


FACULTAD DE DERECHO

**INFORME JURÍDICO DE EXPEDIENTE  
ADMINISTRATIVO Nº 552-2019/CC2**



**PRESENTADO POR  
CAROL JESSENIA YANAPA ABANTO**

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

**LIMA – PERÚ**

**2022**



**CC BY**

**Reconocimiento**

El autor permite a otros distribuir y transformar (traducir, adaptar o compilar) a partir de esta obra, incluso con fines comerciales, siempre que sea reconocida la autoría de la creación original

<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



**USMP**  
UNIVERSIDAD DE  
SAN MARTÍN DE PORRES

Facultad  
de Derecho

## **Trabajo de Suficiencia Profesional para optar el Título de Abogada**

**Informe Jurídico sobre Expediente N° 552-2019/CC2**

**Materia** : Protección al Consumidor

**Entidad** : INDECOPI

**Bachiller** : CAROL JESSENIA YANAPA ABANTO

**Código** : 2016111571

**LIMA – PERÚ**

**2022**

En el presente Informe Jurídico se analiza un expediente administrativo tramitado ante la Comisión de Protección al Consumidor N°2 del INDECOPI, ante una denuncia interpuesta por los señores A.T.R.J y S.A.M.R. contra Alisur S.A.C. y Cencosud Retail Perú S.A., al presuntamente haber fabricado de manera insalubre y puesto a disposición de los denunciantes el producto denominado Lentejas Metro; adicionalmente, no atendieron al reclamo presentado, por lo que alegan una presunta infracción a los artículos 25°, 24°, 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

El expediente analizado contiene las siguientes materias: concepto de deber de idoneidad, concepto de deber de inocuidad, deber de atención de reclamos, concepto de consumidor final, entre otros; para lo cual se llevó a cabo la revisión de normas, doctrinas y jurisprudencia en materia de Derecho del Consumidor, Derecho Administrativo, y Derecho Procesal Civil, así como normas relacionadas a la inocuidad de los servicios.

La Comisión resolvió declarar fundada la denuncia en el extremo de la infracción al artículo 24°, infundada en el extremo de la infracción al artículo 30°, e improcedente respecto a la falta de legitimidad para obrar para Alisur S.A.C. respecto a los artículos 18° y 19°; ante recurso de apelación presentado por los denunciantes, la Sala declaró la nulidad parcial de la resolución concedió el recurso de apelación; y, en consecuencia, declaró improcedente, en parte la apelación en los extremos que cuestionaron la decisión de la primera instancia que determinó la responsabilidad administrativa y sancionó a Cencosud.

NOMBRE DEL TRABAJO

**YANAPA ABANTO.docx**

RECUENTO DE PALABRAS

**8072 Words**

RECUENTO DE PÁGINAS

**28 Pages**

FECHA DE ENTREGA

**Feb 24, 2023 3:46 PM GMT-5**

RECUENTO DE CARACTERES

**43191 Characters**

TAMAÑO DEL ARCHIVO

**97.7KB**

FECHA DEL INFORME

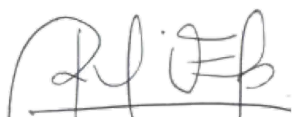
**Feb 24, 2023 3:46 PM GMT-5****● 22% de similitud general**

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos.

- 19% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 16% Base de datos de trabajos entregados
- 7% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

**● Excluir del Reporte de Similitud**

- Material bibliográfico
- Material citado
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 10 palabras)



*Augusto Espinoza Bonifaz - Instituto de Investigación*

## INDÍCE

I. RELACIÓN DE LOS HECHOS PRINCIPALES EXPUESTOS POR LAS PARTES	
INTERVINIENTES EN EL PROCEDIMIENTO .....	4
• Denuncia.....	4
• Presentación de Descargos .....	5
• Respecto a la Solicitud de Confidencialidad de la Información .....	8
• Sobre la Audiencia de Conciliación .....	9
• Sobre el escrito de cumplimiento de requerimiento y Ampliación de descargos .....	9
• Respecto al requerimiento de información .....	13
• Resolución emitida por la Comisión de Protección al Consumidor N° 2 .....	13
• Resolución emitida por la Sala Especializada en Protección al Consumidor .....	15
II. IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS PRINCIPALES PROBLEMAS JURÍDICOS DEL EXPEDIENTE.....	16
III. POSICIÓN FUNDAMENTADA SOBRE LOS PROBLEMAS JURÍDICOS IDENTIFICADOS .	19
IV. POSICIÓN FUNDAMENTADA SOBRE LAS RESOLUCIONES EMITIDAS .....	21
• SOBRE LA RESOLUCIÓN FINAL N° 2503-2019/CC2 .....	21
• SOBRE LA RESOLUCIÓN FINAL N° 0543-2021/SPC-INDECOPI.....	24
V. CONCLUSIONES .....	27
VI. BIBLIOGRAFÍA .....	28
VII. ANEXOS .....	28

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

### **Denuncia**

El 29 de abril de 2019, los señores A.T.R.R. y S.A.M.R. (en adelante, los denunciados) formularon denuncia ante la Comisión de Protección al Consumidor N° 2 (en adelante, la Comisión) del Indecopi contra Cencosud y Alisur (en lo sucesivo, los denunciados) por presunta infracción de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor. Los fundamentos de la denuncia fueron los siguientes:

- El día 26 de agosto del 2018 se apersonaron al supermercado Metro a fin de realizar compras del hogar, entre ellos el producto “Lentejas Metro”; al día siguiente, proceden a preparar el producto mencionado; sin embargo, notaron que tenían un sabor y olor extraño, mencionando que era como a medicina, a químicos, insecticida u otro, decidiendo desechar el producto.
- El 03 de setiembre del 2018 volvieron a cocinar el producto mencionado, pero esta vez el olor y el sabor era más fuerte; razón por la cual, se acercaron al supermercado a fin de presentar su reclamo y solicitar la devolución del dinero, siendo el reclamo ingresado con el código VH00803022, mediante el cual, solicitó que se analizara el producto en cuestión.
- Con fecha 07 de setiembre del 2018, se apersonaron al Servicio Nacional de Sanidad Agraria del Perú – SENASA y realizaron el reclamo por el producto mencionado; y con fecha 15 de enero del 2019, recibieron respuesta, mediante el cual, adjuntaron informes con relación a la inspección que realizaron a Alisur S.A.C.

Por los motivos expuestos, la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección y Defensa del Consumidor N°2, mediante Resolución N° 1 del 15 de mayo de 2019, admitió a trámite la denuncia e imputó a Cencosud S.A. y Alisur S.A.C., los siguientes cargos:

- Presunta infracción del artículo 25° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto: I) Alisur S.A.C habría fabricado el producto denominado “lentejas Metro” de manera insalubre. II) Cencosud Retail Perú S.A. habría puesto a disposición de los denunciantes el producto “Lentejas Metro”.
- Presunta infracción al artículo 24° del Código en tanto no habría cumplido con atender el reclamo VH00803022 en el plazo establecido.
- Presunta infracción al artículo 18° y 19° del Código, en tanto Alisur S.A.C. y Cencosud Retail Perú S.A. no habrían realizado los análisis correspondientes al producto.

Asimismo, requirió información a los denunciantes a fin de que presente el producto “Lentejas Metro” que habrían adquirido; y, a Cencosud S.A., para que presente toda documentación relacionada al reclamo presentado; para que sea remitida en un plazo de cinco días hábiles, convocó audiencia de conciliación y ordenó correr traslado a fin que presenten sus descargos en un plazo de cinco días hábiles.

- Respecto al requerimiento solicitado mediante Resolución N° 1 los denunciantes señalaron que el producto fue llevado a Cencosud, tanto cocinado como crudo, y el resto fue desechado por motivos de seguridad familiar, por lo cual, no contaban con el producto solicitado.

## **Presentación de Descargos**

### ***1. Descargos de Alisur***

El 10 de junio de 2019, la denunciada presentó sus descargos señalando que:

- A) Posterior de realizada la fiscalización a su establecimiento el día 26 de septiembre de 2018, el 11 de marzo de 2019, el Servicio Nacional de Sanidad Agraria (en adelante, SENASA), emitió la Resolución Directoral N° 0052-2019-MINAGRI-SENASA-DELYC, mediante la cual concluyó que: “Es necesario analizar el presente caso teniendo como base dos de los principios que sustentan la política de inocuidad de los alimentos



contenidos en el Decreto Legislativo N° 1062, Ley de la Inocuidad de los Alimentos y lo referido a los límites máximos permisibles de contaminantes que se señalan en el Reglamento de Inocuidad Alimentaria”, sustentándose sobre los informes de Análisis Microbiológicos del producto lenteja lote CG-L1-07-18, los cuales muestran que los resultados para el recuento de mohos están dentro de los parámetros permisibles.

- B) Además de ello, señaló que se evidencia en el Informe de Ensayo N° 02085.001.2018-AG-SENASA-OCDP-UCCIRT que los resultados se encuentran dentro de los límites máximos permisibles de contaminantes tanto microbiológicos como de plaguicidas.
- C) Asimismo, concluyó que según el Informe N° 001-2019-MINAGRI-SENASA-DELYC-AIAIA-HPISFIL del 8 de enero de 2019, elaborado por el Jefe del Área de Inocuidad Agroalimentaria e insumos Agropecuarios de SENASA Lima – Callao, “no existe infracción de ALISUR que atente contra la inocuidad del producto lenteja y no ha producido daños al medio ambiente, al estado ni a terceros”, concluyendo dejar sin efecto el procedimiento administrativo sancionador y recomendó el archivamiento.
- D) Refieren que a la fecha de la presentación de la denuncia el 29 de abril de 2019, los denunciantes obviaron la información indicada en la resolución emitida por el SENASA del 11 de marzo de 2019, donde se determinó la inexistencia de daños a la salud y dio por terminado el procedimiento.
- E) Sobre los argumentos señalados por los denunciantes en su denuncia:
1. Refiere que los denunciantes al adquirir el producto en cuestión y posteriormente almacenarlo en frascos donde permanecieron hasta el día 3 de setiembre de 2018, en donde al cocinar las lentejas, tenían un olor y sabor más fuerte aún que al primer momento que las cocinaron, esto es, al día siguiente de la compra, señalan: i) Las lentejas adquiridas por los denunciados en el autoservicio de Metro fueron guardadas dentro de un frasco ubicado dentro de una despensa; y, ii) Una vez abierto el empaque de las lentejas, y antes

de ser preparadas por segunda vez, estas permanecieron ocho días en el mismo frasco y despensa; es decir, desde el 26 de agosto hasta el 3 de setiembre de 2018.

Al respecto, señaló que todos sus productos en sus empaques cuentan con su propia recomendación de almacenamiento, es así que deben de ser conservados en un lugar limpio, fresco y ventilado, sin embargo, mencionó que del propio contenido de la denuncia, eso no fue cumplido, ya que no acreditaron en su denuncia las condiciones de inocuidad del referido frasco en el cual fue almacenado el producto desde el primer día de su compra, ni tampoco han acreditado el proceso, y productos utilizados en la limpieza de dicha despensa y mucho menos si se encontraba ventilada.

**2.** Respecto al informe emitido por SENASA en donde se encontraron irregularidades mencionaron que si bien es cierto que fueron inspeccionados por SENASA el 26 de setiembre de 2018, se formularon 10 observaciones; sin embargo, presentaron sus descargos que aclararon las observaciones, asimismo, señala que las mencionadas observaciones no fueron referidas a la contaminación del producto en mención.

A la vez, respecto de los químicos que usa y la presunta falta de control, señala que monitorea todas las actividades de fumigación mediante su departamento de calidad, siendo de alto riesgo el servicio de fumigación de alimentos que es tercerizado por una empresa que cuenta con autorización emitida por el Ministerio de Salud. Añade que el producto PHOSTOXIN que se usa para el control de insectos que podrían presentarse en los productos que este comercializa no produce reacciones químicas con las mercaderías tratadas; no altera el sabor ni la calidad de los productos tratados; no afecta el poder germinativo de las semillas; no deja residuos nocivos ni olor extraño en las mercaderías tratadas.

## **2. Descargos de Cencosud**

Mediante escrito presentado virtualmente el 10 de junio y subsanado físicamente el 11 de junio de 2019, Cencosud solicita prórroga para presentar sus descargos y los documentos solicitados mediante Resolución N° 1. Ante ello, la Secretaría Técnica de la Comisión otorgó el

plazo adicional de dos días hábiles para presentar sus descargos mediante Resolución N° 3 del 18 de junio de 2019.

Mediante escrito del 26 de junio presentado vía virtual y subsanado físicamente el 27 de junio de 2019, Cencosud contestó la denuncia presentada señalando que:

- A)** Sobre la disposición de un producto supuestamente en mal estado, señaló que los denunciantes no presentaron medio probatorio que acredite lo manifestado en la denuncia, de acuerdo con lo señalado por el Código Procesal Civil, referente a la carga de la prueba, y reiterada jurisprudencia de INDECOPI, se señala que quien alega un hecho, debe probarlo.

