado en un plazo no mayor de cinco días.

Igualmente, se sancionó a la empresa denunciada con una multa de 1 UIT, también se le condenó con el pago de las costas procedimentales y se ordenó su inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones del INDECOPI.

Los fundamentos de la Resolución Final fueron los siguientes:

- La Comisión reconoce la dificultad probatoria en los casos de denuncias de productos alimenticios que no cumplen el deber de idoneidad, pero que sin embargo en otro procedimiento se ha sancionado al proveedor al contar con elementos de juicio o indicios razonables que permitieron demostrar que el producto materia de la denuncia se encontraba en las condiciones denunciadas desde la planta de producción o del establecimiento comercial.
- Se observa que el denunciado conto con la iniciativa de realizar los exámenes necesarios a fin de desvirtuar su responsabilidad, el cual no se pudo efectuar, dado que el denunciante no cumplió con poner a disposición el medio probatorio materia de la denuncia.
- Por esta razón, no es posible atribuir responsabilidad a Corporación Lindley S.A, ya que no se pudo apreciar en la botella materia de la denuncia el número de lote y la fecha de vencimiento, tal como se aprecia en las fotografías que se tomaron en la diligencia de visualización de medios probatorio.
- Por estos considerandos, se resolvió por declarar infundada la denuncia en el extremo a la presunta infracción a los artículos 18° y 19° de la Ley 29571.
- Sobre la falta de atención a la solicitud de gestión de fecha 23 de junio de 2016, la Comisión advierte que en la carta notarial N°22963 de fecha 23 de junio de 2016, se observa el sello de recepción del denunciado.
- Por consiguiente, esta carta fue recepcionada por la empresa denunciada y no obstante no la atendió; por lo que se procedió a declarar fundada la denuncia contra

Corporación Lindley S.A en el extremo a la infracción a los artículos 18° y 19° del del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

- En relación a la responsabilidad del dueño del restaurante chifa, la Comisión concluye que, de la revisión del CD presentado por el denunciante, se observa que en efecto hay una botella con un elemento dentro de la misma; sin embargo, para Comisión eso no garantiza que la referida botella sea la misma a la que el denunciante presentó como medio probatorio en el día de la diligencia.
- En ese sentido, se revolió por declarar infundada la denuncia contra el señor Yanjun Guo, en el extremo correspondiente a la presunta infracción a los artículos 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor .
- Para terminar, sobre la inocuidad de los alimentos, la Comisión consideró que no existió medio probatorio alguno que acredite de manera fehaciente que la situación denunciada (puso a disposición una botella de gaseosa Inca Kola con un elemento extraño) haya ocasionado un daño en la salud del consumidor. Por esta razón, se declaró infundada dicho extremo.

Mediante escrito de fecha 16 de marzo de 2018, la empresa denunciada interpuso recurso de apelación contra la resolución final de la Comisión, a fin de obtener la revocatoria del extremo apelado. Para ello, se expuso los siguientes puntos:

- La resolución impugnada declaró fundada la denuncia en el extremo a la infracción a los artículos 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, ya que supuestamente no se brindó una respuesta a la solicitud del denunciante.
- Al respecto, el denunciado sostuvo que dichas infracciones no le son aplicables pues estos hechos no han sido acreditados en el procedimiento y por lo tanto no le son atribuibles.

- De igual modo, en cuanto a la infracción a los artículos 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, el denunciado sostuvo que esta imputación tampoco le corresponde pues en el procedimiento se observa que el reclamo fue presentado el 23 de junio de 2016; asimismo, se advierte que la denuncia fue interpuesta el 08 de julio del mismo año.
- Por lo que de ello se aprecia que el denunciado aún se encontraba dentro del plazo para brindar la respuesta al reclamo presentado por el denunciante.

Con la resolución N°15 de fecha 27 de marzo de 2018, la secretaría técnica de la Comisión verificó los requisitos de ley y dispuso conceder el recurso de apelación ordenando que los actuados sean elevados a la Sala Especializada en Protección al Consumidor.

Una vez remitido el expediente a la Sala Especializada de Protección al Consumidor, se emitió la resolución N°0135-2018/SPC-ABSTENCIÓN de fecha 05 de octubre de 2018; en ella se dispuso por aprobar la abstención solicitada por el señor Francisco Pedro Ernesto Mujica Serelle.

Resolución N°2668-2018/SPC-INDECOPI, de la Sala Especializada en Protección al Consumidor.

El 05 de octubre de 2018, la Sala Especializada en Protección al Consumidor mediante resolución N°2668-2018/SPC-INDECOPI, revocó la resolución venida en grado que declaró fundada la denuncia contra Corporación Lindley S.A por la infracción a los artículos 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor y reformándola la declaro infundada al haberse verificado a que a la fecha de la presentación de la denuncia, aún no había transcurrido un plazo razonable para la atención de la comunicación remitida.

De esta manera, se dejó sin efecto la sanción impuesta, la medida correctiva ordenada, la condena del pago de las costas y costos procedimentales y la inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones de INDECOPI.

Los fundamentos de esta Resolución fueron los siguientes:

- Dado a que en el expediente obran los elementos de juicio suficiente a efectos de emitir un pronunciamiento, aunado a que la empresa denunciada ha podido exponer y sustentar su posición a lo largo del presente procedimiento, la Sala decidió denegar el pedido de uso de la palabra.
- La Sala analizó que la comunicación del denunciante a la Corporación no sólo estaba dirigida a manifestar su reclamo respecto a los productos comercializados por la empresa denunciada, sino que lo que buscaba el consumidor era cuestionar al denunciado por no haber atendido la comunicación de fecha 23 de junio de 2016.
- En definitiva, el denunciante tuvo como expectativa recibir lo solicitado u obtener una respuesta por parte de la empresa denunciada; por tal razón se justifica la obligación que tiene el proveedor de brindar una respuesta sobre las mencionadas solicitudes.
- Por lo que se refiere a requerimientos planteados por el denunciado, se verifica que el denunciante remitió una comunicación a la denunciada por la presunta falta de atención de los requerimientos contenidos en una misiva.
- Por tanto, consideró que a la fecha no había transcurrido un plazo razonable para la atención de la comunicación remitida al proveedor con fecha 23 de junio de 2016.

La resolución de la Sala de Protección al Consumidor es un acto administrativo que causa estado, por lo que agota la vía administrativa y sólo podrá ser cuestionada a través de una demanda contenciosa administrativa.

II. IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS PRINCIPALES PROBLEMAS JURÍDICOS DEL EXPEDIENTE.

- **CUESTIONES MATERIALES**

1. Infracción al deber de idoneidad

IDENTIFICACIÓN:

El denunciante afirma haber cursado Carta Notarial de fecha 21 junio de 2016 a la Corporación denunciada, solicitando explicaciones de lo sucedido, sin obtener respuesta alguna.

Por el contrario, la Corporación denunciada sostiene que recepcionó la referida Carta Notarial el día 23 de junio de 2016; sin embargo, no tuvo posibilidad de pronunciarse al respecto toda vez que la denunciante inició el presente procedimiento el 08 de julio de 2016.

ANÁLISIS:

La discusión del presente acápite tiene como punto medular determinar si la Corporación denunciada contestó o no la Carta Notarial cursada por el denunciante. En esa misma línea, habría que determinar si la Corporación denunciada contaba con un plazo razonable para pronunciar respecto de la solicitud realizada por la denunciante.

Básicamente el incumplimiento de respuesta por parte de la Corporación denunciada generaría una infracción al deber de idoneidad que es “un deber jurídico que responsabiliza al proveedor o si se limita a la conducta del proveedor ante el reclamo del consumidor por el producto defectuoso” (Aldana, 2016, pág. 21).

Ahora bien, para dilucidar la controversia del presente acápite debemos tener en consideración la Carta Notarial cursada por el denunciante, la interposición de la denuncia del presente procedimiento y la norma aplicable al conflicto en concreto para así emitir un pronunciamiento adecuado.

Asimismo debe tenerse en cuenta que de ser sancionada la empresa proveedora correspondería una posible medida correctiva, el mismo que es entendida como:

No posee una naturaleza sancionadora, dado que le es ajena la finalidad aflictiva. Sin embargo, en la práctica la delimitación de ambas figuras jurídicas puede ser confusa, ya que en muchas ocasiones un mismo acto de gravamen, como por ejemplo el comiso de bienes, la clausura de instalaciones o establecimientos, suspensión de actividades, pueden ser aplicadas sobre un administrado como sanción, como medidas correctivas, como medida provisional o como medida de seguridad, según sea el contexto y la finalidad perseguida. (Rodríguez,2011, Pág. 113)

2. Confidencialidad de Medio Probatorio

IDENTIFICACIÓN:

La Comisión N° 2, mediante Resolución N° 1468-2016/CC2, declaró la confidencialidad de las imágenes contenidas en el CD adjuntado por el denunciante en su escrito de denuncia.

Al respecto, ni el denunciante ni mucho menos los denunciados se manifestaron oponiéndose a la decisión de la Comisión.

ANÁLISIS:

Aunque no se ha presentado controversia en cuando a la decisión de la Comisión N° 2, resulta pertinente realizar el referido análisis, pues para declarar la confidencialidad de algún medio probatorio se debe seguir el procedimiento adecuado y tener en consideración la regulación normativa al respecto.

Asimismo, debemos tener en consideración que:

Si bien la administración tiene la facultad de declarar secretas o reservadas determinadas piezas de un expediente, no puede en tal caso utilizar dichas piezas como prueba ni como fundamento de sus decisiones ya que la posibilidad de admitir “pruebas secretas” importa una verdadera contradicción. (Gordillo 2010, Pág. 327)

Básicamente, no todo medio probatorio es admisible en un procedimiento, sino que dependen de sus caracteres.

- **CUESTIONES PROCESALES**

- 1. Carga Probatoria**

IDENTIFICACIÓN:

En el presente procedimiento el denunciante afirma haber encontrado dentro de la botella Inka Kola, que compró en el restaurante del señor denunciado, un insecto. Para acreditar tal efecto llevó consigo la botella adquirida en el restaurante y la presentó ante la Secretaria Técnica de la Comisión N° 2.

Al respecto, se dejó constancia de la visualización del mencionado medio de prueba; sin embargo, no se ordenó que se mantenga la botella que contenía el insecto en las instalaciones del Indecopi, sino que permitió al denunciante llevarse el medio probatorio.

Por su parte, la Corporación denunciada sostiene que sin el referido medio probatorio no es posible determinar si el insecto se encontraba dentro de la botella antes de ser abierta la misma para el consumo del denunciante y su familia.

ANÁLISIS:

El procedimiento administrativo seguido en las instalaciones del INDECOPI, en cuanto a la carga probatoria, tiene como regla general que el denunciante es el sujeto obligado a acreditar los hechos expuestos y como regla excepcional que la carga probatoria sea invertida, es decir, la obligación de acreditar los hechos expuestos del denunciante la tendría el denunciado; sin embargo, este último supuesto se configura cuando el denunciante se encuentra imposibilitado de acreditar los hechos y el denunciado cuenta fehacientemente con los referidos medios de prueba.

Al respecto, sobre la carga de la prueba la doctrina nacional la entiende “como el conjunto de reglas de juicio que le señala al magistrado de manera cómo resolverá en aquellos casos de omisión de pruebas o pruebas insuficientes que no puede salvar siquiera con la actuación de prueba de juicio”. (Hinostriza 2011, Pág. 226).

La importancia de los medios probatorios resulta de abismal trascendencia toda vez que son los vectores que dirigen el conocimiento hacia la verdad.

2. Admisión de los descargos de la Corporación denunciada

IDENTIFICACIÓN:

La Corporación denunciada ha presentado diferentes escritos durante el desarrollo del presente procedimiento, antes de la Resolución Final de la Comisión. Los escritos de la Corporación han pretendido efectuarse como escrito de descargos; sin embargo, los referidos escritos fueron presentados fuera de plazo.

Al respecto, la Comisión N° 2 ha procedido admitirlos a trámite sin considerar que, mediante la Resolución N° 01, otorgó un plazo de 5 días hábiles a los denunciados para que presentes sus descargos.

ANÁLISIS:

El denunciante inicia el presente procedimiento administrativo ante Indecopi el 08 de julio de 2016, el mismo que mediante Resolución N° 01 de fecha 23 de agosto de 2016 fue admitido a trámite, habiéndose otorgado un plazo de 5 días hábiles a la Corporación denunciada para que presente descargos al respecto; sin embargo, la misma no presentó los respectivos descargos en el plazo concedido.

Ahora bien, para determinar si debe declararse rebelde a la Corporación denunciada y en consecuencia rechazar los escritos presentados como descargos sin ser consignados de ese modo, o por el contrario admitir a trámite los referidos escritos, debemos tomar en cuenta si la referida Corporación ha solicitado una ampliación de plazo y la misma ha sido concedida o si ha justificado la tardía presentación de supuestos descargos.

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

A. POSICIÓN FUNDAMENTADA SOBRE LOS PROBLEMAS JURÍDICOS IDENTIFICADOS

- CUESTIONES MATERIALES

1. Infracción al deber de idoneidad

El sujeto a quien se atribuye el deber de idoneidad es el proveedor; sin embargo, no solo basta considerar al proveedor como aquel que brinda el servicio de manera inmediata al consumidor, sino también, en el caso en concreto, al que envasa un producto conforme lo regula el numeral 2 del artículo IV del Título Preliminar del Código de Protección y Defensa del Consumidor:

“Artículo IV.- Definiciones

Para los efectos del presente Código, se entiende por:

(...)

2. Proveedores. - Las personas naturales o jurídicas, de derecho público o privado, que de manera habitual fabrican, elaboran, manipulan, acondicionan, mezclan, envasan, almacenan, preparan, expenden, suministran productos o prestan servicios de cualquier naturaleza a los consumidores (...)”.

Vale decir que, en el presente caso, califican como proveedor tanto el señor denunciado como la Corporación denunciada. Ahora bien, corresponde a ambos denunciados salvaguardar el deber de idoneidad en cuanto a los productos que adquirirán los consumidores de acuerdo a lo prescrito 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”.

Por ello, los denunciados deberán responder por la idoneidad de los productos ofrecidos al consumidor, al respecto el artículo 18° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, disciplina lo siguiente:

“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 la naturaleza del producto o servicio, el precio, entre otros factores atendiendo a las circunstancias del caso”.

Cabe resaltar sobre la idoneidad del producto o servicio existe una relación que:

Tal correspondencia entre lo esperado y lo recibido se determina atendiendo a ciertas consideraciones relevantes. Son esas consideraciones las que llevan a la autoridad a arribar a la conclusión de que estamos en un caso en el que el consumidor tiene expectativas tutelables. En sentido contrario, entonces, debemos afirmar que no cualquier expectativa del consumidor resulta merecedora de tutela. (Rodríguez 2014, Pág. 304)

A efectos de la presente controversia tendremos como consumidor a lo siguiente:

Sujeto de mercado que adquiere bienes o usa servicios para destinarlos a su propio uso o satisfacer sus propias necesidades, personales o familiares. El consumidor pretende hacerse con el valor de uso de lo adquirido, sin intención alguna de emplearlo en su propia actividad laboral o profesional, es decir, no pretende utilizar directamente lo adquirido para obtener a su vez otros bienes o servicios. En el sentido expresado, pues, el consumidor se limita a participar en la última fase del proceso económico gozando, usando o disfrutando un determinado bien de acuerdo con sus características y su naturaleza, pero sin integrarlo en actividad productiva alguna. (Lasarte, 2013, Pág. 55).

Si bien en el presente caso la controversia gira en torno a la venta de una botella de gaseosa que contenía un insecto, lo mínimo que el denunciante esperaba de la Corporación era que esta última responda la Carta Notarial N° 22963 de fecha 23 de junio de 2016 cursada (que obra en el folio 10 del expediente), por la cual solicitaba respuesta de los acontecimientos suscitados en el restaurante del señor denunciado.

No obstante, la Corporación denunciada alega que recepcionó la Carta Notarial el día 23 de junio de 2016, pero que le resultaba imposible pronunciarse sobre la referida Carta Notarial, toda vez que 15 días después de haber tomado conocimiento de la misma, el denunciante inició el presente procedimiento; es decir, el 08 de julio de 2016 conforme a la Resolución N° 01 (que obra en el folio 38 del expediente), dejando sin oportunidad a la Corporación para responder la mencionada Carta.

Al respecto el artículo 24 del Código de Protección y Defensa del Consumidor prescribe lo siguiente:

“Artículo 24.- Servicio de atención de reclamos

Sin perjuicio del derecho de los consumidores de iniciar acciones correspondientes ante las autoridades competentes, los proveedores están obligados a atender los reclamos presentados por sus consumidores y dar respuesta a los mismo en un plazo no mayor a treinta (30) días calendario (...)”

Considerando que la Carta Notarial cursada por el denunciante no tenía una intención de que se atienda un reclamo, no cabría aplicar la referida norma; sin embargo, esta norma puede otorgarnos un parámetro para determinar un plazo para la respuesta a solicitudes de los consumidores, atendiendo también a la complejidad de la solicitud podría ser mayor o menor a dichos 30 días.

En el presente caso se verifica que como plazo razonable, a fin de evitar incertidumbres, debiera aplicarse los 30 días, en la medida que se ha requerido una gestión que necesita de investigaciones previas de parte del proveedor y teniendo en cuenta incluso que esta empresa proveedora es una de gran magnitud y tiene

todo un equipo logístico y además capacidad económica. Hecho que no ha tenido en cuenta la Sala pues solo ha referido al “plazo razonable”.

La Sala Especializada en Protección al Consumidor no motivó adecuadamente su decisión sobre el hecho de que solo se remitió a señalar que no había vencido aun el “plazo razonable” sin mencionar si quiera a qué plazo en específico debiera tenerse en cuenta para efectos de contabilizar los plazos desde la fecha del requerimiento y la denuncia. Es decir, la referida Sala solo se ha remitido a referir que aun no vence el plazo razonable sin decir cual es ese plazo. Sin embargo, esto en nada cambia la decisión por lo que me encuentro de acuerdo con la Sala pues al final dispuso revocar la el acto administrativo que dispuso la sanción sobre este extremo.

Ahora bien, en el caso concreto la Carta Notarial fue recepcionada el 23 de junio de 2016 y la denuncia fue realizada el 08 de julio de 2016; sin embargo, la Corporación denunciada aun se encontraba en el plazo “razonable” de los 30 días para atender dicho requerimiento por lo que no correspondía calificar como infracción a los artículos 18 y 19 del Código de Protección y Defensa del Consumidor por dicha falta de respuesta.

Seguidamente, como consecuencia necesaria a la imposición de la sanción no correspondía imponer medida correctiva alguna sobre este extremo.

Por tanto, de los argumentos anteriores, en el presente caso, sí correspondía revocar la resolución de la Comisión y reformándola declarar infundada la denuncia en este extremo.

2. Confidencialidad de Medio Probatorio

El denunciante, mediante escrito de denuncia, presentó como medio probatorio un CD en el cual se visualiza los rostros de personas naturales menores de edad, en razón de ello la Comisión N° 2, mediante Resolución N° 1468-2016/CC2, resolvió declarando confidencial las imágenes contenidas en el CD.

Al respecto, el literal c) y d) del numeral 1 del inciso 2 de la Directiva N° 001-2008-TRI-INDECOPI, Directiva sobre confidencialidad de la información en los Procedimientos seguidos por los Órganos Funcionales del Indecopi, prescribe lo siguiente:

“Artículo 2.- Información Confidencial

2.1 Podrá declararse confidencial aquella información presentada por las partes o terceros en el marco de un procedimiento seguido ante Indecopi, cuya divulgación implique una afectación significativa para el titular de la misma o un tercero del que el aportante la hubiere recibido, u otorgue una ventaja significativa para un competidor del aportante de la información. Entre esta:

(...)

c) Información que afecte la intimidad personal y familiar de las partes involucradas en un procedimiento.

d) Información proveniente terceras personas ajenas al procedimiento de investigación, cuya divulgación sin previa autorización podría ocasionarles perjuicios.

(...)”.

En el presente procedimiento, se tiene que el hecho de mostrar la imagen de los menores de edad resulta innecesario toda vez que la controversia materia de análisis no gira en torno a su participación sino a la venta de una botella de gaseosa con un insecto dentro.

Asimismo, la divulgación de la imagen de los niños mediante el presente procedimiento generaría una aflicción al derecho a intimidad personal de los mismos y a la intimidad familiar de todos aquellos presentes en el referido vídeo contenido en el CD. Cabe agregar que los menores de edad resultan, además de lo anteriormente expuesto, ser sujetos ajenos al procedimiento que se está llevando a cabo.

Como puede observarse claramente, el CD contiene imágenes de menores de edad que al mantenerse expuestas afectarían los derechos personales de los mismos, por ello corresponde declarar la confidencialidad del referido CD dentro de este procedimiento.

- **CUESTIONES PROCESALES**

- 1. Carga Probatoria**

El denunciante ha sostenido que en el restaurante del señor denunciado habría adquirido una botella de gaseosa Inka Cola y al recibir la misma se tomó con la sorpresa de encontrar un insecto dentro de la referida botella. Considerando que se le habría afectado como consumidor.

Por parte de los denunciados, tanto el señor denunciado como la Corporación denunciada no formularon descargos dentro del plazo otorgado al respecto; sin embargo, la Corporación denunciada, mediante un escrito antes de la primera Resolución Final, sí se pronunció alegando que el denunciante no ha logrado acreditar que el insecto se encontrara dentro de la botella con anterioridad a su apertura en el restaurante.

Si bien el denunciante trasladó a la audiencia de visualización como medio probatorio la botella que contenía un insecto, mediante ello el Secretario Técnico únicamente tuvo por cierto que dentro de la botella se encontraba un insecto; sin embargo, ello no resultó suficiente al secretario para calificar que el insecto se habría encontrado con anterioridad a la apertura de la botella.

Debido a la incertidumbre, el Secretario Técnico ordenó que se practique un peritaje a la botella que contenía un insecto a efectos de precisar los hechos y proceder a calificar conforme a ley. Lo cierto es que las investigaciones propuestas por el Secretario para realizar el peritaje al medio de prueba materia de análisis resultaban altamente costosos para el denunciante, razón por la cual este último solicitó al Secretario que el peritaje sea practicado por DIGESA. La referida institución señaló que no contaba con las herramientas suficientes para realizar el peritaje pretendido.

En atención a la imposibilidad de poder realizarse el peritaje, el Secretario Técnico ordenó al denunciante que presente un informe mediante el cual acredite si el insecto se encontraba dentro de la botella con anterioridad a su apertura o no. Situación que provocó la inmediata reacción de la Corporación denunciada

alegando que esta asumiría los costos del peritaje a efectos que se dilucide la veracidad de los hechos. Ordenando el Secretario Técnico que el denunciante ponga a disposición la botella de gaseosa Inka Cola que contiene el insecto. Hecho que no se configuró.

Autorizada doctrina sostiene que:

El consumidor tiene la carga de probar la existencia del defecto alegado en el bien o servicio y, una vez acreditado ello, se invierte la carga probatoria sobre el proveedor, quien debe acreditar que no es responsable por el referido defecto. Este criterio se sustenta en que es el consumidor quien está en posesión del bien o ha gozado del servicio prestado por el proveedor quien puede probar la existencia del defecto alegado en el bien o servicio. Sin embargo, es el proveedor, quien cuenta con información sobre el proceso productivo, quien puede acreditar que el defecto no se debe a problemas en los procesos de fabricación, distribución o comercialización del bien o servicio. (Tito y Puell 2009, Pág. 38)

A pesar de las facilidades otorgadas por el Secretario Técnico y por la Corporación denunciada para practicar el peritaje sobre la mencionada botella, el denunciante no logró poner a disposición la misma y tuvo como consecuencia que no se haya evidenciado que el insecto se encontraba dentro de la botella con anterioridad a su primera apertura, resultando inimputable el hecho a la Corporación denunciada.

2. Admisión de los descargos de la Corporación denunciada

Mediante Resolución N° 01 de fecha 23 de agosto de 2016 se admitió a trámite la denuncia que dio inicio al presente procedimiento administrativo ante Indecopi, otorgándose un plazo no mayor de 5 días hábiles a los denunciados para que presenten sus descargos bajo declaración de rebeldía.

Sin embargo, recién con fecha 15 de junio de 2017 la Corporación denunciada se apersonó al procedimiento administrativo ante Indecopi y mediante el “primer

otrosí decimos” pretendió formular descargos, negando y contradiciendo todo lo expuesto por el denunciante.

