



FACULTAD DE DERECHO

**INFORME JURÍDICO DE EXPEDIENTE  
ADMINISTRATIVO N° 703-2017/CC2**

**PRESENTADO POR  
KEREN-HAPUC RAQUEL FERNANDEZ APAZA**

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

**LIMA – PERÚ**

**2021**



**CC BY-NC-SA**

**Reconocimiento – No comercial – Compartir igual**

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

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



**USMP**  
UNIVERSIDAD DE  
SAN MARTÍN DE PORRES

FACULTAD DE  
DERECHO

## **Trabajo de Suficiencia Profesional para optar el Título de Abogado(a)**

**Informe Jurídico sobre Expediente N° 703-2017/CC2**

**Materia** : PROTECCION AL CONSUMIDOR

**Entidad** : INDECOPI

**Demandante (Denunciante)** : ALARCON HUAMAN AUGUSTO

**Demandado (Denunciado)** : CENCOSUD RETAIL PERU S.A

**Bachiller** : FERNANDEZ APAZA KEREN-  
HAPUC RAQUEL

**Código** : 2012211987

**LIMA – PERÚ**

**2021**

En el Informe Jurídico se analiza un Procedimiento Administrativo Sancionador de Protección al Consumidor, la denuncia fue interpuesta el 17 de junio del año 2017 por el Sr. Augusto Joseph Alarcón Huamán contra la empresa Cencosud Retail Perú S.A (Wong) por presuntas infracciones a los art. 18, 19 y 30 de la ley 29571- Código de Protección y Defensa del Consumidor. El denunciante refiere que el día 17 de mayo del 2017 su madre se dirigió al establecimiento Wong ubicado en Santiago de Surco donde adquirió un Queso Pardo Cajamarca. Ese mismo día el Sr. Alarcón y su familia consumieron el producto, y luego alrededor de la hora y media o dos horas el Sr. Alarcón y su sobrina comenzaron a sentirse mal, teniendo fuertes dolores estomacales y espasmos musculares por lo que verifica el queso y se da cuenta que este tiene un olor a podrido, un olor nauseabundo. Tuvo que ir con su sobrina a tenderse a un centro médico en donde le indicaron que esta intoxicación sufrida es consecuencia de ingerir un producto en mal estado. Al día siguiente va a Wong a reclamar por daños ocasionados asimismo le solicita a la supervisora de la tienda una copia de la boleta de venta ya que no la encontraba ella le pone trabas para entregársela y el manifiesta que hará la denuncia a Indecopi, lo que hace cambiar de opinión a la supervisora quien le entrega la copia de la boleta. La Secretaria Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor admite a trámite la denuncia interpuesta por el Sr. Alarcón por presuntas infracciones a los art. 18, 19 y 30 de la ley 29571. Wong se pronuncia presentando sus descargos solicitando se declare infundada la denuncia, ya que no ha vulnerado el deber de idoneidad ni el deber de inocuidad, ya que el denunciante no ha acreditado que se le haya entregado un queso en mal estado dado que ese producto se cortó y empaquetó en mismo día que fue puesto en venta asimismo se llegaron a vender 10 kilos del mismo queso no habiendo ningún tipo de reclamo por parte de algún tercero, también las recetas que adjuntó el Sr. Alarcón no indicaban que el motivo de la atención medica se deba a una intoxicación estomacal. La Comisión de Protección al Consumidor decidió declarar Infundada la denuncia por presunta infracción a los art. 18, 19 y 30 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al considerar que Wong no ha infringido el deber de idoneidad ni el deber de inocuidad. La Sala Especializada en Protección al Consumidor resolvió el Recurso de Apelación interpuesto por el Sr. Alarcón, decidiendo Revocar la Resolución Final de Primera Instancia en el extremo que decidió evaluar la conducta de poner a disposición del Sr. Alarcón un queso en mal estado como una presunta infracción a los art. 18, 19 y 30 de LA Ley 29571, debiendo analizar el caso solo como una infracción al art. 30 de la misma ley referida al deber de inocuidad. Asimismo, la Sala confirma la resolución de primera instancia al no considerar que ha existido infracción al art. 30 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, ya que de los actuados no es posible determinar si el queso se encontraba en las mismas condiciones en que fue puesto a disposición como también las recetas adjuntadas no señalan un diagnóstico medico dado por el centro médico, por todo ello no se llegó a acreditar que el proveedor denunciado puso a disposición del Señor Alarcón un queso Pardo Cajamarca en mal estado y con un olor nauseabundo.

## INDICE

1. RELACIÓN DE LOS HECHOS PRINCIPALES EXPUESTOS POR LAS PARTES INTERVINIENTES EN EL PROCEDIMIENTO.....	2
1.1. RELACION DE LOS HECHOS PRINCIPALES EXPUESTOS POR LA DENUNCIANTE.....	2
1.1.1. EN LA DENUNCIA.....	2
1.1.2. EN LA ABSOLUCION DE DESCARGOS.....	3
1.1.3. EN EL RECURSO DE APELACION.....	4
1.2. RELACION DE LOS HECHOS PRINCIPALES EXPUESTOS POR EL DENUNCIADO.....	5
1.2.1. EN LOS DESCARGOS.....	5
1.3. RELACION DE LOS HECHOS EN LA AUDIENCIA DE CONCILIACION.....	6
2. IDENTIFICACION Y ANALISIS DE LOS PRINCIPALES PROBLEMAS JURIDICOS DEL EXPEDIENTE.....	6
2.1. IDENTIFICACION DE LOS PRINCIPALES PROBLEMAS JURIDICOS.....	6
2.2. ANALISIS DE LOS PRINCIPALES PROBLEMAS JURIDICOS DEL EXPEDIENTE.....	7
2.2.1. CON RELACION A LA IMPUTACION DE CARGOS REFERIDA A LA PRESUNTA INFRACCION A LOS ART. 18, 19 Y 30 DE LA LEY 29571.....	7
2.2.2. RESPECTO AL PRODUCTO ADQUIRIDO.....	7
3. POSICION FUNDAMENTADA SOBRE LAS RESOLUCION EMITIDAS Y LOS PROBLEMAS JURIDICOS IDENTIFICADOS.....	8
3.1. CON RELACION A LA RESOLUCION FINAL N°2128-2017/CC2.....	8
3.2. CON RELACION A LA RESOLUCION N°1909-2018/SPC-INDECOPI.....	11
4. CONCLUSIONES.....	14
5. BIBLIOGRAFIA.....	15
6. ANEXOS.....	16

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

### 1.1. RELACIÓN DE LOS HECHOS PRINCIPALES EXPUESTOS POR EL DENUNCIANTE

#### 1.1.1. EN LA DENUNCIA

- Con fecha 07 de junio de 2017, el señor **AUGUSTO JOSEPH ALARCON HUAMÁN** denunció a la empresa **CENCOSUD RETAIL PERU S.A.** ante la Comisión de Protección al Consumidor - Sede Lima Sur N°2 (en adelante, la Comisión), por presunta infracción de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, señalando lo siguiente:
  - a) Con fecha 17 de mayo de 2017, la madre del señor **AUGUSTO JOSEPH ALARCON HUAMÁN** adquirió en **CENCOSUD RETAIL PERU S.A.**, en adelante Wong, del distrito de Santiago de Surco (local administrado por la denunciada), un “Queso Pardo Cajamarca” (QUESO. T/SUIZOPRADO, según la boleta de venta adjuntada), pagando la suma de S/ 11.51 (Once y 51/100 Soles), la misma que consignaba como fecha de vencimiento el 01 de junio de 2017.
  - b) El producto fue parcialmente consumido el mismo día por los miembros de su familia y alrededor de dos (2) horas después, el señor **AUGUSTO JOSEPH ALARCON HUAMÁN** y su sobrina empiezan a sentir dolores intensos y espasmos musculares a nivel estomacal, siendo que lo único que ingirieron en esos momentos fue el queso adquirido por su madre horas antes en Wong.
  - c) Al revisar el producto, se percató del olor nauseabundo y podrido, confirmando con ello que éste se encontraba en mal estado.
  - d) Tuvo que acudir junto con su sobrina de emergencia a un centro médico, en donde los doctores le indicaron que los dolores y espasmos estomacales que presentaban, se debían a una intoxicación e infección estomacal por ingerir un producto en mal estado.
  - e) Tuvo que comprar medicamentos requeridos por el médico, en tanto que necesitaba medicamentos más fuertes para los dolores intensos y contracciones musculares en la zona estomacal, llegando a gastar

aproximadamente en su atención y la de su sobrina, S/ 400.00 (Cuatrocientos y 00/100 Soles).

- f) Al no encontrar la boleta de la compra, acudió al establecimiento a solicitar una copia del mismo e increparles respecto del daño que le habían causado a su familia y a él, debido al consumo del producto en mal estado.
- g) Además, ese mismo día se entrevistó con la supervisora general, quien le indicó que, el mal estado del producto se debía a una mala refrigeración del producto y que debía de firmar una hoja con muchos espacios en blanco para que proceda la entrega de la boleta y al negarse e indicar que procedería con una denuncia ante INDECOPI la supervisora cambió de versión y le entregó la boleta.
- h) El denunciante solicitó:
  - ✓ Sancionar a la empresa.
  - ✓ Se devuelvan los gastos en los que incurrió por la atención médica y los medicamentos, ascendiente a S/ 400,00 (Cuatrocientos y 00/100 Soles).

### 1.1.2. EN LA ABSOLUCIÓN DE LOS DESCARGOS

- Con fecha 31 de agosto de 2017, el señor **AUGUSTO JOSEPH ALARCON HUAMÁN**, presento un escrito adicional ante la Comisión, en replica a los descargos presentados por la empresa **CENCOSUD RETAIL PERU S.A.**, señalando lo siguiente:
  - a) Reiteró que el único producto consumido en esos momentos fue el queso adquirido en la tienda Wong, siendo éste el que provocó la infección y los espasmos estomacales.
  - b) Que al acercarse a la tienda Wong, la encargada del establecimiento y los encargados de embutidos, le negaron que el producto se encontrara en mal estado.
  - c) Para probar que el producto se encontraba en mal estado, dejó solo una tajada del queso ya que ellos querían que deje todo el producto lo cual se negó porque si no se quedaría sin ninguna prueba física.
  - d) Ante su solicitud de una copia de la boleta, le propusieron que firmara una hoja en blanco y ante su negativa, primero le negaron dársela, por lo cual les

indicó que procedería con su denuncia ante el INDECOPI.

- e) La atención se realizó en la Universidad Ricardo Palma por los doctores que firman las recetas.
- f) En ningún momento indicó en la denuncia que la receta médica consignaba un diagnóstico.
- g) Las recetas médicas en las que mencionan medicamentos para espasmos musculares y dolencias de suma intensidad, eran para solucionar los malestares que se generaron producto de la ingesta del queso.
- h) El uso en conjunto de los medicamentos CLORFEX de 500 mg., OLOGESIDOL, NAPROXENO SODICO y PARACETAMOL sirven para tratar el malestar e infección estomacal.
- i) **CENCOSUD RETAIL PERU S.A.** llamó de manera maliciosa a la Universidad Ricardo Palma.
- j) Las fechas de creación y de vigencia del producto son manipuladas a conveniencia por **CENCOSUD RETAIL PERU S.A.**

### 1.1.3. EN EL RECURSO DE APELACIÓN

- Con fecha 10 de enero de 2018, el señor **AUGUSTO JOSEPH ALARCON HUAMÁN** apeló la Resolución Final N° 2128-2017/CC2, señalando lo siguiente:
  - a) No tuvo manera de probar en ese mismo instante, la descomposición del producto a través de un análisis.
  - b) Dos días después de ocurrida la intoxicación, dejó en la tienda tajadas del “Queso Prado Cajamarca”.
  - c) Al momento de realizar la denuncia, ofreció dejar el “Queso Prado Cajamarca” para que sea analizado, sin embargo, le negaron la posibilidad y le indicaron que posteriormente sería solicitado.
  - d) En las fotos presentadas en la denuncia se aprecia que la fecha de fabricación del “Queso Prado Cajamarca” fue el mismo día de su venta.
  - e) La tienda modifica las fechas a su antojo para que los productos vencidos sigan siendo comercializados.

- f) Existen muchos clientes de la empresa **CENCOSUD RETAIL PERU S.A.** que le han manifestado su descontento y malestar en la medida que han experimentado un proceso de intoxicación, por lo que no se trata de un caso aislado.