Además de ello, señala que, el Informe de análisis N° 391501/19304 realizado por el laboratorio SGS del Perú, indica que el producto cumple con las especificaciones requeridas para este tipo de productos.

Por otro lado, señala que, respecto a los informes y oficio emitidos por SENASA, se evidencia varios puntos donde su proveedor habría incumplido los protocolos establecidos por ley sobre control de calidad de los productos, sin embargo no fue así dado que la misma entidad resuelve que no hubo infracción alguna por parte de su proveedor, constatándose así que el producto no infringía las normas de inocuidad, basado en evidencia científica, dejándose así sin efecto el procedimiento sancionador iniciado en su contra.

- B)** Sobre la Falta de Atención al Reclamo VH00803022, Cencosud se allana a lo señalado por los denunciantes, de acuerdo a los artículos 330° y 331° del Código Procesal Civil.
- C)** Sobre no haber realizado los Análisis del producto, señala que no existe obligación legal que le exija realizar los análisis correspondientes a la totalidad de sus productos que comercializa, sin embargo, a solicitud de los denunciantes se realizó el análisis al producto en cuestión, reiterando que los resultados de dichos análisis muestran que el producto es inocuo para el consumo humano y presenta características idóneas para este tipo de productos.

#### **Respecto a la Solicitud de Confidencialidad de la Información**

Mediante Resolución N° 2 del 12 de junio de 2019, la Secretaría de la Comisión declaró

la confidencialidad de los siguientes documentos: i) Manual HACCP de Envasado de Menestras y Cereales, ii) Manual de Buenas Prácticas de Manufactura; y, iii) Recolecta de productos no conformes, presentados por Alisur, de acuerdo al inciso C) de la Directiva N° 002-2017/TRI-INDECOPI, y; a la vez, requirió a Alisur para que en el plazo de tres días hábiles, cumpla con presentar la traducción del documento denominado *“Public Warning and Notification Of Recalls Under 21 CFR Part 7, Subpart C, Draft Guidance for Industry and FDS Staff”*.

### **Sobre la Audiencia de Conciliación**

Mediante Resolución N° 1 del 15 de mayo de 2019, la Secretaría Técnica de la Comisión citó a las partes a fin que se lleve a cabo una audiencia de conciliación programada para el jueves 13 de junio de 2019 a las 09:30 horas, en las oficinas de la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor N° 2.

Dejándose constancia mediante Acta de Audiencia de Conciliación que las partes denunciadas y representante de Alisur se apersonaron a dicha audiencia más no representante de Cencosud, posterior a la espera de 5 minutos. Adicionalmente, se señala que las partes que asistieron a la audiencia de conciliación no llegaron a un acuerdo.

Si bien la denuncia data en el año 2019, cabe señalar que el 06 de mayo del 2022, se incorporó el artículo 141.A al Código, que incorpora las consecuencias de la inasistencia a la audiencia de conciliación tanto para el proveedor como para el consumidor.

### **Sobre el escrito de cumplimiento de requerimiento y Ampliación de descargos**

El 21 de junio y 7 de octubre de 2019, Alisur presenta los documentos solicitados mediante Resolución N° 2, en estricto presenta la traducción del documento denominado *“Public Warning and Notification Of Recalls Under 21 CFR Part 7, Subpart C, Draft Guidance for Industry and FDS Staff”*, y además de ello, amplía sus descargos señalando que, conforme al literal d) del artículo 59° del Decreto Supremo N° 007-98-SA, cada vez que ocurren cambios en las operaciones de producción, en la información relevante sobre el análisis de riesgos y en los puntos de control críticos, entre otros, el fabricante puede realizar modificaciones en su Plan

HACCP, a fin de adecuarlo a los nuevos procesos, es por ello que una vez su representada cambió su Plan HACCP puso en conocimiento al SENASA, por tal motivo mediante el Informe N° 0023-2018-MINAGRI-SENASA-DELYC-AIAIA-RMHUAPAYA del 21 de noviembre de 2018, concluyó que luego del análisis realizado de los antecedentes de la planta del mismo, levanta las observaciones encontradas en la inspección del 26 de septiembre de 2018 y recomendó dejar sin efecto la Notificación de Infracción N° 057-2018-MINAGRI-SENASA-DLYC-HEPC, es así que las observaciones señaladas por SENASA fueron de carácter formal, más no en cuanto al proceso de fabricación y mucho menos en cuanto a la calidad o inocuidad de sus productos.

Finalmente, de lo sustentado por los denunciantes, respecto a que, la lenteja materia de denuncia correspondería a una cosecha antigua dado a que el lote habría estado almacenado por mucho tiempo, sustentando su aseveración sobre el Informe N° 173-2018-MLV-GFH-HEAC y el Oficio N° 118-2018-GDS/MDLV; precisó, que la Municipalidad de La Victoria concluyó que no hubo contaminación de ningún tipo en la Planta de ALISUR y, que, del análisis de pesticidas en la lenteja no se encontraron trazas.

Además de ello, señala que del Certificado Fitosanitario N° F-F-41051-07462392-7-B emitido por el Departamento de Agricultura de los Estados Unidos, Servicio de Inspección de Sanidad Animal y Vegetal, Protección de las Plantas y Cuarentena, emitido antes de la importación del producto por su representada, la fecha de inspección del producto en los Estados Unidos de Norteamérica fue el 10 de mayo de 2018, acreditándose así que el producto fue importado poco antes de que fuera adquirido por los denunciantes, es así que carece de todo sustento lo alegado por los denunciantes.

### **Respecto del escrito de contradicción a los descargos presentados**

Mediante escrito del 27 de agosto de 2019, los denunciantes contradijeron los descargos de las denunciadas en los siguientes aspectos:

**Respecto de los descargos de Alisur:**

Señala que, la denunciada basa sus descargos en base a la denuncia presentada ante el SENASA que, mediante Resolución Directoral N° 0052-2019-MINAGRI-SENASA-DELYC del 11 de marzo de 2019, se resolvió archivar el procedimiento administrativo contra esta por infracción al numeral 2 del artículo 56° del Decreto Supremo N° 004.2011-AG, Reglamento de Inocuidad Agroalimentaria, adicionalmente señalan que el SENASA es el ente encargado de: i) la vigencia sanitaria de la inocuidad del producto en cuestión y ii) la verificación de los procesos como evaluación de los procedimientos, instructivos, planes y otros, referidos a los sistemas de producción y procesamiento de alimentos agropecuarios primarios y piensos, de acuerdo a los artículo 28° y 30° del Reglamento de Inocuidad Agroalimentaria, es por ello que, posterior a la fiscalización inopinada realizada el 26 de setiembre de 2018, el SENASA emitió el Informe 0017-2018-MINAGRI-SENASA-DELYC-AIAIA-RMHUAPAYA, concluyendo que la denunciada ha incurrido en incumplimiento del reglamento antes citado, con respecto a las etapas del proceso en cuanto a la recepción de materia prima la cual se realizaba en la vía pública y almacenamientos de productos terminados que se realiza en el patio de maniobras, donde a su vez se realiza fumigación de materia prima, con “*Phostoxin*”, no aplicando los principios de sistema de análisis de peligro y puntos críticos de control (APPCC).

Adicionalmente, señalan que la denunciada no ha identificado las causas que originaron la no conformidad del producto en cuestión, motivo de reclamo, así como no ha realizado la recolecta total del lote.

Por otro lado, manifiestan que, los registros emitidos por la denunciada en fecha 01 de octubre del 2018 y de la evaluación de documentos de fecha 26 de setiembre del 2018, no se evidencia la fecha de producción del 26 agosto del 2018 del lote del producto en cuestión (CG-L1-07-18), de acuerdo a lo informado por la denunciada.

Ahora bien, respecto a que la denunciada desconoce los motivos por los cuales los denunciantes obviaron información relevante como es que con fecha 11 de marzo de 2019, el

SENASA, determinó la inexistencia de daños a la salud y dio por terminado el procedimiento, resolviendo el archivamiento de la notificación de infracción. Acotando que, si bien, SENASA resolvió el archivamiento del proceso administrativo, relacionado al incumplimiento de la normativa vigente Reglamento de Inocuidad Agroalimentaria ya que, la denunciada levantó las observaciones hechas en la inspección inopinada del 26 de setiembre de 2018, no resolvió ni desvirtuó que la denunciada puso en venta del producto en cuestión, el cual se encontraba contaminado y fue objeto de la presente denuncia ya que puso en peligro la salud familiar de los denunciados.

Asimismo, la denunciada aduce que, fue en la vivienda de los denunciados que el producto fue probablemente contaminado por la forma de almacenamiento, lo cual no fue probado; de lo mencionado, precisó que el producto, el cual fue entregado por los denunciados, debió ser analizado para determinar si fueron contaminados en la vivienda de estos, lo cual nuevamente se contradice con la observación N° 03 del descargo de la denunciada y que quedó evidenciado el incumplimiento del Decreto Legislativo N° 1062 – Ley de Inocuidad de los Alimentos, Art. II, de modo que, no fue en la vivienda de los denunciados que se produjo un mal almacenamiento del producto.

Añaden que, respecto a lo que señaló la denunciada, en donde refiere que escapa de su control la manera de almacenamiento del producto adquirido por los denunciados, afirman que son los denunciados quienes señalan que, sí está bajo el control de la denunciada el cumplimiento de almacenamiento, fumigación, transporte de acuerdo al Decreto Supremo N° 004-2011.AG y el artículo II del Decreto Legislativo N° 1062 – Ley de Inocuidad de los Alimentos.

***Respecto de los descargos de Cencosud:***

**1. Sobre la puesta a disposición del producto hacia los denunciados que, al ser cocinados habría presentado un sabor y olor extraño; y, no haber realizado los análisis correspondientes al producto en cuestión.**

Cencosud manifestó que los denunciados no han presentado prueba alguna que acredite lo

manifestado en su denuncia, haciendo mención que de acuerdo al Informe de Análisis N° 391501/19304 realizado por una empresa tercera, indica que el producto en cuestión cumple con las especificaciones requeridas para este tipo de productos, recalcando que del ensayo a la muestra analizada se observa que presenta olor y aspecto característico, sin embargo, el análisis realizado fue realizado después de un mes de presentada la denuncia.

## **2. Sobre no haber cumplido con atender el reclamo VH00803022, en el plazo establecido.**

Respecto de esto, hace mención a los artículos 330° y 331° del Código Civil, referido al allanamiento, dado a que, la denunciada se allanó respecto de la presente imputación, es decir, da la razón a los denunciantes sobre su denuncia efectuada.

### **Respecto al requerimiento de información**

La Secretaría de la Comisión requirió a Cencosud:

1. Mediante Resolución N° 8 del 29 de noviembre de 2019, que en el plazo de tres días hábiles contado a partir del día siguiente de notificada la resolución, cumpla con señalar cuál es el lote del producto adquirido por los denunciantes el 26 de agosto de 2018, y cuáles fueron las acciones que realizaron con la muestra dejada por los denunciantes en su establecimiento, es así que mediante escrito presentado vía virtual el 10 de diciembre y subsanado físicamente el 11 de diciembre de 2019, Cencosud, presenta la información requerida.
2. Mediante Resolución N° 9 del 16 de diciembre de 2019, que en el plazo de dos días hábiles contados a partir del día siguiente de notificada la resolución, cumpla con presentar el documento denominado "*Report of Analysis*" en idioma español, es así que mediante escrito virtual del 30 de diciembre de 2019 y subsanado físicamente el 02 de enero de 2020, Cencosud presenta la información requerida.

### **Resolución emitida por la Comisión de Protección al Consumidor N° 2**

Posteriormente, la Comisión, mediante Resolución Final N° 2503-2019/CC2 del 30 de diciembre de 2019 (en adelante, la Resolución), resolvió:



- Respecto de las cuestiones previas:

**A) Sobre la imputación de cargos**

Señala que, respecto de la tipificación de la presunta conducta infractora consistente en que Alisur habría fabricado el producto denominado “*Lentejas Metro*” de manera insalubre, se le imputó sobre una presunta infracción al artículo 25° del Código; sin embargo, la materia de controversia involucra principalmente a una afectación a la inocuidad de los alimentos, correspondiendo así el efectuar el análisis de la denuncia en función del artículo 30° del Código, dejándose de lado el análisis por presunta infracción al artículo 25° anteriormente mencionado.

**i) Respecto al Reclamo VH00803022**

Señala que, respecto de la imputación que, Cencosud no habría cumplido con atender el reclamo VH00803022 en el plazo establecido y que no habría realizado los análisis al producto denominado “*Lentejas Metro*”, lo cual solicitó a través del reclamo VH00803022.