De la misma manera, mediante escrito de fecha 28 de setiembre de 2017 la Corporación denunciada solicitó que se declare infundada la denuncia interpuesta por el denunciante. Asimismo, mediante escrito de fecha 20 de diciembre de 2017.

Como se puede observar, la Corporación denunciada recién un año después se pronunció presentando sus descargos en diferentes escritos, correspondiendo al Secretario Técnico declarar en estado de rebeldía la Corporación denunciada toda vez que se encontraba, por muy lejos, fuera de plazo.

Al respecto, la rebeldía es:

Modalidad de inacción del demandado que se configura no con la ausencia de este en el proceso, sino con la omisión para contestar la demanda dentro del plazo señalado. La parte puede apersonarse al proceso y no contestar la demanda e incurrir en rebeldía. (Ledesma, 2008, pág. 534)

No obstante, analizando la Resolución Final N° 280-2018/CC2 expedida por la Comisión N° 2, se verifica que se admitió a trámite los supuestos descargos presentados por la Corporación a pesar de encontrarse fuera de plazo, ello a pesar de no existir resolución, diferente a la Final, que los haya admitido a trámite expresamente.

Ahora bien, como la finalidad del procedimiento administrativo en materia de Protección al Consumidor es dilucidar la verdad material y no únicamente la verdad formal, cabría admitir a trámite los descargos presentados por la Corporación denunciada; sin embargo, la misma no ha justificado el por qué presentó tardíamente sus descargos. De ese modo, no corresponde tener, bajo ninguna circunstancia, por admitidos los descargos.

B. POSICIÓN FUNDAMENTADA SOBRE LAS RESOLUCIONES EMITIDAS

En el presente caso, el señor Óscar René Quenta Choquecota (en adelante, el “denunciante”) formuló denuncia ante el Comisión de Protección del Consumidor contra la CORPORACIÓN LINDLEY S.A. (en adelante, la “corporación”) y contra el restaurante Chifa Yanjun Gua (en adelante, el “restaurante”), solicitando que se retire toda la producción de la bebida que contenía el insecto, que se verifique en espacio en el cual se fabrica y envasa la bebida que contenía el insecto y que se ordene el análisis de la bebida que contenía al insecto dentro.

El denunciante alega haber recurrido a las instalaciones del restaurante a efectos de cenar en conjunto a su familia, para ello ordenaron los alimentos a consumir y una botella de un litro de gaseosa Inka Cola. Una vez llegado el pedido, el denunciante observa que la gaseosa tenía dentro de su contenido, es decir junto con la bebida, un insecto que no ha podido determinar su procedencia ni naturaleza.

Agrega que observar el referido insecto dentro de la bebida generó perturbación en el denunciante; sin embargo, procedieron a pedir otra bebida de marca Coca Cola debido a que probablemente todas las gaseosas Inka Cola se pudieran encontrar infectadas por el mencionado insecto. Asimismo, mencionó que tal situación compromete la salud de los integrantes de su familia que presenciaron el hecho, pues, si no se hubiera dado cuenta las consecuencias se habrían manifestado.

Ahora bien, el denunciante al pretender retirarse con su familia del restaurante y llevando consigo la botella de gaseosa con el insecto dentro, fue impedido de salir por los trabajadores del restaurante, de modo que tuvo que recurrir a las autoridades policiales para así poder retirarse del restaurante junto con la botella.

Posterior al referido suceso, el denunciante remitió una carta notarial a la corporación productora y envasadora de la gaseosa que contenía el insecto a efectos de determinar la causa que provocó que se envasara un insecto dentro de una botella de gaseosa. La corporación no se pronunció al respecto.

Por parte de los denunciados, la corporación mencionó que se debe proceder con la práctica de una pericia sobre la botella y su contenido a efectos de determinar su

naturaleza, es decir, si el producto ha sido manipulado o alterado y así precisar la veracidad de los hechos materia de litis.

La corporación precisó que para la práctica de la pericia resulta necesario que el denunciante presente como medio probatorio la botella de gaseosa que contiene el insecto, pues, caso contrario no se podría dilucidar la naturaleza del producto. De ese modo, alegó el denunciado que el denunciante tiene la carga probatoria, pues, es quien mantiene en su posesión el referido producto.

Ahora bien, de la verificación de la denuncia y descargos, para mejor resolver se debe determinar si la botella que contenía la gaseosa y el insecto era de procedencia de los denunciados y determinar si la corporación se pronunció sobre la carta remitida por el denunciante.

Al respecto, se debe señalar lo siguiente:

Respecto del contenido de la botella

1. En concreto, el denunciante alega que el restaurante puso a su disposición una botella de gaseosa Inka Cola con un insecto dentro de ella y que el referido producto ha sido fabricado y envasado por la corporación. La corporación precisa que se realice un análisis al producto materia de litis a efectos de determinar si ha sido manipulado o no.
2. Debido a ello, corresponde verificar si las alegaciones del denunciante son verdaderas, para ello resulta necesario que el denunciante adjunte medios probatorios para acreditar sus afirmaciones. Es así que de la revisión de los medios probatorios no se precisa si la corporación ha fabricado y envasado el producto en cuestión.
3. Asimismo, con los medios probatorios adjuntos por la parte denunciante no se verifica si efectivamente adquirió la botella de gaseosa Inka Cola con el insecto dentro del restaurante. Vale decir que el denunciante tuvo como medio probatorio la boleta de pago, por la cual únicamente acredita que consumió productos del restaurante; sin embargo, no se ha precisado que tipo de productos adquirió.

4. Ahora bien, el denunciante bajo ninguna circunstancia cedió la botella de gaseosa Inka Cola con el insecto dentro para que se realice la pericia correspondiente a efectos de determinar si provenía de la corporación y si se encontraba infestada o por el contrario si el referido producto fue alterado.
5. Como se puede verificar, el presente caso no resulta de alta complejidad en tanto a los dispositivos normativos a aplicar; sin embargo, al no poder acreditarse, mediante medios probatorios, los hechos alegados por el denunciante, no se puede determinar fehacientemente la procedencia del producto en cuestión. Ello involucra que no se pueda precisar si el restaurante, la corporación o un tercero tienen la responsabilidad.

Respecto de la contestación de la solicitud de gestión

6. El denunciante a efectos de comunicar y determinar qué contiene la botella de gaseosa y su implicancia global remitió una carta notarial a la corporación para que pueda verificar el estado de las bebidas que fabrican y envasan; sin embargo, la corporación no contestó el pedido formulado.
7. Respecto del plazo con el que cuenta el proveedor para responder las solicitudes de gestión, cabe precisar que, si bien el Código de Protección y Defensa del Consumidor no ha establecido el tiempo para poder atender dichas solicitudes, ello debe realizarse dentro de un plazo razonable. Para tales efectos se toma como parámetro de referencia temporal el plazo fijado para dar respuesta a los reclamos, el cual es de 30 días calendario, siendo que tal término variará en función a la complejidad de los requerimientos efectuados por el consumidor.
8. En tal sentido, ante la solicitud de gestión del consumidor presentado a la denunciada el día 23 de junio de 2016, se advierte que 15 días después planteó su denuncia contra la Corporación por la presunta falta de atención a la comunicación remitida al proveedor denunciado.
9. Por lo tanto, me encuentro de acuerdo únicamente con lo resuelto por la Sala al revocar el extremo que declaró fundada la denuncia por parte de la Comisión, pues

a la fecha de la presentación de la denuncia del consumidor no había transcurrido un plazo razonable, que para el presente caso sería 30 días, para la atención a la comunicación presentada el 23 de junio de 2016.

IV. CONCLUSIONES

- La Resolución N° 1468-2016/CC2 expedida por la Comisión N° 2 ha sido efectuada con la debida pertinencia toda vez que ha declarado confidencial el CD que contiene imágenes de menores de edad.
- La Comisión N° 2 otorgó un plazo de 5 días hábiles a los denunciados a efectos de que presentes sus descargos bajo apercibimiento de declararlos rebeldes.
- Los denunciados debieron haber sido declarados rebeldes, por la Comisión N° 2, por no haber cumplido con la disposición de presentar sus descargos dentro de los 5 días hábiles siguientes.
- No debió admitirse a trámite los descargos presentados por la Corporación denunciada, toda vez que se apersonó tardíamente. Sin perjuicio de ello, los administrados pueden presentar durante el procedimiento los escritos que consideren pertinentes a efectos de que la autoridad administrativa los tenga en cuenta para el esclarecimiento de los hechos y así emitir su pronunciamiento final. Ello de conformidad al principio del debido procedimiento administrativo y verdad material.
- La Resolución Final N° 280-2018/CC2 atendió debidamente los hechos materia de controversia y aplicó conforme al ordenamiento jurídico los dispositivos correspondientes.
- Me encuentro de acuerdo con la Resolución Final de la Comisión N° 2 toda vez que declaró infundada la denuncia en el extremo de no haberse acreditado que el denunciante recibió una botella que contenía un insecto.
- De otro lado, me encuentro de acuerdo con lo resuelto por la Sala al revocar el extremo que declaró fundada la denuncia por parte de la Comisión, pues a la fecha de la presentación de la denuncia del consumidor no había transcurrido un plazo razonable (30 días calendario), para la atención a la comunicación presentada el 23 de junio de 2016.
- No correspondía imponer a la Corporación denunciada una medida correctiva complementaria a efectos de que proceda a responder la Carta Notarial cursada por el denunciante, pues la sanción fue revocada.

V. BIBLIOGRAFÍA

- Hinostroza Mínguez, A. (2011). *Manual de consulta rápida del proceso civil*. Lima, Perú: Editorial Grijley.
- Gordillo, A. (2010). *Tratado de Derecho Administrativo*. Tomo IV. Edición N° 10. Buenos Aires, Argentina: Fundación de Derecho Administrativo.
- Lasarte Álvarez, C. (2013). *Manual sobre protección de consumidores y usuarios*. Cuarta Edición. Madrid, España: Editorial Dykinson.
- Ledesma Narváez, M. (2008). *Comentarios al Código Procesal Civil*. Tomo II. Lima, Perú: Gaceta Jurídica.
- Tito Molina, J. y Puell Ortiz, M. (2009). "Jurisprudencia sobre protección al consumidor. Apuntes temáticos". Lima, Perú: Ediciones Caballero Bustamante S.A.C.

Fuentes hemerográficas:

- Aldana Ramos, E. (2016). La responsabilidad del proveedor por la falta de idoneidad en bienes producidos en masa y su contraposición con el sistema de garantías contemplado en las normas de protección al consumidor". Equipo de Derecho Mercantil (EDM). Revista: Equipo de Derecho Mercantil (EDM). 04.
- Rodríguez García, G. M. (2014). El Apogeo y Decadencia del Deber de Idoneidad en la Jurisprudencia Peruana de Protección al Consumidor. Revista Themis 65. 303-314.
- Rodríguez Noblejas, K. (2012). De la compatibilidad de las sanciones administrativas, medidas correctivas e indemnizaciones. Revista Jurídica del Perú. N° 127. 112-119.

VI. ANEXOS

- Denuncia del 8 de julio de 2018.
- Escrito del 16 de agosto de 2016, presentado por el denunciante.
- Escrito del 15 de junio de 2017, presentado por la Corporación.
- Resolución Final N° 0280-2018/CC2 del 9 de febrero de 2018.
- Recurso de apelación de la Corporación del 16 de marzo de 2018.
- Resolución Final N° 2668-2018/SPC-INDECOPI del 5 de octubre de 2018.

SUMILLA: MESA DE PARTES
DENUNCIA POR INFRACCION A 700000
LA LEY DE PROTECCION AL
CONSUMIDOR.

**SECRETARIO TECNICO DE LA COMISION DE PROTECCION AL
CONSUMIDOR DEL INDECOPI.**

OSCAR RENE QUENTA CHOQUECOTA, identificado con DNI 00506540, señalamos domicilio Procesal en **Jr. Manuel del Pino 469, Santa Beatriz, Lima**, sobre denuncia por infracción a la Ley de Protección al Consumidor, ante usted con el debido respeto me presento y digo lo siguiente:

Que, **INTERPONGO DENUNCIA** contra la empresa **CORPORACION LINDLEY S.A.** debiéndosele notificar en **Jr. Cajamarca N° 371, Rímac**, y contra El restaurante Chifa de YANJUN GUA, ubicado en Av. Venezuela N° 887, Breña, debiéndosele notificar en esa misma dirección, por estar infringiendo normas de la Ley de Protección al Consumidor, por los fundamentos de hecho y de derecho que paso a exponer:

FUNDAMENTOS DE HECHO:

Primero.- La Asociación que representa al señor Oscar Rene Quenta Choquecota, es sin fines de lucro que tiene como objetivo principal la defensa y derechos de los consumidores buscando la mejora en su calidad de vida.

11 JUL. 2016

000002 2

Segundo.- El producto materia de denuncia es un GASEOSA INCA KOLA con un INSECTO DENTRO, dicha gaseosa es fabricado y envasado por la empresa **CORPORACION LINDLEY S.A.** y el Restaurante Chifa de YANJUN GUA es la que vende al público consumidor directamente, y los hechos son como sigue:

El día 16 de junio en horas de la noche, siendo aproximadamente nueve de la noche, saliendo de una actuación escolar por el Día del Padre con sus tres menores hijos deciden cenar en el **Restaurante Chifa de Yanjun Gua** ubicado en la Av. Venezuela 887, Breña, ordena la comida para todos, y solicita una **GASEOSA INCA KOLA de un litro**, al proceder en abrir la botella me doy con la ingrata sorpresa que había un **insecto gigante dentro de la gaseosa, que verlo se me quitó las ganas de tomar gaseosa**, y opto por dejarla a un costado, y pide otra gaseosa, claro que ya no Inca Kola, sino Coca Cola, pues presumía que todas las gaseosas INCA KOLAS deben estar infectadas por este insecto.

Luego, al solicitar a la dueña del restaurante que se llevaría la botella para hacer la denuncia respectiva, pretendieron impedirme la salida y no querían por nada que me lleve la gaseosa con el insecto dentro, es cuando interviene un efectivo Policial, y también manifiesta que no podía llevarse la botella, luego **llega el Brigadier PNP Sotomayor**, y es éste efectivo policial que le permite retirarse del Restaurante con la botella indicándole que estaba en todo mi derecho en estar molesto y presentar la denuncia que crea conveniente, pues este producto pudo matar a sus hijos.

Señores de Protección al Consumidor, que hubiera pasado si no me daba cuenta del insecto y mi pequeños hijos tomaban la gaseosa? "quizá pudimos haber muerto los cuatro", pues no sabemos que veneno tiene este insecto, no entiende cómo es posible que una empresa de prestigio internacional tenga un control de calidad tan malo, que no

000003

presenta las garantías debidas, pues es un producto para el consumo humano, quien sabe si ese insecto ha estado metido y cuánto tiempo en todo un lote de producción, y toda esa producción esté contaminada. (Adjuntamos un CD donde consta un video de lo sucedido y Fotos del momento de los hechos).

Ahora la dueña del Restaurante Chifa también debe de tener la diligencia de verificar lo que vende, pues si bien es cierto la empresa co denunciada es la fabricante y envasadora, también debe poner más celo en lo que ofrece al público consumidor, más aun teniendo en cuenta que muchas veces son niños pequeños los que consumen gaseosa.

Que, sin embargo, antes de proceder a esta denuncia, con fecha 21 de junio del presente año le dirigimos una carta notarial a la empresa CORPORACION LINDLEY S.A. con la finalidad de que se nos explique: i) que ha sucedido; ii) que se nos informe cual es el control de calidad que tiene la empresa; iii) porque no se han percatado que un insecto está dentro de una bebida; iv) también solicitamos que se retire todo el lote de producción del comercio pues puede suceder una intoxicación masiva porque cabría la posibilidad que todo el lote de gaseosas de esa producción esté contaminada con ese insecto, v) se ha pedido un examen de la bebida para determinar que veneno puede tener dicho insecto; sin embargo han hecho caso omiso a nuestra carta notarial.

Que, por intermedio de su Despacho solicitamos se exiga al a empresa denunciada CORPORACION LINDLEY S.A. INFORMEN lo siguiente:

- Que, tipo de control de calidad manejan, para que haya ocurrido esta negligencia en permitir se envase una gaseosa con un insecto dentro.

- 9
- 00000
- Si cuentan con alguna Certificación de Calidad en el Perú o en el Extranjero por este producto.

Se les REQUIERA:

- Que, RETIRE toda la producción de este lote de gaseosas dentro de **las 24 horas de recibida la presente denuncia**, pues existe la posibilidad que toda la producción esté contaminada por el insecto.
- Que, se realice una INSPECCION OCULAR in situ del lugar donde se fabrica y envasa las gaseosas de la marca INCA KOLA, para verificar el grado de salubridad e higiene con la que cuenta la empresa.
- Que, se ordene a tres LABORATORIOS DE RECONOCIDO PRESTIGIO con costo para la empresa denunciada para que se proceda a realizar los análisis respectivos, para que se determine qué tipo de veneno tiene el insecto dentro de la gaseosa, esto en presencia de un representante de su empresa, el denunciante, nuestra representada, un notario público para que se pueda verificar que la botella está sellada, y los resultados sean los correctos sin adulteración.

FUNDAMENTACION JURIDICA:

La presente denuncia se ampara en el Código de Protección y Defensa del Consumidor- Ley 29571.

En el presente Código se establece la protección que el Estado brinda a los consumidores más vulnerables como son uno de ellos los niños.

“El Estado protege la salud y seguridad de los consumidores a través de una normativa apropiada y actualizada, fomentando la participación de todos los estamentos públicos o privados. Para tal efecto, promueve el establecimiento de las normas reglamentarias

para la producción y comercialización de productos y servicios y fiscaliza su cumplimiento a través de los organismos competentes".

000005

"Estado reconoce la vulnerabilidad de los consumidores en el mercado y en las relaciones de consumo, orientando su labor de protección y defensa del consumidor con especial énfasis en quienes resulten más propensos a ser víctimas de prácticas contrarias a sus derechos por sus condiciones especiales, como es el caso de las gestantes, niñas, niños, adultos mayores y personas con discapacidad así como los consumidores de las zonas rurales o de extrema pobreza". (el subrayado y negrita es nuestro).

Asimismo el presente Código también el estado vela por que los proveedores otorguen un producto de calidad:

"El Estado promueve la calidad en la producción de bienes y en la prestación de servicios a fin de que éstos sean idóneos y competitivos. Con esta finalidad, impulsa y apoya el desarrollo de la normalización, a efectos de obtener los mejores estándares en beneficio y bienestar del consumidor".

Artículo 1.- Derechos de los consumidores

1.1 En los términos establecidos por el presente Código, los consumidores tienen los siguientes derechos: a. **Derecho a una protección eficaz respecto de los productos y servicios que, en condiciones normales o previsibles, representen riesgo o peligro para la vida, salud e integridad física.**

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.

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.

000003

POR TANTO:

Señor Secretario Técnico de la Comisión de Protección al Consumidor solicito acceder a mi denuncia y sancionar de acuerdo a ley.

OTROSI DIGO: Que, comunico que me reservo la custodia de la Gaseosa con el insecto dentro, y en el momento que su Despacho lo Requiera para el análisis del contenido de la misma, lo presentare bajo fe notarial.

ANEXOS:

1. Copia de mi DNI.
2. Copia simple de la Boleta donde se adquirió la gaseosa.
3. Un CD donde se puede ver cómo sucedieron los hechos.
4. Copia de las fotografías de la gaseosa con el insecto.
5. Copia simple de la Carta Notarial de fecha 21 de Junio del presente año, debidamente recepcionada por la empresa.
6. Pago por derecho de denuncia.

Lima, 08 de julio del 2016


EVA J. ESPINOZA DECOL
ABOGADO
CAL 34025


OSCAR RENE QUENTA CHOQUECOTA
DNI 00506540

000008

RESTAURANT CHIFA

De: YanJun Guo

Av. Venezuela 887 - Breña - Lima - Lima
Telf.: 639-3215

RUC: 15601074491

BOLETA DE VENTA

001 N° 000081

FECHA

16/6/2016

Señor (es).....

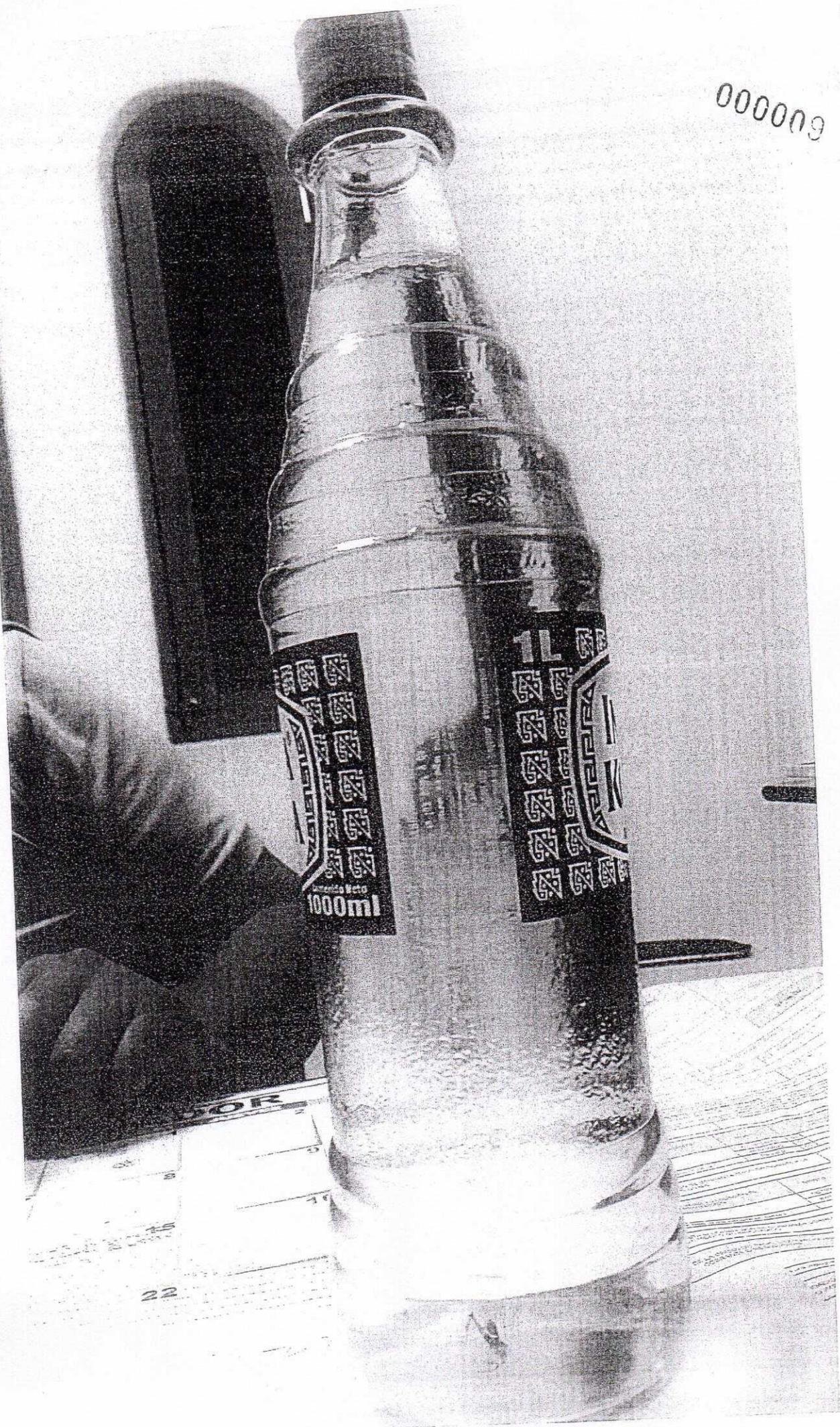
Dirección:..... D.I.....

CANT.	DESCRIPCION	P. UNIT.	IMPORTE
	Consumo		29

IMPRENTA ROQUE E.I.R.L.
R.U.C. 20456697733
SERIE: 0001 del 0001 al 1000
AUT. N° 12289904023 F.I. CB/04/2016

TOTAL S/ 29
USUARIO

000009



22

FOR

1000ml

UNCL

UNIÓN NACIONAL de
CONSUMIDORES LIBRES

CARGO

000010

23 JUN 2016

CARTA NOTARIAL

1134
Lima, 23 de Junio del 2016

Señores
CORPORACION LINDLEY S.A.
Jr. Cajamarca N° 371,
Rímac.-

	<i>Notaria</i> <i>Carlos Herrera Carrera</i> Av. Petit Thouars 4605 - Miraflores - Central Telefónica 652 1200
Miraflores, 21 JUN 2016	
CARTA NOTARIAL N° 22963	
D. LEG. DEL NOTARIO N° 1049 (ART. DEL 100 AL 103) Y REGLAMENTO	
APROBADO POR EL D.S. N° 003-2009-JUS (ART. 48 AL 50)	
Ingresada por: 1 ANEXO 1 CD.	
Asistente:	

Atención: Sr. Johnny Lindey Taboada
Presidente Ejecutivo

Este documento no ha sido
redactado en esta notaría.