## 1.2. RELACIÓN DE LOS HECHOS PRINCIPALES EXPUESTOS POR EL DENUNCIADO

### 1.2.1. EN LOS DESCARGOS

- Con fecha 17 de julio del 2017, la empresa **CENCOSUD RETAIL PERU S.A.** debidamente representada, se apersonó al procedimiento y formuló sus descargos, manifestando lo siguiente:
  - a) No existía prueba de que el producto vendido hubiera estado en mal estado y que a causa de ello se haya generado daños en la salud del señor **AUGUSTO JOSEPH ALARCON HUAMÁN** y sus familiares.
  - b) El producto materia de denuncia, fue cortado y empaquetado el mismo día de venta; asimismo, al haber sido ingerido el mismo día de su compra, resulta materialmente imposible que se hubiera malogrado.
  - c) La supuesta infección pudo haberse generado por cualquier otro alimento consumido.
  - d) Se realizó una investigación interna en la cual se verificó que el producto estuvo en cámara hasta el 17 de mayo de 2017, no presentándose problemas durante ese periodo.
  - e) El 17 de mayo se vendieron 10 kilos del mismo producto; sin embargo, sólo existió un reclamo por el mismo.
  - f) Las recetas presentadas para acreditar los hechos materia de la denuncia, no indicaban que la consulta médica hubiese sido por un tema estomacal.
  - g) Los medicamentos Clorofex y Dolegisdol, señalados en la denuncia, no fueron recetados.
  - h) Los medicamentos recetados corresponden a una dolencia distinta a la que es materia de denuncia.
  - i) Se realizó una comunicación telefónica con el teléfono consignado en la receta y este correspondía a la

Universidad Ricardo Palma y no a la Clínica, en donde les indicaron:

- ✓ No contaban con atención por emergencias.
- ✓ La atención se da única y exclusivamente a los alumnos de la universidad

- j) Solicitó se oficie a la Universidad Ricardo Palma, para que presente la información de la atención realizada al denunciante.
- k) Se realizó un examen al producto proporcionado por el señor **AUGUSTO JOSEPH ALARCON HUAMÁN** y éste arrojó resultados conformes.

### 1.3. RELACIÓN DE LOS HECHOS EN LA AUDIENCIA DE CONCILIACIÓN

- A través de la Resolución N° 4, de fecha 30 de octubre de 2017, la Comisión citó a las partes a una Audiencia de Conciliación para el día 22 de noviembre del 2017. Sin embargo, el acta se firmó dejando constancia del apersonamiento de la empresa **CENCOSUD RETAIL PERU S.A.** y de la inasistencia del señor **AUGUSTO JOSEPH ALARCON HUAMÁN**.

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

### 2.1. IDENTIFICACIÓN DE LOS PRINCIPALES PROBLEMAS JURÍDICOS

- La denuncia presentada por el señor **AUGUSTO JOSEPH ALARCON HUAMÁN**, es admitida por la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor N° 2, mediante Resolución N° 1, de fecha 04 de julio de 2017, iniciando un procedimiento administrativo sancionador contra la empresa **CENCOSUD RETAIL PERU S.A.**
- Habiéndose admitido la denuncia presentada, corresponde determinar si los siguientes hechos, constituyen infracciones a la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (problemas jurídicos):
  - a) Si el proveedor denunciado habría puesto a disposición del señor **AUGUSTO JOSEPH ALARCON HUAMÁN** un “Queso Prado Cajamarca” que poseía un olor nauseabundo, que se encontraba en mal estado y que al consumirlo le habría generado daños en su salud y en la de sus parientes,

contraviniendo lo dispuesto en los artículos 18, 19 y 30 de la Ley 29571.

## **2.2. ANÁLISIS DE LOS PRINCIPALES PROBLEMAS JURÍDICOS DEL EXPEDIENTE**

### **2.2.1. CON RELACIÓN A LA IMPUTACIÓN DE CARGOS REFERIDA A LA PRESUNTA INFRACCIÓN A LOS ARTÍCULOS 18, 19 Y 30 DE LA LEY 29571.**

Al respecto, la Comisión analizó e indicó lo siguiente:

- a) En el presente caso lo que se discute es si el proveedor habría puesto a disposición del denunciante un “Queso Pardo Cajamarca” que poseía un olor nauseabundo, que se encontraba en mal estado y que al consumirlo le habría generado daños en su salud y en la de sus parientes, lo cual generaría una posible infracción al artículo 30 de la Ley 29571.
- En ese sentido, en tanto el referido hecho materia de controversia involucra principalmente una afectación al deber de inocuidad de los alimentos, corresponde efectuar el análisis de la denuncia en función del artículo 30 de la Ley 29571.
- Asimismo, el Decreto Legislativo 1062, Ley de Inocuidad de los Alimentos, señala que la inocuidad de los mismo forma parte del derecho a la salud, siendo una función esencial del Estado velar por la salud pública de los consumidores.
- Además de los artículos 5.4 y 7.2 del Decreto Legislativo 1062, Ley de Inocuidad de los Alimentos, se advierte que la inocuidad busca obtener alimentos libres de contaminantes microbiológicos, químicos o físicos con el objetivo de que no representen riesgos para la salud del consumidor.

### **2.2.2. RESPECTO AL PRODUCTO ADQUIRIDO**

La Comisión analizó e indicó lo siguiente:

- a) El señor **AUGUSTO JOSEPH ALARCON HUAMÁN** denunció que el “Queso Prado Cajamarca” que adquirió de Wong, se encontraba en mal estado y que al consumirlo le habría generado daños en su salud y en la de sus parientes.

- b) Al respecto, en atención del artículo 173 del Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley de Procedimiento Administrativo General (en adelante, el TUO) y del artículo 196° del Código Procesal Civil, el señor **AUGUSTO JOSEPH ALARCON HUAMÁN**, debió de presentar alguna prueba que acreditara que el producto en cuestión se encontraba en mal estado o con el hedor alegado.
- c) De la revisión de los medios probatorios presentados en la denuncia, no se puede acreditar que, efectivamente Wong puso a disposición del señor **AUGUSTO JOSEPH ALARCON HUAMÁN** un producto que presentaba un olor nauseabundo y se encontraba en mal estado, que ocasionara daños en su salud y en la de su familia.
- Por lo expuesto, la Comisión considera que corresponde declarar **INFUNDADA** la denuncia contra la empresa **CENCOSUD RETAIL PERU S.A.** por infracción a los artículos 18, 19 y 30 de la Ley 29571.

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

#### 3.1. CON RELACIÓN A LA RESOLUCIÓN FINAL N° 2128-2017/CC2 (RESOLUCIÓN DE 1RA. INSTANCIA). -

Con fecha 05 de diciembre de 2017, la Comisión mediante Resolución Final N° 2128-2017/CC2, emitió el siguiente pronunciamiento:

- a) Declarar **INFUNDADA** la denuncia interpuesta por el señor **AUGUSTO JOSEPH ALARCON HUAMÁN** contra la empresa **CENCOSUD RETAIL PERU S.A.** por infracción a los artículos 18, 19 y 30 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto no ha quedado acreditado que el proveedor denunciado puso a disposición del denunciante un “Queso Pardo Cajamarca”, que presentaba un olor nauseabundo, se encontraba en mal estado y que ocasionara daños en su salud y en la de su familia.
- b) **DENEGAR** la solicitud de medidas correctivas presentadas por el señor **AUGUSTO JOSEPH ALARCON HUAMÁN** contra la empresa **CENCOSUD RETAIL PERU S.A.**, así como el pago de costas y costos del procedimiento.

En virtud a lo mencionado, debo manifestar mi posición:

**ESTOY EN DESACUERDO CON LO RESUELTO**, por cuanto considero que:

- En primer lugar, los artículos imputados por la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor N° 2 son excluyentes en el presente caso en la medida que, el señor **AUGUSTO JOSEPH ALARCON HUAMÁN** tenía la expectativa de haber obtenido un producto alimenticio inocuo.
- Por lo que, al establecer los artículos 18 y 19 de la Ley 29571 que, los proveedores deberán de responder por la idoneidad de los productos o servicios ofrecidos, ello a la luz de las garantías contempladas en la relación de consumo, y por su parte, al establecerse en el artículo 30 de la misma norma que, los consumidores tienen derecho a consumir alimentos inocuos, siendo los proveedores responsables por la inocuidad de los mismos; se puede advertir que son excluyentes por la especialidad de su aplicación.
- Además, en virtud del artículo 10 del TUO La Comisión debió de haber declarado la nulidad parcial de la Resolución N°1, en tanto que este artículo señala que uno de las causales de nulidad es omisión de sus requisitos de validez. Siendo que, en el presente caso, la Comisión inobservó el requisito de procedimiento regular, que a su vez resguarda el derecho de los administrados a exponer sus argumentos, a ofrecer y producir pruebas y a obtener una decisión motivada y fundada en derecho.
- Además, el artículo 254.3 de la misma norma señala que, la autoridad debe cumplir con notificar los hechos imputados, la respectiva calificación de las infracciones que los hechos constituyan, la expresión de las sanciones que podrían imponerse, señalar la autoridad competente para imponer la sanción; así como, la norma que atribuye tal competencia. Aunado a ello, el artículo 156 del TUO indica que la tipificación le corresponde a la autoridad que conoce la denuncia.
- Por lo que, al haber incurrido en dicha causal de nulidad la Comisión debió de haber declarado, la NULIDAD PARCIAL de la Resolución N°1, en tanto que los artículos 18, 19 y 30 de la Ley 29571 son excluyentes y que por el principio de especialidad debió realizarse la imputación en base a una presunta infracción al artículo 30 del Código.
- Sin perjuicio de lo anteriormente señalado, recordemos que al momento de emitir la Resolución Final N° 2128-2017/CC2, la Comisión omitió realizar un análisis y pronunciarse respecto de la presunta infracción de los 18 y 19 de la referida norma, en tanto éstos fueron inicialmente imputados.
- Con ello, la autoridad ha generado que la Resolución Final N° 2128-2017/CC2 no contenga todos los requisitos de validez recogidos en el artículo 3° de la Ley 27444. Siendo que, al no haber resuelto

acorde a lo imputado en la Resolución N°1, la Comisión habría infringido los siguientes requisitos de validez:

- **Objeto o Contenido:** De acuerdo a lo señalado en el artículo 5 de la referida norma, el acto administrativo debe comprender todas las cuestiones de hecho y derecho planteadas. Además, este requisito va de la mano con el principio de congruencia, el cual establece la obligación por parte de la Autoridad Administrativa de pronunciarse respecto de todas las peticiones y argumentos formulados y expuestos por los administrados durante todo el procedimiento administrativo.
- **Motivación:** El artículo 6 de la misma norma señala que, la motivación es la expresión de las razones que causaron la decisión de la Autoridad Administrativa y que éstas deben estar relacionadas de manera concreta y directa con hechos probados relevantes del caso, y la exposición de las razones jurídicas.

Por lo que, dichas omisiones son causales de nulidad, conforme lo establecido en el numeral 2 del artículo 10° de la misma normativa.

- Con relación al análisis realizado por la Comisión respecto de la denuncia presentada por presunta infracción de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, considero incorrecto que se haya declarado **INFUNDADA** la misma, en tanto no se logró acreditar la comisión de una infracción por parte de la tienda Wong. Al respecto, cabe decir que el señor **AUGUSTO JOSEPH ALARCON HUAMÁN** en su denuncia presentó los siguientes medios probatorios:
  - ✓ Dos (2) fotografías de las recetas médicas emitidas por el departamento médico de la Universidad Ricardo Palma el 17 de mayo de 2017.
  - ✓ Tres (3) fotografías del producto materia de denuncia sin fecha, presentadas por el señor Alarcón el 7 de junio de 2017.
  - ✓ Una (1) fotografía sin fecha de las pastillas Clorfex y Dologesidol.
  - ✓ Boleta de venta electrónica Serie B215 correlativo 01570886 del 17 de mayo de 2017, de la que se evidencia la adquisición del producto “Queso Pardo Cajamarca” en el establecimiento comercial de la denunciada (Wong), ubicado en el distrito de Miraflores.
- Por lo que, del análisis de los mismos no se puede acreditar que efectivamente Wong le haya vendido al señor **AUGUSTO JOSEPH ALARCON HUAMÁN** un producto que presentaba un olor nauseabundo y se encontraba en mal estado, que ocasionara daños en su salud y en la de su familia. Siendo de esta manera, que el denunciante no cumplió con aportar pruebas a fin de generar

convicción en la Comisión respecto a la configuración de la infracción denunciada.