Considerando que, la no realización de los análisis al producto en cuestión resulta ser una infracción que se subsume en la presunta infracción a la no atención del reclamo VH00803022 dentro del plazo establecido, entonces se analizará la presunta infracción de la siguiente manera: “Presunta infracción al artículo 24° del Código, en tanto, Cencosud y Alisur no habrían cumplido con atender el reclamo VH00803022 dentro del plazo establecido”.

**B) Sobre la improcedencia por falta de legitimidad para obrar pasiva de Alisur respecto a la no realización de los análisis al producto en cuestión.**

Los denunciante señalaron que mediante reclamo VH00803022 solicitaron el análisis del producto en cuestión, sin embargo, no se atendió dicho reclamo.

Considerando que, la solicitud fue realizado por uno de los denunciante ante Cencosud más no ante Alisur, corresponder declarar improcedente por falta de legitimidad para obrar pasiva la denuncia formulada contra Alisur, por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código.

- Resuelve:

1. Declarar infundada la denuncia interpuesta contra Alisur, por presunta infracción al artículo 30° del Código, en tanto no ha quedado acreditado que la denunciada hubiera fabricado el producto en cuestión de manera insalubre.
2. Declarar infundada la denuncia interpuesta contra Cencosud, por presunta infracción al artículo 30° del Código, en tanto no quedó acreditado que la denunciada hubiera puesto a su disposición del producto en cuestión que al ser cocinados habría presentado sabor y olor extraño.
3. Declarar fundada la denuncia contra Cencosud, por presunta infracción al artículo 24° del Código, en mérito al allanamiento efectuado.
4. Sancionar a Cencosud con Amonestación.
5. Ordenar a Cencosud que en el plazo máximo de quince días hábiles de notificada la resolución cumpla con: i) Atender el reclamo VH00803022 y, ii) con el pago de las costas ascendente a S/ 36.00 soles.

Posteriormente, mediante escrito del 28 de enero de 2020, los denunciantes presentaron su recurso de apelación al no encontrarse conforme con la Resolución emitida por la Comisión, siendo concedido mediante Resolución N° 12 del 17 de febrero de 2020.

### **Resolución emitida por la Sala Especializada en Protección al Consumidor**

- ***Sobre las cuestiones previas:***

La Comisión mediante su resolución final, declaró fundada la denuncia interpuesta contra Cencosud por infracción al artículo 24° del Código, dado el allanamiento formulado por la denunciada, sancionándolo con una amonestación, sin embargo, los denunciantes en su recurso de apelación señalaron que debía considerarse que la infracción no había sido subsanada, a la vez, indicaron que la imposición de la amonestación no era razonable al ser la denunciada responsable por lo sucedido, dado que, es el canal de distribución del producto fabricado de manera insalubre, conforme se había demostrado en un informe técnico, sin embargo, la Sala consideró que se determinó la responsabilidad administrativa de la

denunciada con relación a la falta de atención al reclamo interpuesto y se ordenó amonestación, no verificándose que la decisión adoptada por la Comisión afecte la esfera de los denunciantes, siendo incluso la resolución en este extremo congruente con la pretensión de la denuncia, correspondiendo declarar la nulidad parcial de la Resolución N° 12 que concedió el recurso de apelación interpuesto por los denunciantes; y, en consecuencia, declarar improcedente, en parte la apelación en los extremos que cuestionaron la decisión de la primera instancia que determinó la responsabilidad administrativa y sancionó a la denunciada por infracción del artículo 24° del Código, en la medida que no causó un agravio a los denunciantes, pues se había amparado su pretensión.

- ***Sobre los temas de fondo:***

Confirma la resolución emitida por la Comisión, en el extremo que declaró improcedente por falta de legitimidad para obrar pasiva la denuncia interpuesta contra Alisur, por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código, al haberse verificado que la solicitud de análisis al producto en cuestión no fue dirigida a dicho proveedor.

Confirma la resolución emitida por la Comisión, en el extremo que declaró infundada la denuncia interpuesta contra Alisur, por presunta infracción del artículo 30° del Código, al no haberse verificado que el proveedor fabricó el producto en cuestión de manera insalubre.

Confirma la resolución emitida por la Comisión, en el extremo que declaró infundada la denuncia interpuesta contra Cencosud, por presunta infracción del artículo 30° del Código, al no haberse verificado que el producto en cuestión, comercializado en su establecimiento haya presentado un olor y sabor extraño, como consecuencia de una eventual contaminación.

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

Como ya se han mencionado los hechos más relevantes en el capítulo anterior, corresponde advertir cuales son los problemas jurídicos presentes en el procedimiento administrativo de

protección al consumidor, identificando los siguientes:

**¿Correspondía la modificación de la imputación de cargos respecto al artículo 25° al artículo 30° del Código de Protección y Defensa del Consumidor o esto vulnera el derecho de defensa?**

Antes de abordar al desarrollo de la pregunta en cuestión, debemos acudir a los artículos 7° y 65° de la Constitución Política del Perú de 1993, en los siguientes términos:

*“**Artículo 7°** Todos tienen derecho a la protección de su salud, la del medio familiar y la de la comunidad, así como el deber de contribuir a su promoción y defensa. La persona incapacitada para velar por sí misma a causa de una deficiencia física o mental tiene derecho al respeto de su dignidad y a un régimen legal de protección, atención, readaptación y seguridad.*

(...),

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

Asimismo, es importante resaltar la actuación de la Secretaría Técnica ya que como órgano instructor debe direccionar el procedimiento, es más, es quien en base de los principios de verdad material e impulso de oficio va a buscar la realidad de los hechos afirmados en la denuncia y verificar si estos configuran presuntos incumplimientos al Código, esto sin perjuicio a que los denunciados, quienes en principio son los interesados, presenten los medios probatorios que consideren pertinentes.

En el presente caso, la Comisión considera que la correcta tipificación de la infracción es la del artículo 30° que hace referencia a la inocuidad de los alimentos; sin embargo, no hace una correcta distinción con el artículo 25°, y es aquí que se presenta una incongruencia entre los cargos imputados y la resolución emitida.

La Comisión goza de potestad sancionadora, actuando como garante frente a actos que

agravien los derechos de los consumidores; con esto, refiero que la Comisión, en base a los hechos relatados en la denuncia, puede hacer la modificación de los artículos presuntamente infringidos. Asimismo, el TUO de la LPAG en el inciso 4 del artículo 5° respecto al objeto o contenido del acto administrativo, refiere que el contenido debe comprender todas las cuestiones de hecho y derecho planteadas por los administrados.

En el caso en concreto, se advierte que en la denuncia no se establecen cuáles son los derechos infringidos, al menos no de manera expresa, sin perjuicio de ello, es la Secretaría Técnica quien debe analizar e interpretar cual es la finalidad de la denuncia, a fin de no desproteger a los consumidores, teniendo en cuenta que para los casos relacionados a consumidor no se necesita de un profesional en derecho, lo que implica que muchos de los consumidores plasmen denuncias sin un correcto orden de ideas; sin embargo, por tal situación estos no pueden ser desprotegidos, tal y como acontece en el presente expediente.

### **¿Los administrados vulneraron el Principio de Buena Fe Procedimental respecto a la entrega de los análisis del producto en cuestión?**

Esta pregunta se sitúa a raíz de una afirmación que realizan los denunciante y esto es, que los análisis de laboratorio presentados por Alisur se habrían realizado un mes después de haber presentado el reclamo, y que al ser presuntamente una contaminación con Phostoxin, éste se había disipado, razón por la cual dicho análisis que menciona que se encuentran dentro de los límites máximos permitidos no reflejarían la verdad de los hechos. Asimismo, en la presentación de su denuncia solo presentó el primer informe emitido por SENASA en el cual se recomendaba iniciar un Procedimiento Administrativo Sancionador y se señalaba las observaciones realizadas, empero, los denunciante al momento de interponer su denuncia ya contaban con el informe final, el cual recomendó no iniciar el procedimiento ya que se habían subsanado las observaciones.

Con ello, se debe tener en cuenta el concepto de Buena Fe Procedimental establecido

en la Ley N° 27444:

*“La autoridad administrativa, los administrados, sus representantes o abogados y, en general, todos los partícipes del procedimiento, realizan sus respectivos actos procedimentales guiados por el respeto mutuo, la colaboración y la buena fe. La autoridad administrativa no puede actuar contra sus propios actos, salvo los supuestos de revisión de oficio contemplados en la presente Ley.*

*Ninguna regulación del procedimiento administrativo puede interpretarse de modo tal que ampare alguna conducta contra la buena fe procedimental.”*

### **III. POSICIÓN FUNDAMENTADA SOBRE LOS PROBLEMAS JURÍDICOS IDENTIFICADOS**

**¿Correspondía la modificación de la imputación de cargos respecto al artículo 25° al artículo 30° del Código de Protección y Defensa del Consumidor o esto vulnera el derecho de defensa?**

Una vez analizados los términos generales respecto a la imputación de cargos, en el punto anterior, se debe verificar si se vulnera el derecho de defensa ante una modificación de artículos. Al respecto, si bien las denunciadas presentaron sus descargos antes de la resolución de la Comisión (mismo que no cuestiono ya que es el orden de las etapas del procedimiento), es decir, estos no tenían conocimiento respecto al cambio de tipificación, los descargos presentados se desprenden del contenido de la denuncia, lo que quiere decir es que el principal elemento era el desmentir que el producto no fue fabricado de manera insalubre; dicho esto, considero que no se realizó una vulneración a su derecho de defensa ya que si estos no se encontraban de acuerdo con dicha tipificación, éstos podrían interponer recurso de apelación fundamentando que dicha modificación afectó su defensa o pudo solicitar la nulidad de la resolución, lo que sí considero necesario es que la Comisión debió desarrollar de manera más completa las razones del porqué consideraba necesario esta modificación; más aún, si solo se limitó a citar el contenido de los

artículos; por ejemplo, mediante Resolución N°0396-2017/SPC-INDECOPI, se precisó respecto al artículo 25°: “tal dispositivo proscribire la comercialización de productos o servicios, que por su propia naturaleza, puedan tener ciertos riesgos, lo cual no ha ocurrido en caso concreto”. Si bien es cierto, del mismo contenido de los artículos se puede encontrar el punto diferenciador, considero que debió motivar mejor esta modificación al haber existido una incongruencia con la imputación de la Secretaría, lo que implica que ambos tenían distinta interpretación sobre los mismos hechos materia de denuncia.

### **¿Los administrados vulneraron el Principio de Buena Fe Procedimental respecto a la entrega de los análisis del producto en cuestión?**

Corresponde evaluar si los administrados vulneraron dicho principio. Al respecto, es importante tener en cuenta las fechas, siendo que si bien el reclamo se hizo el 03 de setiembre del 2018, y la realización de los análisis por laboratorio CERPER se hicieron en fecha 09 de octubre del 2018; a su vez, se tiene en cuenta que de los mismos medios probatorios presentados por Alisur S.A.C, el producto Phostoxin necesita ventilación para que el producto se termine de desvanecer, resulta muy probable que para el día de los análisis dicho producto ya no contaba con los residuos de tal insecticida; sin embargo, también es importante resaltar que Alisur realizó los análisis en tal fecha debido a la solicitud de SENASA, más no por el reclamo presentado, ya que nunca se hizo el reclamo ante ellos.

Con ello, se evidencia que Alisur no ofreció un análisis tardío con intención de esperar que se termine de disipar el producto, muy por el contrario, decidió llevar las muestras el 30 de setiembre del 2018, 4 días después de la visita inopinada de SENASA, lo que evidencia que actuó con buena fe.

Respecto de Cencosud, este presentó dentro de sus descargos el Informe de análisis N° 391501/19304 del 20 de setiembre de 2018, realizado por el laboratorio SGS del Perú, donde indicaba que el producto en cuestión cumplía con las especificaciones requeridas, y determinó

también que el olor, sabor y aspecto resultaba ser característico y cumplía con las especificaciones, acotar que este análisis fue realizado en el lote correspondiente al producto en cuestión, y que dicho informe se realizó de manera previa al inicio de las diligencias realizadas por SENASA, por lo que, no se acreditó que, en efecto, Cencosud habría puesto a disposición de los denunciantes el producto en cuestión que al ser cocinados habría presentado un sabor y olor extraño. Si bien es cierto, la fecha de estos análisis es de 7 días posteriores de presentado el reclamo, también es importante resaltar que los denunciantes afirmaron que a la presentación del reclamo (8 días después de la compra) el olor y sabor era más intenso, de lo que se desprende que, con la continuidad de los días se agrava más el olor y sabor; por lo cual, a la fecha de realizado el análisis por Cencosud, éste de igual forma debió advertir tal situación.

Finalmente, considero que los administrados actuaron bajo el principio de buena fe procedimental en cuanto la presentación de los análisis se realizaron en un plazo razonable a la presentación de la denuncia.