UNION NACIONAL DE CONSUMIDORES LIBRES, con RUC N° 2053 5804673, debidamente representada por su presidenta EVA JANET ESPINOZA DECOL, identificada con DNI 09749066, según poderes debidamente inscritos en la Partida 12453432 del Registro de Personas Jurídicas de Lima, señalando domicilio legal para estos efectos en Jr. Manuel del Pino N° 469, Santa Beatriz, Cercado de Lima, ante usted con el debido respeto nos presentamos y decimos:

Somos una Asociación sin fines de lucro dedicada a la protección de todos los consumidores que se sientan afectados por un mal servicio, una mala atención, una mala información del producto, o si compran productos en condiciones no apta para el consumo humano.

En ese orden de ideas, es que el señor **OSCAR RENE QUENTA CHOQUECOTA**, identificado con DNI DNI 00506540, nos presentó su caso, sumamente molesto e indignado, pues el día 16 de junio en horas de la noche, siendo aproximadamente nueve de la noche, saliendo de una actuación escolar por el Día del Padre con sus tres menores hijos deciden cenar en el **Restaurante Chifa de Yanjun Gua** ubicado en la Av. Venezuela 887, Breña, ordena la comida para todos, y solicita una **GASESOSA INCA KOLA de un litro**, al proceder en abrir la botella se da con la ingrata sorpresa que había un **insecto gigante dentro de la gaseosa, que verlo se les quitó las ganas de tomar gaseosa**, y opto por dejarla así, y pide otra gaseosa, claro que ya no Inca Kola, sino Coca Cola, pues presumía que todas las gaseosas INCA KOLAS deben estar infectadas por este insecto.

Luego, al solicitar a la dueña del restaurante que se llevaría la botella para hacer la denuncia respectiva, pretendieron impedirle la salida y no querían por nada que se lleve la gaseosa con el insecto dentro, es cuando interviene un efectivo Policial, y también manifiesta que no podía llevarse la botella, luego llega el Brigadier PNP Sotomayor, y es éste efectivo policial que le permite retirarse del Restaurante con la botella indicándole que estaba en todo su derecho en estar molesto y presentar la denuncia que crea conveniente, pues este producto pudo matar a sus hijos. El señor Oscar Quenta muy enfurecido nos pregunta: **Que hubiera pasado si no se daba cuenta del insecto y tomaban toda la gaseosa, se responde: "podimos haber muerto los cuatro"**, pues no sabemos que veneno tiene este insecto, se indigna y no entiende cómo es posible que una empresa de prestigio internacional tenga un control de calidad tan malo, que no presenta las

Este documento no ha sido redactado en esta notaría.



UNIÓN NACIONAL de CONSUMIDORES LIBRES

000012

garantías debidas, pues es un producto para el consumo humano, quien sabe si ese insecto ha estado metido y cuánto tiempo en todo un lote de producción, y toda esa producción esté contaminada. **(Adjunta un CD donde consta un video de los sucedido y Fotos del momento de los hechos).**

El Señor Oscar Quenta nos encomienda enfáticamente que corriamos este hecho, que lo representemos ante las instituciones como LA MUNICIPALIDAD DE BREÑA – Área de Comercialización y Salubridad; ante el INDECOPI – Comisión de Protección al Consumidor y ante los medios de prensa para que se haga público su reclamo.

Que, sin embargo, nuestra representada ha optado primero antes de proceder con las denuncias, darles la oportunidad para que ustedes hagan sus descargos, y nos informen que ha podido suceder, que ha pasado con el control de calidad de una empresa tan prestigiosa como la que ustedes dirigen, estamos sumamente preocupados si solo es una botella la contaminada o es todo el lote de esa producción que está contaminado por ese insecto, y si en cualquier momento se hagan publico casos de intoxicación por este insecto.

Definitivamente señores, como Asociación de Protección al Consumidor, y más aun de la vida y salud de las personas, nuestra preocupación va más allá de una negligencia de parte de su personal del control de calidad de este producto, sino nuestra preocupación es que no suceda una contaminación masiva por esta bebida por este insecto que no sabemos qué tipo de insecto es, y que tipo de veneno puede tener en su cuerpo.

Este documento no ha sido redactado en esta materia.

Por todo lo expuesto, y dándoles la oportunidad que nos presenten sus descargos ante nuestra Asociación ante de proceder cualquier acción legal, le solicitamos que nos informen lo siguiente:

- Que, tipo de control de calidad manejan, para que haya ocurrido esta negligencia en permitir se envase una gaseosa con un insecto dentro.
- Si cuentan con alguna Certificación de Calidad en el Perú o en el Extranjero por este producto.

Y exigimos lo siguiente:

- Que se retire toda la producción de este lote de gaseosas dentro de **las 24 horas de recibida la presente**, pues existe la posibilidad que toda la producción esté contaminada por el insecto.
- Que, se nos permita hacer una verificación in situ de como realizan su control de calidad, con la presencia de un Notario Público, y la Prensa para certificar el grado de higiene y salubridad que existe en la fabricación de gaseosas.
- Que, se nos señale tres laboratorios de reconocido prestigio para poder llevar la botella de gaseosa con el insecto y se hagan los análisis respectivos y saber qué tipo de veneno tiene, esto en presencia de un representante de su empresa, el denunciante, nuestra representada, un notario público y la prensa para dar verificar que la botella está sellada, y los resultados sean los correctos.

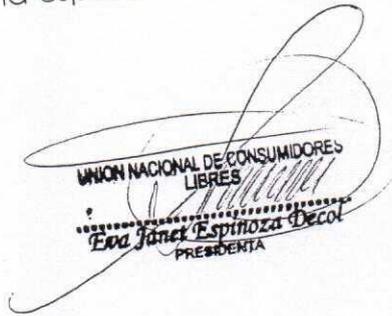
Este documento no ha sido
redactado en esta notaría.

UNCL

000014

UNIÓN NACIONAL de
CONSUMIDORES LIBRES

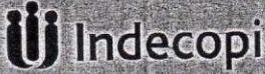
Sin otro particular por el momento y a la espera de su pronta comunicación, quedamos de usted.


 UNION NACIONAL DE CONSUMIDORES LIBRES
 Eva Janet Espinoza Decol
 PRESIDENTA

Adjunto:

- Copia de la Boleta de venta del Restaurante.
- Un CD del video de lo sucedido, y fotos.

Este documento no ha sido redactado en este sistema



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

COMISIÓN de Partes

Pruebas Físicas que se adjuntan

Comisión / Sala / Oficina Expediente N°

Nombres y Apellidos
2016 III - 8 PH. 4. 52

RECIBIDO
En representación de
MESA DE PARTES

Oscar Ben Quent

Cantidad	Descripción
01	CS

 **Banco de la Nación**
BANCO DE LA NACION
SERVICIO REGAUDACION

08/07/2016

COMPROBANTE DE PAGO
INDECOPI-ARANCEL

2016 JUL -8 PM 4:58

CODIGO : 361000735
DENUNCIA POR INFRACC. NORMAS PROTECC. CONSUM.

DOCUMENTO: DNI 00506540

RECIBIDO

CANT. DOC.: 0001

ARAN PROSA D. *****36.00

DETRACC.: 5/. *****36.00

TOTAL

A PAGAR : 5/. *****36.00

2023346 0000000 569900159 9120 0048 16:20:05
#A9C580

CLIENTE

"Verifique su dinero antes de retirarse de la ventanilla"

03639615 -4-Z  Banco de la Nación  Banco de la Nación

10000

RECIBIDO
UNIDAD DE TR. DE
DOCUMENTOS

SUMILLA:

OFREZCO MEDIOS PROBATORIOS
PARA MEJOR RESOLVER

17 AGO. 2016

COMISION DE PROTECCION AL CONSUMIDOR

OSCAR RENE QUENTA CHOQUECOTA, en los seguidos sobre denuncia contra la empresa CORPORACION LINDLEY S.A. y CHIFA de YANJUN GUA, ante usted me presento y digo lo siguiente:

Que, a efectos que la Comisión tenga en cuenta que la empresa CORPORACION LINDLEY SA no está tomando los cuidados que corresponda para la fabricación de la bebidas gaseosas tanto de INKA KOLA como de COCA COLA, pues en menos de dos meses se ha presentado tres casos, que demuestran un pésimo control de calidad en sus bebidas, y teniendo en cuenta que es de CONSUMO HUMANO, y más aun de niños, es que su DESPACHO DEBE DE TOMAR LAS ACCIONES INMEDIATAS A FIN DE PARAR dichos acontecimientos.

En el caso de la COCA COLA ha ocurrido en Julio de este año, se encontró dentro del envase una sibarita entera, vinieron los de la Corporación Lindley SA a verificar pero no hicieron ninguna otra acción, el señor indignado nos comenta que llamo al INDECOPI y le dijeron que solucione con esa empresa, que concilie, que es una empresa grande y que nada sacaría, muy astutamente personal de la empresa sorprendió a su esposa y recogieron la botella. (Adjunto foto de la botella como ANEXO 2-A; y el video donde se puede verificar el accionar del personal de la empresa, como ANEXO 2-B)

Ubicamos otro Caso de INKA KOLA con fecha 10 de mayo del 2016, este mismo año, encontraron un mosquito en la botella, salió publicado en el DIARIO LA REPUBLICA, este caso debe estar ventilándose en su Despacho pues el diario decía que se multaría hasta con 450 UITs. (Adjunto recorte periodístico bajado de GOOGLE vía internet, como ANEXO 2-C)

Y el tercer caso es el nuestro, es decir tres casos en dos meses, es increíble que pueda suceder esto con una empresa de gran prestigio y donde todos los consumidores incluido mi persona tienen plena confianza en sus productos, sin embargo vemos que el control de calidad es pésimo.

Asimismo adjunto una Resolución N° 0277-1999/TDC-INDECOPI que es de precedente de observancia obligatoria en la que la Comisión de Protección al Consumidor si es la competente

000019

000017

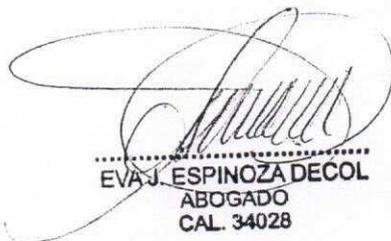
para conocer casos de denuncia contra la empresa Corporación Lindley S.A. (Adjunto como ANEXO 2-D).

Por todo lo expuesto, solicitamos se dé mayor celeridad a nuestra denuncia pues ya tenemos presentada desde el 08 de JULIO DEL 2016 y hasta la fecha no se ha emitido pronunciamiento del trámite de la misma. TENGASE PRESENTE.-

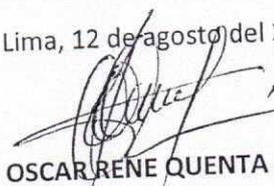
POR TANTO:

Sírvase proceder conforme a Ley.

Lima, 12 de agosto del 2016



.....
EVA J. ESPINOZA DECOL
ABOGADO
CAL. 34028



OSCAR RENE QUENTA CHOQUECOTA

FJWLU. 2-A.

000020

000018
NO VALUE

J

1

J

1

1

1

1

1

1

ANEXO: 2-B

000079

000001

VIDEO



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

000020

Mesa de Partes

Pruebas Físicas que se adjuntan

Comisión / Sala / Oficina

CC2

Expediente N°

Nombre(s) y Apellidos: 3 45

000022

05 cor (RECIBIDO)
UNIDAD DE TRAMITE prueba
En representación de DOCUMENTARIO

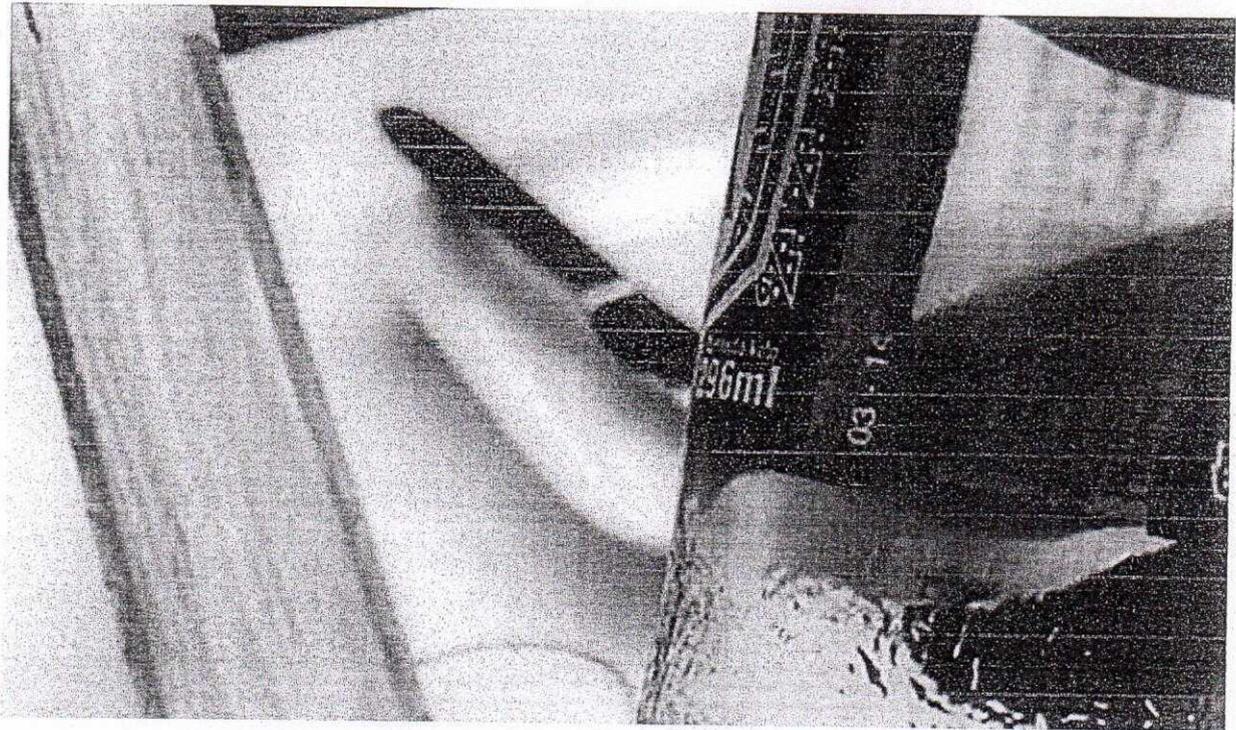
Cantidad	Descripción
01	cd (poma cada juego)

La Republica.

Lima, 10 mayo del 2016

Abren proceso contra Inca Kola porque se encontró un mosquito muerto en una botella

La empresa podría recibir una sanción de 450 UITs por atentar contra la salud de los consumidores.



Inca Kola. Foto: Facebook.

El Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi) tomará acciones contra la empresa de bebidas gaseosas Inca Kola, luego de que un usuario reportara haber hallado un mosquito muerto dentro de su bebida. La empresa podría recibir una **sanción de 450 UITs**.

Marcos Lozano denunció que el 1 de marzo compró una botella de **Inca Kola** en una bodega de Surquillo, cuando el hombre se disponía a consumir la bebida se percató de la presencia de algo extraño dentro de la bebida.

El hombre se acercó a la bodega para hacer el reclamo, donde se descubrió que el cuerpo extraño encontrado en su bebida era un **presunto mosquito muerto**. **Indecopi** ha señalado en un documento que el dueño de la bodega también podría tener responsabilidad en este hecho.

Por ello, **Indecopi** ha decidido incluir al señor Jorge Alayo, dueño de la bodega, en la denuncia contra la Corporación Lindley S.A. (**Inca Kola**). El organismo ha hecho un llamado para que tanto el bodeguero, como la Corporación Lindley presenten documentos para responder a esta denuncia.

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala de Defensa de la Competencia

RESOLUCION N° 0277-1999/TDC-INDECOPI

EXPEDIENTE N° 217-1997-CPC

PROCEDENCIA : COMISION DE PROTECCION AL CONSUMIDOR
(LA COMISION)

DENUNCIANTE : SHIRLEY SANCHEZ CAMA (LA SEÑORA SANCHEZ)

DENUNCIADOS : JUAN EDGARDO CANTUARIAS PACHECO (EL SEÑOR
CANTUARIAS)

MATERIA : CORPORACION JOSE R. LINDLEY S.A. (LINDLEY) 000024
PROTECCION AL CONSUMIDOR
COMPETENCIA DE LA COMISION
IDONEIDAD DEL PRODUCTO
PRODUCTO RIESGOSO
GRADUACION DE LA SANCION
PRECEDENTE DE OBSERVANCIA OBLIGATORIA

ACTIVIDAD : COMERCIO AL POR MENOR, EXCEPTO EL COMERCIO
DE VEHICULOS AUTOMOTORES Y MOTOCICLETAS;
REPARACION DE EFECTOS PERSONALES Y ENSERES
DOMESTICOS
ELABORACION DE BEBIDAS NO ALCOHOLICAS

SUMILLA: Se confirma en parte la Resolución N° 092-99-CPC del 24 de marzo de 1999 emitida por la Comisión de Protección al Consumidor que declaró fundada la denuncia interpuesta por la señora Shirley Sánchez Cama contra el señor Juan Edgardo Cantuarias Pacheco y la Corporación José R. Lindley S.A. y sancionó al primero de los nombrados con una advertencia y a la segunda con una multa de 0,1 UIT, reformándola en el monto de la multa impuesta a Corporación José R. Lindley S.A., la misma que se gradúa quedando fijada en una (1) UIT. Ello, porque la empresa puso en el mercado un producto que no cumplía con las condiciones de idoneidad para el consumo humano.

Asimismo, se confirma el precedente de observancia obligatoria establecido por la Comisión de Protección al Consumidor, referido a la competencia de ésta para conocer de los procesos sobre presuntas infracciones al Decreto Legislativo N° 716 que pudieran presentarse en todos los sectores de consumo, salvo que exista excepción expresa contenida en una ley o norma de igual jerarquía.

Sanción: una (1) UIT

Lima, 18 de agosto de 1999

I ANTECEDENTES

El 9 de junio de 1997 la señora Sánchez denunció al señor Cantuarias y a Lindley por presuntas infracciones al Decreto Legislativo N° 716, Ley de Protección al Consumidor. Admitida a trámite la denuncia y presentados los descargos correspondientes, se llevó a cabo una audiencia de conciliación, en la que, sin

embargo, las partes no llegaron a acuerdo alguno. Posteriormente, con fecha 24 de marzo de 1999, la Comisión declaró fundada la denuncia presentada por la señora Sánchez y sancionó al señor Cantuarias con advertencia y a Lindley con una multa de 0,1 UIT. Lindley y la señora Sánchez apelaron de la mencionada resolución el 19 de abril y el 5 de mayo de 1999, respectivamente, por lo que el expediente fue elevado a esta Sala.

La señora Sánchez manifestó haber adquirido en la tienda del señor Cantuarias una botella de jugo marca Watt's, la misma que, al ser agitada, dejó ver una mosca en su interior. Ante esta situación, la señora Sánchez reclamó al señor Cantuarias, quien le ofreció encargarse de efectuar las gestiones correspondientes ante la empresa embotelladora para satisfacer su reclamo.

En su escrito de descargos, Lindley indicó que todos sus productos cumplían con los requisitos y estándares de elaboración que exigían las normas técnicas peruanas¹, por lo cual resultaba imposible que se encontraran cuerpos extraños en ellos. Agregó que la autoridad competente para resolver casos relacionados con la higiene y la sanidad de los productos destinados al consumo humano era el Ministerio de Salud, a través de la Dirección General de Salud Ambiental (DIGESA)², y que, por tal motivo, mediante Resolución N° 9 de fecha 9 de

¹ Lindley describió el Sistema de Lavado y Envasado que aplicaba a sus botellas retornables de la siguiente manera:

a) Recepción: Las botellas vacías retornadas del mercado son recepcionadas en paletas y descargadas en el almacén correspondiente, donde permanecen apiladas hasta su Despacho a la Línea de Embotellado.

b) Alimentación a la lavadora: Es una operación que consiste en desempaquetar las cajas conteniendo las botellas y alimentarlas a una máquina descajonadora. La operación de desempaquetado es realizada manualmente y a través de máquinas, además, se realiza una primera selección, separando las botellas que presentan roturas y las que se encuentran sucias. Una segunda selección se realiza después del descajonado, sobre la mesa de acumulación, donde se completa la selección antes mencionada.

c) Lavado: El lavado de las botellas se realiza en las siguientes etapas.

Pre - Lavado. Al ingresar a la lavadora, las botellas son pre - lavadas mediante duchas a presión, con agua blanda, para retirar las impurezas de fácil remoción y remojar aquellas fuertemente adheridas.

Lavado. Se realiza por inmersión de las botellas en la solución de lavado compuesta por soda (NaOH) al 4% y un agente coadyuvante (TWIN) al 2%. El tiempo de inmersión es de 5 a 6 minutos a una temperatura de 60° C.

Enjuague. Con agua fría, hasta la eliminación completa de la solución de lavado. El tiempo total del lavado, desde el ingreso de las botellas a la lavadora hasta su salida es de 15 minutos. Al final de esta operación se verifica la eliminación total de la solución de limpieza (soda).

d) Inspección: Las botellas lavadas son inspeccionadas visualmente en una "pantalla" iluminada apropiadamente para facilitar la detección de botellas mal lavadas o que presente otros defectos como roturas, rajaduras, etc., las cuales son eliminadas. El personal encargado de la inspección es rotado cada 15 minutos para evitar que su buen desempeño disminuya debido al cansancio visual.

e) Llenado y sellado: Las botellas limpias y previamente atemperadas en un túnel de vapor (para evitar el choque térmico), son envasadas con néctar caliente, a 85 - 90° C y luego selladas herméticamente con tapas corona.

f) Inspección: Una vez selladas, las botellas son inspeccionadas visualmente en una "pantalla" similar en la mencionada en el punto D, con el propósito de detectar productos defectuosos.

g) Enjuague del envase: Con agua caliente (50° C) con el propósito de eliminar los residuos de néctar adheridos a las paredes externas del envase. Esta operación además evita el choque térmico del envase.

h) Encajonado y almacenamiento: Las botellas son colocadas en cajas plásticas con una máquina encajonadora, empaquetadas y luego almacenadas en un ambiente fresco, sombreado y protegido de la luz solar directa."

² Tal afirmación fue sustentada en la existencia del Reglamento Higiénico Sanitario de Alimentos y Bebidas de consumo humano, aprobado mediante Decreto Supremo N° 001-97-SA del 14 de mayo de 1997.

noviembre de 1994, la Comisión se había inhibido de conocer una denuncia por la misma materia.

Por su parte, el señor Cantuarias manifestó que la responsabilidad de lo ocurrido era únicamente de la empresa embotelladora. El señor Cantuarias agregó que, durante varias semanas, solicitó el cambio del producto defectuoso sin que Lindley atendiera su reclamo. Sin embargo, cuando finalmente obtuvo lo necesario para efectuar el cambio, no logró concretarlo, pues no pudo ubicar a la señora Sánchez, quien se había llevado la botella.

El 24 de julio de 1997, dos representantes de la Secretaría Técnica de la Comisión, efectuaron una visita inspectiva en las instalaciones de la planta embotelladora de Inca Kola, marca perteneciente a Lindley.³

La botella de Watt's objeto de la controversia fue enviada a la Oficina de Control de Bebidas de Consumo Humano del Ministerio de Salud, en donde fue sometida a una Prueba de Sellado de Envase. Los resultados del Informe N° 1759-97-DEHAZS, elaborado el 29 de agosto de 1997, arrojan que la botella materia de denuncia no mostraba signos aparentes de violación. Asimismo, el contenido de la botella fue sometido a un Análisis Microbiológico de Aguas Embotelladas, mediante el cual se constató que el cuerpo extraño encontrado era una mosca doméstica entera.