- Sin embargo, la Comisión no advirtió que en el artículo 65 de la Constitución se establece la responsabilidad del Estado de velar por la seguridad y salud de la población y que el artículo 31 del Decreto Legislativo 807 señala que al no existir medios probatorios sólidos presentados por las partes, la autoridad tiene la facultad de actuar mayores medios probatorios para llegar a la verdad de los hechos. Ello sin dejar de lado los principios de impulso de oficio y verdad material recogidos en la Ley 27444, los que permitían actuar otros medios probatorios, como es el de la inspección a la tienda Wong, para verificar el estado de productos similares que comercializa.

### 3.2. CON RELACIÓN A LA RESOLUCIÓN N° 1909-2018/SPC-INDECOPI (RESOLUCIÓN DE 2DA. INSTANCIA). -

Con fecha 01 de agosto de 2018, el Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual, mediante Resolución N° 1909-2018/SPC-INDECOPI, emitió el siguiente pronunciamiento:

- a) **REVOCAR** la Resolución N° 2128-2017/CC2 del 5 de diciembre de 2017, emitida por la Comisión de Protección al Consumidor - Sede Lima Sur N°2, en el extremo que consideró evaluar la conducta, referida a que hubiese puesto a disposición del señor **AUGUSTO JOSEPH ALARCÓN HUAMÁN** un producto que no se encontraría en buen estado, como una presunta infracción de los artículos 18° y 19° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor; y, en consecuencia, corresponde analizar dicha conducta únicamente como una supuesta vulneración del artículo 30° de dicho cuerpo normativo.
- b) **CONFIRMAR** la Resolución 2128-2017/CC2 que declaró infundada la denuncia interpuesta por el señor **AUGUSTO JOSEPH ALARCÓN HUAMÁN** contra **CENCOSUD RETAIL PERÚ S.A.**, por presunta infracción del artículo 30° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto no se acreditó que el proveedor haya puesto a disposición del denunciante un producto en mal estado.

Al respecto, debo señalar mi posición al respecto:

**NO ESTOY DE ACUERDO CON LO RESUELTO**, por cuanto considero que:

- De los documentos que obran en el expediente se desprende que, el caso versa específicamente sobre el derecho que tiene todo consumidor a consumir alimentos inocuos. En este sentido, el consumidor adquirió un “Queso Pardo Cajamarca”, cuya

expectativa era que dicho producto se encontrara en buen estado y que, al consumirlo, éste no sea nocivo o peligroso para su salud o la de su familia (regulado a través del deber de inocuidad) más aún si fue consumido el mismo día de su adquisición.

- Considerando que, en atención al artículo 10 de la Ley 27444, establece que uno de los vicios del acto administrativo que causa su nulidad es la omisión de sus requisitos de validez, en el presente caso, el Tribunal pudo advertir la inobservancia a dicho requisito y fundamentar de mejor manera el hecho de analizar la controversia solo a la presunta vulneración del artículo 30° de la Ley 29571, pudiendo declarar la nulidad parcial de la Resolución N°1.
- Debe señalarse en adición que, en concordancia con el artículo 254.3 de la Ley 27444, la autoridad debe cumplir con notificar los hechos imputados, la respectiva calificación de las infracciones que los hechos constituyan, la expresión de las sanciones que podrían imponerse, la autoridad competente para imponer la sanción, así como la norma que atribuye tal competencia. Aunado a ello, el artículo 156 del mismo cuerpo normativo, indica que la tipificación le corresponde a la autoridad que conoce la denuncia.
- Por otro lado y teniendo en cuenta la materia de controversia, debe precisarse que uno de los principales derechos del consumidor es el derecho a la salud y a la seguridad, de conformidad con el artículo 65° de la Constitución Política del Perú y al tratarse el presente caso de un producto cuya manipulación y/o conservación indebida podía ser peligrosa para la vida y salud del consumidor, debió analizarse la importancia de contar con la información adecuada respecto de la conservación del producto.
- Asimismo, no debe dejarse de tomar en cuenta que, los proveedores que alegan algún aspecto de calidad de sus productos, deben estar en condiciones de probarlo, siendo que la calidad debe considerarse en este caso como, el conjunto de características del producto que le confiere la aptitud para satisfacer las necesidades establecidas e implícitas.
- En adición, en atención al principio de Protección Mínima establecido en la Ley 29571, el Tribunal pudo analizar la responsabilidad de **CENCOSUD RETAIL PERÚ S.A.** en virtud al artículo 5 del Decreto Legislativo 1062, Ley de Inocuidad de los Alimentos, la misma que señala que los proveedores tienen la obligación de *“Garantizar y responder, en el caso de alimentos elaborados industrialmente envasados, por el contenido y la vida útil del producto indicado en el envase. Dichos envases deben ser inocuos”*. Ahora bien, dicha obligación no podía ser analizada únicamente con el análisis de los documentos “Formato Control de

Temperatura Embutidos” y “Formato Control de Temperatura Lácteos”.

- Por lo que, al no existir medios probatorios sólidos presentados por las partes, el Tribunal tenía la facultad de actuar otros medios probatorios para llegar a la verdad de los hechos, en virtud de lo establecido en el artículo 31 del Decreto Legislativo 807. Con ello, se evidencia que el Tribunal pudo haber ordenado la actuación de una diligencia de inspección a la tienda, con el objetivo de acreditar o verificar las condiciones en las cuales se mantenían productos similares.
- Ello sin dejar de lado que, si bien a la fecha de la presentación de la denuncia el producto ya se encontraba caduco (acorde a la información establecida en el empaque), el Tribunal pudo solicitar a la empresa **CENCOSUD RETAIL PERÚ S.A.** un informe resultante de las verificaciones realizadas a la tienda y analizarlas de manera conjunta con la muestra del producto en cuestión, a fin de verificar que los envases eran inocuos y constatar lo denunciado por el señor **AUGUSTO JOSEPH ALARCÓN HUAMÁN**, en virtud al Principio de Verdad Material.

#### 4. CONCLUSIONES

- 4.1. El procedimiento administrativo sancionador contra la empresa **CENCOSUD RETAIL PERÚ S.A.** se inicia por incumplimiento al artículo 30 de la Ley 29571, relacionado con la inocuidad de los alimentos y sobre la responsabilidad que tienen los proveedores respecto a los alimentos que ofrecen en el mercado, de conformidad con la legislación sanitaria.
- 4.2. Los proveedores tienen la obligación de garantizar y responder, en el caso de alimentos elaborados industrialmente envasados, por el contenido y la vida útil del producto indicado en el envase. Dichos envases deben ser inocuos.
- 4.3. En el procedimiento administrativo, la autoridad administrativa competente deberá verificar plenamente los hechos que sirven de motivo a sus decisiones, para lo cual deberá adoptar todas las medidas probatorias necesarias autorizadas por la Ley, aun cuando no hayan sido propuestas por los administrados o hayan acordado eximirse de ellas. La autoridad administrativa estará obligada a ejercer dicha facultad cuando su pronunciamiento pudiera involucrar también al interés público.
- 4.4. La vía por la cual se tramitó el procedimiento administrativo sancionador corresponde a un procedimiento ordinario, de conformidad con lo establecido en el artículo 125° de la Ley 29571.
- 4.5. Respecto al procedimiento administrativo sancionador, éste se dio de manera regular, ya que se respetó las fases del mismo: Denuncia, Admisión de la denuncia, Inicio del procedimiento administrativo sancionador, Otorgamiento de plazo para presentar descargos, Presentación de descargo, Resolución de 1ra. Instancia, Recuso de apelación y Resolución de 2da. Instancia.

## 5. BIBLIOGRAFÍA

- 5.1. **BULLARD, Alfredo.** (2010). ¿Es el consumidor un idiota? El falso dilema entre el consumidor razonable y el consumidor ordinario. <https://revistas.indecopi.gob.pe/index.php/rcpi/article/view/76>.
- 5.2. **CARDAZO-ROA, Clara Carolina y FLORES ACERO, Germán Darío.** (2019) Alimentos e inocuidad. Su importancia para los países de América Latina y el Caribe <https://repository.ucatolica.edu.co/bitstream/10983/23072/1/consumo-propiedad-intelectual-y-competencia.pdf>
- 5.3. **DÍAZ REYES, Maaby** (2017) Importancia de la inocuidad de alimentos <https://uci.ac.cr/articulos/importancia-la-inocuidad-alimentos/>
- 5.4. **MORÓN URBINA, Juan Carlos.** (2011). La revocación de actos administrativos, interés público y seguridad jurídica. <http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechopucp/article/view/3002/3547>
- 5.5. **TARDÍO PATO, José Antonio.** (2003). El principio de especialidad normativa (Lex Specialis) y sus aplicaciones jurisprudenciales. España: *Revista de administración pública*, número 162, pp 189-348 <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=784932>

### FUENTES LEGALES:

- 5.6. Ley N° 29571, Ley de Protección y Defensa del Consumidor.
- 5.7. Decreto Legislativo 1062, Ley de Inocuidad de los Alimentos.
- 5.8. Texto Único Ordenado de la Ley 27444, aprobado por Decreto Supremo 004-2019-JUS.
- 5.9. Constitución Política del Perú de 1993

## 6. ANEXOS

- 6.1. Copia de la denuncia, presentada el 07 de junio de 2017 por el señor **AUGUSTO JOSEPH ALARCÓN HUAMÁN**.
- 6.2. Copia de la Resolución N° 1, de fecha 04 de julio de 2017, emitido por la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor N° 2, que inició un procedimiento administrativo sancionador contra la empresa **CENCOSUD RETAIL PERÚ S.A**
- 6.3. Copia de los descargos presentados por la empresa **CENCOSUD RETAIL PERÚ S.A.** con fecha 17 de julio de 2017.
- 6.4. Copia del escrito adicional presentado el 31 de agosto de 2017 por el señor **AUGUSTO JOSEPH ALARCÓN HUAMÁN**.
- 6.5. Copia de la Resolución N° 4, de fecha 30 de octubre de 2017, emitida por la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor N° 2, mediante la cual se cita a audiencia de conciliación a las partes.
- 6.6. Copia del Acta de Asistencia a la Audiencia de Conciliación de fecha 22 de noviembre de 2017.
- 6.7. Copia de la Resolución Final N° 2128-2017/CC2 (Resolución de 1ra. instancia), de fecha 05 de diciembre de 2017.
- 6.8. Copia del Recurso de Apelación presentado por el señor **AUGUSTO JOSEPH ALARCÓN HUAMÁN**, de fecha 10 de enero de 2018.
- 6.9. Copia de la Resolución N° 1909-2018/SPC-INDECOPI (Resolución de 2da. instancia), de fecha 01 de agosto de 2018.

Indecopi

Firmado digitalmente por:  
PRINCEPE DIESTRA Juan Jose FAU  
20133840533 soft  
Fecha: 25/09/2020 11:20:07-0500

577685

CC2 4

2017 JUN 7 AM 11 29

folio: 7 + adjuntos 1

Encargado:	ARC
Fecha:	07/06/2017
Visto:	AR
Res:	CC2-R2 (FAG ESP REQUE Y MED PROB)

SEÑORES SECRETARIO TECNICO DE LA COMISION DE PROTECCION AL CONSUMIDOR

Yo **Augusto Joseph Alarcon Huaman**, con DNI 46983600, con dirección domiciliaria Urb. Los Pinos, Pasaje Antunez de Mayolo, Mz-H, Lt-14, San Juan de Miraflores; a.Ud., respetuosamente, digo: 000001

Que en defensa de mis derechos de consumidor, presento denuncia para que se inicie el procedimiento administrativo SANCIONADOR en contra de la Empresa CENCOSUD RETAIL PERU S.A., RUC: 20109072177, cal. Augusto Huamani 130. En mérito a los siguientes fundamentos:

Indecopi  
COMISION DE PROTECCION AL CONSUMIDOR N° 2  
07 JUN. 2017  
**RECIBIDO**

Que, el día 17 de mayo del presente año (2017), mi madre se acerca a comprar en el supermercado Wong ubicado en el cruce de las avenidas Benavides y caminos del inca en Santiago de surco, compra una serie de productos lácteos y algunas verduras entre todo ella compra queso pardo Cajamarca que viene ya cortado en tajada que decía estar aún vigente, por el valor de 11.51 soles luego mi madre llega a mi domicilio y lo único que ingerimos es el queso yo y algunos miembros de mi familia después casi hora y media casi dos horas mi sobrina empieza a arrojar y presenta dolores intensos en el estómago y espasmos musculares a nivel del estómago, y después a mi también me vienen dolores intensos de estómago y lo único que ingerimos en esos momentos era el queso, entonces con tanta duda de saber si ese queso estaba malogrado, me acerco a oler el queso y me percato que tiene un olor nauseabundo y a podrido entonces confirmo con esto que es queso estaba totalmente en mal estado, tuve que ir yo y llevar a mi sobrina a emergencia a que me atendieran en un centro médico, por lo que los médicos tanto que me atiende a mí y a mi sobrina manifiesta que tanto dolores de estómago y espasmos musculares provienen de una intoxicación e infección estomacal por ingerir producto en mal estado, en ese instante me encontraba sumamente preocupado por la salud de mi sobrina, y la mía también, tuve que comprar los medicamentos que requirió el medico ya que para la infección me brindaron pastillas en el centro médico, pero para los dolores intensos y contracción musculares a la altura del estómago necesitaba medicamentos mas fuertes que aun después de la cantidad que pidieron los médicos tuve que seguir comprando mas medicamentos ya que aún mi salud y la de mi sobrina no eran estables llegando a gastar aproximadamente tanto en atenciones médicas y en medicamentos el monto aproximado de cuatrocientos (400) nuevos soles, lamentablemente no encontraba la boleta por la compra del queso que mi madre hizo, por lo que tuve que ir al día siguiente al establecimiento para exigir que me dieran una copia de la boleta de compras y de paso increparle acerca del daño que le han provocado a mi familia por atentar contra nuestra salud vendiendo productos podridos, converse con la supervisora general, lo cual se sorprende y llama a los encargados del área de embutidos que intentan echarme la culpa a mí diciendo que no lo eh refrigerado de manera correcta, eso me pareció totalmente absurdo, luego la supervisora me ponía mil excusas diciendo que derrepente otro producto nos hizo mal pero eso no era cierto porque nadie

consumió otro producto mas que esa porquería de queso y luego al ubicar la boleta de compras me la dan , y me dicen pero primero usted tiene que firmar esta hoja,, era una hoja con muchos espacios en blanco, lo cual me negué a firmar por que no entiendo cuál es el propósito de hacerme firmar espacios en blanco. luego la supervisora me dicen entonces no le podemos dar la boleta de compras y me exigieron que les devuelva coaxionandome a firmar esa hoja solo para q me brinden la copia, , le mencione que todo esto haría bajo un proceso ante indecopi y después recién me dijo que no había problema si firmara o no, cambiando de versión ,, ahora teniendo la copia de la boleta de compra puedo realizar una denuncia formal ante ustedes y espero se pueda solucionar de manera inmediata ya que la salud de mi familia estaba en juego, yo solicito que inspeccionen y que realmente dejen de vender productos podridos ya que no creo que ese queso haya sido el único en mal estado, , y que me devuelvan todos los gastos de los medicamentos y de la atención medica, ya que yo no voy a costear los gastos cuando la culpa es de ellos y los responsables son ellos que deben hacerse cargo, y lo único que recibí de parte de esa supervisora fue excusas y no queriendo reconocer su error, yo les hice entrega de las recetas médicas, y me dicen que van a realizar una investigación, pero eso no es cosa mia, que hagan sus investigaciones internas, yo quiero que me devuelvan mi dinero por lo que pusieron en un estado de salud crítico a mi sobrina, aquí tengo todos los datos correspondientes y todos los documentos que demuestran todo lo que estoy diciendo.

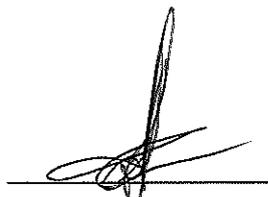
Por lo antes expuesto solicito a la comisión que se sancione a esta empresa por ofentar en contra de mi salud y la de mi familia , y de la misma manera les exijan que me devuelvan todos los gastos realizados tanto de atenciones medicas como medicamentos ya que ellos tienen que hacerse responsables.

**A efectos de lo cual cumplo con adjuntar los siguientes medios probatorios:**

A Copia de mi Documento nacional de Identidad.

B Copia de la boleta de venta B215 N° 01570886 de 17 de mayo de 2017, donde se verificará la compra del producto en mención.

C Copia de las recetas médicas tanto mia como la de mi familiar donde indica los medicamentos que fueron comprados para desaparecer los dolores fuertes de estómago y espasmos musculares a nivel del estómago.