#### **IV. POSICIÓN FUNDAMENTADA SOBRE LAS RESOLUCIONES EMITIDAS**

- **SOBRE LA RESOLUCIÓN FINAL N° 2503-2019/CC2**

Mediante Resolución Final N° 2503-2019/CC2 del 30 de diciembre de 2019, la Comisión resolvió:

A) Sobre las cuestiones previas

**i) Sobre la Imputación de cargos**

**a. *Respecto de la tipificación de la presunta conducta infractora consistente en que Alisur habría fabricado el producto en cuestión de manera insalubre.***

Considero importante, la verdadera tipificación de la infracción, en tanto la infracción imputada contra Alisur involucra principalmente una afectación a la inocuidad de los alimentos, correspondiendo así efectuar el análisis de la denuncia en función del artículo 30° del Código, dejándose de lado el análisis por presunta infracción al artículo 25° del Código.

**b. *Respecto al Reclamo VH00803022***

Cencosud no habría cumplido con atender el reclamo antes señalado en el plazo establecido



y que no habría realizado los análisis al producto en cuestión, el cual fue solicitado mediante el reclamo mencionado líneas arriba.

Me encuentro de acuerdo con lo resuelto por la Comisión, en tanto, la conducta de no haber realizado los análisis al producto en cuestión resulta ser una infracción subsumida dentro de la infracción a la no atención del reclamo VH00803022 dentro del plazo establecido, entonces se debió haber analizado dentro de la infracción al artículo 24° del Código.

## **II. Respecto a la improcedencia por falta de legitimidad para obrar pasiva de Alisur sobre la no realización de los análisis al producto en cuestión.**

Me encuentro de acuerdo, respecto de lo resuelto por la Comisión, en tanto, el reclamo realizado fue presentado ante el Libro de Reclamaciones de Cencosud más no de Alisur, es por ello que, dentro de este se encuentra la solicitud de realizar un análisis del producto en cuestión, correspondiendo así de manera correcta que se declare improcedente por falta de legitimidad para obrar pasiva la denuncia formulada contra Alisur, por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código.

B) Respecto de los puntos de fondo:

***Declarar infundada la denuncia interpuesta contra Alisur, por presunta infracción al artículo 30° del Código, en tanto no ha quedado acreditado que la denunciada hubiera fabricado el producto en cuestión de manera insalubre.***

Me encuentro de acuerdo con lo resuelto por la Comisión, en tanto, Alisur, de acuerdo a los informes presentados y emitidos por el SENASA, se visualiza que en una primera oportunidad se encontró 10 observaciones; y, a consecuencia de ello, se inició un procedimiento administrativo sancionador en contra de la denunciada; sin embargo, la denunciada subsanó las observaciones encontradas y SENASA recomendó dejar sin efecto la notificación de la

infracción. Por otro lado, respecto de la existencia de *Phostoxin* (fosfina), siendo un insecticida para el control de plagas, SENASA mediante sus resultados de ensayos de residuos de plaguicidas realizados por su entidad y el laboratorio ACQ LABS determinaron que los parámetros se encontraban dentro de los límites máximos permisibles de contaminantes, y por último, respecto de la diligencia que realizó la Municipalidad de La Victoria, determinó que el producto en cuestión pudo presentar un olor no característico en la medida que había estado almacenado mucho tiempo, sin embargo, posteriormente de realizado los análisis determinaron que el color, olor y sabor del producto en cuestión era característico y que los resultados de los análisis realizados se encontraban dentro de los límites máximos permisibles, es así que, los denunciantes tuvieron el poder de acreditar que el producto en cuestión que adquirieron presentaba un olor y sabor extraño que no resultaba inocuo y que afectó su salud; sin embargo, no fue así.

***Declarar infundada la denuncia interpuesta contra Cencosud, por presunta infracción al artículo 30° del Código, en tanto no quedó acreditado que la denunciada hubiera puesto a su disposición del producto en cuestión que al ser cocinados habría presentado sabor y olor extraño.***

Me encuentro de acuerdo con lo resuelto por la Comisión, respecto de Cencosud, dado que se halla en el expediente el Informe de análisis N° 391501/19304 del 20 de septiembre de 2018, realizado por el laboratorio SGS del Perú, donde indicaba que el producto en cuestión cumplía con las especificaciones requeridas, y determinó también que el olor, sabor y aspecto resultaba ser característico y cumplía con las especificaciones, acotar que este análisis fue realizado en el lote correspondiente al producto (Lentejas Metro), y que dicho informe se realizó de manera previa al inicio de las diligencias realizadas por SENASA, por lo que, no se acreditó que en efecto Cencosud habría puesto a disposición de los denunciantes el producto en cuestión que, al ser cocinados habría presentado un sabor y olor extraño.

***Declarar fundada la denuncia contra Cencosud, por presunta infracción al artículo 24° del Código, en mérito al allanamiento efectuado.***

Me encuentro de acuerdo con lo resuelto por la Comisión, dado que, fue la denunciada quien se allanó a la pretensión señalada por los denunciantes, es decir, aceptó el petitorio respecto de la presente imputación, recayendo sobre la denunciada una amonestación, no cabiendo la necesidad que la instancia administrativa correspondiente el evaluar las pruebas presentadas a lo largo del presente procedimiento.

**• SOBRE LA RESOLUCIÓN FINAL N° 0543-2021/SPC-INDECOPI**

La Resolución de la Sala se pronuncia respecto de lo siguiente:

• Sobre las cuestiones previas:

Respecto del recurso de apelación presentado por los denunciantes, mediante el cual cuestionaron la sanción impuesta a Cencosud, por la infracción al artículo 24° del Código, en tanto, señalaron que debía considerarse que la infracción no había sido subsanada, a la vez, indicaron que la imposición de la amonestación no era razonable al ser la denunciada responsable por lo sucedido, dado que, es el canal de distribución del producto fabricado de manera insalubre, conforme se había demostrado en un informe técnico, la Sala consideró que se determinó la responsabilidad administrativa de la denunciada con relación a la falta de atención al reclamo interpuesto y se ordenó una medida correctiva, no verificándose que la decisión adoptada por la Comisión afecte la esfera de los denunciantes, siendo incluso la resolución en este extremo congruente con la pretensión de la denuncia, correspondiendo declarar la nulidad parcial de la Resolución N° 12 que concedió el recurso de apelación interpuesto por los denunciantes; y, en consecuencia, declarar improcedente, en parte la apelación en los extremos que cuestionaron la decisión de la primera instancia que determinó la responsabilidad administrativa.

Sobre este punto, me encuentro de acuerdo con lo resuelto por la Sala, en tanto, el artículo 112.3 del Código de Protección y Defensa del Consumidor señala que, en efecto cuando la denunciada mediante su escrito de descargos presenta su allanamiento a una de las pretensiones, se deberá de aplicar una amonestación, por dicha infracción, y es así que, de acuerdo a lo señalado por las denunciadas, no resulta incongruente más si viable el haber impuesto dicha sanción.

- Sobre los temas de fondo:

***Confirmar la resolución emitida por la Comisión, en el extremo que declaró improcedente por falta de legitimidad para obrar pasiva la denuncia interpuesta contra Alisur, por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código, al haberse verificado que la solicitud de análisis al producto en cuestión no fue dirigida a dicho proveedor.***

Me encuentro de acuerdo, respecto de lo resuelto por la Sala, en tanto, se encuentra en la denuncia el reclamo interpuesto por uno de los denunciantes el 3 de septiembre de 2018 ante Cencosud, manifestando su disconformidad con un producto adquirido en su establecimiento, a la vez señaló que el personal de su representada se comprometió a analizar las muestras del producto, cuyo resultado le sería entregado oportunamente.

A pesar que, también Alisur realizó las pruebas de laboratorio al producto en cuestión, estas fueron desarrolladas como consecuencia de una inspección realizada por el SENASA, más no por una solicitud o reclamo realizado directamente a esta por los denunciantes. Razón por la cual, el único responsable de brindar una respuesta al reclamo presentado fue de Cencosud, en tanto es el único agente económico titular de la obligación.

***Confirmar la resolución emitida por la Comisión, en el extremo que declaró infundada la denuncia interpuesta contra Alisur, por presunta infracción del artículo 30° del Código, al no haberse verificado que el proveedor fabricó el producto en cuestión de manera***

**insalubre.**

Me encuentro de acuerdo con lo resuelto por la Sala, en tanto, no se hallan pruebas que acrediten la responsabilidad de la denunciada, por la presunta infracción al artículo 30° del Código, dado que, de acuerdo a los documentos ofrecidos como medios probatorios se evidencia que estos que se realizaron a razón de una inspección por parte de SENASA en el establecimiento de la denunciada, evidenciándose una serie de observaciones que finalmente, fueron subsanadas, es así que el SENASA decidió archivar el procedimiento sancionador contra la denunciada, además de evidenciarse la falta de evidencia científica sobre la falta de inocuidad. Acotar que, adicionalmente de los análisis de laboratorio realizados no se halla una aparición de algún componente de plaguicida o de algún indicio de contaminación que afecte las propiedades físicas y la inocuidad del mismo.

***Confirmar la resolución emitida por la Comisión, en el extremo que declaró infundada la denuncia interpuesta contra Cencosud, por presunta infracción del artículo 30° del Código, al no haberse verificado que el producto en cuestión, comercializado en su establecimiento haya presentado un olor y sabor extraño, como consecuencia de una eventual contaminación.***

Me encuentro de acuerdo con lo resuelto por la Sala, en tanto, de igual forma como se analizó los medios probatorios presentados por Cencosud, no se halla alguno que demuestre que en efecto el producto en cuestión haya presentado un olor y sabor extraño, como consecuencia de una eventual contaminación.

## V. CONCLUSIONES

- En el presente caso, existe la obligación por parte de las denunciadas de aportar los medios probatorios concernientes a fin de acreditar lo alegado en su denuncia, ya que sin estos no se puede obtener certeza de las imputaciones efectuadas.
- Respecto a la falta de atención al reclamo presentado, en efecto, el reclamo resulta ser un medio por el cual se da de conocimiento al proveedor la incomodidad generada respecto de un producto o servicio adquirido o contratado con este, y que debe de ser respondido en un plazo acorde a la normativa de protección al consumidor y del libro de reclamaciones. No obstante, dentro de lo solicitado por medio de este reclamo resulta ser subsumido, es decir, está dentro de la interposición del reclamo y de lo solicitado por el reclamante o denunciante como es el caso.
- Por otro lado, respecto de los análisis e informes realizados tanto por los denunciantes como el SENASA y la Municipalidad de La Victoria son considerados válidos, ya que, son emitidos, elaborados por personal calificado, que al ser presentado como medio probatorio en el presente caso, son veraces, pudiendo así acreditar la eximición de su responsabilidad.
- Finalmente, la figura del allanamiento, denota que las partes del procedimiento aceptan lo señalado en una denuncia, sea en su totalidad o una de estas o varias, a fin de señalar que lo manifestado en la denuncia, es cierto.

## VI. BIBLIOGRAFÍA

- Constitución Política del Perú de 1993
- Código de Protección y Defensa del Consumidor. Ley 29571 de 2010. 2 de setiembre de 2010 (Perú)
- Código Procesal Civil. Decreto Legislativo 768 de 1992. 4 de marzo de 1992 (Perú).
- Texto único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General aprobado por el Decreto Supremo N° 004-2019-JUS
- Bullard, Alfredo (2011). *¿Es el Consumidor un Idiota? El falso dilema entre el consumidor razonable y el consumidor ordinario, En Ensayos sobre Protección al Consumidor en el Perú*, Fondo Editorial de la UP, Lima-Perú
- Morón Urbina, Juan Carlos (2015). *Comentarios a la Ley de Procedimiento Administrativo General*, Editorial Gaceta Jurídica, Lima –Perú.
- Aldana Ramos, Edwin (2022). *Relaciones de consumo y principios del Derecho del Consumidor en Manual de Derecho de Protección al Consumidor*, Ius Et Veritas, Lima Perú
- Durand Carrión, Julio (2011) *Los Vacíos del Nuevo Código de Protección y Defensa del Consumidor y su repercusión en los derechos del consumidor, perspectivas y efectos en el Derecho Civil*”, Investigación Académica de la Facultad de Derecho de la Universidad San Martín de Porres, Lima-Perú

## VII. ANEXOS



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPÍ

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

RESOLUCIÓN 0543-2021/SPC-INDECOPÍ

EXPEDIENTE 0552-2019/CC2

**PROCEDENCIA :** COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR – SEDE LIMA SUR N° 2  
**PROCEDIMIENTO :** DE PARTE  
**DENUNCIANTES :** [REDACTED]  
**DENUNCIADAS :** ALISUR S.A.C.  
 CENCOSUD RETAIL PERÚ S.A.  
**MATERIAS :** INOCUIDAD  
 IDONEIDAD  
**ACTIVIDAD :** VENTA AL POR MENOR EN COMERCIOS ESPECIALIZADOS CON PREDOMINIO DE LA VENTA DE ALIMENTOS, BEBIDAS O TABACO

**SUMILLA:** Se declara la nulidad parcial de la Resolución 12 del 17 de febrero de 2020, emitida por la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 2, que concedió el recurso de apelación interpuesto por los denunciantes; y, en consecuencia, se declara improcedente, en parte, la apelación en los extremos que cuestionaron la decisión de la primera instancia que determinó la responsabilidad administrativa y sancionó a Cencosud por infracción del artículo 24° del Código de Protección y Defensa del Consumidor. Ello, en la medida que esta decisión no causó un agravio a los denunciantes, pues se había amparado su pretensión.