El 24 de marzo de 1999, la Comisión emitió la Resolución N° 092-99-CPC, mediante la cual declaró fundada la denuncia, sobre la base de los siguientes argumentos:

- (i) La Comisión es competente para conocer aquellos supuestos de infracción a las normas contenidas en el Decreto Legislativo N° 716, esta competencia sólo puede ser restringida por norma expresa de rango legal.
- (ii) El producto materia de denuncia no cumplía con las características y condiciones esperadas por un consumidor razonable. Para sustentar tal afirmación, la Comisión tuvo en consideración que la mosca encontrada en la botella adquirida por la señora Sánchez se habría introducido en la misma durante el proceso de embotellamiento en la planta de Lindley. Atendiendo a ello, sancionó a dicha empresa con una multa de 0,1 UIT. La sanción se impuso teniendo en cuenta que los hechos materia de denuncia no eran prueba suficiente para afirmar que existiera una cantidad considerable de sus productos con ese tipo de defectos.

³ En dicha diligencia, se constató que la botellas retornables eran sometidas a cuatro inspecciones, dos de las cuales se hacían electrónicamente y las otras dos manualmente. Asimismo, se constató que la máquina de lavado era cerrada y que no había intervención manual, pues el proceso era automatizado.

- (iii) El señor Cantuarias no cumplió con su deber de cambiar de manera inmediata la botella objeto de controversia o, en su defecto, de devolver el monto pagado a la denunciante. En tal sentido, se sancionó dicho incumplimiento a la Ley de Protección al Consumidor, con una advertencia.
- (iv) De acuerdo a lo establecido en el artículo 43 del Decreto Legislativo N° 807, se aprobó un precedente de observancia obligatoria sobre la competencia de la Comisión para conocer de las presuntas infracciones a la Ley de Protección al Consumidor que se presentaran en todos los sectores de consumo, competencia que sólo sería declinada en caso que una norma expresa de rango legal dispusiera lo contrario.

Mediante escrito de fecha 19 de abril, complementado el 1 de julio de 1999, Lindley apeló de la resolución de la Comisión y se ratificó en los argumentos presentados en su escrito de descargos. Asimismo, agregó que el Informe N° 1759-97-DEHAZ, que contiene los resultados de la prueba de sellado efectuado por DIGESA, se basaba en indicios, por lo cual no podía ser utilizado por la Comisión para determinar que el cuerpo extraño contenido en la botella materia de denuncia provenía de su planta embotelladora.

Por su parte, el 20 de mayo de 1999, la señora Sánchez también apeló de la resolución, manifestando que las sanciones impuestas por la Comisión a los denunciados no guardaban relación con la gravedad de las infracciones cometidas.

De otro lado, el señor Cantuarias apeló de la resolución, pero su recurso fue declarado improcedente por extemporáneo.

Finalmente, el 13 de agosto de 1999, se llevó a cabo el informe oral solicitado por el señor Cantuarias, diligencia que se realizó con la presencia de éste y de la señora Sánchez, por lo que el expediente se encuentra expedito para ser resuelto.

II CUESTIONES EN DISCUSION

De los antecedentes expuestos y del análisis efectuado, a criterio de la Sala, en el presente caso, la cuestión en discusión consiste en determinar lo siguiente:

- (i) si la Comisión, y esta Sala en segunda instancia, son competentes para pronunciarse respecto a las presuntas infracciones al Decreto Legislativo N°716 que habría cometido el señor Cantuarias y Lindley en el caso que ha sido materia de este procedimiento;
- (ii) si los denunciados infringieron la normatividad contenida en los artículos 8 y 9 del Decreto Legislativo 716; y,

- (iii) si corresponde graduar el monto de las sanciones impuestas por la Comisión.

III ANALISIS DE LAS CUESTIONES EN DISCUSION

III.1. Las atribuciones conferidas a la Comisión de acuerdo a ley.

Tal como se ha señalado, Lindley cuestionó la competencia de la Comisión para resolver la materia controvertida en el presente caso, argumentando que, en caso que bebidas o jugos envasados presenten cuerpos extraños o se sospeche de su calidad o pureza, la Dirección General de Salud Ambiental (DIGESA) era la autoridad competente. Para sustentar su posición se refirió a la Resolución N° 9, expedida por la Comisión en expediente N° 316-94-CPC.⁴

Conforme a lo dispuesto en el Decreto Legislativo N° 716, modificado por el Decreto Legislativo N° 807, la Comisión, y esta Sala en segunda instancia, son competentes para conocer aquellos casos que constituyan infracciones a las disposiciones contenidas en el Decreto Legislativo N° 716⁵.

De otro lado, en el artículo 1 del mencionado Decreto Legislativo N° 716, se identifica el ámbito de aplicación de la norma, señalando que se encuentran sujetas a sus disposiciones todas las personas, naturales o jurídicas, de derecho público o privado, que se dediquen en establecimientos abiertos al público, o en forma habitual, a la producción o comercialización de bienes o a la prestación de servicios en el territorio nacional, debiendo entenderse por "productos" cualquier bien mueble o inmueble, material o inmaterial, producido o no en el país, materia de una transacción comercial con un consumidor⁶. Asimismo, dicho dispositivo

⁴ Dicha resolución estableció lo siguiente: "14. Que, en consecuencia, los hechos denunciados se encuentran dentro del ámbito de competencia de la autoridad de salud.

La Comisión de Protección al Consumidor, (...), HA RESUELTO:

Inhibirse del conocimiento de la presente denuncia y remitir los actuados a la Dirección General de Salud Ambiental del Ministerio de Salud."

⁵ LEY DE PROTECCION AL CONSUMIDOR, Artículo 46°.- La autoridad competente para conocer de los procedimientos administrativos y la imposición de las sanciones previstas en la presente norma, es la Comisión de Protección al Consumidor. La competencia de la Comisión de Protección al Consumidor sólo podrá ser negada por norma expresa de rango legal. (Agregado por el artículo 21 del Decreto Legislativo N° 807).

LEY DE ORGANIZACION Y FUNCIONES DEL INDECOPI, Artículo 11.- El Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad intelectual está constituido por dos Salas: la Sala de Defensa de la Competencia, que conocerá de las apelaciones interpuestas contra las resoluciones de las Comisiones del INDECOPI y la Sala de la Propiedad Intelectual, que conocerá de las apelaciones interpuestas contra las resoluciones de las Oficinas del INDECOPI. (...) (Modificado por el artículo 47 del Decreto Legislativo N° 807).

⁶ LEY DE PROTECCION AL CONSUMIDOR, Artículo 3.- Para los efectos de esta ley, se entiende por:

(...)

c) Producto.- Es cualquier bien mueble o inmueble, material o inmaterial, producido o no en el país, materia de una transacción comercial con un consumidor.

señala expresamente que la competencia de la Comisión en estos casos sólo puede ser negada a través de una norma expresa de rango legal.

Atendiendo a las disposiciones de la ley y coincidiendo con los criterios desarrollados por la Comisión, para que las disposiciones contenidas en el Decreto Legislativo N° 716 sean de aplicación al presente caso, deben configurarse dos supuestos:

- (i) la existencia de una relación de consumo entre el proveedor y el consumidor o destinatario final del mismo, es decir, la existencia de un producto entregado por un proveedor a un consumidor o usuario final, a cambio de una retribución económica; y,
- (ii) la inexistencia de una norma especial de rango legal que otorgue competencia a un órgano distinto a la Comisión, respecto a los supuestos contemplados en el Decreto Legislativo N° 716.

En cuanto al primer supuesto, ha quedado acreditado en el procedimiento que la señora Sánchez adquirió una botella de néctar de durazno fabricado y embotellado por Lindley, producto por el cual la señora Sánchez pagó una cantidad determinada de dinero, con lo cual, se configuró la existencia de una relación de consumo entre dicha empresa y la consumidora. El origen del producto resulta incuestionable toda vez que fue adquirido en un establecimiento comercial formal, de un proveedor habitual de la firma Lindley y de los productos que ella fabrica y, por otro lado, los análisis técnicos efectuados al producto afirman su intangibilidad antes de los hechos cuestionados.

En cuanto al segundo supuesto, Lindley ha sustentado que el Reglamento Higiénico Sanitario de Alimentos y Bebidas de Consumo Humano, aprobado mediante Decreto Supremo N° 001-97-SA del 14 de mayo de 1997, norma vigente al momento en que se interpuso la denuncia y que fue derogada mediante el Reglamento sobre Vigilancia y Control Sanitario de Alimentos y Bebidas, aprobado por Decreto Supremo N° 007-98-DSA del 25 de setiembre de 1998, sería la legislación específica aplicable al caso. Sin embargo, ninguno de los reglamentos referidos, otorgan competencia alguna a un órgano administrativo del Sector Salud para sancionar las infracciones al Decreto Legislativo N° 716, cuando éstas tienen relación con bienes que se comercializan en el mercado de alimentos y bebidas. Adicionalmente, de acuerdo con lo establecido en el artículo 46 del Decreto Legislativo N° 716, ninguna de dichas normas tiene la jerarquía legal que permita afectar el marco de aplicación de una ley.

Sin perjuicio de lo expuesto, es necesario destacar que las obligaciones que se imponen a los proveedores de alimentos y bebidas de consumo humano, a través del Reglamento de Vigilancia y Control Sanitario, se encuentran destinadas a

regular la fabricación de los productos para el consumo humano⁷. Esto, no significa que el Ministerio de Salud resulte competente para conocer aquellos supuestos en que las empresas que se dedican a la elaboración y envasado de productos de consumo humano infrinjan alguna de las disposiciones contenidas en el Decreto Legislativo N° 716.

En el caso materia de análisis se ha configurado una relación de consumo entre Lindley y la señora Sánchez, cuyo contenido material es la adquisición de un producto de consumo humano. Asimismo, se ha descartado la existencia de norma legal que restrinja la competencia atribuida a la Comisión para conocer de las infracciones a la Ley de Protección al Consumidor cometidas por empresas proveedoras de productos para consumo humano. En consecuencia, corresponde confirmar la resolución apelada en este extremo.

Sin perjuicio de lo anterior, corresponde mencionar que la Resolución N° 9 recaída en el expediente N° 316-94-CPC, mediante la cual la Comisión se inhibió de resolver la materia controvertida en dicho procedimiento por considerar que la autoridad de salud era el organismo competente, fue emitida con anterioridad a la promulgación del Decreto Legislativo N° 807, norma que precisa la competencia de la Comisión para conocer de las infracciones al Decreto Legislativo N° 716. En ese sentido, el argumento de Lindley de que exista un procedimiento administrativo en el que la Comisión se inhibió de conocer un problema de consumo en el área de alimentos debe ser desestimado. A mayor abundamiento, mediante Resolución N° 0073-1998/TDC-INDECOPI, la Sala declaró la nulidad de la resolución invocada por Lindley para sustentar sus argumentos.⁸

III.2. La idoneidad del servicio prestado por los denunciados.

⁷ Algunas de las obligaciones que impone el Reglamento de Vigilancia y Control Sanitario a las empresas dedicadas a la elaboración y envasado de bebidas destinadas al consumo humano, son las siguientes:

- Cumplir con las disposiciones relativas a ubicación, construcción, distribución y acondicionamiento de los establecimientos (artículos 30 a 39);
- cumplir con la inscripción en el Registro Sanitario correspondiente, así como efectuar el control de la calidad sanitaria e inocuidad de los productos (artículos 102 a 104);
- no fabricar, almacenar, fraccionar o distribuir productos contaminados o adulterados (artículo 121, inciso i);
- no almacenar materia prima ni productos terminados en forma y condiciones antihigiénicas (artículo 121, inciso k); y,
- no almacenar o distribuir productos sujetos a Registro Sanitario expirados vencidos (artículo 121 inciso l).

⁸ En dicha resolución, la Sala estableció lo siguiente: "Se declara la nulidad de la Resolución N° 9 del 9 de noviembre de 1994 mediante la cual la Comisión de Protección al Consumidor se inhibió del conocimiento de la denuncia interpuesta por el señor Miguel Mendoza Sevilla contra José Lindley R. e Hijos S.A y remitió los actuados a la Dirección General de Salud Ambiental del Ministerio de Salud, toda vez que, previamente, debió pronunciarse sobre el desistimiento de la denuncia formulado por el señor Miguel Mendoza Sevilla en la audiencia de conciliación del 10 de marzo de 1994. Asimismo, en atención a los principios de simplicidad, celeridad y eficacia que rigen los procedimientos administrativos se acepta el referido desistimiento".

El artículo 8 del Decreto Legislativo N° 716⁹, Ley de Protección al Consumidor, establece un supuesto de responsabilidad administrativa objetiva conforme al cual los proveedores son responsables por la calidad e idoneidad de los servicios que ofrecen en el mercado¹⁰. Ello, sin embargo, no impone al proveedor el deber de brindar una determinada calidad de servicios a los consumidores, sino, por el contrario, simplemente el deber de prestarlos en las condiciones ofrecidas y acordadas, expresa o implícitamente.

El precedente de observancia obligatoria aprobado por la Sala mediante la Resolución N° 085-96-TDC¹¹, estableció que el artículo 8 del Decreto Legislativo N° 716 contiene la presunción de que todo proveedor ofrece una garantía implícita por los productos o servicios que comercializa, los cuales deben resultar idóneos para los fines y usos previsibles para los que normalmente se adquieren en el mercado. Ello, según lo que esperaría normalmente un consumidor razonable, considerando las condiciones en las cuales los productos o servicios fueron adquiridos o contratados.

⁹ LEY DE PROTECCION AL CONSUMIDOR, Artículo 8.- Los proveedores son responsables, además, por la idoneidad y calidad de los productos y servicios; por la autenticidad de las marcas y leyendas que exhiben los productos; por la veracidad de la propaganda comercial de los productos; y por el contenido y la vida útil del producto indicados en el envase, en lo que corresponde.

¹⁰ Ver Resolución N° 099-96-TDC, en el proceso seguido por Nora Olivero Pacheco de Noejovich contra la empresa United Airlines, por infracciones en la prestación del servicio de transporte público de pasajeros. En dicha oportunidad se sancionó a la empresa denunciada al considerarse que era objetivamente responsable por la inejecución de parte de las obligaciones que como empresa de transporte aéreo le correspondían. Se consideró que, a pesar de la existencia de un caso fortuito, el mismo que impidió la realización oportuna de parte de las prestaciones materia del contrato, un consumidor razonable no se encontraba en posición de prever que, aún en dicha circunstancia, se vería privado de contar con su equipaje, máxime si tendría que retrasarse su vuelo hacia la ciudad de destino por un día entero.

¹¹ La Resolución N° 085-96-TDC del 13 de noviembre de 1996, publicada en el diario oficial El Peruano el 30 de noviembre de 1996, confirmó la resolución por la que la Comisión de Protección al Consumidor declaró fundada la denuncia interpuesta por el señor Humberto Tori Fernández contra Kouros E.I.R.L., a propósito de la comercialización de un par de zapatos que se rompieron dos meses después de haber sido adquiridos. En dicha resolución, se estableció el siguiente precedente de observancia obligatoria:

- a) De acuerdo a lo establecido en la primera parte del artículo 8 del Decreto Legislativo 716, se presume que todo proveedor ofrece como una garantía implícita, que el bien o servicio materia de la transacción comercial con el consumidor es idóneo para los fines y usos previsibles para los que normalmente se adquieren éstos en el mercado, según lo que esperaría un consumidor razonable, considerando las condiciones en las cuales los productos fueron adquiridos o los servicios contratados, lo que comprende el plazo de duración razonablemente previsible de los bienes vendidos. Sin embargo, si las condiciones y términos puestos en conocimiento del consumidor o que hubieran sido conocibles usando la diligencia ordinaria por parte de este, contenidos en los documentos, envases, boletas, recibos, garantías o demás instrumentos a través de los cuales se informa al consumidor excluyen o limitan de manera expresa los alcances de la garantía implícita, estas exclusiones o limitaciones serán oponibles a los consumidores.
- b) La carga de la prueba sobre la idoneidad del producto corresponde al proveedor del mismo. Dicha prueba no implica necesariamente determinar con precisión el origen o causa real de un defecto, sino simplemente que éste no es atribuible a causas imputables a la fabricación, comercialización o manipuleo.
- c) La voluntad conciliadora de las partes, manifestada a través de los ofrecimientos que se hacen en las audiencias de conciliación o fuera de ellas, no puede ser utilizada como medio probatorio de su responsabilidad, a no ser que los mencionados ofrecimientos contengan un reconocimiento expreso e indubitable de responsabilidad por parte de quien los formula.

Como se ha indicado, la señora Sánchez adquirió de la bodega del señor Cantuarias, proveedor habitual de dichos productos, una botella de néctar de durazno elaborado y envasado por Lindley, la cual, según señaló la denunciante, y comprobaron los exámenes microbiológicos y de sellado de envase, contenía una mosca doméstica.

La señora Sánchez señaló que, al verificar la presencia del cuerpo extraño en el interior de la botella, reclamó inmediatamente al señor Cantuarias, quien le indicó que, a pesar de no ser su responsabilidad, solicitaría el cambio a la embotelladora. Estos hechos han quedado corroborados por los escritos presentados por el señor Cantuarias y por los resultados del examen y del análisis practicados a la botella materia de denuncia a lo largo del procedimiento.

Así, en su escrito de fecha 23 de junio de 1997, el denunciado señaló lo siguiente: *"La empresa embotelladora es responsable por la mosca dentro de la botella de bebida marca Watt's que le vendí a la denunciante, porque es quien lo envasó."*

Por su parte, la conclusión del Informe N° 1759-97DEHAZ (ver fojas 42), señala lo siguiente: *"(...) se trata de un envase sin signos aparentes de violación, que acusa la presencia de una mosca íntegra, procede a efectuar análisis microbiológico."*

Mientras que los resultados del Análisis Microbiológico de Aguas Embotelladas determinó que en la muestra correspondiente a la botella de Watt's se apreciaba la *"(...) Presencia de mosca doméstica. (...) La muestra (...) no cumple con el artículo 3, 3.1 y 3.3 de la NTP 203.035."*¹²

Si bien Lindley ha pretendido desvirtuar la contundencia de los informes técnicos elaborados en el presente caso bajo la argumentación de que no contiene afirmaciones categóricas, es de tener en consideración que los informes en cuestión señalan de manera clara la existencia del cuerpo extraño y la inviolabilidad del envase que contenía el producto. Estas conclusiones, evaluadas de manera conjunta, acreditan suficientemente que el producto fue envasado por la empresa Lindley y contenía un cuerpo extraño convirtiéndolo en no apto para el consumo humano.

Atendiendo a los hechos que son objeto de controversia, corresponde analizar la conducta de los denunciados, a fin de determinar si observaron el estándar de

¹²Dichos artículos están referidos a los requisitos generales para la elaboración de néctar de durazno y a los requisitos organolépticos. Conforme a lo señalado por dicha norma, entre los requisitos generales para elaboración de néctar de durazno, están las condiciones sanitarias de la elaboración, la presencia de frutos maduros, frescos, lavados y libres de restos de insecticidas, fungicidas u otras sustancias eventualmente nocivas para la salud humana. Por otro lado, las condiciones organolépticas, establecen cuatro aspectos a tomar en cuenta: sabor, color, olor y apariencia. De este modo, el sabor debe ser semejante al del fruto fresco; asimismo, el color, olor y apariencia deben ser semejantes al jugo y pulpa recién obtenidos del fruto fresco.

diligencia que les impone la Ley de Protección al Consumidor, en función a sus respectivos roles.

a. *La responsabilidad del señor Cantuarias por infracción de las disposiciones contenidas en el artículo 8 del Decreto Legislativo 716.*

El numeral V del artículo 31 del Decreto Legislativo N° 716, establece que los proveedores están en la obligación de reponer el producto defectuoso o, cuando ello no sea posible, devolver la cantidad pagada por éste.¹³

En el presente procedimiento, si bien es cierto que el señor Cantuarias no fabricó ni embotelló el néctar de durazno adquirido por la denunciante, no es menos cierto que debía seguir un comportamiento determinado debido a su propia condición de dueño de la tienda y distribuidor habitual del producto¹⁴.

En tal sentido, en los casos en que una persona adquiere un producto destinado al consumo humano que tiene un defecto que lo vuelve riesgoso para la salud, un consumidor razonable esperaría que el encargado o el dueño de la tienda en la que adquirió dicho producto, se lo cambie por uno que no presente defectos o, de no ser ello posible, que le devuelva el dinero pagado por aquél. Esta conducta responde al deber de diligencia que debe exigírsele a un proveedor en las circunstancias descritas, de acuerdo a lo establecido en el artículo 8 de la Ley de Protección al Consumidor, concordado con el artículo 31 de la misma norma.

En el presente caso, ha quedado acreditado que el señor Cantuarias no cambió inmediatamente el producto defectuoso ni devolvió el dinero pagado por el mismo a la señora Sánchez. Por el contrario, sólo se ofreció a gestionar ante la embotelladora el cambio del producto. En consecuencia, la Sala coincide con el criterio de la Comisión, en el sentido que el señor Cantuarias no observó el estándar de diligencia impuesto por las normas de Protección al Consumidor en el caso concreto y, en consecuencia, corresponde confirmar la resolución apelada en el extremo en que le impuso la sanción de advertencia.

¹³ LEY DE PROTECCIONAL CONSUMIDOR, Artículo 31.- Los consumidores tendrán derecho a la reparación gratuita del producto; y, cuando ello no sea posible a su reposición; o, de no ser ello posible, a la devolución de la cantidad pagada, en los casos siguientes:

(...)
v) Cuando cualquier producto, por sus deficiencias de fabricación, elaboración, estructura, calidad o condiciones sanitarias, en su caso, no sea apto para el uso al cual está destinado; (...).

¹⁴ Así, por ejemplo, si en un restaurante, uno de los clientes encuentra un insecto en su plato, el dueño no puede dejar de cambiárselo o de devolverle el dinero pagado, alegando que la responsabilidad por lo ocurrido es de la compañía fumigadora. Por el contrario, el dueño se verá en la necesidad de resarcir rápida y eficazmente el mal rato ocasionado al cliente e intentará que, dentro de lo posible, el cliente quede satisfecho.

- b. *La responsabilidad de Lindley por infracción de las disposiciones contenidas en los artículos 8° y 9° del Decreto Legislativo 716.*

Como ya se ha señalado, la garantía implícita contenida en el artículo 8 de la Ley de Protección al Consumidor, no impone al proveedor ningún deber en cuanto a la necesidad de satisfacer una determinada calidad de bienes o servicios, sino, la obligación de brindar los bienes y prestar los servicios en los términos y condiciones ofrecidas y acordadas, expresa o implícitamente, con los consumidores. En otras palabras, no se exige otra cosa que no sea la propia calidad pactada con el consumidor.

Asimismo, se ha especificado que el hecho de que la ley contenga una garantía implícita y objetiva a favor de los consumidores, no significa que el proveedor tenga siempre que responder en todos los casos en que el producto o el servicio no resulten idóneos para la finalidad a la cual están destinados. Para que la responsabilidad se traslade al proveedor y surja para éste la obligación de responder frente al consumidor, es necesario que exista una relación de causalidad entre su conducta y la falta de idoneidad en el bien o servicio. En efecto, la garantía implícita y objetiva, no convierte al proveedor siempre en responsable, pues podría suceder que la falta de idoneidad en el bien o servicio materia de comercialización haya sido causada por un factor diferente, como puede ser el caso fortuito o fuerza mayor, el hecho de un tercero o el descuido o negligencia del propio consumidor, circunstancias en las que, obviamente, el proveedor no puede ser considerado como responsable de lo ocurrido.

Es importante destacar que el supuesto de responsabilidad objetiva en la actuación del proveedor, impone a éste la carga procesal de probar que no es responsable por la falta de idoneidad del bien colocado en el mercado o el servicio prestado, pudiendo por ejemplo, acreditar la existencia de hechos ajenos que lo eximen de la responsabilidad.

Así, corresponde al consumidor, y en su caso a la Comisión, acreditar la existencia de un defecto en el producto. Acreditado dicho defecto, se invierte la carga de la prueba, debiendo el proveedor acreditar que el defecto no le es imputable, es decir, no es un defecto incorporado al producto como consecuencia del proceso de fabricación, envasado, producción, conservación, u otras actividades involucradas en poner el producto al alcance del consumidor. Asimismo, deberá probar que el defecto no fue ocasionado por deficiencias u omisiones en la información proporcionada al consumidor para su conservación, uso, disfrute o consumo.

En el presente caso, Lindley ha cuestionado que las pruebas aportadas en el expediente acrediten que el cuerpo extraño se introdujo en el producto en su planta embotelladora. Al respecto, la Sala considera que las dos pruebas periciales fueron realizadas por los laboratorios de la autoridad competente para determinar los

000033

estándares de calidad de los productos alimenticios destinados al consumo humano, con lo cual gozan de la certeza necesaria y adecuada para afirmar que la botella no fue manipulada después de haber salido de la planta embotelladora de Lindley.