Firma

Nombre

AUGUSTO JOSEPH ALARCON HUAMAN

Dni

46983600



UNIVERSIDAD RICARDO PALMA DEPARTAMENTO MEDICO

DR. Wilfredo Chambers Zapata MEDICO JEFE COP 151181

Rp/

- Voltaren + Demerol 3 IM

- REXER 76/6/bs

1 tableta Desay

1 tableta X de dia

- Metrogasic 1 tableta 3x

17/5/17

Teléfono: 708 0000 Anexo: 8188 - 8147

UNIVERSIDAD RICARDO PALMA DEPARTAMENTO MEDICO DR. WILFREDO CHAMBERS ZAPATA MEDICO JEFE COP 151181

DEPARTAMENTO MEDICO

JORGE TAVERA OBLITA MEDICO ASISTENTE CMP 99642

Teléfono: 708 0000 Anexo: 8188 - 8147

JORGE TAVERA OBLITA MEDICO ASISTENTE CMP 99642

UNIVERSIDAD RICARDO PALMA DEPARTAMENTO MEDICO

Augusto Alarcón

12P

1 Coloquimano CSO (04)

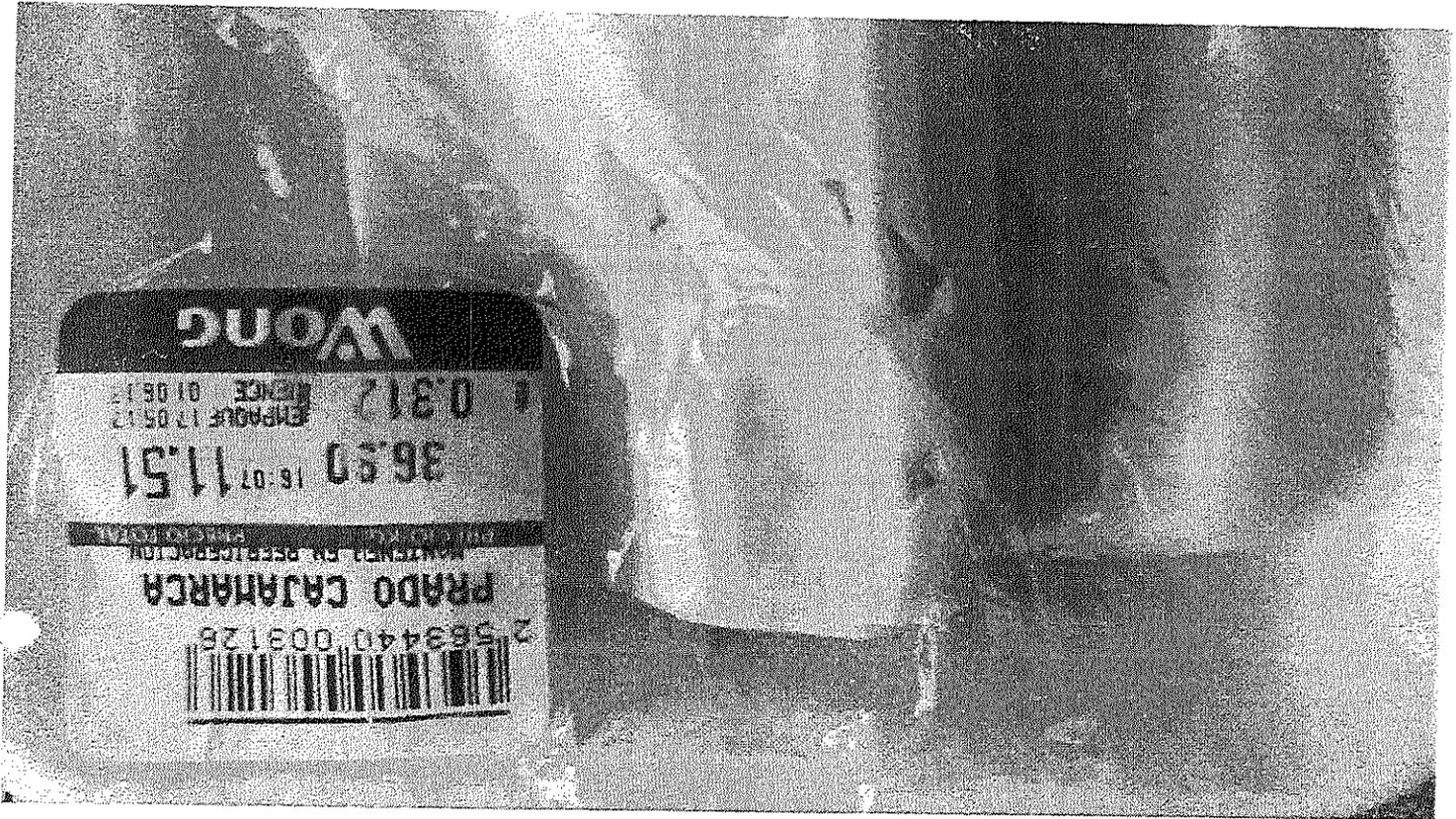
Acupuntura siempre para siempre

2 Disporonid (04)

3 aspirina en la noche 1/2 hora antes de dormir

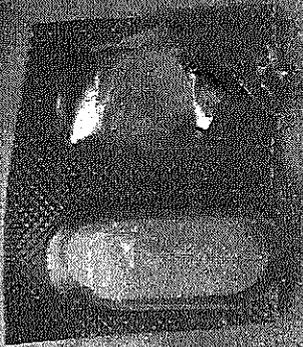
17

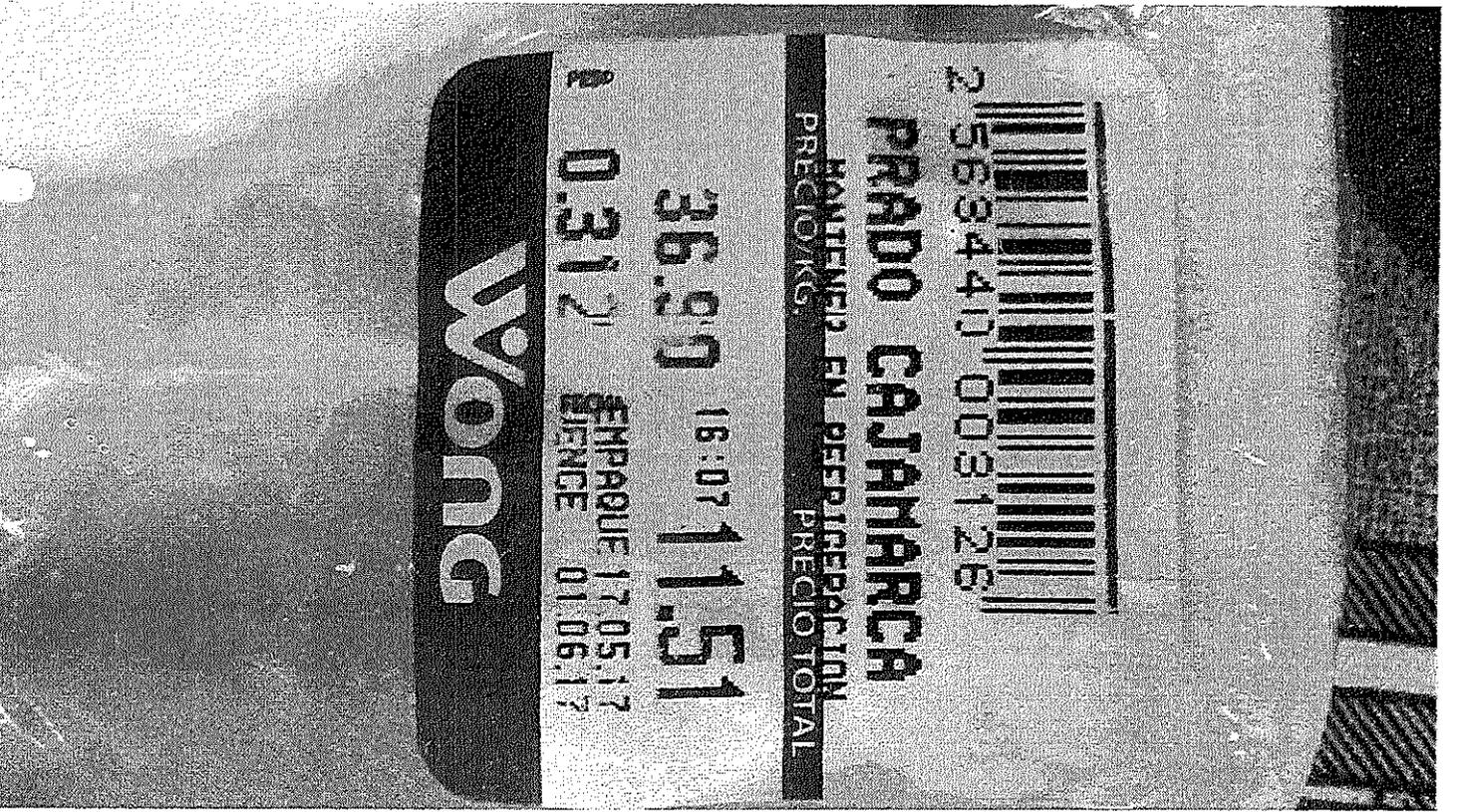
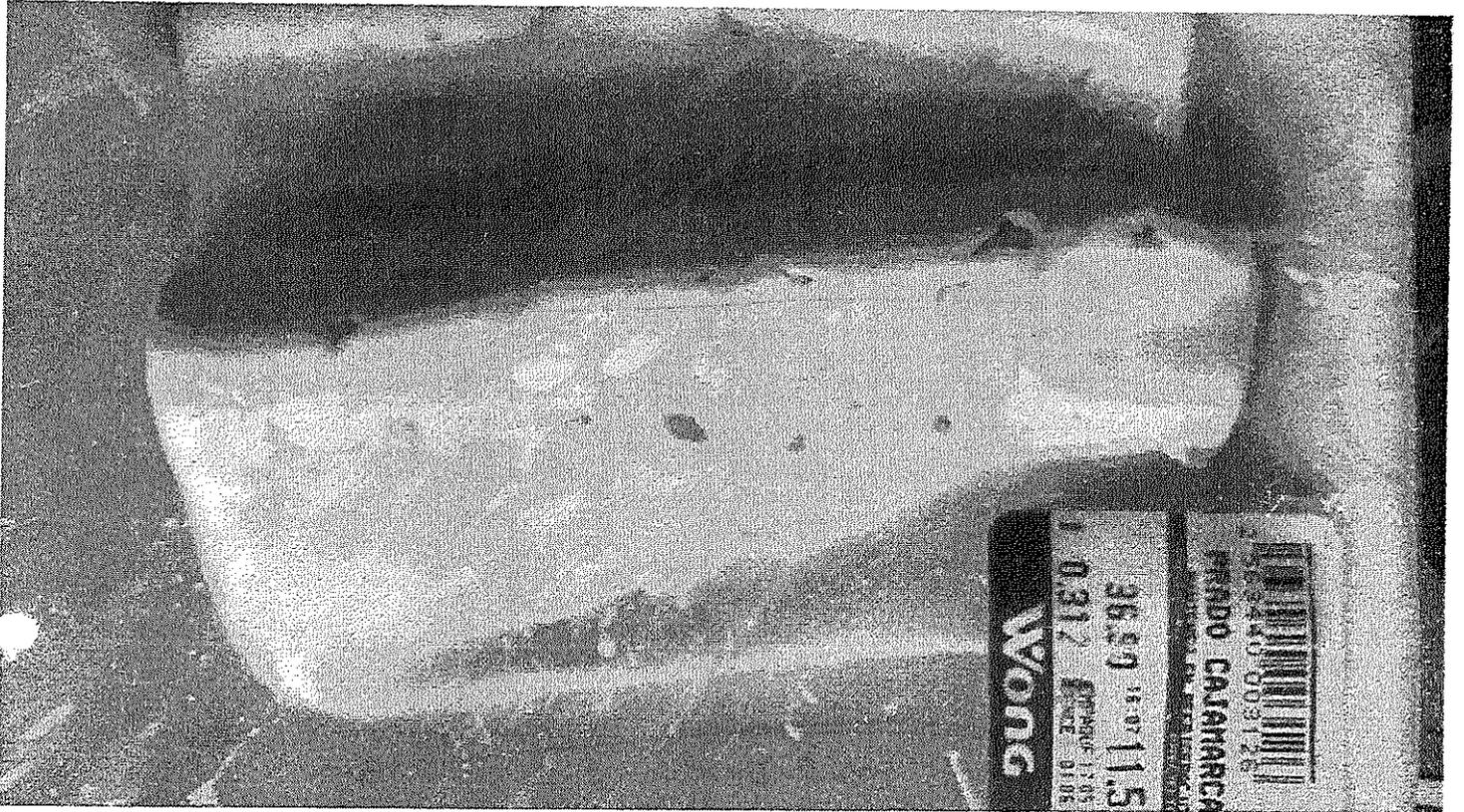
5 17



PASTILLAS PARA INFECCIÓN: CLORFEX Y DOLOGESÍDOL

CLORFEX 500 mg  
 DOLOGESÍDOL  
 CLORFEX 500 mg  
 DOLOGESÍDOL  
 CLORFEX 500 mg  
 DOLOGESÍDOL  
 CLORFEX 500 mg  
 DOLOGESÍDOL  
 CLORFEX 500 mg  
 DOLOGESÍDOL





000006 6



WONG  
CENCOSUD RETAIL PERU S.A.  
Cal. Augusto Angulo 130  
Miraflores - Lima - Lima - 625 0000 Anx  
R.U.C.: 20109072177

BOLETA DE VENTA ELECTRONICA  
B215 N° 01570886

Descripción	Cant. x Precio Unitario	Total
1.000 x 13.990		
LECHE UHT SIN LAC3		13.99
0.312 x 36.900		
QUESO.T/SUIZOPRADO		11.51
1.000 x 5.050		
LECHE CHOCK 1LGLOR		5.05
2.000 x 1.290		
CULANTRO		2.58
0.135 x 9.490		
PIMIENTO X KG.		1.28
DONACION CARITAS		
REDONDEO		0.01
TOTAL		34.41
OFERTA/PROM		
TOTAL A PAGAR		34.41
TOTAL PAGO EFECTIVO S/.	40.00	
VUELTO		5.60
OP. EXONERADA		
OP. INAFECTA	S/.	3.86
OP. GRAVADA	S/.	25.89
I.S.C.		
I.G.V.	S/.	4.66
IMPORTE TOTAL	S/.	34.41

17/05/17

T. Bonus 7027\*\*\*\*\*017  
 GANO 4 PTS BONUS  
 Saldo al 17/05/17 13 pts.  
 a G Gano Stickers MEGA PROMOCION CUCH  
 a G Total Stickers a entregar 2  
 Por auspiciadores 2



Representación impresa de la boleta de venta electrónica  
 Consulte documento en [www.wong.com.pe](http://www.wong.com.pe)  
 Autorizado mediante resolución N° 018050000804/SUNAT

Fecha de Emisión: 2017-05-17

LUIS EUSEBIO



 Banco de la Nación

BANCO DE LA NACION  
SERVICIO RECAUDACION

2017 JUN 7

 Indecopi

367/06/2017

COMPROBANTE DE PAGO  
INDECOPI-ARANCE

CODIGO : 381000735  
DENUNCIA POR INFRACC. NORMAS PROTECC. CONSUM.  
DOCUMENTO: DNI 46983600

11:29

CANT. DOC.: 0001  
ARAN PROF: S/. \*\*\*\*\*36.00  
DETRACC.: S/. \*\*\*\*\*0.00  
TOTAL  
A PAGAR : S/. \*\*\*\*\*36.00

0907381 0000000 569900000 9120 0048 11:23:21  
6808440

"Verifique su dinero antes de retirarse de la ventanilla" CLIENTE

04431708-5-E  Banco de la Nación  Banco de la Nación

000008

EXPEDIENTE N° : 703-2017/CC2  
DENUNCIANTE : AUGUSTO JOSEPH ALARCON HUAMAN  
(EL SEÑOR ALARCON)  
DENUNCIADO : CENCOSUD RETAIL PERU S.A.  
(WONG)  
MATERIA : ADMISIÓN A TRÁMITE  
REQUERIMIENTO DE INFORMACIÓN  
RESOLUCIÓN N° : 1

Lima, 4 de julio de 2017

### I. HECHOS:

1. El 7 de junio de 2017, el señor Alarcon denunció a Wong<sup>1</sup> por presunta infracción de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor<sup>2</sup> (en adelante el Código), señalando los siguientes hechos:
  - (i) El 17 de mayo de 2017, su madre acudió a Wong con la finalidad de comprar una serie de productos lácteos, dentro de los cuales adquirió un "Queso Pardo Cajamarca", el cual viene ya cortado en tajadas y que se mantenía vigente, pagando el precio de S/ 11,51;
  - (ii) ingirió el queso junto con otros familiares y posteriormente, luego de dos horas, su sobrina comenzó a arrojar, presentó dolores intensos en el estómago y espasmos musculares a nivel del estómago;
  - (iii) luego, también se presentaron los síntomas en su persona, ante ello, se percató que el queso presentaba un olor nauseabundo y podrido, confirmando que el queso se encontraba en mal estado;
  - (iv) por tanto, tuvieron que ir por emergencia a un centro médico, en donde los doctores le informaron que los dolores de estómago y espasmos musculares provienen de una intoxicación e infección estomacal por ingerir producto en mal estado;
  - (v) compró los medicamentos que le recetaron, gastando S/ 400,00;
  - (vi) al día siguiente, se acercó al establecimiento para exigir que le dieran una copia de la boleta de las compras que había realizado, por tanto, conversó con la supervisora general del proveedor denunciado, quien llamó a los encargados del área de embutidos y le indicaron que no había refrigerado los embutidos de manera correcta; y,
  - (vii) posteriormente, le entregaron la copia de la boleta de compras.
2. El señor Alarcon solicitó:
  - (i) La aplicación de la sanción correspondiente al proveedor denunciado;
  - (ii) la devolución de los gastos incurridos en atenciones médicas y medicamentos.

1 R.U.C. 20109072177

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

## II. DE LA ADMISIÓN A TRÁMITE DE LA DENUNCIA

3. La Secretaría Técnica de la Comisión, en ejercicio de sus facultades<sup>3</sup>, considera que el hecho referido a que el proveedor denunciado habría puesto a disposición del denunciante un "Queso Pardo Cajamarca", que presentaría un olor nauseabundo y que se encontraría en mal estado, por lo cual, su consumo habría producido daños en su salud y a la salud de sus parientes; involucraría una afectación a las expectativas del denunciante, quien no habría encontrado una correspondencia entre lo que esperaba recibir de parte del proveedor denunciado y lo que realmente recibió; y, una afectación al derecho de todo consumidor de consumir elementos inocuos. Por consiguiente, corresponde calificar el hecho materia de denuncia como presuntas infracciones de los artículos 18°, 19° y 30° del Código<sup>4</sup>.
4. En tanto la denuncia reúne los requisitos establecidos por la norma citada, corresponde admitirla a trámite.

## III. REQUERIMIENTO DE INFORMACIÓN

<sup>3</sup> **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 105.** El Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la propiedad Intelectual (Indecopi) es la autoridad con competencia primaria y de alcance nacional para conocer las presuntas infracciones a las disposiciones contenidas en el presente Código, así como para imponer las sanciones y medidas correctivas establecidas en el presente capítulo, conforme al Decreto Legislativo núm. 1033, Ley de Organización y Funciones del Indecopi. Dicha competencia solo puede ser negada cuando ella haya sido asignada o se asigne a favor de otro organismo por norma expresa con rango de ley.

**DECRETO LEGISLATIVO 1033. DECRETO LEGISLATIVO QUE APRUEBA LA LEY DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL - INDECOPI. Artículo 27.** De la Comisión de Protección al Consumidor.-Corresponde a la Comisión de Protección al Consumidor velar por el cumplimiento de la Ley de Protección al Consumidor y de las leyes que, en general, protegen a los consumidores de la falta de idoneidad de los bienes y servicios en función de la información brindada, de las omisiones de información y de la discriminación en el consumo, así como de aquellas que complementen o sustituyan a las anteriores.

**DECRETO LEGISLATIVO 807. LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI FACULTADES DE LAS COMISIONES Y OFICINAS DEL INDECOPI.**

**Artículo 24.** El Secretario Técnico se encargará de la tramitación del procedimiento. Para ello, cuenta con las siguientes facultades:

- (...)  
a) Admitir denuncias a trámite, en aquellos casos en que la Comisión le haya delegado esta facultad.  
(...)

<sup>4</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.