Se confirma la resolución apelada en el extremo que declaró improcedente por falta de legitimidad para obrar pasiva la denuncia interpuesta por los señores [REDACTED] contra Alisur S.A.C., por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haberse verificado que la solicitud de análisis al producto denominado “Lentejas Metro” no fue dirigida a dicho proveedor.

Se confirma la resolución apelada en el extremo que declaró infundada la denuncia interpuesta por los señores [REDACTED] y [REDACTED] contra Alisur S.A.C., por presunta infracción del artículo 30° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al no haberse verificado que el proveedor fabricó el producto “Lentejas Metro” de manera insalubre.

Finalmente, se confirma la resolución apelada en el extremo que declaró infundada la denuncia interpuesta por los señores A [REDACTED] [REDACTED] contra Cencosud Retail Perú S.A., por presunta infracción del artículo 30° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al no haberse verificado que el producto “Lentejas Metro”





**comercializado en su establecimiento haya presentado un olor y sabor extraño, como consecuencia de una eventual contaminación.**

Lima, 10 de marzo de 2021

## ANTECEDENTES

1. Mediante escrito del 29 de abril de 2019, el señor [REDACTED] (en adelante, el señor Romero) y la señora [REDACTED] (en adelante, la señora Machuca) denunciaron a Alisur S.A.C. (en adelante, Alisur) y Cencosud Retail Perú S.A. (en adelante, Cencosud) por presuntas infracciones de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código), señalando lo siguiente:
  - (i) El 26 de agosto de 2018, acudieron al establecimiento denominado "Metro" ubicado en avenida Canadá 1110, distrito de La Victoria, Lima, con la finalidad de realizar compras para su hogar, adquiriendo, entre otras cosas, el producto de marca "Lentejas Metro", conforme se podía acreditar del comprobante de pago aportado al expediente;
  - (ii) como era costumbre, al momento de llegar a su domicilio pusieron la menestras en sus respectivos frascos. Al día siguiente, se procedió a cocinar el producto antes mencionado, pudiendo percibir que éste tenía un olor y sabor extraño, similar al de un producto químico, insecticida o algo similar, razón por la que procedieron a desechar el producto;
  - (iii) el 3 de septiembre de 2018, se intentó nuevamente cocinar con el mismo producto, advirtiendo un olor y sabor más intenso que en la anterior oportunidad. Ante dicha circunstancia, el señor Romero acudió al establecimiento comercial para realizar su reclamo y solicitar la devolución del valor del producto, ya que éste tenía un sabor y olor no característico;
  - (iv) el señor Romero fue atendido por varias personas a quienes se les solicitó que realicen las pruebas correspondientes con el producto crudo y cocinado, dejándoles una muestra de cada uno. Ante dicha solicitud, el personal del establecimiento ofreció enviar un resultado, lo cual no fue cumplido;
  - (v) únicamente fue notificado con una carta respondida de forma extemporánea, señalándole que se había realizado un análisis del producto y no se había encontrado algún tipo de hallazgo; sin embargo, la comunicación no contaba con sustento alguno. Asimismo, también le manifestaron que en el local de Alisur, empresa proveedora del producto, no se identificó algún tipo de contaminación, verificándose un uso controlado de sus componentes químicos;
  - (vi) de manera paralela, el 5 de septiembre de 2018, se dirigieron al Servicio Nacional de Sanidad Agraria del Perú (Senasa) para denunciar lo

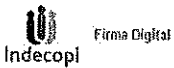
 Firma Digital  
Indecopi  
Firmado digitalmente por  
ESPINOZA ESPINOZA Juan  
Alejandro FAU 20133840533 soft  
Motivo: Doy V° B°  
Fecha: 12.03.2021 19:00:58 -05:00

005509



acontecido. Así, en el mes de enero de 2019, Senasa le envió la Carta 004-2019-MINAGRI-SENASA-DIAIA, en la cual le explicaba que, luego de una inspección efectuada, se pudieron observar una serie de incumplimientos en el establecimiento de Alisur, según constaba en los respectivos documentos sustentatorios;

- (vii) entre los puntos observados podían destacarse los siguientes: (a) la recepción de materia prima fuera del establecimiento (vía pública); (b) almacenamiento de producto terminado en el patio de maniobra; (c) la etapa de fumigación de materia prima con "phostoxin" se realizaba en el patio de maniobra, donde a su vez se encontraba almacenada materia prima y producto terminado; y, (d) se evidenciaban grietas en la tolva de descarga de materia prima y en las áreas de proceso;
- (viii) el componente denominado "phostoxin" era una sustancia tóxica, la cual pudo haber penetrado los empaques del producto, ya que los mismos tampoco se encontraban debidamente almacenados;
- (ix) si bien se observaba el resultado de una prueba de laboratorio por parte de Senasa, debía observarse que la misma se había efectuado el 30 de septiembre de 2018, es decir, casi un mes después de la interposición de su queja, razón por la que dicha prueba carecía de veracidad al no tomarse en cuenta la volatilidad del producto;
- (x) otra observación que se había detectado estaba relacionado con el hecho que Alisur no había culminado con la recolecta del producto no conforme, siendo ello sumamente riesgoso, pues se estaba ofreciendo en el mercado un producto que atentaba contra la vida y salud de los consumidores; y,
- (xi) pese a que de manera posterior Alisur subsanó las observaciones verificadas, ello no lo eximía de la culpa por el perjuicio ocasionado, siendo claro que en un momento incumplió con sus obligaciones. Asimismo, se determinó que el olor del producto se debía a que el mismo correspondía a una cosecha antigua, siendo ello responsabilidad de Alisur y Cencosud.



Firma Digital

Firmado digitalmente por ESPINOZA ESPINOZA, Juan Alejandro FAU 20133840533 eoft Motivo: Doy V° B° Fecha: 12.03.2021 19:01:16 -05:00

2. El 10 de junio de 2019, Alisur formuló sus descargos manifestando, entre otros, los siguientes argumentos:

- (i) Los informes referidos por los denunciantes fueron emitidos durante la tramitación de un procedimiento administrativo, previo a que su representada formulara sus descargos. Una vez que ello se efectuó, Senasa emitió la Resolución Directoral 0052-2019-MINAGRI-SENASA-DELYC del 11 de marzo de 2019, en la que se evidenció que los resultados de la pruebas de sus productos se encontraban dentro de los límites máximos permisibles de contaminantes, por lo que no existía una infracción que atente contra la inocuidad del producto "lenteja", recomendándose el archivo del procedimiento;



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 0543-2021/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0552-2019/CC2

- (ii) de la propia declaración de los denunciados se podía colegir lo siguiente:
  - (a) las lentejas adquiridas fueron guardadas dentro de un frasco ubicado dentro de una despensa; y, (b) una vez abierto el empaque de lentejas, y antes de ser preparadas por segunda vez, estas permanecieron ocho (8) días en el mismo frasco y despensa;
- (iii) todos sus empaques contaban con una recomendación consistente en que a fin de conservar el producto, debían mantenerlo en un lugar limpio, fresco y ventilado; sin embargo, conforme la propia declaración de los denunciados, estas recomendaciones no fueron cumplidas, siendo éste otro factor que debía ser valorado por la Autoridad;
- (iv) su representada, como empresa responsable, monitoreaba todas las actividades de fumigación mediante su Departamento de Calidad. El servicio de fumigación era de alto riesgo, por lo que era tercerizado con la empresa Salubridad Saneamiento Ambiental y Servicios S.A.C., la cual contaba con la respectiva autorización del Ministerio de Salud para este tipo de actividades;
- (v) el producto "phostoxin" usado para el control de los insectos no producía reacciones químicas con las mercaderías tratadas, así como tampoco alteraba el sabor, la calidad de los productos ni el poder germinativo de las semillas, ni dejaba residuos ni un olor extraño;
- (vi) aclaró que si bien el día de la inspección la materia prima fue descargada en la vía pública, ello no significaba que se ponía en riesgo la inocuidad del producto, pues, antes de la recepción de la materia prima, el Departamento de Calidad realizaba una evaluación físico-sensorial de todos los lotes con la finalidad de determinar la aceptación o rechazo del producto;
- (vii) su almacén contaba con una "zona provisional de producto terminado" en el patio de maniobras de productos terminados a despachar de forma diaria, cuestión que bajo ningún punto de vista significaba la concurrencia de contaminación o falta de inocuidad;
- (viii) con relación a la existencia de grietas en la tolva de descarga de materia prima, debía precisarse que esta área tenía por finalidad el abastecimiento de la línea de proceso con el lote de materia prima, por lo que estaba libre de residuos de "phostoxin", que, además, ya se había acreditado que era un producto que carecía de toda residualidad en las mercaderías tratadas;
- (ix) sobre las grietas en las áreas de proceso, debía aclararse que los pisos eran de cemento pulido, sin perjuicio de lo cual ocasionalmente podían presentarse grietas como consecuencia de las actividades diarias, como, por ejemplo, el traslado del montacarga u otro medio de transporte que tenían todas las plantas de proceso. Esta observación fue subsanada inmediatamente después de la inspección de Senasa;
- (x) con relación a la falta de veracidad de las pruebas de laboratorio, correspondía señalar que el producto era importado de Estados Unidos

 Firma Digital  
Indecopi

Firmado digitalmente por  
ESPIÑOZA ESPINOZA Juan  
Alejandro FAU 20133840533 soh  
Motivo: Doy V° B°  
Fecha: 12.03.2021 19:01:30 -05:00



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 0543-2021/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0552-2019/CC2

- con un informe de pesticidas, lo cual acreditaba que, en efecto, el producto estaba libre de residuos de pesticidas. Posteriormente, al ingresar a su almacén, el Departamento de Calidad tomaba una muestra del producto, ello con la finalidad de determinar la calidad de la materia prima y si se encontraba apta para pasar a la planta de procesamiento;
- (xi) una vez que la materia prima cumplía con todos los requisitos de calidad, el producto era procesado, embolsado y distribuido a los clientes. Ello significaba que, previo al informe realizado por el laboratorio, el producto había pasado por diversos análisis con su representada; en este caso se utilizó a un laboratorio dirimente, siendo los resultados satisfactorios;
  - (xii) el producto fue fumigado el 11 de julio de 2018, y se destapó de fumigación el 16 de julio del mismo año; dejándose ventilar por un periodo de seis (6) horas, tal como lo recomendaba la ficha técnica del producto. De esta forma, a la fecha de su distribución –agosto del 2018–, el producto salió al establecimiento “Metro” libre de olores y sabores extraños; y,
  - (xiii) si bien fueron informados del reclamo de uno de los consumidores por el presunto olor “no característico” del producto; lo cierto era que en ningún momento se alertó sobre posibles enfermedades ni reacciones alérgicas a los consumidores. Sin perjuicio de ello, de forma inmediata y voluntaria, se decidió preventivamente retirar el lote de lenteja del mercado y solicitar a un laboratorio que realice los análisis respectivos, el cual determinó que se encontraba dentro de los estándares normales, sin presentar contaminación, y, por ende, se trataba de un producto inocuo que cumplía con las normas sobre vigilancia y control sanitario de alimentos.

3. El 27 de junio de 2019, Cencosud formuló sus descargos señalando los siguientes argumentos:

- (i) Los denunciantes no habían presentado prueba alguna que acreditara lo manifestado, esto era, que se había puesto a disposición un producto fabricado de manera insalubre, con olor y sabor no característico o extraño;
- (ii) conforme se apreciaba en el Análisis N° 391501/19304 emitido por SGS del Perú S.A.C., el producto cuestionado cumplía con las especificaciones requeridas, recalándose que el olor, sabor y aspecto del mismo era el característico;
- (iii) las observaciones advertidas por Senasa no hacían alusión alguna a la presencia de pesticidas u otros químicos en los productos de Alisur, así como tampoco se hizo referencia al lote que se puso en venta dentro de su establecimiento;
- (iv) debía valorarse el Informe 001-2019-MINIGRI-SENASA-DELYC-AIAIA-HPISFIL, mediante el cual se resolvió que no hubo infracción alguna por parte de Alisur, al haberse constatado que el producto denominado



Firma Digital

Firmado digitalmente por  
ESPINOZA ESPINOZA Juan  
Alejandro FAU 20133840633 soft  
Móvil: Doy V° B°  
Fecha: 12.03.2021 19:01:50 -05:00



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 0643-2021/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0662-2019/CC2

“Lentejas Metro” no infringía las normas de inocuidad, basándose ello en evidencia científica;

- (v) formuló su allanamiento respecto de la falta de atención del reclamo interpuesto por los denunciantes; y,
- (vi) no existía obligación legal que exigiera que su representada debía efectuar análisis de la totalidad de los productos que comercializaba. Pese a ello, a solicitud de los consumidores, se efectuó un análisis al producto denominado “Lentejas Metro”, cuyo resultado arrojó que el referido alimento era inocuo para el consumo humano, y, además presentaba las características idóneas de este tipo de productos.