000035

De conformidad con los resultados de los análisis efectuado, el néctar de durazno materia de denuncia no era apto para el consumo humano. Es claro entonces, que la botella de néctar de durazno de marca Watt's no respondía a la calidad que debe tener un producto destinado al consumo directo de las personas, pues era un producto defectuoso y, por tanto, no idóneo para el consumidor.

Habiéndose acreditado la existencia de un defecto del producto, se aplica la segunda parte del análisis, según el cual Lindley debe acreditar que la presencia de la mosca en el producto no le era imputable. Sin embargo, no existe alguna prueba ofrecida por la denunciada que acredite que el defecto no se incorporó al bien durante el proceso de fabricación o envasado. Por el contrario, el examen técnico realizado concluye que no hay evidencias de manipulación del envase posteriormente al envasado, lo que refuerza la convicción de la Sala de que el defecto es imputable a la empresa embotelladora del producto.

En consecuencia, Lindley es responsable por la calidad del producto que ofrece frente a las personas que puedan verse afectadas al consumir dicho producto; y por tanto, debe responder administrativamente por haber puesto en el mercado un producto defectuoso que pone en riesgo la salud de los consumidores, y afecta la calidad que un consumidor razonable podría esperar de dichos productos.

III.3. Graduación de la sanción.

A efectos de determinar la sanción, el artículo 42 del Decreto Legislativo N°716¹⁵ establece que para la graduación de la sanción se debe atender, entre otros aspectos, al daño resultante de la infracción, los beneficios obtenidos por el proveedor por razón del hecho infractor y la reincidencia.

Tal como se ha explicado en los acápites precedentes, Lindley es responsable por la idoneidad de los productos que coloca en el mercado y, además debe velar porque los mismos no se conviertan en defectuosos durante su proceso de fabricación.

¹⁵En efecto, el Informe N°1759-97-DEHAZ, emitido por el encargado de Control de Bebidas de Consumo Humano el 29 de agosto de 1997, establece lo siguiente: "En conclusión, se trata de un envase sin signos aparentes de violación, que acusa la presencia de una mosca íntegra (...)". Asimismo, el Informe de Análisis N° 4887-97, emitido el 29 de setiembre de 1997 por el Laboratorio de Microbiología de alimentos del Ministerio de Salud, señaló lo siguiente: "Muestra N° 4887-06, FRUTOS DEL PAIS, WATTS DURAZNO (0.200L): Presencia de mosca doméstica." (Ver folios 42 y 43 del expediente).

¹⁶LEY DE PROTECCION AL CONSUMIDOR Artículo 42.- La aplicación y la graduación de la sanción será determinada por la Comisión de Protección al Consumidor del INDECOPI de acuerdo con la escala a la que refiere el artículo anterior, atendiendo a la intencionalidad del sujeto activo de la infracción, el daño resultante de la infracción, los beneficios obtenidos por el proveedor por razón del hecho infractor y la reincidencia o reiterancia del proveedor.

En efecto, en este tipo de casos, la parte que está en mejor posición para asumir y prevenir - los riesgos de que el número de productos defectuosos, así como la gravedad de los defectos, aumente, es la propia empresa embotelladora. Ello porque, debido a la actividad que realiza y la ubicación que tiene dentro de la cadena productiva, le permite hacerse cargo de tomar las medidas preventivas y correctivas tendientes a mantener el estándar de calidad de los productos que lance al mercado, debiendo la sanción que se imponga crear incentivos para que las empresas velen por la idoneidad y seguridad de sus productos.

Un factor a considerar adicionalmente en la determinación de la sanción es el relacionado con la naturaleza del producto fabricado por Lindley, el mismo que se destina al consumo humano y cuyos defectos de fabricación podrían significar potencialmente la afectación de la salud humana.

En consecuencia, debe modificarse la resolución apelada en el extremo relativo al monto de la sanción impuesta y elevarse ésta a efectos de incentivar que se vele por la idoneidad del producto.

Por los motivos expuestos, corresponde modificar la resolución apelada en el extremo en que impuso a Lindley una multa equivalente a 0,1 UIT, aumentando dicha sanción a una multa ascendente a una (1) UIT.

IV RESOLUCION DE LA SALA

PRIMERO: Confirmar en parte la Resolución N° 092-99-CPC de fecha 24 de marzo de 1999, que declara fundada la denuncia presentada por la señora Shirley Sánchez Cama contra Juan Edgardo Cantuarias Pacheco y Corporación José R. Lindley S.A., modificando la sanción impuesta a esta última de 0,1 UIT a 1 (una) UIT.

SEGUNDO: De conformidad con lo establecido en el artículo 43° del Decreto Legislativo N° 807, declarar que el precedente aprobado por la Comisión en la resolución de primera instancia constituye precedente de observancia obligatoria para los casos que se tramitan ante dicho órgano funcional. El texto de dicho precedente es como sigue:

"Todos los proveedores en territorio nacional se encuentran sujetos al ámbito de aplicación subjetivo del Decreto Legislativo N° 716 - Ley de Protección al Consumidor -, conforme a lo señalado en el artículo 1 de dicha ley. Por otra parte, la Comisión de Protección al Consumidor del INDECOPI es el órgano administrativo competente, a nivel nacional, para conocer los procesos referidos a las presuntas infracciones al Decreto Legislativo N° 716 que puedan presentarse en todos los sectores de consumo, salvo la excepción

000035

RESOLUCION N° 0277-1999/TDC-INDECOPI

EXPEDIENTE N° 217-1997-CPC

establecida en 'norma expresa de rango legal', conforme a lo dispuesto en el artículo 46 de dicho cuerpo legal.

000037

Por excepción establecida en 'norma expresa de rango legal', únicamente pueden entenderse aquellas disposiciones contenidas en leyes, u otras normas de igual jerarquía, que señalen que una entidad administrativa, distinta a la Comisión de Protección al Consumidor del INDECOPI, será competente para sancionar las presuntas infracciones al Decreto Legislativo N° 716 que puedan cometerse en las relaciones de consumo que se presenten en un sector específico."

TERCERO: Disponer que la Secretaria Técnica pase copias de la presente resolución al Directorio del INDECOPI para su publicación en el diario oficial El Peruano, de acuerdo a los términos establecidos en el segundo párrafo del artículo 43° del Decreto Legislativo N° 807.

Con la intervención de los señores vocales: Alfredo Bullard González, Hugo Eyzaguirre del Sante, Luis Hernández Berenguel, Gabriel Ortiz de Zevallos Madueño, Mario Pasco Cosmópolis y Liliana Ruiz de Alonso.

ALFREDO BULLARD GONZALEZ
Presidente



Indecopi

ESTUDIO RODRIGUEZ LARRAIN
ABOGADOS S.C.R.L.

LO QUE ESTE
NO VALE 5/2
clp

2017 JUN 15 PM 1:23

082291

CC2

RECIBIDO
MESA DE PARTES

Exp.: 812-2016/CC2

Sumilla: Nos apersonamos a la instancia, solicitamos se practique las pericias de Examen de Sellado y Nivel de Carbonatación sobre el producto denunciado. Contestamos la denuncia solicitando se la declare oportunamente infundada.

000159

A LA SECRETARIA TECNICA DE LA COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2 SEDE CENTRAL

CORPORACIÓN LINDLEY S.A., con RUC No. 20101024645, inscrita en la Partida No. 11070787 del Registro Público de Lima, debidamente representada por su Apoderado Dr. Alejandro García Vargas, identificado con DNI N° 07235002, señalando domicilio para estos efectos en Choquehuanca 770, San Isidro, Lima, en los seguidos por el Sr. Oscar Quenta Choquecota, sobre presunta infracción al Código de Protección al Consumidor, a Usted atentamente decimos:

Que, nos apersonamos a la instancia y absolviendo la Resolución No. 09 notificada a esta parte el día de ayer, **solicitamos a su Despacho que la botella de gaseosa Inca Kola de un 1 litro materia del presente proceso sea objeto de las siguientes pericias para determinar LA VERDAD MATERIAL DE LOS HECHOS ASÍ COMO LA CONDICIÓN DE LA MUESTRA SUBLITIS**, y de esta manera alcanzar la verdad respecto de su condición, es decir determinar si ha sido manipulada, alterada o no ha sufrido alteración ni manipulación:

Indecopi
COMISIÓN DE PROTECCIÓN
AL CONSUMIDOR N° 2
16 JUN. 2017
Por: Hora:
RECIBIDO

000160
NO VALI

1. Examen de Envase de Sellado
2. Examen de Nivel de Carbonatación

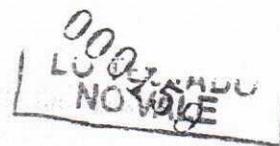
Ambos exámenes por su complejidad como por su exigencia técnico científica, se deberán realizar en el Laboratorio de Baltic Control CMA S.A. sito en Antigua Panamericana Sur Km. 32, Lurín; perito que ya fuera designado por Indecopi en el proceso 047-2016/INDECOPI-CAJ. En consecuencia, asumimos los gastos que pudieran generar para la actuación de las necesarias pruebas y llegar **A LA VERDAD DE LOS HECHOS** de conformidad con el numeral 1.11 del Artículo IV de la Ley 27444 Ley del Procedimiento Administrativo General modificada por el Dec. Legislativo 1272.

000160

El resultado de estos exámenes determinarán, si el producto ha sido adulterado o manipulado. De ser así nos encontraremos frente al supuesto de exoneración de responsabilidad, es decir, que el elemento extraño contenido en el producto sublitis Inca Kola 1 litro, se deba a hecho determinante de tercero o a la culpa del propio consumidor.

Resulta fundamental cumplir con la actuación de los peritajes ofrecidos en el producto, de manera preclusiva uno después del otro y en el orden propuesto por nuestra parte, para efecto de determinar la realidad de los hechos denunciados y de esta manera cumplir con el Principio de Verdad Material establecido en el numeral 1.11 del Art. IV del Título Preliminar de la Ley 27444, modificada por el D. Leg. 1272.

Sin perjuicio de todo lo expuesto debemos manifestar que las bebidas y refrescos que embotellamos por encargo de The Coca Cola Company gozan de una calidad y reconocimiento mundial, y Corporación Lindley S.A. es el embotellador autorizado en nuestro país, que cuenta con más de 100 años de presencia en el mercado, y es reconocido por la seriedad, responsabilidad y éxito, ofreciendo sus productos con los más altos estándares de calidad y servicio, razón por la cual la salubridad, calidad e inocuidad de los mismos se encuentra plenamente garantizado.



POR TANTO:

A la Secretaria Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor N° 2, Sede Central, sírvase tenernos por apersonados, por absuelto el traslado conferido por su Despacho, mediante Resolución N° 09, por contestada la denuncia en los términos propuestos; solicitando que luego de la actuación de las pericias referidas, se sirva oportunamente declarar **INFUNDADA LA DENUNCIA**.

000161

PRIMER OTROSI DECIMOS: Que sin perjuicio de lo expresado en el principal del presente recurso **negamos y contradecimos los términos de la denuncia**, formulada por el actor y presentado a su Despacho el pasado 08 de julio de 2016, en razón de los siguientes fundamentos de hecho y de derecho:

1. La denuncia presentada por el Sr. Oscar Quenta Choquecota, refiere que el pasado 16 de junio de 2016, habría adquirido en el Restaurante Chifa de Yanjun Gua la gaseosa Inca Kola de 1 litro materia de denuncia y que habría encontrado dentro de la misma un elemento extraño.
2. Su Despacho dispuso admitir a trámite la denuncia contra mi representada, por presunta infracción de los Arts. 18 y 19 (deber de idoneidad del producto) y Art. 30 (deber de inocuidad de los alimentos) del Código de Protección al Consumidor.
3. Asimismo su Despacho también dirige la denuncia contra el Sr. Yanjun Gua, titular del Chifa donde presuntamente le proveyeron el producto Sub-Litis, atribuyéndole también la presunta infracción contra los Arts. 18, 19 y 30 del Código de Protección al Consumidor.
4. Al respecto debemos negar y contradecir los términos de la denuncia por no estar ajustada ni a los hechos ni a ley. Sin perjuicio de ello, como hemos manifestado anteriormente no resultará responsable el proveedor, en este caso Corporación Lindley S.A. si la presunta falta de idoneidad y/o calidad del producto Inca Kola 1 litro, con presunto elemento extraño, obedezca a causas

000160
NO VALI

ajenas a su conducta, sea por caso fortuito, fuerza mayor, hecho determinante de un tercero o de la culpa del propio consumidor.

SEGUNDO OTROSI DECIMOS: Que con relación a la información solicitada en el inciso (i) del Numeral Cuarto de la Resolución N° 1, acompañamos copia de la Partida N° 1107087 que acredita la inscripción de mi representada en los Registros Públicos de Lima. Asimismo, atendiendo al pedido (ii) del Numeral Cuarto de la Resolución N° 1, acompañamos copia simple del poder por el cual acreditamos nuestras facultades de representación como apoderado judicial de nuestra poderdante.

000162

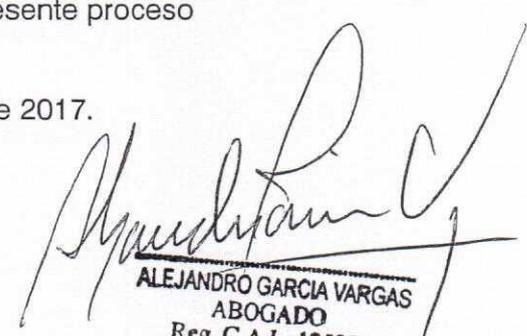
TERCER OTROSI DECIMOS: Que con relación a la información solicitada en el inciso (iii) y (iv) del Numeral Cuarto de la Resolución N° 1, cumplimos con informar a su Despacho que el número de RUC de Corporación Lindley S.A. es 20101024645, y que la información del RUC acredita la inscripción de nuestra representada ante la SUNAT.

CUARTO OTROSI DECIMOS: Que de conformidad con el inciso (v) del Numeral Cuarto de la Resolución N° 1, fijamos como domicilio procesal para estos efectos en Choquehuanca 770, San Isidro, Provincia y Departamento de Lima, lugar donde solicitamos se nos curse todas las notificaciones que correspondan al presente proceso.

QUINTO OTROSI DECIMOS: Que, de conformidad con el Art. 39 del D. Leg. No. 807; asumimos los gastos por los peritajes de Examen de Sellado y Nivel de Carbonatación que se practicarán sobre el producto Sub-Litis, como consta de la parte principal del presente recurso.

SEXTO OTROSI DECIMOS: Que, por el mérito del presente recurso se tenga a mi poderdante por apersonada a la instancia del presente proceso

Lima, 13 de junio de 2017.



ALEJANDRO GARCIA VARGAS
ABOGADO
Reg. C.A.L. 12532

Pag. 4

APODERADO JUDICIAL



ZONA REGISTRAL N° IX - SEDE LIMA
Oficina Registral de Lima



Publicidad N° 2017-01393615
27/02/2017 12:45:34

000161

REGISTRO DE PERSONAS JURÍDICAS
LIBRO DE SOCIEDADES ANONIMAS

CERTIFICADO DE VIGENCIA

000163

El funcionario que suscribe, **CERTIFICA:**

Que, en la partida electrónica N° 11010787 del Registro de Personas Jurídicas de la Oficina Registral de Lima, **consta Registrado y Vigente la Persona Jurídica denominada CORPORACION LINDLEY S.A.**, cuyos datos se precisan a continuación:

LIBRO: SOCIEDADES ANONIMAS

ASIENTO: FOJAS 335 DEL TOMO 199

FICHA: 0000122106

CAPITAL: EL CAPITAL SOCIAL ES DE S/. 580,981,459.00 REPRESENTADO POR 580,981,459 ACCIONES COMUNES DE UN VALOR NOMINAL DE S/1.00 (UNO Y 00/100 NUEVOS SOLES) CADA UNA, INTEGRAMENTE SUSCRITAS Y PAGADAS, DIVIDIDAS EN 223,774,704 ACCIONES DE LA SERIE A (DENOMINADAS "ACCIONES A"), 329,870,528 ACCIONES DE LA SERIE B (DENOMINADAS "ACCIONES B"), Y 27,336,227 ACCIONES DE LA SERIE C (DENOMINADAS "ACCIONES C"). (ASIENTO B0015)

OBJETO: OBJETO PRINCIPAL DEDICARSE A LA FORMULACION, PRODUCCION, FABRICACION, EMBOTELLADO, VENTA, DISTRIBUCION Y COMERCIALIZACION DE JUGOS DE FRUTA, BEBIDAS GASEOSAS CARBONATADAS, BEBIDAS GASIFICADAS Y NO GASIFICADAS, (JARABEADAS O NO JARABEADAS), Y PULPA Y JUGOS DE FRUTA PARA LA PRODUCCION DE NECTAR Y SODAS; A LA DISTRIBUCION DE PRODUCTOS O MERCADERIAS DE TERCEROS; ALMACENAMIENTO Y TRANSPORTE DE BIENES EN GENERAL; A LA FABRICACION DE TODO TIPO DE ENVASES DESCARTABLES; Y AL NEGOCIO DE AGRICULTURA Y AGROINDUSTRIA. LA SOCIEDAD PODRA REALIZAR, EN GENERAL, TODO TIPO DE ACTIVIDADES COMERCIALES E INDUSTRIALES PERMITIDAS A LAS SOCIEDADES ANONIMAS BAJO LA LEY PERUANA. (ASIENTO B00014)

DURACIÓN: INDEFINIDA

DOMICILIO: LIMA

ÓRGANO DE GOBIERNO: DIRECTORIO

POR JUNTA GENERAL DEL 14-03-2016 (ASIENTO C00153), POR SESIÓN DE DIRECTORIO DE FECHA 13/04/2016 (ASIENTO C00154), POR SESION DE DIRECTORIO DE FECHA 14.09.2016 (ASIENTO C00166), conformado por:

N° Cargo	Nombre	Nro. Doc
1 DIRECTOR CLASE A	XIEMAR ZARAZUA LOPEZ	P.S. 09566689.
2 DIRECTOR ALTERNO	MERCEDES RODRIGUEZ CANEDO	C.A.N 23968318
3 DIRECTOR ALTERNO	GERARDO ADOLFO BERAMENDI ROSCONI	P.S. B159192
4 DIRECTOR ALTERNO	ROBERTO PATRICIO CHAVEZ TEUBER	C.A.N 94618341
5 PRESIDENTE	JOHNNY ROBINSON LINDLEY SUAREZ	D.N.I. 10263163
6 VICEPRESIDENTE	FRANCISCO ROGELIO GARZA EGLOFF	P.S. G17229958
7 DIRECTOR CLASE B/C	GUILLERMO APONTE GONZALEZ	P.S. PE104956
8 DIRECTOR CLASE B/C	ARTURO GUTIERREZ HERNANDEZ	P.S. G15248821
9 DIRECTOR CLASE B/C	JORGE HUMBERTO SANTOS REYNA	P.S. G03985710
10 DIRECTOR	HENRIQUE GNANI BRAUN	P.S. YB584460
11 DIRECTOR	THERESE GEARHART COLTON	P.S. 488054546
12 PRESIDENTE HONORARIO	JOHNNY LINDLEY TABOADA	D.N.I. 07815944

Así consta registrado en el Asiento POR JUNTA GENERAL DEL 14-03-2016 (ASIENTO C00153), POR SESIÓN DE DIRECTORIO DE FECHA 13/04/2016 (ASIENTO C00154), POR SESION DE DIRECTORIO DE FECHA 14.09.2016 (ASIENTO C00166) de la Partida Registral N° 11010787

DOCUMENTO QUE DIO MÉRITO A LA INSCRIPCIÓN:

CONSTITUIDA POR ESCRITURA PÚBLICA DEL 20.02.70, BAJO LA DENOMINACIÓN INMOBILIARIA LINTAB S.A.¿

* LOS CERTIFICADOS QUE EXTIENDEN LAS OFICINAS REGISTRALES ACREDITAN LA EXISTENCIA O INEXISTENCIA DE INSCRIPCIONES O ANOTACIONES EN EL REGISTRO AL TIEMPO DE SU EXPEDICIÓN (ART. 16° DEL REGLAMENTO DEL SERVICIO DE PUBLICIDAD REGISTRAL APROBADO POR RESOLUCIÓN N° 281-2015-SUNARP-SN).

* La autenticidad del presente documento podrá verificarse en la página web <https://enlinea.sunarp.gob.pe/sunarpweb/pages/acceso/frmTitulos.faces> en el plazo de 30 días calendario contados desde su emisión.

000162

II. TITULOS PENDIENTES:

<u>N° Título</u>	<u>Fecha de Presentación</u>	<u>Actos</u>
1 2017-00411514	22/02/2017	MODIFICACION DE ESTATUTOS DE SOCIEDAD ANONIMA

SE DEJA CONSTANCIA QUE EL PRESENTE CERTIFICADO SE EXPIDE DE ACUERDO AL ART. 67° DEL REGLAMENTO DEL SERVICIO DE PUBLICIDAD REGISTRAL SEGÚN EL CUAL LA EXISTENCIA DE TÍTULOS PENDIENTES DE INSCRIPCIÓN NO IMPIDE LA EXPEDICIÓN DE UN CERTIFICADO.

III. DATOS ADICIONALES DE RELEVANCIA PARA CONOCIMIENTO DE TERCEROS:

NINGUNO.

000164

IV. PÁGINAS QUE ACOMPAÑAN AL CERTIFICADO:

NINGUNO.

N° de Fojas del Certificado: 2

Derechos Pagados S/ 144.00 Recibo: 2017-227-00009380
Total de Derechos: S/ 144.00

Verificado y expedido por LUIS ALBERTO RAMOS SANES, ABOGADO CERTIFICADOR de la Oficina Registral de LIMA, a las 22:33:38 horas del 02 de Marzo del 2017.

Luis Alberto Ramos Sanes
LUIS ALBERTO RAMOS SANES
Abogado Certificador
Zona Registral N° IX Sede Lima

* LOS CERTIFICADOS QUE EXTIENDEN LAS OFICINAS REGISTRALES ACREDITAN LA EXISTENCIA O INEXISTENCIA DE INSCRIPCIONES O ANOTACIONES EN EL REGISTRO AL TIEMPO DE SU EXPEDICIÓN (ART. 16° DEL REGLAMENTO DEL SERVICIO DE PUBLICIDAD REGISTRAL APROBADO POR RESOLUCIÓN N° 281-2015-SUNARP-SN).

* La autenticidad del presente documento podrá verificarse en la página web <https://enlinea.sunarp.gob.pe/sunarpweb/pages/acceso/frmTitulos.faces> en el plazo de 30 días calendario contados desde su emisión.

sunarp

Superintendencia Nacional
de los Registros Públicos

ZONA REGISTRAL N° IX - SEDE LIMA
Oficina Registral de Lima

Publicidad N° 2017-01393616
27/02/2017 12:45:34

REGISTRO DE PERSONAS JURÍDICAS
LIBRO DE SOCIEDADES ANONIMAS



El funcionario que suscribe, **CERTIFICA**:

Que, en la partida electrónica N° 11010787 del Registro de Personas Jurídicas de la Oficina Registral de Lima, consta registrado y vigente el **PODER** a favor de GARCIA VARGAS ALEJANDRO FERNANDO, identificado con D.N.I N° 07235002, cuyos datos se precisan a continuación:

DENOMINACIÓN O RAZÓN SOCIAL: CORPORACION LINDLEY S.A.

LIBRO: SOCIEDADES ANONIMAS

ASIENTO: C00066 RECTIFICADO POR EL D0022

FICHA: 0000122106

CARGO: APODERADO

FACULTADES:

(.....)

EN CUANTO A LAS PRETENSIONES TRAMITADAS EN LOS PROCESOS DE CONCILIACION EXTRAJUDICIAL EN DONDE LA SOCIEDAD SE ENCUENTRE INVOLUCRADA, LOS APODERADOS DESIGNADOS ESTARAN FACULTADOS EXPRESAMENTE PARA CONCILIAR EXTRAJUDICIALMENTE PUDIENDO, EN CONSECUENCIA, DISPONER DEL DERECHO MATERIA DE CONCILIACION, DE CONFORMIDAD CON LO ESTABLECIDO EN EL ART. 13 DEL REGLAMENTO DE LA LEY DE CONCILIACION APROBADO POR DECRETO SUPREMO N° 014-2008-JUS. REFORMULAR LOS PODERES DE REPRESENTACION OTORGADOS A DIVERSOS ABOGADOS DEL ESTUDIO RODRIGUEZ LARRAIN ABOGADOS S.C.R.L., DE ACUERDO A LA NORMATIVIDAD VIGENTE; PARA LO CUAL SE OTORGA PODER A LOS DRES. (.....)