**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.

**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.

5. A efectos de tener mayores elementos que sirvan para la resolución definitiva del presente caso, la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor en ejercicio de las facultades que la ley le confiere<sup>5</sup>, conviene en requerir a Cencosud Retail Peru S.A. lo siguiente:

-informe respecto a la rotación de sus quesos expendidos en su local de supermercado Wong ubicado entre las avenidas Benavides y Caminos del Inca; y,  
-proceso de verificación de la inocuidad de sus quesos que pone a disposición de los consumidores.

6. Dicho requerimiento deberá ser absuelto en el plazo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la resolución.

#### IV. RESOLUCIÓN DE LA SECRETARÍA TÉCNICA

**PRIMERO:** Admitir a trámite la denuncia de fecha 7 de junio de 2017 presentada por Augusto Joseph Alarcon Huaman contra Cencosud Retail Peru S.A., por presunta infracción de los artículos 18º, 19º y 30º de la Ley Nº 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto el proveedor denunciado habría puesto a disposición del denunciante un "Queso Pardo Cajamarca", que presentaría un olor nauseabundo y que se encontraría en mal estado, por lo cual, su consumo habría producido daños en su salud y a la salud de sus parientes.

**SEGUNDO:** Tener por ofrecidos los medios probatorios presentados en el escrito de denuncia.

**TERCERO:** Requerir a Cencosud Retail Peru S.A., para que cumpla con:

- (i) Presentar documentos que acrediten su inscripción en los Registros Públicos o la declaración jurada que indique que cuenta con dicha inscripción;

---

<sup>5</sup> **DECRETO LEGISLATIVO Nº 807, LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI FACULTADES DE LAS COMISIONES Y OFICINAS DEL INDECOPI.**

**Artículo 1º.-** Las Comisiones y Oficinas del Indecopi gozan de las facultades necesarias para desarrollar investigaciones relacionadas con los temas de su competencia. Dichas facultades serán ejercidas a través de las Secretarías Técnicas o Jefes de Oficinas y de los funcionarios que se designen para tal fin. Podrán ejercerse dentro de los procedimientos iniciados o en las investigaciones preliminares que se lleven a cabo para determinar la apertura de un procedimiento.

**Artículo 2º.-** Sin que la presente enumeración tenga carácter taxativo cada Comisión, Oficina o Sala del Tribunal del INDECOPI tiene las siguientes facultades:

- a) Exigir a las personas naturales o jurídicas la exhibición de todo tipo de documentos, incluyendo los libros contables y societarios, los comprobantes de pago, la correspondencia comercial y los registros magnéticos incluyendo, en este caso, los programas que fueran necesarios para su lectura; así como solicitar información referida a la organización, los negocios, el accionariado y la estructura de propiedad de las empresas.

(...)

**DECRETO LEGISLATIVO Nº 807, LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI FACULTADES DE LAS COMISIONES Y OFICINAS DEL INDECOPI.**

**Artículo 24º.-** El Secretario Técnico se encargará de la tramitación del procedimiento. Para ello, cuenta con las siguientes facultades:

(...)

- f) Llevar a cabo las inspecciones e investigaciones necesarias para otorgar mayores elementos de juicio a la Comisión, así como las fiscalizaciones que, de ser el caso, se contemplen en disposiciones legales y reglamentarias que considere pertinentes o que sean requeridas por la Comisión.

(...)

graduación de la sanción, el allanamiento de la denuncia o el reconocimiento de las pretensiones en ella contenidas, de acuerdo al artículo 112 del Código<sup>11</sup>.

**SÉTIMO:** Informar a las partes que conforme a lo establecido en el artículo 39° del Decreto Legislativo N° 807, los gastos por los peritajes realizados, actuación de pruebas, inspecciones y otros derivados de la tramitación del proceso serán de cargo de la parte que solicita la prueba, salvo pacto en contrario. En todos los casos, la resolución final determinará si los gastos deben ser asumidos por alguna de las partes, o reembolsados a la otra parte o al Indecopi, según sea el caso, de manera adicional a la sanción que haya podido imponerse.

---

la medida correctiva materia de solicitud. El consumidor puede variar su solicitud de medida correctiva hasta antes de la decisión de primera instancia, en cuyo caso se confiere traslado al proveedor para que formule su descargo.

115.4 Corresponde al consumidor que solicita el dictado de la medida correctiva reparadora probar las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas causadas por la comisión de la infracción administrativa.

115.5 Los bienes o montos objeto de medidas correctivas reparadoras son entregados por el proveedor directamente al consumidor que los reclama, salvo mandato distinto contenido en la resolución. Aquellos bienes o montos materia de una medida correctiva reparadora, que por algún motivo se encuentran en posesión del Indecopi y deban ser entregados a los consumidores beneficiados, son puestos a disposición de estos.

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

115.7 Las medidas correctivas reparadoras como mandatos dirigidos a resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas originadas por la infracción buscan corregir la conducta infractora y no tienen naturaleza indemnizatoria; son dictadas sin perjuicio de la indemnización por los daños y perjuicios que el consumidor puede solicitar en la vía judicial o arbitral correspondiente. No obstante se descuenta de la indemnización patrimonial aquella satisfacción patrimonial deducible que el consumidor haya recibido a consecuencia del dictado de una medida correctiva reparadora en sede administrativa.

#### **Artículo 116.- Medidas correctivas complementarias**

Las medidas correctivas complementarias tienen el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro y pueden ser, entre otras, las siguientes:

- a. Que el proveedor cumpla con atender la solicitud de información requerida por el consumidor, siempre que dicho requerimiento guarde relación con el producto adquirido o servicio contratado.
- b. Declarar inexigibles las cláusulas que han sido identificadas como abusivas en el procedimiento.
- c. El decomiso y destrucción de la mercadería, envases, envolturas o etiquetas.
- d. En caso de infracciones muy graves y de reincidencia o reiterancia:
  - (i) Solicitar a la autoridad correspondiente la clausura temporal del establecimiento industrial, comercial y de servicios por un plazo máximo de seis (6) meses.
  - (ii) Solicitar a la autoridad competente la inhabilitación, temporal o permanente, del proveedor en función de los alcances de la infracción sancionada.
- e. Publicación de avisos rectificatorios o informativos en la forma que determine el Indecopi, tomando en consideración los medios que resulten idóneos para revertir los efectos que el acto objeto de sanción ha ocasionado.
- f. Cualquier otra medida correctiva que tenga el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro.

El Indecopi está facultado para solicitar a la autoridad municipal y policial el apoyo respectivo para la ejecución de las medidas correctivas complementarias correspondientes.

#### <sup>11</sup> **LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

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

[...]

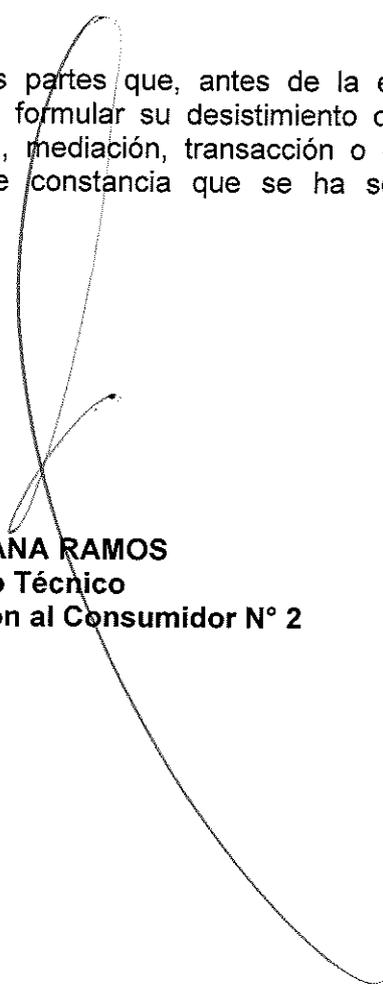
Se consideran circunstancias atenuantes especiales, las siguientes:

[...]

3. En los procedimientos de oficio promovidos por una denuncia de parte, cuando el proveedor se allana a la denuncia presentada o reconoce las pretensiones en ella contenidas, se da por concluido el procedimiento liminarmente, pudiendo imponerse una amonestación si el allanamiento o reconocimiento se realiza con la presentación de los descargos; caso contrario la sanción a imponer será pecuniaria. En aquellos casos en que el allanamiento o reconocimiento verse sobre controversias referidas a actos de discriminación, actos contrarios a la vida y a la salud y sustancias peligrosas, se considera como un atenuante pero la sanción a imponer será pecuniaria. En todos los supuestos de allanamiento y reconocimiento formulados con la presentación de los descargos, se exonera al denunciado del pago de los costos del procedimiento, pero no de las costas.

**OCTAVO:** Comunicar a las partes que, de acuerdo a lo señalado por el artículo 29° del Decreto Legislativo N° 807<sup>12</sup>, hasta antes de la emisión de la Resolución Final tienen la posibilidad de solicitar se les cite a una audiencia de conciliación. En caso deleguen a favor de una tercera persona su actuación en la diligencia programada, ésta deberá presentar un poder especial con firma legalizada ante Notario Público, donde conste expresamente su facultad para asistir y conciliar en su representación. Ello bajo apercibimiento de no realizar la audiencia de conciliación y levantar el acta de inasistencia correspondiente.

**NOVENO:** Poner en conocimiento de las partes que, antes de la emisión de la Resolución Final, tienen la posibilidad de formular su desistimiento o presentar el acuerdo arribado mediante la conciliación, mediación, transacción o cualquier otro acuerdo que, de forma indubitable, deje constancia que se ha solucionado la controversia materia de denuncia.

  
**EDWIN ALDANA RAMOS**  
Secretario Técnico  
Comisión de Protección al Consumidor N° 2

DSG/KMD/rpz

<sup>12</sup> DECRETO LEGISLATIVO N° 807, LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI FACULTADES DE LAS COMISIONES Y OFICINAS DEL INDECOPI.

**Artículo 29°.-** En cualquier estado del procedimiento, e incluso antes de admitirse a trámite la denuncia, el Secretario Técnico podrá citar a las partes a audiencia de conciliación. La audiencia se desarrollará ante el Secretario Técnico o ante la persona que éste designe. Si ambas partes arribaran a un acuerdo respecto de la denuncia, se levantará un acta donde conste el acuerdo respectivo, el mismo que tendrá efectos de transacción extrajudicial. En cualquier caso, la Comisión podrá continuar de oficio el procedimiento, si del análisis de los hechos denunciados considera que podría estarse afectando intereses de terceros.

2017 JUL 17 PM 3 42

Expediente N° 0703-2017/CC2

Contestamos Denuncia

RECIBIDO

A LA COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2 DEL INDECOPI

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

Que, con fecha 07 de julio de 2017, fuimos notificados con la Resolución N° 1 mediante la cual se admite a trámite la denuncia presentada por Augusto Joseph Alarcon Huaman contra Cencosud Retail por presunta infracción a los artículos 18º, 19º y 30º del Código de Protección y Defensa del Consumidor, dentro del plazo de ley, procedemos a contestar la misma de acuerdo a las siguientes consideraciones de hecho y de derecho:

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

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

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

Indecopi  
COMISIÓN DE PROTECCIÓN  
AL CONSUMIDOR N° 2  
18 JUL. 2017  
RECIBIDO

disposición en el mercado.

En el presente caso, es necesario tener presente lo antes indicado para determinar el criterio de idoneidad a aplicar.

**Respecto de las imputaciones realizadas en contra de Cencosud Retail sobre los hechos materia de denuncia**

En base a los argumentos esgrimidos por la parte denunciante, su Despacho ha realizado la imputación referida a que Cencosud Retail habría puesto a disposición del denunciante un "Queso Pardo Cajamarca" que presentaría un olor nauseabundo y que se encontraría en mal estado, por lo que su consumo habría producido daños en su salud y a la salud de sus parientes.

Sobre el particular, en primer término, consideramos importante precisar que en los procedimientos de protección al consumidor el análisis de la carga de la prueba, se realiza de la siguiente manera:

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

De lo anteriormente expuesto, se puede verificar que **primero el denunciante deberá acreditar el defecto y luego el proveedor deberá demostrar que no ha incurrido en infracción respecto de los artículos del Código de Protección y Defensa del Consumidor.**

En el presente caso, el denunciante ha "manifestado" que el producto adquirido en el local de nuestra representada se habría encontrado mal estado y habría ocasionado daños en su salud y la de sus familiares, sin embargo no ha presentado prueba alguna la cual acredite tal

hecho.

Ahora bien, existen una serie de incongruencias en la denuncia las cuales nos brindan indicios para pensar que la misma es maliciosa, conforme acreditaremos a continuación.