4. Mediante Resolución 2503-2019/CC2 del 30 de diciembre de 2019, la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 2 (en adelante, la Comisión), emitió el siguiente pronunciamiento:

- (i) Declaró improcedente por falta de legitimidad para obrar pasiva la denuncia interpuesta contra Alisur por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código, al haberse verificado que la solicitud de análisis al producto denominado “Lentejas Metro” no fue dirigido a dicho proveedor;
- (ii) declaró infundada la denuncia interpuesta contra Alisur por presunta infracción del artículo 30° del Código, al no haberse verificado que el proveedor fabricó el producto “Lentejas Metro” de manera insalubre;
- (iii) declaró infundada la denuncia interpuesta contra Cencosud por presunta infracción del artículo 30° del Código, al no haberse verificado que dicho proveedor puso a disposición un producto que presentaba un sabor y olor extraño;
- (iv) declaró fundada la denuncia interpuesta contra Cencosud por infracción del artículo 24° del Código, en virtud del allanamiento formulado por dicho proveedor; sancionándolo con una amonestación;
- (v) ordenó a Cencosud, en calidad de medida correctiva que, en un plazo de quince (15) días hábiles contado a partir del día hábil siguiente de notificada la referida resolución, cumpla con atender el reclamo interpuesto por el consumidor;
- (vi) condenó a Cencosud al pago de las costas del procedimiento; y,
- (vii) dispuso la inscripción de Cencosud en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.

5. El 28 de enero de 2020, los denunciantes apelaron la Resolución 2503-2019/CC2 ante la Sala Especializada en Protección al Consumidor (en adelante, la Sala) manifestando los siguientes argumentos:

- (i) En la resolución apelada, la Comisión otorgó a Cencosud un plazo de quince (15) días para subsanar la conducta en la que se determinó su

 Firma Digital

Firmado digitalmente por  
ESPIÑOZA ESPINOZA Juan  
Alejandro FAU 20133840533 soft  
Móvil: Doy V° B°  
Fecha: 12.03.2021 19:02:02 -05:00



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 0543-2021/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0552-2019/CC2

responsabilidad; sin embargo, dicha empresa había hecho caso omiso a este mandato;

- (ii) no se comprendía la razón por la que su denuncia se declaró improcedente por legitimidad para obrar pasiva, cuando la declaración de esta figura correspondía que sea determinada respecto de los denunciados. Además, debía señalarse que estas empresas habían tenido la oportunidad de pronunciarse y/o defenderse de las acusaciones, salvo Cencosud que se había allanado.
- (iii) del mismo modo, debía valorarse que Cencosud no asistió a la etapa conciliadora debiéndose considerarse ello como una falta y reconocerse que no obró de buena fe;
- (iv) con relación a haber declarado infundada la denuncia contra Alisur, era falso que no se haya acreditado insalubridad del producto, cuando en la misma resolución se habían insertado fragmentos del informe del Senasa, donde se había demostrado ello, e incluso se recomendó sancionar al referido proveedor;
- (v) Alisur incumplió con la normativa sectorial al evidenciarse que la etapa de fumigación de materia prima con "phostoxin" se realizaba en el patio de maniobra, donde a su vez se encontraba almacenada la materia prima y el producto terminado, incumpliendo con ello el Plan HACCP, donde se indicaba que la fumigación debía realizarse en un ambiente cerrado. Además, se encontró que la malla que cubría el techo no era contra insectos;
- (vi) Alisur incumplió con sus obligaciones al evidenciarse grietas en la tolva del vehículo de descarga de materia prima, así como tampoco se encontraba identificada el área de productos no conformes y/o descarte. Finalmente se encontraron grietas en el área de proceso, incumpliendo con el manual BPM, en el cual indicaba que se debía contar con pisos de cemento pulido;
- (vii) con relación a haber declarado infundada la denuncia contra Cencosud, debía indicarse que dicha decisión no resultaba congruente puesto que había acreditado mediante el comprobante de pago la adquisición del producto, así como también se efectuó la devolución del mismo. Asimismo, la Sala en anteriores pronunciamientos, había señalado que el sistema de protección al consumidor se encontraba dirigido a otorgar tutela en los supuestos que exista una relación de consumo e incluso en las etapas precontractuales y servicios postventa;
- (viii) Cencosud no había cumplido con realizar los análisis previos a la puesta de disposición del producto en el mercado, siendo que ello recién fue realizado un mes después de efectuada la denuncia;
- (ix) si bien Senasa resolvió el archivamiento del procedimiento administrativo; lo cierto era que no se había desvirtuado que Alisur puso en venta el producto "Lentejas Metro" contaminado, lo cual puso en peligro a los denunciantes y su entorno familiar;

 Firma Digital  
Indecopi

 Firmado digitalmente por  
 ESPINOZA ESPINOZA JUAN  
 Atejandro FAU 20133840533 soft  
 Motivo: Doy V° B°  
 Fecha: 12.03.2021 19:02:12 -05:00



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 0543-2021/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0552-2019/CC2

- (x) con relación a la conducta imputada por transgresión del artículo 24° del Código, debía considerarse que la infracción no había sido subsanada; y,
- (xi) la imposición de una amonestación no era razonable al ser Cencosud responsable por lo sucedido, siendo dicha empresa el canal de distribución del producto fabricado de manera insalubre, conforme se había demostrado en un informe técnico.

## ANÁLISIS

### Cuestión previa: sobre el recurso de apelación interpuesto por los denunciantes

6. De manera preliminar a la evaluación de los puntos controvertidos en esta instancia, corresponde a la Sala determinar aquellos aspectos que resultan pasibles de ser impugnados por la apelante en este procedimiento.
7. El numeral 1 del artículo 217° del Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por el Decreto Supremo 004-2019-JUS (en adelante, TUO de la LPAG) señala que procede la contradicción en vía administrativa frente a un acto que viola, desconoce o lesiona un derecho o interés legítimo<sup>1</sup>.
8. Con relación a la apelación, este mismo artículo establece que solo son impugnables los actos definitivos que ponen fin a la instancia y los actos de trámite que determinen el procedimiento o produzcan indefensión<sup>2</sup>. Por su parte, el artículo 220° de la misma ley, señala que el recurso de apelación se interpondrá cuando la impugnación se sustente en diferente interpretación de las pruebas producidas o cuando se trate de cuestiones de puro derecho debiendo dirigirse a la misma autoridad que expidió el acto para que eleve lo actuado al superior jerárquico<sup>3</sup>.



Firma Digital

Firmado digitalmente por  
ESPINOZA ESPINOZA Juan  
Alejandro FAU 20133840533 soft  
Módulo: Doy V° B°  
Fecha: 12.03.2021 19:02:22 -05:00

- <sup>1</sup> **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. APROBADO POR DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 217°.- Facultad de contradicción.**  
217.1 Conforme a lo señalado en el Artículo 118, frente a un acto administrativo que se supone viola, desconoce o lesiona un derecho o Interés legítimo, procede su contradicción en la vía administrativa mediante los recursos administrativos señalados en el artículo siguiente, iniciándose el correspondiente procedimiento recursivo.
- <sup>2</sup> **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. APROBADO POR DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 217°.- Facultad de contradicción.**  
(...)  
217.2. Sólo son impugnables los actos definitivos que ponen fin a la instancia y los actos de trámite que determinen la imposibilidad de continuar el procedimiento o produzcan indefensión. La contradicción a los restantes actos de trámite deberá alegarse por los interesados para su consideración en el acto que ponga fin al procedimiento y podrán impugnarse con el recurso administrativo que, en su caso, se interponga contra el acto definitivo.
- <sup>3</sup> **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. APROBADO POR DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 220°.- Recurso de apelación**  
El recurso de apelación se interpondrá cuando la impugnación se sustente en diferente interpretación de las pruebas producidas o cuando se trate de cuestiones de puro derecho, debiendo dirigirse a la misma autoridad que expidió el acto que se impugna para que eleve lo actuado al superior jerárquico.

000512



9. En el régimen general de los recursos impugnativos previsto en dicha norma, se contempla el requisito del interés legítimo para habilitar a los administrados a impugnar. En esa línea, el artículo 107° del Código, establece que tanto el consumidor constituido como parte como el tercero legitimado pueden participar en el procedimiento e interponer los recursos contra la resolución que deniegue el inicio del procedimiento y contra cualquier otra resolución impugnabile que les produzca agravio<sup>4</sup>.
10. Así, conforme a lo señalado precedentemente, la presunta afectación de un derecho o interés legítimo del administrado, constituye el sustento para la revisión de la resolución impugnada y la eventual expedición de un nuevo pronunciamiento de la autoridad competente, ya sea acogiendo o denegando lo expuesto por el administrado en su recurso.
11. De acuerdo a lo anterior, una exigencia para la procedencia de un recurso es que el acto que se impugna cause agravio al administrado o al tercero legitimado que interpone la apelación. De no cumplirse con este requisito el recurso deberá ser declarado improcedente por el superior jerárquico<sup>5</sup>.
12. En el presente caso, la Comisión declaró fundada la denuncia interpuesta contra Cencosud por infracción del artículo 24° del Código, en virtud del allanamiento formulado por dicho proveedor; sancionándolo con una amonestación.
13. Por su parte, en su recurso de apelación, los denunciantes señalaron que sobre la conducta imputada por transgresión del artículo 24° del Código, debía considerarse que la infracción no había sido subsanada. Del mismo modo, agregaron que la imposición de una amonestación no era razonable al ser Cencosud responsable por lo sucedido, siendo dicha empresa el canal de distribución del producto fabricado de manera insalubre, conforme se había demostrado en un informe técnico.

 Firma Digital  
 Indecopi  
 INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL  
 Firmado digitalmente por  
 ESPINOZA ESPINOZA Juan  
 Alejandro FAU 20133840533 soft  
 Motivo: Day V° B°  
 Fecha: 12.03.2021 19:02:34 -05:00

<sup>4</sup> **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 107°.- Postulación del proceso.** Los procedimientos administrativos para conocer las presuntas infracciones a las disposiciones contenidas en el presente Código se inician de oficio, bien por propia iniciativa de la autoridad, por denuncia del consumidor afectado o del que potencialmente pudiera verse afectado, o por una asociación de consumidores en representación de sus asociados o poderdantes o en defensa de intereses colectivos o difusos de los consumidores. En este último caso, la asociación de consumidores actúa como tercero legitimado sin gozar de las facultades para disponer derechos de los consumidores afectados, salvo de sus asociados o de las personas que le hayan otorgado poder para tal efecto. Tanto el consumidor constituido como parte como el tercero legitimado pueden participar en el procedimiento e interponer los recursos contra la resolución que deniegue el inicio del procedimiento y contra cualquier otra resolución impugnabile que les produzca agravio. El procedimiento administrativo en materia de protección al consumidor se inicia con la notificación de la imputación de cargos al posible infractor.

<sup>5</sup> **CÓDIGO PROCESAL CIVIL. Artículo 367°.- Admisibilidad e Improcedencia.-** (...) La apelación o adhesión que no acompañen el recibo de la tasa, se interpongan fuera de plazo, que no tengan fundamento o no precisen agravio, serán de plano declaradas inadmisibles o improcedentes, según sea el caso. (...) El superior también puede declarar inadmisibile o improcedente la apelación, si advierte que no se han cumplido los requisitos para su concesión. En este caso, además, declarará nulo el concesorio.