ALEJANDRO FERNANDO GARCIA VARGAS, con DNI N° 07235002, (.....) PARA QUE INDISTINTAMENTE CUALESQUIERA DE ELLOS, EJERZA REPRESENTACION DE LA SOCIEDAD, CON LAS FACULTADES SIGUIENTES:

A) APERSONARSE EN REPRESENTACION DE LA SOCIEDAD EN TODAS LAS DEMANDANTE O DEMANDADO, CON LAS FACULTADES GENERALES DE REPRESENTACION ESTABLECIDAS EN EL ART. 74 DEL CODIGO PROCESAL CIVIL, ASI COMO LAS FACULTADES ESPECIALES CONTENIDAS EN EL ART. 75 DEL MISMO CODIGO, PUDIENDO EN CONSECUENCIA DISPONER DERECHOS SUSTANTIVOS, DEMANDAR, RECONVENIR, CONTESTAR DEMANDAS Y RECONVENIONES, DESISTIRSE DEL PROCESO Y DE LA PRETENSION, ALLANARSE A LA PRETENSION, CONCILIAR, TRANSIGIR, SOMETER A ARBITRAJE LAS PRETENSIONES CONTROVERTIDAS EN EL PROCESO, ASISTIR A LAS AUDIENCIAS, RECONOCER DOCUMENTOS, PRESTAR DECLARACION DE PARTE Y ACTUAR PRUEBAS, SOLICITAR MEDIDAS CAUTELARES, OFRECER CONTRACAUTELA Y PRESTAR CAUCION JURATORIA, SOLICITAR LA EJECUCION DE GARANTIAS ASI COMO LA EJECUCION FORZADA, ADJUDICARSE BIENES EN CASO DE DECLARARSE DESIERTO EL CORRESPONDIENTE REMATE. RETIRAR CERTIFICADOS DE CONSIGNACION JUDICIAL QUE EFECTUEN TERCEROS A FAVOR DE LA SOCIEDAD Y SOLICITAR AL BANCO DE LA NACION LA EMISION DEL CORRESPONDIENTE CHEQUE DE GERENCIA A NOMBRE DE LA SOCIEDAD, INTERPONER TODA CLASE DE RECURSOS Y MEDIOS IMPUGNATORIOS, SUSTITUIR O DELEGAR LA REPRESENTACION PROCESAL Y PARA LOS DEMAS ACTOS QUE EXPRESE LA LEY.

B) LAS FACULTADES REFERIDAS EN EL NUMERAL ANTERIOR SERAN EJERCIDAS TAMBIEN ANTE TODA CLASE DE PROCEDIMIENTOS Y PROCESOS QUE SE TRAMITEN ANTE LAS AUTORIDADES DE TRABAJO, EN CUALQUIERA DE SUS INSTANCIAS.; ASI COMO ANTE LOS JUZGADOS ESPECIALIZADOS EN MATERIA LABORAL Y PREVISIONAL.

C) EN CUANTO A LAS PRETENSIONES TRAMITADAS EN LOS PROCESOS DE CONCILIACION EXTRAJUDICIAL, LOS APODERADOS DESIGNADOS ESTARAN FACULTADOS EXPRESAMENTE PARA CONCILIAR EXTRAJUDICIALMENTE PUDIENDO, EN CONSECUENCIA, DISPONER DEL DERECHO MATERIA DE CONCILIACION, DE CONFORMIDAD CON LO ESTABLECIDO EN EL ART. 13 DEL REGLAMENTO DE LA LEY DE CONCILIACION APROBADO POR DECRETO SUPREMO N° 014-2008-JUS.

D) REPRESENTAR A LA SOCIEDAD EN CUALQUIER CLASE DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO, INCLUSIVE LA ADMINISTRACION TRIBUTARIA, POLITICA, MUNICIPAL, JUDICIAL, POLICIAL Y DEMAS

* LOS CERTIFICADOS QUE EXTIENDEN LAS OFICINAS REGISTRALES ACREDITAN LA EXISTENCIA O INEXISTENCIA DE INSCRIPCIONES O ANOTACIONES EN EL REGISTRO AL TIEMPO DE SU EXPEDICIÓN (ART. 140° DEL T.U.O DEL REGLAMENTO GENERAL DE LOS REGISTROS PÚBLICOS APROBADO POR RESOLUCIÓN N° 126-2012-SUNARP-SN).

sunarp

Superintendencia Nacional
de los Registros Públicos

000164
NO VA

000164

INSTITUCIONES PUBLICAS, CONTANDO PARA EL EFECTO CON LAS FACULTADES GENERALES Y ESPECIALES DEL MANDATO, PUDIENDO PRESENTAR TODA CLASE DE SOLICITUDES, PETICIONES, DECLARACIONES, RECURSOS, RECLAMACIONES Y DENUNCIAS; ASI COMO DESISTIRSE DE LOS PROCEDIMIENTOS ANTES SEÑALADOS, DISPONIENDO DE LOS DERECHOS QUE DE ELLOS SE DESPRENDAN, PUDIENDO CELEBRAR.. CUALQUIER CLASE DE CONVENIOS AL RESPECTO.

E) REPRESENTAR A LA SOCIEDAD ANTE EL INSTITUTO NACIONAL DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCION DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL INDECOPI, EN TODOS LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS QUE SE TRAMITEN ANTE SUS DIFERENTES COMISIONES, OFICINAS E INSTANCIAS, TALES COMO SOLICITAR EL REGISTRO, RECONOCIMIENTO, OBTENCION Y/O RENOVACION DE MARCAS DE PRODUCTOS Y SERVICIOS, NOMBRES, LEMAS COMERCIALES, PATENTES DE INVENCION DEMAS ELEMENTOS DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL, ASI COMO FORMULAR OPOSICIONES, OBSERVACIONES Y, EN GENERAL, REALIZAR CUALQUIER ACTO QUE TIENDA A PROTEGER Y PRESERVAR LOS DERECHOS DE LA SOCIEDAD EN EL AREA DE LA PROPIEDAD INDUSTRIAL. ASIMISMO, PODRAN PRESENTAR SOLICITUD DE RECONOCIMIENTO DE CREDITOS, CONCURRIR A LA JUNTA DE ACREEDORES Y SUSCRIBIR LOS RESPECTIVOS CONVENIOS.

F) ESTÁS FACULTADES IMPLICAN LA POSIBILIDAD DE PRESENTAR SOLICITUDES, DENUNCIAS, CONTESTAR ESTAS, DESISTIRSE, ALLANARSE, CONCILIAR, TRANSIGIR, INTERPONER RECURSOS IMPUGNATORIOS, PRESTAR DECLARACION, ACTUAR PRUEBAS, SUSTITUIR O DELEGAR LA REPRESENTACION Y, EN GENERAL, CUALQUIER FACULTAD PARA PROTEGER Y/O PRESERVAR LOS DERECHOS DE LA SOCIEDAD.-*

Lcaro.-*

DOCUMENTO QUE DIO MÉRITO A LA INSCRIPCIÓN:
POR COPIA CERTIFICADA DEL ACTA DE SESIÓN DE DIRECTORIO DEL 30.04.2009

II. ANOTACIONES EN EL REGISTRO PERSONAL O EN EL RUBRO OTROS:
NINGUNO.

III. TITULOS PENDIENTES:

<u>N° Título</u>	<u>Fecha de Presentación</u>	<u>Actos</u>
1 2017-00088118	12/01/2017	OTORGAMIENTO DE PODER DE SOCIEDAD ANONIMA
2 2017-00411514	22/02/2017	MODIFICACION DE ESTATUTOS DE SOCIEDAD ANONIMA
3 2017-00434959	24/02/2017	OTORGAMIENTO DE PODER

SE DEJA CONSTANCIA QUE EL PRESENTE CERTIFICADO SE EXPIDE DE ACUERDO AL TERCER PÁRRAFO DEL ART. 140° DEL T.U.O. DEL REGLAMENTO GENERAL DE LOS REGISTROS PÚBLICOS SEGÚN EL CUAL LA EXISTENCIA DE TÍTULOS PENDIENTES DE INSCRIPCIÓN NO IMPIDE LA EXPEDICIÓN DE UN CERTIFICADO.

IV. DATOS ADICIONALES DE RELEVANCIA PARA CONOCIMIENTO DE TERCEROS:
NINGUNO.

V. PÁGINAS QUE ACOMPAÑAN AL CERTIFICADO:
NINGUNO.

N° de Fojas del Certificado: 2

Derechos Pagados S/. 144.00 Recibo: 2017-227-00009381
Total de Derechos: S/. 144.00

Verificado y expedido por LAURA GABRIELA CARO CABRERA, ABOGADO CERTIFICADO, en la Oficina Registral de LIMA, a las 14:55:06 horas del 01 de Marzo del 2017.

(Handwritten signature)
LAURA GABRIELA CARO CABRERA
ABOGADO CERTIFICADO
Zona Registral N° IX - Sede Lima

* LOS CERTIFICADOS QUE EXTIENDEN LAS OFICINAS REGISTRALES ACREDITAN LA EXISTENCIA O INEXISTENCIA DE INSCRIPCIONES O ANOTACIONES EN EL REGISTRO AL TIEMPO DE SU EXPEDICIÓN (ART. 140° DEL T.U O DEL REGLAMENTO GENERAL DE LOS REGISTROS PÚBLICOS APROBADO POR RESOLUCIÓN N° 126-2012-SUNARP-SN).

CONSULTA RUC: 20101024645 - CORPORACION LINDLEY S.A.

000165

Número de RUC: 20101024645 - CORPORACION LINDLEY S.A.

Tipo Contribuyente: SOCIEDAD ANONIMA

Nombre Comercial: CORPORACION LINDLEY S.A.

Fecha de Inscripción: 27/01/1993 **Fecha Inicio de Actividades:** 26/08/1960

Estado del Contribuyente: ACTIVO

Condición del Contribuyente: HABIDO

Dirección del Domicilio Fiscal: AV. JAVIER PRADO ESTE NRO. 6210 URB. RIVERA DE MONTERRICO (EDIFIO PARK OFFICE LA MOLINA PISO 10)
LIMA - LIMA - LA MOLINA

Sistema de Emisión de Comprobante: MANUAL/COMPUTARIZADO **Actividad de Comercio Exterior:** IMPORTADOR/EXPORTADOR

Sistema de Contabilidad: MANUAL/COMPUTARIZADO

Actividad(es) Económica(s): Principal - 1104 - ELABORACIÓN DE BEBIDAS NO ALCOHÓLICAS; PRODUCCIÓN DE AGUAS MINERALES Y OTRAS AGUAS EMBOTELLADAS

Comprobantes de Pago c/aut. de Impresión (F. 806 u 807):
FACTURA
BOLETA DE VENTA
LIQUIDACION DE COMPRA
NOTA DE CREDITO
NOTA DE DEBITO
GUIA DE REMISION - REMITENTE
COMPROBANTE DE RETENCION
GUIA DE REMISION - TRANSPORTISTA
COMPROBANTE DE PERCEPCION VENTA INTERNA

Sistema de Emisión Electrónica: FACTURA PORTAL DESDE 14/01/2016
DESDE LOS SISTEMAS DEL CONTRIBUYENTE. AUTORIZ DESDE 22/08/2014

Afiliado al PLE desde: 01/01/2013

Regímenes: Incorporado al Régimen de Agentes de Retención de IGV (R.S.037-2002) a partir del 01/06/2002
Incorporado al Régimen de Agentes de Percepción de IGV - Venta Interna (R.S.058-2006) a partir del 01/04/2006

000167

Imprimir



PERU

Presidencia del Consejo de Ministros

INDECOP

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2 SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 812-2016/CC2

000210

RESOLUCIÓN FINAL N° 280-2018/CC2

PROCEDENCIA DENUNCIANTE : LIMA
DENUNCIADOS : OSCAR RENÉ QUENTA CHOQUECOTA (SEÑOR QUENTA)
MATERIA : CORPORACION LINDLEY S.A (LINDLEY)
YANJUN GUO (EL SEÑOR GUO)
ACTIVIDAD : PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
IDONEIDAD
INOCUIDAD DE LOS ALIMENTOS
MEDIDAS CORRECTIVAS
GRADUACIÓN DE LA SANCIÓN
MULTA
COSTAS Y COSTOS
VENTA AL POR MENOR EN ALMACENES NO ESPECIALIZADOS

000209

NO VALE

Lima, 09 de febrero de 2018

ANTECEDENTES

- El 8 de julio de 2016, complementado con el escrito del 16 de agosto de 2016, el señor Quenta interpuso una denuncia en contra de Lindley¹ y el señor Yanjun Guo² por presuntas infracciones a la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código)³.
- Mediante Resolución N° 1 del 23 de agosto de 2016, la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor N° 2 (en adelante, la Secretaría Técnica) admitió a trámite la denuncia, imputando como presuntos hechos infractores:

“PRIMERO: Admitir a trámite la denuncia del 8 de julio de 2016, complementado con el escrito del 16 de agosto de 2016, presentado por el señor Oscar Rene Quenta Choquecota en contra del señor Yanjun Guo, por presunta infracción a los artículos 18°, 19° y 30° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto el proveedor denunciado habría puesto a disposición del denunciante una botella de gaseosa Inca Kola de un (1) litro, que contendría un insecto en su interior.

SEGUNDO: Admitir a trámite la denuncia del 8 de julio de 2016, complementado con el escrito del 16 de agosto de 2016, presentado por el señor Oscar Rene Quenta Choquecota en contra de Corporación Lindley S.A., de acuerdo con lo siguiente:

(i) *Por presunta infracción a los artículos 18°, 19° y 30° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto el proveedor denunciado habría puesto a disposición*

¹ RUC N° 20101024645.

² Carnet de Extranjería N° 000405828

³ LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, publicado el 2 de septiembre de 2010 en el Diario Oficial El Peruano. Dicho código será aplicable a los supuestos de infracción que se configuren a partir del 2 de octubre de 2010, fecha en la cual entró en vigencia el mismo.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPÍ

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 812-2016/CC2

000211

- del denunciante una botella de gaseosa Inca Kola de un (1) litro, que contendría un insecto en su interior.
- (ii) Por presenta infracción a los artículos 18° y 19° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto el proveedor denunciado no habría dado respuesta a la solicitud de gestión efectuada por la Unión Nacional de Consumidores Libres - en representación del señor Quenta- mediante carta notarial del 23 de junio de 2016."

000210

3. El 19 de setiembre de 2016, mediante la Resolución N° 1468-2016/CC2 la Comisión de Protección al Consumidor N° 2 (en adelante, la Comisión) declaró confidencial las imágenes y video contenidas en el CD (foja 16) adjuntado en el escrito de denuncia.
4. El 19 de octubre de 2016, se realizó la diligencia de Visualización del Medio Probatorio en presencia del señor Quenta; asimismo, cabe indicar que el medio probatorio se encontraba bajo el poder del denunciante.
5. El 22 de diciembre de 2016, el señor Quenta solicitó que se oficie a la Dirección General de Salud Ambiental – DIGESA, a fin de consultar sobre la realización de una pericia a la botella materia de denuncia.
6. Mediante Oficio N° 276-2017/DIA/DIGESA del 25 de enero de 2017, DIGESA informó que de acuerdo a la Directiva Sanitaria N° 032-MINSA/DIGESA no cuenta con los implementos necesarios para analizar si la botella había sido manipulada y/o adulterada y el nivel de carbonatación.
7. El 15 de junio de 2017, Lindley presentó sus descargos y solicitó que se realice un examen de sellado y nivel de carbonatación a la botella materia de denuncia.
8. Mediante Carta N° 073-2017/CC2 y 076-2017/CC2, del 3 y 4 de julio de 2017, se solicitó a Centro Toxicológico S.A.C.-CETOX y Baltic Control, Calidad y Medio Ambiente, Laboratorios y Certificaciones S.A.-BALTIC CONTROL CMA S.A. respectivamente, nos informeN si podían realizar el examen de sellado y nivel de carbonatación a la botella materia de denuncia, así como envíen sus respectivas cotizaciones.
9. El 7 de julio de 2017, el Centro Toxicológico S.A.C.-CETOX remitió la cotización a fin de realizar los exámenes correspondientes a la botella materia de denuncia.
10. El 4 de octubre de 2017, mediante la Resolución N° 12 la Secretaría Técnica solicitó al señor Quenta que cumpla con presentar la botella materia de denuncia.
11. El 20 de diciembre de 2017, Lindley indicó no era posible realizar el peritaje a la botella materia de denuncia, en tanto el señor Quenta no cumplió con presentar el referido medio probatorio.

ANÁLISIS



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 812-2016/CC2

000212

(i) **Cuestión previa: Sobre el Centro de Peritaje**

12. Lindley indicó que la Secretaría Técnica decidió unilateralmente el centro de peritaje.
13. De acuerdo a lo establecido en el artículo 171° del Decreto Supremo 006-2017-JUS, Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General⁴ (en adelante, el TUO de la LPAG) establece que corresponde a los administrados aportar las pruebas mediante la presentación de documentos e informes, proponer pericias, testimonios, inspecciones y demás diligencias permitidas, o aducir alegaciones.
14. Por otro lado, el Principio de Verdad Material, regulado en el artículo IV, numeral 1.11 del TUO de la LPAG⁵, establece que la Autoridad Administrativa deberá verificar plenamente los hechos que sirven de motivo a sus decisiones, sin que ello signifique una sustitución del deber probatorio que corresponde a las partes; sin embargo, en aquellos casos en los que exista un interés colectivo involucrado la autoridad administrativa está facultada a actuar los medios probatorios que correspondan.
15. Asimismo, corresponde traer a colisión lo dispuesto por el artículo 173° del TUO de la LPAG, el cual regula la omisión de actuación probatoria, que establece que las entidades podrán prescindir de actuación de pruebas cuando decidan exclusivamente en base a los hechos planteados por las partes, si los tienen por ciertos y congruentes para su resolución⁶.
16. Por su parte, la Comisión tiene la facultad de declarar la pertinencia o improcedencia de los medios probatorios ofrecidos por las partes, disponer de oficio la actuación de medios probatorios y actuar los que correspondan⁷.

⁴ DECRETO SUPREMO N° 0006-2017-JUS, TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo 171°.- Carga de la prueba.-

(...)

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

⁵ DECRETO SUPREMO N° 0006-2017-JUS, TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo IV.- Principios del procedimiento administrativo

(...)

1.11 Principio de verdad material.- En el procedimiento la autoridad administrativa competente deberá verificar plenamente los hechos que sirven de motivos a sus decisiones, para lo cual deberá adoptar todas las medidas probatorias necesarias autorizadas por la ley, aun cuando no hayan sido propuestas por los administrados o hayan acordado eximirse de ellas.

⁶ DECRETO SUPREMO N° 0006-2017-JUS, TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo 173.- Omisión de actuación probatoria Las entidades podrán prescindir de actuación de pruebas cuando decidan exclusivamente en base a los hechos planteados por las partes, si los tienen por ciertos y congruentes para su resolución.

⁷ DECRETO LEGISLATIVO 807, LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI Artículo 24°.- El Secretario Técnico se encargará de la tramitación del procedimiento. Para ello, cuenta con las siguientes facultades:



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPÍ

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 812-2016/CC2

- 000213
17. En atención a ello, debemos indicar que la Secretaría Técnica remitió los siguientes documentos: (i) Carta N° 073-2017/CC2 del 3 de julio de 2017, al Centro Toxicológico S.A.C.-CETOX; y, (ii) Carta N° 076-2017/CC2, del 4 de julio de 2017, a Baltic Control, Calidad y Medio Ambiente, Laboratorios y Certificaciones S.A.-BALTIC CONTROL CMA S.A., siendo que en ambos laboratorios se solicitó que nos informen si podían realizar el examen de sellado y nivel de carbonatación a la botella materia de denuncia, así como que envíen sus cotizaciones
 18. Al respecto, el Centro Toxicológico S.A.C.-CETOX remitió la Cotización N° 14675-2017 el 7 de julio de 2017; no obstante, BALTIC CONTROL CMA S.A., no cumplió con atender nuestra solicitud.
 19. Por lo que, mediante la Resolución N° 12 del 4 de octubre de 2017, la Secretaría Técnica corrió traslado a las partes la mencionada cotización.
 20. En atención a ello, se advierte que este Colegiado remitió las cartas correspondientes a los laboratorios especialistas a fin de que realicen el examen de sellado y nivel de carbonatación; sin embargo, CETOX fue el único laboratorio que atendió nuestro requerimiento, por lo cual la Secretaría Técnica no decidió unilateralmente el centro de peritaje, por el contrario se remitió la única respuesta con la que contaba para realizar las gestiones de peritaje.
 21. Por lo que corresponde desestimar lo alegado por Lindley.

Sobre el deber de idoneidad

22. En la medida que todo proveedor ofrece una garantía 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 proveedor⁸.

(...)

d. Declarar la pertinencia o improcedencia de los medios probatorios ofrecidos por las partes, disponer de oficio la actuación de medios probatorios y actuar los que correspondan.

⁸ 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 lo cual ha sido puesto en el mercado.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOP

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 812-2016/CC2

23. En efecto, una vez que se ha probado el defecto, sea con los medios probatorios presentados por el consumidor o por los aportados de oficio por la Secretaría Técnica, si el proveedor pretende ser eximido de responsabilidad, deberá aportar pruebas que acrediten la fractura del nexo causal. 000214

Sobre la responsabilidad de Lindley

24. En el presente caso, el señor Quenta indicó que el 16 de junio de 2016 adquirió una botella de gaseosa Inka Kola de un (1) Lt. el cual fue fabricado por Lindley, con un elemento extraño en su interior.
25. En su defensa, Lindley negó el hecho imputado en su contra y solicitó que se realice un peritaje a la botella materia de denuncia.
26. Al respecto, obra en el expediente el acta de la Visualización del Medio Probatorio del 19 de octubre de 2016⁹, el cual se realizó en presencia del señor Quenta y se apreció que la botella de gaseosa Inka Kola de un (1) Lt. contenía un elemento extraño (insecto) en el interior del mismo; no obstante, no se advirtió número de lote y fecha de vencimiento.
27. Sobre el particular, este Colegiado reconoce la dificultad probatoria en aquellos casos donde se denuncia que el producto alimenticio no cumple con el deber de idoneidad (tal como en el presente caso); sin embargo, en otros casos similares se ha sancionado al proveedor al contar con elementos de juicio o indicios razonables que han permitido demostrar que el producto materia de denuncia se encontraba en las condiciones denunciadas desde la planta de producción o del establecimiento comercial¹⁰.
28. Por ello, Lindley solicitó que se realice un examen de sellado y nivel de carbonatación a la botella materia de denuncia, por lo que el 4 de octubre de 2017, mediante la Resolución N° 12 la Secretaría Técnica solicitó al señor Quenta que cumpla con poner a disposición la botella materia de denuncia; no obstante, el denunciante no cumplió con el requerimiento.

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.

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."

⁹ Ver foja 81 del Expediente.

¹⁰ Al respecto, ver las siguientes resoluciones emitidas por la Sala Especializada en Protección al Consumidor: Resolución 4012-2014/SPC de fecha 25 de noviembre de 2014; Resolución 1455-2016/SPC del 26 de abril de 2016; Resolución 2648-2016/SPC del 19 de julio de 2016.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOP

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 812-2016/CC2

29. Asimismo, la Secretaría Técnica le requirió al señor Quenta que cumpla con presentar un Informe Técnico de parte que acredite el hecho materia de denuncia; sin embargo, no atendió dicho requerimiento. **000215**
30. Al respecto, como se advierte, el denunciado contó con los incentivos de realizar los exámenes necesarios a fin de desvirtuar su responsabilidad, el cual no se efectuó, en tanto el señor Quenta no cumplió con poner a disposición el medio probatorio materia de denuncia.
31. En tal sentido, no resulta posible atribuir responsabilidad a Lindley respecto de los hechos materia de denuncia, sobre todo, si no se apreciaba en la botella materia de denuncia el número de lote y la fecha de vencimiento, tal como se aprecia en las fotografías que se tomaron en la diligencia de Visualización del Medio Probatorio.
32. Finalmente, ha quedado acreditado que la autoridad administrativa se vio imposibilitada en realizar el análisis y rastreabilidad correspondiente del producto adquirido en el local comercial del señor Guo, por tanto, no se encuentra acreditado que la botella de gaseosa Inka Kola de un (1) Lt. presentado por el señor Quenta hubiese sido elaborado por Lindley.
33. En ese sentido, este Colegiado considera que corresponde declarar infundada dicho extremo de la denuncia, por presunta infracción de los artículos 18 y 19 del Código.
- Sobre la no atención a la solicitud de gestión del 23 de junio de 2016
34. El señor Quenta indicó que el 23 de junio de 2016, remitió una Carta Notarial N° 22963 a Lindley; no obstante, no cumplió con atender la referida carta.
35. Dentro del expediente obra la Carta Notarial N° 22963⁴ del 23 de junio de 2016, la misma que fue remitida el señor Quenta a Lindley, en el cual se advierte un sello de la recepción del denunciado.
36. En atención al citado medio probatorio se advierte que el denunciante presentó una solicitud de gestión, la cual fue recibida por Lindley; no obstante, el denunciado no atendió dicha solicitud.
37. Cabe indicar que el denunciado no ha desvirtuado ni negado la recepción de dicho documento en su establecimiento.
38. En ese sentido, se desprende que Lindley vulneró las normas del Código, por lo que, este Colegiado considera que corresponde declarar fundado este extremo de la denuncia por infracción a los artículos 18° y 19° del Código.