En primer término, debemos indicar que el producto materia de denuncia fue cortado y empacado el mismo día de la venta (17/05/2017) aproximadamente a las 4pm, mientras que la compra se realizó a las 5:30 de la tarde. Asimismo, conforme a la declaración del propio denunciante, el producto fue consumido el día de la adquisición, por lo que resulta materialmente imposible que el mismo haya salido de la cadena de frío o se haya malogrado, más aún cuando el consumo fue casi inmediato. Así, la supuesta "infección" denunciada por el Sr. Alarcón pudo haberse generado por cualquier otro alimento consumido.

Por su parte, debemos indicar que de una investigación interna realizada por Cencosud Retail, se corrobora que el producto estuvo en cámara hasta el 17 de Mayo, durante este tiempo no se presentaron problemas en el frío de la cámara, no excediendo en ningún día los 3°C

The image shows a document titled "FORMATO CONTROL DE TEMPERATURA EMBUTIDOS". It contains several tables with handwritten data, including dates and temperatures. A signature is visible in the bottom right corner of the form.

El producto laminado estuvo en vitrina el 17 de Mayo de 2017, la vitrina se encontró a una Temperatura 1.3 a 1.7°C y los productos en vitrina de 1.6 a 1.9°C.

24  
000024

**FORMATO 396: CONTROL DE TEMPERATURA LÁCTEOS**

Fecha	Horario	Temperatura	Observaciones
17.05.2017	08:00	10.984	
17.05.2017	10:00	13.864	
17.05.2017	12:00	1.592	
17.05.2017	14:00	0.272	
17.05.2017	16:00	12.406	
17.05.2017	18:00	14.810	
17.05.2017	20:00	14.256	
17.05.2017	22:00	10.562	
18.05.2017	00:00	59.500	
18.05.2017	02:00	8.074	
18.05.2017	04:00	7.460	
18.05.2017	06:00	0.398	
18.05.2017	08:00	8.278	
18.05.2017	10:00	10.326	
18.05.2017	12:00	0.294	
18.05.2017	14:00	13.498	
18.05.2017	16:00	10.288	
18.05.2017	18:00	8.008	
18.05.2017	20:00	121.150	

MICHEL MASQUEY

Asimismo, se debe considerar que el día de la adquisición del producto, se vendieron 10 k del mismo, sin embargo, no existió un solo reclamo por algún tercero:

**Stocks de material entre 01.05.2017 y 10.07.2017**

Ca. Y115 Wony Aldeva  
Material 49553001  
Denominación QUESO T. SUILO (CALZADARCA) CUADRADO EL FRADO

Stock al	01.05.2017		32.806	KG
Total de entradas		753.593	KG	
Total de salidas		710.762	KG	
Stock al	10.07.2017		75.642	KG

Alm.	CMV	E	Doc.mat.	Por	Fe.contab.	Cantidad	UMS
0001	251		4902926621	657	17.05.2017	10.984	KG
0001	251		4902906344	647	16.05.2017	13.864	KG
0001	161		4902879977	1	15.06.2017	1.592	KG
0001	251		4902855063	536	15.05.2017	0.272	KG
0001	251		4902835067	651	15.05.2017	12.406	KG
0001	251		4902864105	535	14.05.2017	14.810	KG
0001	251		4902844001	978	13.05.2017	14.256	KG
0001	251		4902820755	790	12.05.2017	10.562	KG
0001	101		5001448984	1	12.05.2017	59.500	KG
0001	251		4902782892	710	11.05.2017	8.074	KG
0001	251		4902779226	684	10.05.2017	7.460	KG
0001	251		4902779491	611	10.05.2017	0.398	KG
0001	251		4902755635	673	09.05.2017	8.278	KG
0001	251		4902733602	670	08.05.2017	10.326	KG
0001	251		4902733755	613	08.05.2017	0.294	KG
0001	251		4902709912	813	07.05.2017	13.498	KG
0001	251		4902493004	539	06.05.2017	10.288	KG
0001	251		4902476355	737	05.05.2017	8.008	KG
0001	101		5001371507	1	05.05.2017	121.150	KG

Siendo ello así, queda acreditado que el producto fue vendido en perfecto estado.

Ahora bien, el denunciante presenta una serie de recetas para supuestamente acreditar los hechos materia de denuncia, sin embargo ninguna de las referidas recetas indica que la consulta médica haya sido por un tema estomacal y lo que es peor, no se condicen con lo señalado en el escrito de denuncia.

En efecto, en su escrito de denuncia y entre las fotografías presentadas, la parte denunciante señala que tuvo que consumir los medicamentos Clorofex y Dolegisdol, sin embargo, conforme se puede apreciar de las recetas médicas presentadas, ninguno de los referidos medicamentos fue recetado.

Dicho hecho resulta sumamente importante para nuestro análisis de mala fe en la denuncia formulada, en la medida que los medicamentos Clorofex<sup>1</sup> y Dolegisdol son los únicos que podrían ser recetados para afecciones estomacales como las que son materia de denuncia, sin embargo, como detallamos en los párrafos precedentes, no existe receta para los mismos.

Así, los medicamentos prescritos en las recetas médicas presentadas son: Redex (dolor muscular), Voltarén (dolor muscular), Dexacort (anhistamínico), Dioxaflex y Dolo Quimagésico (diclofenaco, dolor muscular), consideramos que los mismos corresponden a una dolencia totalmente distinta a la que es materia de denuncia.

Ahora bien, nos comunicamos con el teléfono consignado en la receta y el mismo corresponde a la Universidad Ricardo Palma, no a la Clínica, siendo ello así, nos indicaron que no tienen atención por emergencias, sólo ambulatoria y sin laboratorio (el denunciante indica en su denuncia que pasa por emergencias). Asimismo, nos confirmaron que la atención se da única y exclusivamente a alumnos de la universidad, por lo que resulta falso que la atención se haya dado a la sobrina del denunciante conforme a lo indicado por dicha parte en su escrito de denuncia.

<sup>1</sup> <http://www.edrugs.eu/ciprofloxacino/>

Siendo ello así, consideramos, como indicamos en los párrafos precedentes, que las recetas médicas corresponden a una dolencia distinta a la que es materia de denuncia, por lo que solicitamos a su Despacho oficie a la Universidad Ricardo Palma, a fin que presente información sobre la atención conferida al denunciante y en especial, los motivos y diagnóstico de la misma. Cabe destacar que en las averiguaciones realizadas, se nos indicó que únicamente atienden dos doctores en el referido tópico de la Universidad: El Doctor Chambers trabaja en el turno mañana (En tal sentido la receta no sería emitida por dicho doctor conforme a las horas señaladas por el denunciante), y el Doctor Tavera trabaja en las tardes.

Asimismo, conforme se indicó en la carta de atención al reclamo presentado por el denunciante (adjunta a la presente contestación de denuncia), se realizó un control del producto disponible en tienda encontrando la mercadería en perfecto estado, asimismo, el equipo de calidad procedió a realizar un examen de una tajada del producto proporcionado (manipulado – empaque abierto); y la contramuestra del producto en mención arrojó resultados conformes.

Finalmente, conforme se indica igualmente en la carta de atención, nuestra representada por políticas de calidad en atención a clientes procedió a realizar la devolución del importe por el consumo materia de denuncia.

Siendo ello así, y dado que no existe acreditación del defecto por parte del denunciante, consideramos que la presente denuncia debe ser declarada INFUNDADA.

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

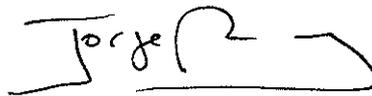
**OTROSI:** Que, señalamos nuestro domicilio procesal en **Av. del Pinar 180, oficina 504, Chacarilla, Surco.**

**OTROSI:** Que dejamos a salvo nuestro derecho de presentar procedimiento por denuncia maliciosa.

**OTROSI:** Cumplimos con presentar carta de respuesta a la atención al reclamo formulado por el denunciante.

**OTROSI:** Que, los documentos que permiten acreditar nuestras facultades de representación, así como la personería jurídica de nuestra representada, obran en el expediente Nº 1492-2016/CC2, por lo que solicitamos sean tomados en cuenta en el presente expediente, en virtud a las normas de simplificación administrativa.

Lima, 14 de julio de 2017.



Indecopi

2017 AGO 29 PM 2: 56

000050  
00119198

Folios 3 + Copias 1(3)

CC2

RECIBIDO  
MESA DE PARTES

Expediente N° 0703-2017/CC2

DIRIGIDO A: SECRETARIA TECNICA DE LA COMISION DE PROTECCION AL CONSUMIDOR 2



YO, AUGUSTO JOSEPH ALARCON HUAMAN CON DNI: 46983600, Me dirijo a ustedes ya que habiendo sido notificado el día 11 de agosto del 2017 con un documento en el que la Empresa CENCOSUD RETAIL PERU S.A. con RUC: 20109072177 responde a la denuncia que estoy interponiendo ante INDECOPI por un producto en mal estado, en dicha respuesta se mencionan ciertos puntos que faltan a la verdad y a continuación los explicare para demostrar que ellos no tienen ninguna intención de querer reconocer la falta cometida ni mucho menos subsanarla, muy por el contrario se buscaría confundir y alargar dicho proceso.

En primer lugar la Empresa CENCOSUD RETAIL PERU S.A. hace mención acerca de que el producto según ellos estaría en buen estado, debido a que pretenden inducir la idea de que ha sido una infección provocada por algún otro producto lo cual es falso por motivo de que únicamente se ingirió el queso en esos momentos lo cual provoco no tan solo una infección estomacal sino espasmos musculares a nivel del estómago provenientes de reacciones del mismo cuerpo cuando un producto está podrido o perdió vigencia, en su momento cuando yo me acerque a la tienda de Wong en donde ocurrieron los hechos reclamando acerca del daño que me causaron a mí y a mi familia, la encargada del establecimiento en todo momento me hace mención que pudo haber sido provocado por otro producto, posteriormente llamando a los encargados de embutidos y todos niegan que el producto se encuentre malogrado, y para que se pueda comprobar les brinde una tajada del producto ya que querían que les de todo el producto lo cual me negué ya que me dejarían sin ninguna prueba física de que el producto haya sido comprado en dicho establecimiento, de igual manera cuando yo solicito se me brinde una copia de la boleta de compra en la que aparece el queso, me proponen algo totalmente absurdo que consistía en que para entregarme una copia de la boleta debía obligatoriamente firmar una hoja en blanco lo cual vulneraba mis derechos como consumidor ya que me exponía a que usen mi firma de manera maliciosa para desligar responsabilidades, después de haberme negado la opción de entregarme la copia de la boleta sin firmar, hago mención que les interpondré una denuncia ante indecopi ya que notaba una indiferencia total de parte del establecimiento, en ese momento recién después de decir que interpondré una denuncia me dieron la copia sin ningún tipo de acto de coacción lo cual me sirvió de prueba para iniciar un proceso de denuncia, todo lo que acabo de mencionar da una pequeña reseña acerca de que no existía en ese momento ni un mínimo de intención de tratar de solucionar el problema y aun no existe ya que en vez de aceptar el error y llegar a un acuerdo responden mi denuncia con argumentos que no tienen más que un único fin el cual es desligar toda responsabilidad de haberme causado daño a la salud y todavía aseguran que es una denuncia maliciosa tratando de hacerme perder credibilidad ante INDECOPI.