14. Sobre el particular, esta Sala advierte que dicho extremo (artículo 24° del Código) resultó favorable a los denunciados, pues, concretamente, se determinó la responsabilidad administrativa de Cencosud con relación a la falta de atención del reclamo interpuesto en su contra y se ordenó una medida correctiva. De esta forma, no se verifica que la decisión adoptada por la primera instancia afecte la esfera de los denunciados, siendo incluso la resolución en este extremo congruente con la pretensión de la denuncia.
15. Una similar lógica aplica para el cuestionamiento a la sanción impuesta a Cencosud, puesto que, conforme al criterio sostenido por la Sala en reiterada jurisprudencia<sup>6</sup>, la multa, como sanción administrativa, persigue una finalidad pública por parte del Estado que es desincentivar conductas ilícitas, razón por la cual no admite como motivación posible un afán retributivo a favor del particular denunciante. En tal sentido, es la propia Administración Pública la encargada de establecer la procedencia y naturaleza de la sanción a imponer, así como la cuantía de ser el caso, de modo tal que cumpla con los fines públicos antes citados.
16. En tanto que la determinación de la magnitud de una infracción es un presupuesto para la aplicación de la potestad punitiva del Estado, la cual responde a la defensa y tutela del interés público asignada exclusivamente a la Administración, los denunciados carecen de legitimidad para cuestionar la multa impuesta por la autoridad, a su contraparte.
17. Bajo dicha premisa, los denunciados, en su calidad de administrados, no ven afectada su pretensión particular con la graduación efectuada por la Autoridad Administrativa, toda vez que dicho análisis está enmarcado dentro de su facultad sancionatoria, la cual guarda una finalidad des-incentivadora, razón por la cual no resulta posible identificar algún tipo de agravio respecto del extremo cuestionado.
18. Bajo los fundamentos expuestos, corresponde declarar la nulidad parcial de la Resolución 12 que concedió el recurso de apelación interpuesto por los denunciados; y, en consecuencia, declarar improcedente, en parte, la apelación en los extremos que cuestionaron la decisión de la primera instancia que determinó la responsabilidad administrativa y sancionó a Cencosud por infracción del artículo 24° del Código. Ello, en la medida que esta decisión no causó un agravio a los denunciados, pues se había amparado su pretensión.
19. Por tanto, ha quedado firme el pronunciamiento de la Comisión que declaró fundada la denuncia contra Cencosud por infracción del artículo 24° del Código, así como la sanción impuesta, la medida correctiva ordenada, el pago

<sup>6</sup> Ver Resolución 1596-2017/SPC-INDECOPI del 2 de mayo de 2017.



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 0543-2021/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0552-2019/CC2

de las costas y la inscripción de dicho proveedor en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.

20. Finalmente, con relación al presunto incumplimiento de la medida correctiva ordenada por la Comisión en este extremo, corresponde señalar a los administrados que tienen la posibilidad de informar sobre ello al órgano funcional que ordenó dicho mandato para, de ser el caso, proceda a imponer las medidas coercitivas respectivas, en conformidad con el artículo 117° del Código<sup>7</sup>.

### Sobre el deber de idoneidad

21. El artículo 18° del Código define a la idoneidad de los productos y servicios como la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso<sup>8</sup>. La idoneidad es evaluada en función a la propia naturaleza del producto o servicio y a su aptitud para satisfacer la finalidad para la cual ha sido puesto en el mercado. A su vez, el artículo 19° del Código indica que el proveedor responde por la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos<sup>9</sup>.
22. El supuesto de responsabilidad administrativa en la actuación del proveedor, como se puede apreciar, impone a este la carga procesal de sustentar y acreditar que no es responsable por la falta de idoneidad del bien colocado en



Firmado digitalmente por  
ESPINOZA ESPINOZA Juan  
Alejandro FAU 20133840533 soft  
Motivo: Day V° B°  
Fecha: 12.03.2021 19:03:03 -05:00

<sup>7</sup> 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.

<sup>8</sup> LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 18°.- Idoneidad. Se entiende por idoneidad la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida, las condiciones y circunstancias de la transacción, las características y naturaleza del producto o servicio, el precio, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso.

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

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

<sup>9</sup> 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.



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 0543-2021/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0552-2019/CC2

el mercado o el servicio prestado, sea porque actuó cumpliendo con la diligencia debida o porque pudo acreditar la existencia de hechos ajenos que lo eximen de la responsabilidad.

23. Por otro lado, en el marco de los procedimientos administrativos, el artículo 116° del TUO de la LPAG, establece que cualquier administrado tiene el derecho a presentarse ante la autoridad administrativa para solicitar la satisfacción de su interés legítimo, obtener la declaración o reconocimiento de un derecho<sup>10</sup>.
24. Los presupuestos procesales constituyen elementos indispensables que permiten a la autoridad administrativa dictar un pronunciamiento válido sobre el fondo de la controversia. Como señala la doctrina procesal, los presupuestos procesales son la competencia del juez, la capacidad de las partes, las formas esenciales del procedimiento, el interés para obrar y la legitimidad para obrar.
25. La legitimidad para obrar (activa o pasiva), según doctrina, es la cualidad que corresponde a los sujetos de la relación jurídica sustancial, cuando esta última sea deducida en juicio, para ser parte en la relación jurídica procesal que se forme, pues solo cuando estas personas figuren como partes del proceso, la pretensión podrá ser examinada en cuanto al fondo. De este modo, la autoridad resolverá el fondo de la cuestión denunciada siempre que haya identidad entre los sujetos intervinientes en los hechos analizados y los sujetos intervinientes en el procedimiento.
26. En este orden de ideas, un requisito de procedencia de la denuncia ante el Indecopi en materia de protección al consumidor es la legitimidad para obrar, conforme al artículo 427° del Código Procesal Civil<sup>11</sup>, norma de aplicación supletoria al presente procedimiento.
27. En el presente extremo, la Comisión declaró improcedente por falta de legitimidad para obrar pasiva la denuncia interpuesta contra Alisur, por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código, al haberse verificado que la solicitud de análisis al producto denominado "Lentejas Metro" no fue dirigido a dicho proveedor.

Firma Digital  
Indecopi

Firmado digitalmente por  
ESPINOZA ESPINOZA Juan  
Alejandro FAU 20133840533 soft  
Motivo: Doy V° B°  
Fecha: 12.03.2021 19:03:14 -05:00

<sup>10</sup> TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. APROBADO POR DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 118°. - Solicitud en interés particular del administrado. Cualquier administrado con capacidad jurídica tiene derecho a presentarse personalmente o hacerse representar ante la autoridad administrativa, para solicitar por escrito la satisfacción de su interés legítimo, obtener la declaración, el reconocimiento u otorgamiento de un derecho, la constancia de un hecho, ejercer una facultad o formular legítima oposición.

<sup>11</sup> CÓDIGO PROCESAL CIVIL. Artículo 427°. - El Juez declarará improcedente la demanda cuando:  
1. El demandante carezca evidentemente de legitimidad para obrar.  
(...).

000514



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 0543-2021/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0552-2019/CC2

- 28. Por su parte, los denunciante alegaron que no se comprendía la razón por la que se declaró improcedente su denuncia por legitimidad para obrar pasiva, cuando la declaración de esta figura correspondía que sea determinada respecto de los denunciados. Además, debía señalarse que estas empresas habían tenido la oportunidad de pronunciarse y/o defenderse de las acusaciones, salvo Cencosud que se había allanado.
- 29. Sobre el particular, de una lectura de la denuncia y de los medios probatorios aportados al expediente, la Sala aprecia que el 3 de septiembre de 2018, el señor Romero interpuso un reclamo ante Cencosud poniéndole en manifiesto su disconformidad con un producto adquirido en su establecimiento; así como también dejó constancia de que personal del referido proveedor se comprometió a analizar las muestras del producto, cuyo resultado le sería entregado oportunamente<sup>12</sup>.
- 30. Aun cuando también se realizaron muestras de laboratorio otorgadas por Alisur; lo cierto es que las mismas se desarrollaron como consecuencia de una inspección llevada a cabo por Senasa, mas no por algún tipo de requerimiento o reclamo efectuado de manera directa por los denunciante.
- 31. En atención a lo observado, esta Sala considera que la comunicación y ofrecimiento alegado en el escrito de denuncia únicamente guarda un vínculo de causalidad con Cencosud, siendo este el agente económico titular de la obligación de atender congruentemente dicho pedido.
- 32. Por lo tanto, corresponde confirmar la resolución apelada en el extremo que declaró improcedente la denuncia interpuesta contra Alisur, por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código, al haberse verificado que la solicitud de análisis al producto denominado "Lentejas Metro" no fue dirigido a dicho proveedor.

Sobre el deber de inocuidad

- 33. El artículo 30° del Código<sup>13</sup>, reconoce el derecho de los consumidores a consumir alimentos inocuos, señalando, además, que los proveedores son responsables de la inocuidad de los alimentos que ofrecen en el mercado, de conformidad con la legislación sanitaria.



Firmado digitalmente por  
ESPINOZA ESPINOZA Juan  
Alejandro FAU 20133840533 soft  
Motivo: Dov V\* B\*  
Fecha: 12.03.2021 19:03:28 -05:00

<sup>12</sup> Ver foja 66 del expediente.

<sup>13</sup> LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN 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.



34. Debe precisarse que el deber de inocuidad de un alimento implica que su preparación debe ser apta para el consumo humano, guardando dicho concepto una estrecha relación con el efecto nocivo que éste pueda producir en los consumidores<sup>14</sup>. En ese sentido, para la configuración de una infracción de este deber, no necesariamente debe acreditarse la afectación particular por la ingesta de un alimento, sino que deberá determinarse el rasgo de nocividad que éste posee ante un potencial consumo por parte de un administrado.
35. A mayor abundamiento, en un anterior pronunciamiento<sup>15</sup>, esta Sala estableció que el deber de inocuidad de un alimento implica que su preparación debe ser apta para el consumo humano, guardando dicho concepto una estrecha relación con el efecto nocivo que éste pueda producir en los consumidores<sup>16</sup>. En ese sentido, para la configuración de una infracción de este deber, no necesariamente debe acreditarse la afectación particular por la ingesta de un alimento, sino que deberá determinarse el rasgo de nocividad que éste posee ante un potencial consumo por parte de un administrado. Por ejemplo, aquellos casos consistentes en la presencia de un elemento extraño, corresponderá acreditar la nocividad de éste, sin necesidad de comprobar la afectación causada particularmente en el consumidor.
36. Dicho supuesto de responsabilidad administrativa en la actuación del proveedor impone a este la carga procesal de sustentar y acreditar que no es responsable por la falta de inocuidad del bien colocado en el mercado, sea porque actuó cumpliendo con las normas debidas o porque pudo acreditar la existencia de hechos ajenos que lo eximen de responsabilidad. Así, corresponderá al consumidor acreditar la existencia de un defecto en el producto o servicio vendido, luego de lo cual el proveedor deberá acreditar que



Firma Digital

Firmado digitalmente por  
ESPINOZA ESPINOZA Juan  
Alejandro FAU 20133840533 soft  
Moivo: Doy V° B°  
Fecha: 12.03.2021 19:03:52 -05:00

<sup>14</sup> **DECRETO LEGISLATIVO 1062. LEY DE INOCUIDAD DE LOS ALIMENTOS. Artículo 7°.- Seguridad de los Alimentos.**  
1. Sólo se puede comercializar alimentos inocuos.  
2. Se considera que un alimento es inocuo cuando:  
a) No sea nocivo para la salud;  
b) Sea calificado como apto para el consumo humano por la autoridad sanitaria competente; y,  
c) No cause daño al consumidor cuando se prepare y/o consuma de acuerdo con el uso a que se destina.

<sup>15</sup> Ver Resolución 0171-2018/SPC-INDECOPI del 24 de enero de 2018.

<sup>16</sup> **DECRETO LEGISLATIVO 1062. LEY DE INOCUIDAD DE LOS ALIMENTOS. Artículo 7°.- Seguridad de los Alimentos.**  
1. Sólo se puede comercializar alimentos inocuos.  
2. Se considera que un alimento es inocuo cuando:  
a) No sea nocivo para la salud;  
b) Sea calificado como apto para el consumo humano por la autoridad sanitaria competente; y,  
c) No cause daño al consumidor cuando se prepare y/o consuma de acuerdo con el uso a que se destina.



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 0543-2021/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0552-2019/CC2

dicho defecto no le es imputable, conforme a lo establecido en el artículo 104° del Código<sup>17</sup>.

a) Sobre la responsabilidad de Alisur

37. En el presente caso, la Comisión declaró infundada la denuncia interpuesta contra Alisur por infracción del artículo 30° del Código, al no haberse verificado que el proveedor fabricó el producto "Lentejas Metro" de manera insalubre.
38. Para el análisis del presente caso, y tomando en cuenta los argumentos de las partes, esta Sala considera que la evaluación de fondo debe recaer sobre tres (3) aspectos: (i) determinar si el producto materia de investigación fue elaborado por Alisur; (ii) verificar si el referido producto, desde el momento de su puesta a disposición por parte de Alisur, estaba contaminado produciendo un olor y sabor extraño; y, (iii) solo en caso de haberse configurado los dos (2) primeros aspectos, analizar si la ingesta del producto investigado causó o pudo haber causado un daño a la salud de los consumidores.
39. Con relación al numeral (i), corresponde señalar que los argumentos expuestos por Alisur no están orientados a desconocer que el producto materia de controversia (denominado "Lentejas Metro") haya sido elaborado por su representada. En el mismo sentido, los medios de prueba aportados por los denunciados están orientados a demostrar dicha afirmación, razón por la que ello no se configura como un hecho controvertido en este procedimiento.
40. Por otro lado, con relación al numeral (ii), tomando como referencia los argumentos de las partes, este Colegiado considera que deberán valorarse, principalmente, los siguientes elementos de prueba: (a) Informe-0017-2018-MINAGRI-SENASA-DELYC-AIAIA-RMHUAPAYA del 4 de octubre de 2018<sup>18</sup>; (b) Informe-0023-2018-MINAGRI-SENASA-DELYC-AIAIA-RHHUAPAYA del 21 de noviembre de 2018<sup>19</sup>; (c) Informe-0001-2019-MINAGRI-SENASA-DELYC-AIAIA-HPISFIL del 8 de enero de 2019<sup>20</sup>; (d) Oficio N° 118-2018-

 Firma Digital  
Indecopi  
Firmado digitalmente por  
ESPINOZA ESPINOZA, Juan  
Alejandro FAU/20133840533 soft  
Motivo: Doy Vº Bº  
Fecha: 12.03.2021 19:04:06 -05:00

<sup>17</sup> 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. 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°.