⁴ Ver fojas 126 del Expediente



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOP

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 812-2016/CC2

000216

Sobre la responsabilidad del señor Guo

39. En el presente caso, el señor Quenta denunció que el 16 de junio de 2016, adquirió una botella de gaseosa Inca Kola de un (1) Lt., en el restaurante chifa de "Yanjun Guo" propiedad del señor Guo.
40. Al respecto, el señor Quenta presentó en calidad de medio probatorio un CD, conteniendo fotografías y un video del día en que ocurrieron los hechos materia de denuncia.
41. De la revisión del contenido del CD, se advierte un video del día en que ocurrieron los hechos materia de denuncia, en el cual se advierte en una mesa una gaseosa Inca Kola de un (1) Lt. con un elemento extraño en el interior de este, no obstante, no se aprecia si la referida botella es la misma que el denunciante trajo como medio probatorio al día de la diligencia.
42. En ese sentido, no obra en el expediente medio probatorio mediante el cual se advierte que el señor Guo puso a disposición una gaseosa Inca Kola de un (1) Lt. con un elemento extraño en su interior, más aún si el referido medio probatorio que el denunciante trajo el día de la visualización del medio probatorio no cuenta con fecha de vencimiento y número de lote.
43. En ese sentido, este Colegiado considera que corresponde declarar infundada dicho extremo de la denuncia, por presunta infracción de los artículos 18 y 19 del Código.

Sobre la inocuidad de los alimentos

44. El artículo 30 del Código¹⁴ establece que los consumidores tienen derecho a consumir alimentos inocuos, lo cual implica que los proveedores serán responsables de la inocuidad de los productos que ofrecen en el mercado de conformidad con la legislación correspondiente.

Sobre la responsabilidad de Lindley y el señor Guo

45. Sobre dicho hecho imputado, no obra en autos medio probatorio alguno que acredite de manera fehaciente que la situación anteriormente descrita (puso a disposición una botella de gaseosa Inca Kola de un (1) Lt. con un elemento extraño en el interior del mismo) ocasionó un daño en la salud del señor Quenta.

¹⁴ LEY 29571. CODIGO DE PROTECCION Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 30°.- Inocuidad de los alimentos.
Los consumidores tienen derecho a consumir alimentos inocuos. Los proveedores son responsables de la inocuidad de los alimentos que ofrecen en el mercado, de conformidad con la legislación sanitaria.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOP

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 812-2016/CC2

46. Por lo que corresponde declarar infundado dicho extremo de la denuncia por presunta infracción al artículo 30° del Código.

000217

Sobre la medida correctiva

47. El artículo 114°, 115° y 116° del Código⁷, establece la facultad que tiene la Comisión para, actuando de oficio o a pedido de parte, adoptar las medidas correctivas reparadoras que contengan 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 produzcan nuevamente en el futuro.
48. En el presente caso, ha quedado acreditado que Lindley no cumplió con atender la solicitud de gestión el 23 de junio de 2016.
49. Al respecto, el señor Quenta solicitó en calidad de medida correctiva: (i) el retiro de todos los lotes de gaseosa dentro de las 24 horas de recibida la presente denuncia; y, (ii) que se realice una inspección ocular in situ en el lugar donde se fabrica y envasa la gaseosa.
50. Sobre el particular, sobre las medidas solicitadas por el señor Quenta no corresponde ordenarlas, en tanto las mismas versan sobre el extremo que ha sido declarado infundado.
51. En ese sentido, la Comisión considera que corresponde ordenar Lindley, en calidad de medida correctiva de oficio, que en el plazo de quince (15) días hábiles contado a partir del día siguiente de la notificación de la presente resolución, cumpla con atender la solicitud de gestión remitida por el señor Quenta el 23 de junio de 2016.
52. Lindley deberá acreditar el cumplimiento de lo dispuesto en el presente artículo, ante este Órgano Resolutivo, en el plazo máximo de cinco (5) días, contado a partir del vencimiento de plazo otorgado en el párrafo precedente, bajo

⁷ 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.

DECRETO LEGISLATIVO 1308. QUE MODIFICA EL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR LEY 29571.

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 (...)



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPÍ

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 812-2016/CC2

NOV 15 2016

apercibimiento de imponerle una multa coercitiva por incumplimiento de mandato, conforme a lo señalado en el artículo 117° del Código de Protección y Defensa del Consumidor⁸ y en los términos y condiciones indicados en la presente resolución.

53. Cabe precisar que no constituye una facultad del Indecopi ejecutar la medida correctiva a favor de los consumidores, pues el Estado ha reservado esta potestad únicamente a éstos mediante la vía judicial. Por estas razones, el artículo 115° numeral 6 del Código de Protección y Defensa del Consumidor establece que las resoluciones finales que ordenen medidas correctivas reparadoras constituyen Títulos de Ejecución conforme a lo dispuesto en el artículo 688° del Código Procesal Civil⁹.

000218

Sobre la graduación de la sanción

54. Habiéndose verificado la existencia de la infracción administrativa, corresponde determinar a continuación la sanción a imponer y su graduación, para lo cual deben aplicarse de manera preferente los criterios previstos en el artículo 112° del Código¹⁰ que establece los criterios que la autoridad administrativa deberá

⁸ **LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

Artículo 117°.- Multas coercitivas por incumplimiento de mandatos.

Si el obligado a cumplir con un mandato del Indecopi respecto a una medida correctiva o a una medida cautelar no lo hace, se le impone una multa coercitiva no menor de una (1) Unidad Impositiva Tributaria, tratándose de una microempresa; en todos los otros supuestos se impone una multa no menor de tres (3) Unidades Impositivas Tributarias (UIT).

En caso de persistir el incumplimiento de cualquiera de los mandatos a que se refiere el primer párrafo, el órgano resolutorio puede imponer una nueva multa, duplicando sucesivamente el monto de la última multa impuesta hasta el límite de doscientas (200) Unidades Impositivas Tributarias (UIT). La multa que corresponda debe ser pagada dentro del plazo de cinco (5) días hábiles, vencido el cual se ordena su cobranza coactiva. No cabe la impugnación de las multas coercitivas previstas en el presente artículo.

⁹ **LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

Artículo 115.- Medidas correctivas reparadoras.

115.1 Las medidas correctivas reparadoras tienen el objeto de resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior. En caso el órgano resolutorio dicte una o varias medidas correctivas, debe considerar lo acordado por las partes durante la relación de consumo. Las medidas correctivas reparadoras pueden consistir en ordenar al proveedor infractor lo siguiente:

(...)

115.6 El extremo de la resolución final que ordena el cumplimiento de una medida correctiva reparadora a favor del consumidor constituye título ejecutivo conforme con lo dispuesto en el artículo 688 del Código Procesal Civil, una vez que quedan consentidas o causan estado en la vía administrativa. La legitimidad para obrar en los procesos civiles de ejecución corresponde a los consumidores beneficiados con la medida correctiva reparadora.

¹⁰ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

Artículo 112.- Criterios de graduación de las sanciones administrativas.

Al graduar la sanción, el órgano resolutorio puede tener en consideración los siguientes criterios:

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



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL

100016
NO VALE

EXPEDIENTE N° 812-2016/CC2

tomar en consideración para graduar la sanción que corresponde a un proveedor que ha infringido las normas a dicho cuerpo normativo. Adicionalmente, la norma prevé circunstancias agravantes y atenuantes que se podrán tomar en consideración para fijar la sanción, así como de manera supletoria los criterios contemplados en el TUO de la LPAG¹¹.

000219

Se consideran circunstancias agravantes especiales, las siguientes:

1. La reincidencia o incumplimiento reiterado, según sea el caso.
2. La conducta del infractor a lo largo del procedimiento que contravenga el principio de conducta procedimental.
3. Cuando la conducta infractora haya puesto en riesgo u ocasionado daño a la salud, la vida o la seguridad del consumidor.
4. Cuando el proveedor, teniendo conocimiento de la conducta infractora, deja de adoptar las medidas necesarias para evitar o mitigar sus consecuencias.
5. Cuando la conducta infractora haya afectado el interés colectivo o difuso de los consumidores.
6. Otras circunstancias de características o efectos equivalentes a las anteriormente mencionadas, dependiendo de cada caso particular.

Se consideran circunstancias atenuantes especiales, las siguientes:

1. La presentación por el proveedor de una propuesta conciliatoria dentro del procedimiento administrativo que coincida con la medida correctiva ordenada por el órgano resolutorio.
2. Cuando el proveedor acredite haber concluido con la conducta ilegal tan pronto tuvo conocimiento de la misma y haber iniciado las acciones necesarias para remediar los efectos adversos de la misma.
3. En los procedimientos de oficio promovidos por una denuncia de parte, cuando el proveedor se allana a la denuncia presentada o reconoce las pretensiones en ella contenidas, se da por concluido el procedimiento liminarmente, pudiendo imponerse una amonestación si el allanamiento o reconocimiento se realiza con la presentación de los descargos; caso contrario la sanción a imponer será pecuniaria. En aquellos casos en que el allanamiento o reconocimiento verse sobre controversias referidas a actos de discriminación, actos contrarios a la vida y a la salud y sustancias peligrosas, se considera como un atenuante pero la sanción a imponer será pecuniaria. En todos los supuestos de allanamiento y reconocimiento formulados con la presentación de los descargos, se exonera al denunciado del pago de los costos del procedimiento, pero no de las costas.
4. Cuando el proveedor acredite que cuenta con un programa efectivo para el cumplimiento de la regulación contenida en el presente Código, para lo cual se toma en cuenta lo siguiente:
 - a) El involucramiento y respaldo de parte de los principales directivos de la empresa a dicho programa.
 - b) Que el programa cuenta con una política y procedimientos destinados al cumplimiento de las estipulaciones contenidas en el Código.
 - c) Que existen mecanismos internos para el entrenamiento y educación de su personal en el cumplimiento del Código.
 - d) Que el programa cuenta con mecanismos para su monitoreo, auditoría y para el reporte de eventuales incumplimientos.
 - e) Que cuenta con mecanismos para disciplinar internamente los eventuales incumplimientos al Código.
 - f) Que los eventuales incumplimientos son aislados y no obedecen a una conducta reiterada.
 - g) Otras circunstancias de características o efectos equivalentes a las anteriormente mencionadas dependiendo de cada caso particular."

11

DECRETO SUPREMO N° 0006-2017-JUS, TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo 246°.- Principios de la potestad sancionadora administrativa

La potestad sancionadora de todas las entidades está regida adicionalmente por los siguientes principios especiales:

(...)

3. Razonabilidad. - Las autoridades deben prever que la comisión de la conducta sancionable no resulte más ventajosa para el infractor que cumplir las normas infringidas o asumir la sanción. Sin embargo, las sanciones a ser aplicadas deben ser proporcionales al incumplimiento calificado como infracción, observando los siguientes criterios que se señalan a efectos de su graduación:

- a) El beneficio ilícito resultante por la comisión de la infracción;
- b) La probabilidad de detección de la infracción;
- c) La gravedad del daño al interés público y/o bien jurídico protegido;
- d) El perjuicio económico causado;



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 812-2016/CC2

(i) Respecto a que Lindley no cumplió con atender la solicitud de gestión del 23 de junio de 2016

55. Esta Comisión considera que, a fin de determinar la sanción a imponer al denunciado, se debe tener en cuenta los siguientes factores: 000220

(i) **Perjuicio al consumidor:** En el presente caso el daño consiste en la fallida expectativa de la parte denunciante al no haber sido atendida su solicitud de gestión. En efecto, dicha omisión le ha generado una serie de incomodidades al tener que invertir tiempo y esfuerzos con la finalidad que el denunciado atienda la misma.

(ii) **Probabilidad de detección:** En este caso la probabilidad de detección es alta en la medida que el denunciante al tomar conocimiento de la infracción cometida una vez que no vio atendidas su solicitud de gestión contó con los incentivos suficientes para poner en conocimiento la conducta infractora a la autoridad administrativa.

56. En ese sentido, la Comisión considera que, para imponer la sanción, adicionalmente, se debe tomar en cuenta lo establecido por el principio de razonabilidad, es decir, la sanción debe ser suficiente para generar incentivos que corrijan las acciones contrarias al ordenamiento de protección al consumidor.

57. Es pertinente indicar, que de acuerdo con lo establecido en el artículo 110° del Código, la Comisión tiene la facultad de imponer sanciones por infracciones administrativas, considerándose desde amonestación hasta una multa de cuatrocientos cincuenta (450) Unidades Impositivas Tributarias.

58. Considerando los factores de graduación señalados, los cuales se encuentran previstos en el numeral 3 del artículo 112° del Código, y bajo los parámetros de razonabilidad y proporcionalidad, la Comisión considera que corresponde imponer a Lindley una multa ascendente a UNA (1,00) UIT.

De las costas y costos del procedimiento

59. El artículo 7° del Decreto Legislativo 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del INDECOPI¹², dispone que es potestad de la Comisión ordenar

- e) La reincidencia, por la comisión de la misma infracción dentro del plazo de un (1) año desde que quedó firme la resolución que sancionó la primera infracción.
 - f) Las circunstancias de la comisión de la infracción; y
 - g) La existencia o no de intencionalidad en la conducta del infractor
- (...)

¹² DECRETO LEGISLATIVO 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



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 812-2016/CC2

el pago de los costos y costas en que hubiera incurrido el denunciante o el INDECOPI.

60. En la medida que ha quedado acreditada la infracción cometida por Lindley, la Comisión considera que corresponde ordenarle el pago de las costas y costos del procedimiento. En consecuencia, el proveedor denunciado deberá cumplir en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles, contados a partir del día siguiente de notificada la presente Resolución, con pagar al señor Quenta las costas del procedimiento, que a la fecha ascienden a S/. 36,00. 000221
61. Sin perjuicio de ello y, de considerarlo pertinente, una vez que se ponga fin a la instancia administrativa, el denunciante podrá solicitar el reembolso de los montos adicionales en que hubiese incurrido para la tramitación del presente procedimiento, para lo cual deberá presentar una solicitud de liquidación de costas y costos.

SE RESUELVE

PRIMERO: Declarar infundada la denuncia interpuesta por el señor Oscar Rene Quenta Choquecota en contra de Corporación Lindley S.A. por presunta infracción a los artículos 18, 19 y 30 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto el proveedor denunciado habría puesto a disposición del denunciante una botella de gaseosa *Inca Kola* de un (1) litro, que contendría un insecto en su interior.

SEGUNDO: Declarar fundada la denuncia interpuesta por el señor Oscar Rene Quenta Choquecota en contra de Corporación Lindley S.A. por infracción a los artículos 18 y 19 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto el proveedor denunciado no dio respuesta a la solicitud de gestión efectuada por la Unión Nacional de Consumidores Libres -en representación del señor Quenta- mediante carta notarial del 23 de junio de 2016.

TERCERO: Declarar infundada la denuncia interpuesta por el señor Oscar Rene Quenta Choquecota en contra del señor Yanjun Guo por presunta infracción a los artículos 18, 19 y 30 de la Ley 39571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto el proveedor denunciado habría puesto a disposición del denunciante una botella de gaseosa *Inca Kola* de un (1) litro, que contendría un insecto en su interior.

CUARTO: Ordenar a la Corporación Lindley S.A. como medida correctiva de oficio que en el plazo de quince (15) días hábiles contado a partir del día siguiente de la notificación de la presente resolución, cumpla con atender la solicitud de gestión remitida por el señor Quenta el 23 de junio de 2016.

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.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 812-2016/CC2

Lindley deberá acreditar el cumplimiento de lo dispuesto en el presente artículo, ante este Órgano Resolutivo, en el plazo máximo de cinco (5) días, contado a partir del vencimiento de plazo otorgado en el párrafo precedente, bajo apercibimiento de imponerle una multa coercitiva por incumplimiento de mandato, conforme a lo señalado en el artículo 117° del Código de Protección y Defensa del Consumidor⁸ y en los términos y condiciones indicados en la presente resolución.

000222

QUINTO: Sancionar a Corporación Lindley S.A. con una multa de UNA (1) UIT. Cabe precisar que la multa impuesta será rebajada en 25% si cancela el monto correspondiente con anterioridad a la culminación del término para impugnar la presente resolución y en tanto no interponga recurso alguno en contra de esta, conforme a lo establecido en el artículo 113° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor¹³.

SEXTO: Ordenar a Corporación Lindley S.A. en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles contado a partir del día siguiente de la notificación de la presente Resolución, cumpla con pagar a la denunciante las costas del procedimiento, que a la fecha ascienden a la suma de S/. 36,00; sin perjuicio de ello, y de considerarlo pertinente, una vez que se ponga fin a la instancia administrativa, el denunciante podrá solicitar el reembolso de los montos adicionales en que hubiese incurrido para la tramitación del presente procedimiento, para lo cual deberá presentar una solicitud de liquidación de costas y costos.

SÉPTIMO: Disponer la inscripción de Corporación Lindley S.A. en el Registro de Infracciones y Sanciones del INDECOPI, una vez que la resolución quede firme en sede administrativa, conforme a lo establecido en el artículo 119° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

OCTAVO: 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

⁸ LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Artículo 117°. - Multas coercitivas por incumplimiento de mandatos.

Si el obligado a cumplir con un mandato del Indecopi respecto a una medida correctiva o a una medida cautelar no lo hace, se le impone una multa coercitiva no menor de una (1) Unidad Impositiva Tributaria, tratándose de una microempresa; en todos los otros supuestos se impone una multa no menor de tres (3) Unidades Impositivas Tributarias (UIT).

En caso de persistir el incumplimiento de cualquiera de los mandatos a que se refiere el primer párrafo, el órgano resolutivo puede imponer una nueva multa, duplicando sucesivamente el monto de la última multa impuesta hasta el límite de doscientas (200) Unidades Impositivas Tributarias (UIT). La multa que corresponda debe ser pagada dentro del plazo de cinco (5) días hábiles, vencido el cual se ordena su cobranza coactiva. No cabe la impugnación de las multas coercitivas previstas en el presente artículo.

¹³ LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 113°. - Cálculo y rebaja del monto de la multa

Para calcularse el monto de las multas a aplicarse, se utiliza el valor de la Unidad Impositiva Tributaria (UIT) vigente a la fecha de pago efectivo o en la fecha que se haga efectiva la cobranza coactiva. Las multas constituyen en su integridad recursos propios del Indecopi, sin perjuicio de lo establecido en el artículo 156. La multa aplicable es 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 y en tanto no interponga recurso alguno contra dicha resolución.



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

INDECOPI

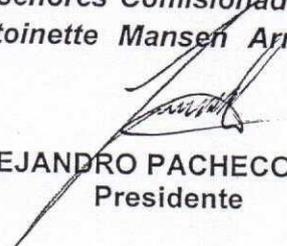
COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 812-2016/CC2

conformidad con lo dispuesto por el artículo 38° del Decreto Legislativo 807, el único recurso impugnativo que puede interponerse contra lo dispuesto por la Comisión de Protección al Consumidor N° 2 es el de apelación⁵, el cual debe ser presentado ante dicho órgano colegiado en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles contado a partir del día siguiente de su notificación⁶, ello de acuerdo a lo establecido en el artículo 216° del Decreto Supremo 006-2017-JUS, Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General; caso contrario, la resolución quedará consentida⁷.

000223

Con la intervención de los señores Comisionados: Sr. Luis Alejandro Pacheco Zevallos, Sra. Claudia Antoinette Mansén Arrieta, y el Sr. Arturo Ernesto Seminario Dapello.


LUIS ALEJANDRO PACHECO ZEVALLOS
Presidente

⁵ LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, publicada el 2 de setiembre de 2010. DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS MODIFICATORIAS. PRIMERA.- Modificación del artículo 38° del Decreto Legislativo núm. 807

Modifícase el artículo 38° del Decreto Legislativo núm. 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, con el siguiente texto:

"Artículo 38°.- El único recurso impugnativo que puede interponerse durante la tramitación del procedimiento es el de apelación, que procede únicamente contra la resolución que pone fin a la instancia, contra la resolución que impone multas y contra la resolución que dicta una medida cautelar (...)"

⁶ DECRETO SUPREMO N° 0006-2017-JUS, TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo 216. Recursos administrativos.- 216.1 Los recursos administrativos son:

[...]

b) Recurso de apelación

[...]

216.2 El término para la interposición de los recursos es de quince (15) días perentorios [...].

⁷ DECRETO SUPREMO N° 0006-2017-JUS, TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo 220.- Acto firme.- Una vez vencidos los plazos para interponer los recursos administrativos se perderá el derecho a articularlos quedando firme el acto.

Cladocopi

038378
5 000228
2

ESTUDIO RODRIGUEZ LARRAIN
ABOGADOS S.C.R.L.

2018 MAR 16 EN 3:25

MESA DE PARTES

Exp: 812-2016/CC2

Sumilla: Apelamos la Resolución
280-2018/CC2

CP 27

038378
NOV 2017

CC2

A LA COMISIÓN DE PROTECCION AL CONSUMIDOR
Nº2 SEDE CENTRAL

CORPORACIÓN LINDLEY S.A., en los seguidos por el

COMISIÓN DE PROTECCION
AL CONSUMIDOR Nº2
19 MAR 2018

Sr. Oscar Renné Quenta Choquecota, sobre presunta infracción al Código de Protección al Consumidor, a Usted atentamente decimos:

Que, dentro del término de ley, **APELAMOS** la Resolución

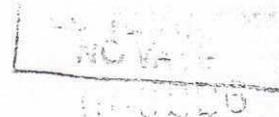
No. 280-2018/CC2, notificada a esta parte el 27 de febrero de los corrientes, solicitando sean revocados los numerales Segundo, Cuarto, Quinto, Sexto, y Séptimo en todos sus extremos, y en consecuencia se declare Improcedente la denuncia al haberse acreditado que a la fecha de presentación de la misma, mi patrocinado Corporación Lindley S.A., aún se encontraba dentro del plazo para brindar respuesta al reclamo interpuesto el 23 de junio 2016, de conformidad con el artículo 24 del Código de Protección al Consumidor.

Aparamos nuestra impugnación en razón de los siguientes fundamentos de hecho y derecho:

I FUNDAMENTOS DE HECHO:

- 1.1. La apelación impugna el numeral Segundo de la parte Resolutiva en todos sus extremos, pues declara fundada la denuncia bajo la presunción de haber infringido los artículos 18 y 19 del Código del Consumidor, en tanto el proveedor no dio respuesta a la solicitud del denunciante, supuestos legales no aplicables, en tanto y en cuanto los

AP



artículo 18 y 19 aluden a la falta de idoneidad y calidad de los productos ofrecidos, hechos que no han sido acreditados en el proceso y por tanto no pueden ser atribuidos a Corporación Lindley como lo acredita la propia impugnada en los numerales 31 ,45 y 46 de la parte considerativa de la Resolución impugnada, como en el numeral Primero de la parte Resolutiva impugnada.

- 1.2. Con respecto al dicho del numeral Segundo de la apelada en el sentido que el proveedor denunciado no dio respuesta a la solicitud del actor, manifestamos que igualmente tanto el hecho como el supuesto legal resulta improcedente. En efecto la supuesta infracción que la apelada le atribuye a mi representada Corporación Lindley, debe entenderse respecto de la presunta infracción al artículo 24 del Código del Consumidor, sin embargo tal supuesto de hecho tampoco corresponde, pues corre en autos que el denunciante presento reclamo a mi patrocinada el pasado 23 de junio 2016, como consta del cargo de la Carta Notarial presentada por el propio actor. Consta también que el aludido actor denuncia a mi representada el 8 de Julio 2016, con lo cual se acredita que a la fecha de presentación de la denuncia, mi patrocinada aún se encontraba dentro del plazo para brindar respuesta al reclamo interpuesto el 23 de junio 2016.