<sup>18</sup> Ver fojas 24 a 32 del expediente.

<sup>19</sup> Ver fojas 19 a 23 del expediente.

<sup>20</sup> Ver fojas 33 a 38 del expediente.



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 0543-2021/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0552-2019/CC2

GDS/MDLV del 10 de diciembre de 2018<sup>21</sup>; (e) Informe N° 173-2018-MLV-GFC-HEAC del 26 de noviembre de 2018<sup>22</sup>; (f) Informe de ensayo de la empresa AGQ Labs<sup>23</sup>; (g) la Resolución Directoral 0052-2019-MINAGRI-SENASA-DELYC del 11 de marzo de 2019<sup>24</sup>; (h) el documento denominado "Ficha Técnica" emitido por Degesch de Chile Ltda.<sup>25</sup>; (i) Informes de ensayo N° 1-11696/18, N° 1-11695/18 y 1-11694/18 del 9 de octubre de 2018, emitidos por Cerper S.A.<sup>26</sup>; (j) el documento denominado "Constancia de Fumigación" del 16 de julio de 2018, emitido por Salubridad Saneamiento Ambiental y Servicios S.A.C.<sup>27</sup>; (k) el documento denominado "Reporte de Ventilación de lotes luego de la fumigación"<sup>28</sup>; (l) el Informe de ensayo 0285.001.2018-AG-SENASA-OCDP-UCCIRT del 19 de octubre de 2018<sup>29</sup>; y, (m) el documento denominado "Analytical Report" emitido por International Laboratories el 24 de septiembre de 2018<sup>30</sup>.

41. De una lectura conjunta de los medios de prueba mencionados, y, tomando como referencia los cuestionamientos planteados por los denunciantes en su apelación, la Sala puede concluir lo siguiente:

- En atención a la comunicación efectuada por el señor Romero, Senasa procedió a realizar una inspección en el establecimiento de Alisur, teniendo como consecuencia la emisión de distintos informes que consignaron la evidencia de una serie de observaciones que posteriormente fueron subsanadas, siendo esta una de las razones por la que, la referida entidad estatal decidió no iniciar un procedimiento sancionador contra Alisur.
- Ciertamente, otro motivo relevante por el que Senasa resolvió archivar el expediente iniciado contra Alisur estuvo relacionado con la falta de evidencia científica sobre la falta de inocuidad del producto controvertido en este procedimiento.
- Justamente, la inocuidad del producto es la principal cuestión discutida en este extremo, razón por la que la Autoridad centrará su evaluación en

 Firma Digital  
Indecopi

Firmado digitalmente por  
ESPINOZA ESPINOZA Juan  
Alejandro FAU 20133840533 soft  
Móvil: Doy V° B°  
Fecha: 12.03.2021 19:04:18 -05:00

- 21 Ver foja 39 del expediente.  
22 Ver fojas 41 a 44 del expediente.  
23 Ver fojas 46 a 52 del expediente.  
24 Ver fojas 102 a 106 del expediente.  
25 Ver fojas 122 a 132 del expediente.  
26 Ver fojas 185 a 190 del expediente.  
27 Ver foja 194 del expediente.  
28 Ver foja 219 del expediente.  
29 Ver fojas 262 a 269 del expediente.  
30 Ver fojas 405 a 407 del expediente.

M-SPC-13/1B

16/20



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 0543-2021/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0552-2019/CC2

aquellas pruebas que guardan una estrecha vinculación con este punto. Al respecto, sea por iniciativa de Senasa, Alisur e incluso Cencosud, la Sala advierte la realización de una serie de análisis de laboratorio del mismo lote del producto cuestionado, sin observarse en los resultados la aparición de algún componente de plaguicida, o, algún indicio de posible contaminación que afecte sus propiedades físicas (sabor y olor) y la inocuidad del mismo.

- Si bien los denunciantes habían cuestionado la veracidad de las conclusiones arrojadas por los análisis de laboratorio por el tiempo transcurrido desde la ocurrencia (adquisición del producto); lo cierto es que, esta Sala considera que, por la naturaleza del cuestionamiento (contaminación), dichos medios de prueba resultan eficaces para poder detectar algún nivel de responsabilidad del productor, más aún cuando se verifica que las evaluaciones se realizaron respecto del lote controvertido y por distintas entidades (análisis imparcial).
- Aun cuando Senasa encontró una serie de observaciones en el establecimiento de Alisur, corresponde valorar que dentro de las aseveraciones o conclusiones de dicha entidad estatal no se aprecia que los incumplimientos del proveedor hayan tenido algún tipo de incidencia sobre la inocuidad del producto fabricado. Para poder afirmar ello se basaron en los resultados de los análisis de laboratorio encontrándose que el lote del producto estaba dentro de los parámetros permisibles.
- Con relación al empleo del componente "phostoxin" debía señalarse que Alisur presentó certificaciones que demuestran la válida utilización de este insumo para la conservación del producto, respecto del cual no se demostró algún tipo de contaminación en la composición del bien adquirido por los denunciantes.

42. Bajo esta perspectiva, la Sala coincide con la primera instancia en el sentido de sostener que no se ha identificado algún indicio que permita evidenciar un nivel de contaminación del producto, razón por la que, en aplicación del Principio de Presunción de Licitud<sup>31</sup>, no resulta congruente atribuir responsabilidad administrativa a Alisur por el hecho imputado en este extremo.
43. De esta forma, al no haberse verificado la concurrencia del requisito contemplado en el numeral (ii) del párrafo 38 de este pronunciamiento, carece de objeto desarrollar un análisis sobre los posibles efectos de una eventual contaminación en la integridad de los consumidores.

31

TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. APROBADO POR DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 248°.- Principios de la potestad sancionadora administrativa.

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

9. Presunción de licitud.- Las entidades deben presumir que los administrados han actuado apegados a sus deberes mientras no cuenten con evidencia en contrario. (...)





44. En virtud de lo expuesto, corresponde confirmar la resolución apelada en el extremo que declaró infundada la denuncia interpuesta contra Alisur, por presunta infracción del artículo 30° del Código, al no haberse verificado que el proveedor fabricó el producto "Lentejas Metro" de manera insalubre.

b) Sobre la responsabilidad de Cencosud

45. En el presente extremo, la Comisión declaró infundada la denuncia interpuesta contra Cencosud por presunta infracción del artículo 30° del Código, al no haberse verificado que dicho proveedor puso a disposición un producto que presentaba un sabor y olor extraño.

46. Por su parte, los denunciantes cuestionaron la decisión de la primera instancia manifestando los siguientes argumentos:

- (i) Debía valorarse que Cencosud no asistió a la etapa conciliadora debiéndose considerarse ello como una falta y reconocerse que no obró de buena fe;
- (ii) era preciso indicar que dicha decisión no resultaba congruente puesto que había acreditado mediante el comprobante de pago la adquisición del producto, así como también se efectuó la devolución del mismo. Asimismo, la Sala en anteriores pronunciamientos, había señalado que el sistema de protección al consumidor se encontraba dirigido a otorgar tutela en los supuestos que exista una relación de consumo e incluso en las etapas precontractuales y servicios postventa; y,
- (iii) Cencosud no había cumplido con realizar los análisis previos a la puesta de disposición del producto en el mercado, siendo que ello recién fue realizado un mes después de efectuada la denuncia.

47. Sobre el particular, debe señalarse que, en el caso particular, dado que se trata de un producto elaborado para la comercialización de Cencosud, y la cuestión controvertida está relacionada con un posible problema de contaminación en la producción, el análisis de responsabilidad de este proveedor estará estrechamente vinculada al resultado de la evaluación que recaiga sobre Alisur.

48. Como se puede advertir de los párrafos anteriores, este Colegiado no ha podido evidenciar la veracidad de los hechos alegados por los denunciantes, esto es, que el producto marca "Lentejas Metro" haya presentado un olor y sabor extraño, como consecuencia de una eventual contaminación. En ese sentido, al no haberse demostrado que la producción de este producto posea alguna observación vinculada con este aspecto (afecte la inocuidad del producto), Cencosud, en su calidad de comercializador, tampoco poseerá responsabilidad por el hecho imputado en su contra.

000517



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

INDECOPÍ

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

RESOLUCIÓN 0543-2021/SPC-INDECOPÍ

EXPEDIENTE 0552-2019/CC2

49. Sin perjuicio de ello, resulta oportuno precisar que la Municipalidad Distrital de La Victoria realizó una inspección en el establecimiento de Cencosud, efectuándose un examen sensorial sin encontrarse algún tipo de irregularidad con relación a la textura, sabor, olor y color, tal como lo sostiene en su Oficio 118-2018-GDS/MDLV del 10 de diciembre de 2018.
50. Por otro lado, y, en atención a los cuestionamientos de los denunciantes, debe señalarse que: (i) para fines de analizar la responsabilidad administrativa de Cencosud no resulta incidental la asistencia a una audiencia conciliatoria, pues, de ser el caso, ello puede ser valorado por la Autoridad en una eventual graduación de la sanción; y, (ii) dentro del análisis de responsabilidad contra Alisur, esta Sala ha precisado que las evaluaciones de laboratorio del lote del producto efectuadas por los distintos agentes (Senasa, Cencosud y Alisur) generan convicción a la Sala sobre el cumplimiento de los parámetros de inocuidad.
51. En virtud de lo expuesto, corresponde confirmar la resolución apelada en el extremo que declaró infundada la denuncia contra Cencosud, por presunta infracción del artículo 30º del Código, al no haberse verificado que el producto "Lentejas Metro" comercializado en su establecimiento haya presentado un olor y sabor extraño, como consecuencia de una eventual contaminación.

 Firma Digital  
Indecopi  
Firmado digitalmente por  
ESPINOZA ESPINOZA Juan  
Atejandro FAU 20133840533 soft  
Motivo: Doy Vº Bº  
Fecha: 12.03.2021 19:00:25 -05:00

**RESUELVE:**

**PRIMERO:** Declarar la nulidad parcial de la Resolución 12 del 17 de febrero de 2020, emitida por la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 2, que concedió el recurso de apelación interpuesto por los denunciantes; y, en consecuencia, declarar improcedente, en parte, la apelación en los extremos que cuestionaron la decisión de la primera instancia que determinó la responsabilidad administrativa y sancionó a Cencosud por infracción del artículo 24º del Código de Protección y Defensa del Consumidor. Ello, en la medida que esta decisión no causó un agravio a los denunciantes, pues se había amparado su pretensión.

**SEGUNDO:** Confirmar la Resolución 2503-2019/CC2 del 30 de diciembre de 2019, emitida por la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 2, en el extremo que declaró improcedente por falta de legitimidad para obrar pasiva la denuncia interpuesta por los señores [REDACTED] contra Alisur S.A.C., por presunta infracción de los artículos 18º y 19º del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haberse verificado que la solicitud de análisis al producto denominado "Lentejas Metro" no fue dirigida dicho proveedor.



**TERCERO:** Confirmar la Resolución 2503-2019/CC2, en el extremo que declaró infundada la denuncia interpuesta por los señores [REDACTED] y [REDACTED] contra Alisur S.A.C., por presunta infracción del artículo 30° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al no haberse verificado que el proveedor fabricó el producto "Lentejas Metro" de manera insalubre.

**CUARTO:** Confirmar la Resolución 2503-2019/CC2, en el extremo que declaró infundada la denuncia interpuesta por los señores [REDACTED] y [REDACTED] contra Cencosud Retail Perú S.A., por presunta infracción del artículo 30° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al no haberse verificado que el producto "Lentejas Metro" comercializado en su establecimiento haya presentado un olor y sabor extraño, como consecuencia de una eventual contaminación.

**Con la intervención de los señores vocales Juan Alejandro Espinoza Espinoza, Roxana María Irma Barrantes Cáceres, Julio César Molleda Solís y Alberto Villanueva Eslava.**



Firmado digitalmente por ESPINOZA  
ESPINOZA Juan Alejandro FAU  
20133840533 soft  
Motivo: Soy el autor del documento  
Fecha: 12.03.2021 19:00:08 -05:00

**JUAN ALEJANDRO ESPINOZA ESPINOZA**  
Vicepresidente