- 1.3. En consecuencia corresponde que la Sala de Protección al Consumidor del Indecopi, al igual que en caso similar, declare Improcedente la denuncia por falta de interés o legitimidad para obrar del denunciante, al

ESTUDIO RODRIGUEZ LARRAIN
ABOGADOS S.C.R.L.

NOV 27

interponer el actor denuncia sobre los mismos hechos contra el proveedor, cuando esta acción ha sido presentada dentro del plazo de 30 días que tiene el proveedor para dar respuesta al reclamo que dicho actor inicialmente presentó. ¹

- 1.4. La apelación también impugna el Numeral Cuarto de la apelada en cuanto ella impone una medida correctiva de oficio, cuando, de los hechos señalados en el numeral anterior de esta apelación, se acredita que resulta improcedente la denunciada incoada.
- 1.5. La apelación también impugna el Numeral Quinto de la apelada, en tanto y en cuanto, no corresponde imponer una multa a mi representada Corporación Lindley S.A., cuando de los hechos se demuestra, que ella no ha cometido infracción alguna al artículo 24 del Código del Consumidor, por cuanto el actor denunció a mi representada dentro del plazo que tenía ella para responder el reclamo, deviniendo la denuncia en improcedente.
- 1.6. La apelación también impugna el Numeral Sexto de la apelada, en tanto no corresponde obligar a pagar a mi representada las costas y costos de un proceso que es Improcedente.
- 1.7. Finalmente la apelación impugna el Numeral Séptimo de la apelada, pues no corresponde inscribir a mi representada en el Registro de Infracciones y Sanciones, en la medida que de lo actuado en el proceso, no existe infracción alguna de mi representada contra el actor, quién ha interpuesto una acción improcedente.

¹ Ver Resolución 2988-2017/SPC-INDECOPI de fecha 20 de Octubre 2017, numerales 10, 11 y siguientes de dicha Resolución

000231
NOV 2013

- 1.8. Finalmente, solicitamos que al amparo del artículo 201 de la ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, la Sala de Competencia de Protección al Consumidor, que resolverá la presente apelación, **de oficio rectifique el error material que contiene la apelada en el numeral Primero de la parte resolutive, por el siguiente texto:**
- “PRIMERO:** Declarar infundada la denuncia interpuesta por el Sr. Oscar René Quenta Choquecota en contra de Corporación Lindley por presunta infracción a los artículos 18, 19 y 30 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto **no se ha acreditado que** el proveedor denunciado habría puesto a disposición del denunciante una botella de gaseosa Inca Kola de (1) litro que contendría un insecto en su interior”.

II FUNDAMENTOS DE DERECHO:

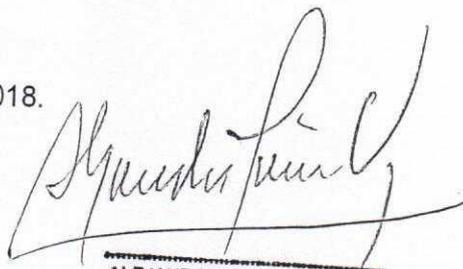
- 2.1. La Resolución apelada infringe el Principio de LEGALIDAD, establecido en el Artículo IV 1.1 de la Ley 27444 Ley del Procedimiento Administrativo General, al haber aplicado en la práctica el supuesto legal de infracción al artículo 24 del Código del Consumidor, cuando de los hechos se desprende que el actor interpone una acción improcedente, al presentar una denuncia precisamente dentro del plazo que tiene el proveedor, en este caso mi poderdante, para responder el reclamo.
- 2.2. Se infringe el Principio de RAZONABILIDAD establecido en el Artículo IV 1.4 de la Ley 27444 Ley del Procedimiento Administrativo General, al haber aplicado en la práctica el supuesto legal de infracción al artículo 24 del Código del Consumidor, cuando se ha demostrado que no ha

ocurrido tal infracción y pese a ello indebidamente se ha imputado una sanción y multa que resulta infundada.

POR TANTO:

A la Comisión de Protección al Consumidor N°2 Sede Central, sírvase tener presente lo expuesto, admitir la apelada y elevarla al Tribunal del Indecopi, lugar donde esperamos obtener la revocatoria de todos los extremos apelados de la Resolución N° 280-2018/CC2, por ser de ley.

Lima, 16 de marzo de 2018.



ALEJANDRO GARCIA VARGAS
ABOGADO
Reg. C.A.L. 12532

ADD ELLDO



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 2668-2018/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0812-2016/CC2

PROCEDENCIA : COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR – SEDE LIMA SUR N° 2
PROCEDIMIENTO : DE PARTE
DENUNCIANTE : OSCAR RENÉ QUENTA CHOQUECOTA
DENUNCIADOS : CORPORACIÓN LINDLEY S.A.
YANJUN GUO
MATERIA : DEBER DE IDONEIDAD
ACTIVIDAD : ELABORACIÓN DE BEBIDAS NO ALCOHÓLICAS;
PRODUCCIÓN DE AGUAS MINERALES Y OTRAS
AGUAS EMBOTELLADAS

SUMILLA: *Se revoca la resolución venida en grado en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta por el señor Oscar René Quenta Choquecota contra Corporación Lindley S.A., por infracción de los artículos 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor; y, en consecuencia, se declara infundada la misma. Ello, al haberse verificado que, a la fecha de presentación de la denuncia, aún no había transcurrido un plazo razonable para la atención de la comunicación remitida al proveedor con fecha 23 de junio de 2016.*

En ese sentido, se deja sin efecto la sanción impuesta, la medida correctiva ordenada, la condena de la denunciada al pago de las costas y los costos del procedimiento y su inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.

Lima, 5 de octubre de 2018

ANTECEDENTES

1. Mediante escrito del 8 de julio de 2016, el señor Oscar René Quenta Choquecota (en adelante, el señor Quenta) denunció a Corporación Lindley S.A. (en adelante, la Corporación) y al señor Yanjun Guo (en adelante, el señor Guo), por presunta infracción de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código).
2. Por Resolución 1 del 23 de agosto de 2016, la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 2 (en adelante, la Secretaría Técnica de la Comisión) admitió a trámite la denuncia interpuesta contra la Corporación, efectuando la siguiente imputación de cargos:

"PRIMERO: *Admitir a trámite la denuncia (...) por presunta infracción a los artículos 18°, 19° y 30° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto el proveedor denunciado habría puesto a disposición del*



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 2668-2018/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0812-2016/CC2

denunciante una botella de gaseosa Inka Kola de un (1) litro, que contendría un insecto en su interior.

SEGUNDO: Admitir a trámite la denuncia (...) de acuerdo con lo siguiente:

- (...) Por presunta infracción a los artículos 18°, 19° y 30° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto el proveedor denunciado habría puesto a disposición del denunciante una botella de gaseosa Inca Kola de un (1) litro, que contendría un insecto en su interior.
- (...) Por presunta infracción a los artículos 18° y 19° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto el proveedor denunciado no habría dado respuesta a la solicitud de gestión efectuada por la Unión Nacional de Consumidores Libres -en representación del señor Quenta- mediante carta notarial del 23 de junio de 2016."

(Subrayado añadido)

3. Una vez que las partes expusieron su posición ante la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 2 (en adelante, la Comisión), mediante Resolución 0280-2018/CC2 del 9 de febrero de 2018, dicho órgano resolutorio emitió el siguiente pronunciamiento:
- (i) Declaró infundada la denuncia interpuesta contra la Corporación y el señor Guo, por presunta infracción de los artículos 18°, 19° y 30° del Código, al no haber quedado acreditado que tales proveedores pusieron a disposición del interesado una botella de gaseosa con un insecto en su interior, toda vez que el consumidor no cumplió con presentar la botella materia de denuncia a fin de someterla a los exámenes pertinentes;
 - (ii) declaró fundada la denuncia interpuesta contra la Corporación, por infracción de los artículos 18° y 19° del Código, en el extremo referido a la falta de atención de la comunicación remitida por el señor Quenta el 23 de junio de 2016, tras haber verificado que la denunciada no desvirtuó ni negó la recepción de dicho documento; sancionándola con una multa de 1 UIT;
 - (iii) ordenó a la Corporación, como medida correctiva, que cumpla con atender la comunicación remitida por el señor Quenta el 23 de junio de 2016 (en un plazo no mayor de (15) días hábiles, contado a partir del día siguiente de la notificación de dicha resolución);
 - (iv) condenó a la Corporación al pago de las costas y los costos del procedimiento; y,
 - (v) dispuso la inscripción de la Corporación en el Registro de Infracciones y Sanciones (en adelante, RIS) del 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 2668-2018/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0812-2016/CC2

4. Con fecha 16 de marzo 2018, la denunciada apeló la resolución antes referida. En dicha oportunidad, la Corporación manifestó que, a la fecha de interposición de la denuncia del señor Quenta (léase, al 8 de junio de 2016), aún se encontraba dentro del plazo para brindar una respuesta sobre su comunicación de fecha 23 de junio de 2016, de conformidad con el artículo 24° del Código. Agregó que, el hecho imputado en su contra no aludía a una falta de idoneidad en la prestación de sus servicios y, por tanto, que no resultaba aplicable lo previsto en los artículos 18° y 19° del Código.
5. Mediante escrito del 8 de mayo de 2018, la Corporación solicitó el uso de la palabra ante la Sala Especializada en Protección al Consumidor (en adelante, la Sala).
6. Cabe precisar que el extremo que ha sido descrito en el punto (i) del numeral 3 de la presente resolución ha quedado consentido, al no haber sido cuestionado por el denunciante ante esta instancia.

ANÁLISIS

Cuestión previa: Sobre la solicitud de informe oral planteada ante la Sala

Tal y como se mencionó en los antecedentes de la presente resolución, la Corporación solicitó a la Sala que se le conceda una audiencia de informe oral.

8. Sobre el particular, es necesario precisar que el artículo IV numeral 1°.2 del Título Preliminar del Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General (en adelante, el TUO de la Ley del Procedimiento Administrativo General), desarrolla el principio del debido procedimiento, el mismo que, entre otros, garantiza el derecho de los administrados a exponer sus argumentos, a ofrecer y producir pruebas, a obtener una decisión motivada y fundada en derecho y a solicitar el uso de la palabra¹.

¹ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444 - LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, aprobado por el DECRETO SUPREMO 006-2017-JUS. Artículo IV. Principios del procedimiento administrativo.**

1. El procedimiento administrativo se sustenta fundamentalmente en los siguientes principios, sin perjuicio de la vigencia de otros principios generales del Derecho Administrativo:

(...)
1.2. **Principio del debido procedimiento.** Los administrados gozan de los derechos y garantías implícitos al debido procedimiento administrativo. Tales derechos y garantías comprenden, de modo enunciativo mas no limitativo, los derechos a ser notificados; a acceder al expediente; a refutar los cargos imputados; a exponer argumentos y a presentar alegatos complementarios; a ofrecer y a producir pruebas; a solicitar el uso de la palabra, cuando corresponda; a obtener una decisión motivada, fundada en derecho, emitida por autoridad competente, y en un plazo razonable; y, a impugnar las decisiones que los afecten.

La institución del debido procedimiento administrativo se rige por los principios del Derecho Administrativo. La regulación propia del Derecho Procesal es aplicable solo en cuanto sea compatible con el régimen administrativo.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

000251

RESOLUCIÓN 2668-2018/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0812-2016/CC2

9. Como se observa, la solicitud del uso de la palabra es una de las expresiones del principio del debido procedimiento; no obstante, la evaluación de dicho pedido deberá realizarse a la luz de lo señalado sobre la normativa especial existente, siendo que, en el caso de los procedimientos seguidos ante el Indecopi, el artículo 16° del Decreto Legislativo 1033 dispone que las Salas podrán convocar o denegar la solicitud de audiencia de informe oral mediante resolución debidamente motivada².
10. En ese sentido, es facultad discrecional de esta Sala citar a las partes de un procedimiento a informe oral, ya sea a pedido de parte o de oficio, siendo que dicha actuación, al ser de carácter facultativo, no obliga a la autoridad administrativa a convocar a éstas a informe oral en todos los procedimientos de su conocimiento, pudiendo inclusive denegar las audiencias solicitadas por los administrados.
11. Por tanto, resulta claro que la denegatoria de un informe oral no involucra una contravención al principio del debido procedimiento ni al derecho de defensa del administrado, en la medida que las disposiciones legales sobre la materia otorgan dicha facultad a la autoridad administrativa. Además, las partes del procedimiento pueden desplegar su actividad probatoria, a través de la presentación de alegatos y documentos, los mismos que serán evaluados al momento de resolver el caso en concreto.
12. En la misma línea, mediante Resolución N° 16 del 2 de diciembre de 2016, recaída en el Expediente N° 7017-2013 (el mismo que fue archivado definitivamente, según lo dispuesto en la Resolución N° 17 del 16 de marzo de 2017), la Quinta Sala Especializada en lo Contencioso Administrativo con Subespecialidad en Temas de Mercado de la Corte Superior de Justicia de Lima, indicó que, de acuerdo con lo establecido en el artículo 35° del Decreto Legislativo N° 807, Ley que aprueba las Facultades, Normas y Organización del Indecopi, una vez puesto en conocimiento de la autoridad administrativa lo actuado para la resolución final, las partes podían solicitar la realización de un informe oral, siendo que la actuación o la denegatoria del mismo quedará a criterio de la Administración.
13. Así las cosas, el órgano jurisdiccional bajo mención determinó que, bajo lo dispuesto en la referida norma legal, la convocatoria a una audiencia de informe oral, por parte del Indecopi, es una potestad de la autoridad administrativa, mas no una obligación, considerando además que no hay

² DECRETO LEGISLATIVO 1033. LEY DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL - INDECOPI. Artículo 16.- Audiencia de informe oral ante las Salas del Tribunal. - 16.1. Las Salas del Tribunal podrán convocar a audiencia de informe oral, de oficio o a pedido de parte. En este segundo caso, podrán denegar la solicitud mediante decisión debidamente fundamentada.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

000252

RESOLUCIÓN 2668-2018/SPC-INDECOPI

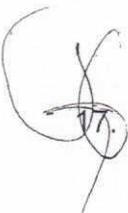
EXPEDIENTE 0812-2016/CC2

necesidad de actuar dicha audiencia, cuando se estime que los argumentos expuestos por las partes y las pruebas ofrecidas fueran suficientes para resolver la cuestión controvertida.

14. En virtud de lo anterior, considerando que obran en autos los elementos de juicio suficientes a efectos de emitir un pronunciamiento, así como que la denunciada ha podido exponer y sustentar su posición a lo largo del presente procedimiento, corresponde denegar el pedido de uso de la palabra planteado ante la Sala.

Sobre el deber de idoneidad

15. El artículo 18° del Código establece que la idoneidad es la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe³.
16. Además, el artículo 19° del Código establece que los proveedores son responsables por la calidad e idoneidad de los productos y servicios que ofrecen en el mercado⁴. En aplicación de esta norma, los proveedores tienen el deber de entregar los productos y prestar los servicios al consumidor en las condiciones ofertadas o previsibles, atendiendo a la naturaleza de los mismos, la regulación que sobre el particular se haya establecido y, en general, a la información brindada por el proveedor o puesta a disposición.

 El supuesto de responsabilidad administrativa en la actuación del proveedor impone a éste la carga procesal de sustentar y acreditar que no es responsable por la falta de idoneidad del bien colocado en el mercado o el servicio prestado, sea porque actuó cumpliendo con las normas debidas o porque pudo acreditar la existencia de hechos ajenos que lo eximen de responsabilidad. Así, una vez acreditado el defecto por el consumidor, corresponde al proveedor acreditar que éste no le es imputable⁵.

³ 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.
(...)

⁴ LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 19°.- Obligación de los proveedores. El proveedor responde por la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos; por la autenticidad de las marcas y leyendas que exhiben sus productos o del signo que respalda al prestador del servicio, por la falta de conformidad entre la publicidad comercial de los productos y servicios y éstos, así como por el contenido y la vida útil del producto indicado en el envase, en lo que corresponda.

⁵ LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 104°.- Responsabilidad administrativa del proveedor.
El proveedor es administrativamente responsable por la falta de idoneidad o calidad, el riesgo injustificado o la omisión o defecto de información, o cualquier otra infracción a lo establecido en el presente Código y demás normas complementarias de protección al consumidor, sobre un producto o servicio determinado.



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 2668-2018/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0812-2016/CC2

000253

18. En el presente caso, el señor Quenta denunció a la Corporación, en los siguientes términos:

"(...) antes de proceder a esta denuncia (...) dirigimos una carta notarial a la empresa CORPORACION LINDLEY S.A. con la finalidad de que se nos explique: i) que ha sucedido; ii) que se nos informe cual es el control de calidad que tiene la empresa; iii) porque no se han percatado que un insecto está dentro de una bebida; iv) también solicitamos que se retire todo el lote de producción del comercio pues puede suceder una intoxicación masiva porque cabría la posibilidad que todo el lote de gaseosas de esa producción esté contaminada con ese insecto; v) se ha pedido un examen de la bebida para determinar que veneno puede tener dicho insecto; sin embargo han hecho caso omiso a nuestra carta notarial."

19. Ahora bien, la Comisión declaró fundada la denuncia interpuesta contra la Corporación, por infracción de los artículos 18° y 19° del Código, en el extremo referido a la falta de atención de la comunicación remitida por el señor Quenta el 23 de junio de 2016, tras haber verificado que la denunciada no desvirtuó ni negó la recepción de dicho documento.

20. En su recurso de apelación, la Corporación señaló que, a la fecha de interposición de la denuncia del señor Quenta (léase, al 8 de junio de 2016), aún se encontraba dentro del plazo para brindar una respuesta sobre su comunicación de fecha 23 de junio de 2016, de conformidad con el artículo 24° del Código. Agregó que, el hecho imputado en su contra no aludía a una falta de idoneidad en la prestación de sus servicios y, por tanto, que no resultaba aplicable lo previsto en los artículos 18° y 19° del Código.

21. Teniendo en cuenta lo anterior, corresponde determinar si, en el presente caso, quedó evidenciado que la Corporación incurrió en una infracción del deber de idoneidad previsto en el Código (conforme a lo asumido por la Comisión) o si, por el contrario, no se configuró una contravención de la mencionada obligación (de acuerdo a lo manifestado por la denunciada ante esta instancia).

22. A continuación, reproducimos el contenido de la comunicación que fue remitida por el denunciante a la Corporación con fecha 23 de junio de 2016:

El proveedor es exonerado de responsabilidad administrativa si logra acreditar la existencia de una causa objetiva, justificada y no previsible que configure ruptura del nexo causal por caso fortuito o fuerza mayor, de hecho determinante de un tercero o de la imprudencia del propio consumidor afectado.

En la prestación de servicios, la autoridad administrativa considera, para analizar la idoneidad del servicio, si la prestación asumida por el proveedor es de medios o de resultado, conforme al artículo 18.



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 2668-2018/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0812-2016/CC2

COMUNICACIÓN DE FECHA 23 DE JUNIO DE 2016

"(...) nuestra representada ha optado primero antes de proceder con las denuncias, darles la oportunidad para que ustedes hagan sus descargos, y nos informen que ha podido suceder, que ha pasado con el control de calidad de una empresa tan prestigiosa como la que ustedes dirigen, estamos sumamente preocupados si solo es una botella la contaminada o es todo el lote de esa producción que está contaminado por ese insecto, y sin en cualquier momento se hagan publico casos de intoxicación por este insecto.

(...)

Por todo lo expuesto, y dándoles la oportunidad que nos presenten sus descargos (...) antes de proceder cualquier acción legal, le solicitamos que nos informen lo siguiente:

- *Que tipo de control de calidad manejan, para que haya ocurrido esta negligencia en permitir se envase una gaseosa con un insecto dentro.*

(...)

Y exigimos lo siguiente:

- *Que, se retire toda la producción de este lote de gaseosas dentro de las 24 horas de recibida la presente, pues existe la posibilidad que toda la producción esté contaminada por el insecto.*

(...)

- *Que, se nos señala tres laboratorios de reconocido prestigio para poder llevar la botella de gaseosa con el insecto y se han los análisis respectivos y saber qué tipo de veneno tiene, esto en presencia de un representante de su empresa, el denunciante, nuestra representada, un notario público y la prensa para dar verificar que la botella está sellada, y los resultados sean los correctos."*

(...)" [SIC]

23. Como puede apreciarse, la comunicación remitida por el señor Quenta a la Corporación el día 23 de junio de 2016 no solo se encontraba destinada a manifestar una disconformidad o reclamo respecto de uno de los productos comercializados por la denunciada que habría contenido un insecto en su interior (lo cual fue desestimado por parte de la Comisión, pues el consumidor no cumplió con presentar la botella materia de denuncia a fin de someterla a los exámenes pertinentes).

24. En efecto, de lo manifestado por el propio señor Quenta en su denuncia (ver numeral 18 de la presente resolución), se desprende que dicho consumidor buscaba cuestionar que la Corporación no habría cumplido con atender los requerimientos realizados en su comunicación del 23 de junio de 2016, los cuales tenían por finalidad solicitar información a la denunciada que se encontraba vinculada con sus controles de calidad, además de exhortarla a retirar un lote de sus productos y a requerirle un análisis de los mismos.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

000255

RESOLUCIÓN 2668-2018/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0812-2016/CC2

25. En este punto, debe indicarse que, ante una solicitud como la descrita anteriormente, un consumidor tendría como expectativa recibir lo solicitado u obtener una respuesta sobre la decisión del proveedor al respecto (si es negativa, debidamente sustentada), con el objeto de adoptar las medidas que estime pertinentes; por tal razón, en atención del deber de idoneidad previsto en el Código, se justifica la obligación que tiene el proveedor de brindar una respuesta sobre las mencionadas solicitudes.
26. No obstante ello, es preciso recalcar que, a diferencia de los reclamos que tienen un plazo de atención de treinta (30) días calendario establecido normativamente, la atención de solicitudes como las planteadas en el caso materia de autos no cuentan con un plazo fijo de atención pues ello depende de la complejidad de dichas solicitudes. Siendo ello así, en este tipo de supuestos, se hace referencia a la razonabilidad del tiempo de respuesta.
27. Retomando el análisis del presente caso, esta Sala verifica que, el señor Quenta remitió una comunicación a la denunciada el día 23 de junio de 2016, siendo que, tan sólo 15 días después, planteó su denuncia contra la Corporación por la presunta falta de atención de los requerimientos contenidos en dicha misiva (los cuales han sido detallados precedentemente).
28. En ese sentido y, atendiendo a que los requerimientos planteados por el interesado no tenían una complejidad menor, sino que implicaban una investigación previa y meticulosa por parte de Corporación, esta Sala considera que, a la fecha de presentación de la denuncia del señor Quenta, aún no había transcurrido un plazo razonable para la atención de la comunicación remitida al proveedor con fecha 23 de junio de 2016.
29. En virtud de las consideraciones expuestas, esta Sala considera que corresponde revocar la resolución venida en grado en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta contra la Corporación, por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código; y, en consecuencia, se declara infundada la misma. En ese sentido, se deja sin efecto la sanción impuesta, la medida correctiva ordenada, la condena de la denunciada al pago de las costas y los costos del procedimiento y su inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.

RESUELVE:

Revocar la Resolución 0280-2018/CC2 del 9 de febrero de 2018, emitida por la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 2, en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta por el señor Oscar René Quenta Choquecota contra Corporación Lindley S.A., por infracción de los artículos 18° y



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 2668-2018/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0812-2016/CC2

19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor; y, en consecuencia, se declara infundada la misma. Ello, al haberse verificado que, a la fecha de presentación de la denuncia, aún no había transcurrido un plazo razonable para la atención de la comunicación remitida al proveedor con fecha 23 de junio de 2016. En ese sentido, se deja sin efecto la sanción impuesta, la medida correctiva ordenada, la condena de la denunciada al pago de las costas y los costos del procedimiento y su inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.

Con la intervención de los señores vocales Javier Eduardo Raymundo Villa García Vargas, Juan Alejandro Espinoza Espinoza, Oswaldo Del Carmen Hundskopf Exebio y Silvia Lorena Hooker Ortega.

JAVIER EDUARDO RAYMUNDO VILLA GARCÍA VARGAS
Presidente