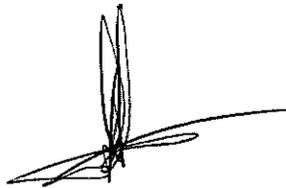
Con respecto a la atención en el centro médico de la universidad Ricardo palma debo decir que fueron realizadas por los doctores que firman en las dos recetas que fueron únicamente para comprar medicamentos, en ningún momento dije que en una receta médica te den un diagnostico ya que ni siquiera en el seguro social te brindan dicho diagnostico cuando un doctor atiende , fueron dos recetas médicas en las que mencionan medicamentos para espasmos musculares y dolencias de suma intensidad, que obviamente tenía que comprar para solucionar los malestares, con respecto a la infección estomacal yo brinde una foto que se observa los medicamentos que me fueron entregados en el mismo centro médico por ende no se encuentran en la receta médica, dichos medicamentos se llaman CLORFEX de 500 mg y DOLOGESIDOL que viene a ser la combinación de NAPROXENO SODICO con PARACETAMOL ,ambos medicamentos sirven para lo que es malestar e infección estomacal que juntamente con las pastillas recetadas aliviaron en parte los dolores insoportables , en todo momento CENCOSUD RETAIL PERU S.A. habla de un medicamento llamado CLOROFEX el cual no es correcto de esta manera se está brindando información errada tratando de confundir la investigación. Asimismo ellos aseguran un punto que quisiera resaltar y que se tome con suma importancia y consiste en que ellos no siendo un ente investigador o sancionador como lo es INDECOPI, se han tomado atribuciones que no les corresponde como lo es llamar de manera insinuada y maliciosa a la universidad Ricardo palma preguntando por mi persona y tratando de buscar elementos que le puedan servir para seguir creando mentiras, de igual manera llaman en varias oportunidades haciendo muchas preguntas las mismas que me involucran de manera indirecta ya que se hace mención de mi nombre , y también si dichos doctores trabajan en ese centro médico y cuáles son sus horarios, cabe mencionar que yo en la actualidad soy estudiante de ingeniería de la universidad Ricardo palma en donde se encuentra el centro médico en mención, yo me llegue a enterar de estos actos maliciosos de buscar información cuando se me manda a llamar por algunas autoridades de la universidad que pertenecen al tribunal de honor que sanciona tanto a trabajadores como estudiantes, estas autoridades me llaman la atención por haber involucrado a mi centro de estudios en una denuncia que es totalmente ajena a ellos, por lo que me dicen que si sigo involucrando a la universidad me expongo a que consideren suspenderme e incluso expulsarme, de esta manera lo único que se sigue haciendo es perjudicarme haciendo caso omiso cualquier decisión o investigación que realice INDECOPI, ya que CENCOSUD RETAIL PERU S.A. hacen sus propias investigaciones maliciosas, espero se tome en cuenta este comportamiento de parte de ellos ya que demuestra la desesperación y preocupación por ocultar de que se sepa la verdad solamente tapándola con acusaciones sin fundamentos.

Por otro lado la universidad me dijo que no intervendría en este proceso ya que no desea involucrarse en una denuncia que yo mismo estoy interponiendo ante en supermercado el cual les brinda vales de consumo para todos sus trabajadores en el mes de diciembre de todos los años, por ese motivo y para tratar de evitarme problemas poniendo en juego mi permanencia en la universidad y por ende la interrupción de mi carrera de ingeniería quisiera desligar a la universidad Ricardo palma de este procedimiento de denuncia, con respecto a los horarios de los doctores que se han mencionado en la respuesta de mi denuncia, los dos doctores nos atendieron ya que en ese momento se encontraban los dos ,el doctor de la mañana que aún se encontraba allí atendió a mi familiar de manera extraoficial ya que él como doctor no puede ser indiferente ante esta situación por lo que no dudó en atender también , si bien el horario esta designado para cada trabajador del centro médico, yo no decido la permanencia de los doctores en el campus

universitario, así que la versión que da CENCOSUD RETAIL PERU S.A. falta a la verdad de manera notoria.

En un punto tocado por ellos también mencionan de que el producto fue cortado y empaquetado el mismo día que se realizó la compra, y justo 90 minutos antes de ser comprado fue puesto en venta, tratando de decir que el producto estaba fresco, lo cual da que pensar ya que estamos hablando de un producto ya estando malogrado lo cortan y lo empaquetan aduciendo que fue ese día en el que recién se hizo dicho producto omitiendo que es un producto de otro proveedor pero ellos lo ponen en venta al público, de ninguna manera se puede creer que dicho queso fue hecho justo ese día y 90 minutos antes de ser comprado, con esto trato de demostrar que las fechas tanto de creación del producto como la vigencia son manipuladas únicamente según la conveniencia de la empresa CENCOSUD RETAIL PERU S.A. para aun vender los productos engañando al público sin importarles la salud de las personas.

Con estos puntos la intención de parte mía es llegar únicamente a aclarar cualquier duda que se haya presentado en mi primera manifestación de la denuncia, esperando se llegue a concluir de manera concreta y clara el proceso, le agradezco de antemano la atención prestada de la denuncia, esperando se llegue a concluir de manera concreta y clara el proceso, le agradezco de antemano la atención prestada.



AUGUSTO ALARCON HUAMAN

DNI: 46983600

**EXPEDIENTE:** : 703-2017/CC2  
**DENUNCIANTE:** : AUGUSTO JOSEPH ALARCON HUAMAN  
**DENUNCIADO:** : CENCOSUD RETAIL PERU S.A.  
**RESOLUCIÓN:** : 4  
**MATERIA:** : CITACIÓN A AUDIENCIA DE CONCILIACIÓN

Lima, 30 de octubre de 2017

**VISTO:** El estado del expediente; y, **CONSIDERANDO:**

- (i) que, de acuerdo con el artículo 29° del Decreto Legislativo N°807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi<sup>1</sup>, el Secretario Técnico cuenta con la facultad para citar a las partes a audiencia de conciliación en cualquier estado del procedimiento; y,
- (ii) que, de acuerdo al artículo 107°-A de la Ley N° 29571 - Código de Protección y Defensa del Consumidor, modificado mediante el Decreto Legislativo N° 1308<sup>2</sup>, el órgano resolutorio puede declarar la conclusión anticipada del procedimiento cuando las partes lleguen a un acuerdo mediante conciliación, mediación, transacción o cualquier otro acuerdo que, de forma indubitable, deje constancia que se ha solucionado la controversia materia de denuncia antes de la notificación de la resolución que pone fin a la misma.

**SE HA RESUELTO:**

- (i) Informar a las partes que se ha procedido a programar una audiencia de conciliación a fin de que tengan la oportunidad de llegar a un acuerdo que solucione la controversia que originó la presente denuncia, sin que haya necesidad de un

<sup>1</sup> **DECRETO LEGISLATIVO N° 807, LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI**  
**Artículo 29°.-** En cualquier estado del procedimiento, e incluso antes de admitirse a trámite la denuncia, el Secretario Técnico podrá citar a las partes a audiencia de conciliación. La audiencia se desarrollará ante el Secretario Técnico o ante la persona que éste designe. Si ambas partes arribaran a un acuerdo respecto de la denuncia, se levantará un acta donde conste el acuerdo respectivo, el mismo que tendrá efectos de transacción extrajudicial. En cualquier caso, la Comisión podrá continuar de oficio el procedimiento, si del análisis de los hechos denunciados considera que podría estarse afectando intereses de terceros.

<sup>2</sup> **LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, modificado por DECRETO LEGISLATIVO N° 1308**

**Artículo 107-A.- Formas de conclusión anticipada del procedimiento de oficio promovido por denuncia de parte.**

En cualquier estado e instancia del procedimiento de oficio promovido por denuncia de parte, el órgano resolutorio puede declarar su conclusión anticipada en los siguientes supuestos:

1. Cuando el denunciante formule desistimiento del procedimiento o de la pretensión antes de la notificación de la resolución que agota la vía administrativa.
2. Cuando las partes lleguen a un acuerdo mediante conciliación, mediación, transacción o cualquier otro acuerdo que, de forma indubitable, deje constancia que se ha solucionado la controversia materia de denuncia antes de la notificación de la resolución que pone fin a la misma.

Cualquiera de las partes podrá acreditar ante el órgano resolutorio la solución de la controversia, para que la autoridad declare la conclusión anticipada del procedimiento. El procedimiento continuará respecto de aquellos denunciados o pretensiones no comprendidos en dicha conclusión anticipada.

La autoridad podrá continuar de oficio el procedimiento si del análisis de los hechos denunciados considera que podría estarse afectando intereses de terceros o la acción suscitada por la iniciación del procedimiento entrañase interés general.

pronunciamiento posterior del Indecopi. Para ello, se llevará a cabo una audiencia de conciliación el día miércoles 22 de noviembre de 2017 a las 16:00 horas (hora exacta), en las oficinas de la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor N° 2, sito en Calle de la Prosa N° 104 - San Borja, a la cual deberán asistir puntualmente y portando sus documentos de identificación (Documento Nacional de Identidad, en caso de ser persona natural; o, copia de poderes de representación, en caso de ser persona jurídica); e,

- (ii) informar a las partes que, en caso deleguen a favor de una tercera persona su actuación en la diligencia programada, ésta deberá presentar un poder especial con firma legalizada ante Notario Público, donde conste expresamente su facultad para asistir y conciliar en su representación<sup>3</sup>. Ello bajo apercibimiento de no realizar la audiencia de conciliación y levantar el acta de inasistencia correspondiente.



**ROCÍO LLANOS NAVARRO**  
 Especialista 2

**Comisión de Protección al Consumidor N° 2**

<sup>3</sup> **Texto Único Ordenado de la LEY 27444 - LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL**

**Artículo 124.- Representación del administrado**

124.1 Para la tramitación de los procedimientos, es suficiente carta poder simple con firma del administrado, salvo que leyes especiales requieran una formalidad adicional.

124.2 Para el desistimiento de la pretensión o del procedimiento, acogerse a las formas de terminación convencional del procedimiento o, para el cobro de dinero, es requerido poder especial indicando expresamente el o los actos para los cuales fue conferido. El poder especial es formalizado a elección del administrado, mediante documento privado con firmas legalizadas ante notario o funcionario público autorizado para el efecto, así como mediante declaración en comparecencia personal del administrado y representante ante la autoridad.

124.3 El empleo de la representación no impide la intervención del propio administrado cuando lo considere pertinente, ni el cumplimiento por éste de las obligaciones que exijan su comparecencia personal según las normas de la presente Ley. (Texto modificado según el Artículo 2 Decreto Legislativo N° 1272).

**CÓDIGO PROCESAL CIVIL**

**Artículo 74°.-** La representación judicial confiere al representante las atribuciones y potestades generales que corresponden al representado, salvo aquellas para las que la ley exige facultades expresas. La representación se entiende otorgada para todo el proceso, incluso para la ejecución de la sentencia y el cobro de costas y costos, legitimando al representante para su intervención en el proceso y realización de todos los actos del mismo, salvo aquellos que requieran la intervención personal y directa del representado.

**Artículo 75°.- Facultades Especiales.** - Se requiere el otorgamiento de facultades especiales para realizar todos los actos de disposición de derechos sustantivos y para demandar, reconvenir, contestar demandas y reconveniones, desistirse del proceso y de la pretensión, allanarse a la pretensión, conciliar, transigir, someter a arbitraje las pretensiones controvertidas en el proceso, sustituir o delegar la representación procesal y para los demás actos que exprese la ley. El otorgamiento de facultades especiales se rige por el principio de literalidad. No se presume la existencia de facultades especiales no conferidas explícitamente.

ACTA DE ASISTENCIA

En la ciudad de Lima, siendo las 16:00 horas del 22 de noviembre del 2017, en las oficinas de la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor N°2 del Indecopi, Sede Central, la señorita Daniela Llaque Ulloa deja constancia que se apersonó como parte denunciada **CENCOSUD RETAIL PERÚ S.A.**, representada por la señorita **GABRIELA GUISSOLA ALCALA GAMBOA**, identificada con D.N.I. N° 44194389, con poderes a la vista, a fin de llevar a cabo la presente audiencia.

Luego de esperar al señor **AUGUSTO ALARCON HUAMAN**, quien es parte denunciante; por espacio de quince (15) minutos; siendo las 16:10 horas, se procedió a levantar la presente acta, dejando constancia de la inasistencia de la parte denunciante, la cuales leída y firmada en señal de conformidad.

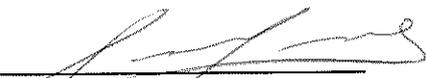


**GABRIELA GUISSOLA ALCALA GAMBOA**

En representación de:

**CENCOSUD RETAIL PERÚ S.A.**

Denunciado

**DANIELA LLAQUE ULLOA**

Representante de la Secretaría Técnica  
de la Comisión de Protección al Consumidor N°2  
Sede Central



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

000063

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2  
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 703-2017/CC2

## RESOLUCIÓN FINAL N° 2128-2017/CC2

**PROCEDENCIA** : LIMA  
**DENUNCIANTE** : AUGUSTO JOSEPH ALARCON HUAMAN  
(EL SEÑOR ALARCON)  
**DENUNCIADO** : CENCOSUD RETAIL PERÚ S.A. (CENCOSUD)  
**MATERIA** : PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR  
IDONEIDAD  
INOCUIDAD DE LOS ALIMENTOS  
MEDIDAS CORRECTIVAS  
COSTAS Y COSTOS  
**ACTIVIDAD** : VENTA AL POR MENOR DE OTROS ALMACENES  
ESPECIALIZADOS

Lima, 05 de diciembre de 2017

### ANTECEDENTES

- Mediante escrito 7 de junio de 2017, el señor Alarcón interpuso una denuncia en contra de Wong<sup>1</sup> por presunta infracción de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor<sup>2</sup> (en adelante el Código), señalando lo siguiente:
  - El 17 de mayo de 2017, su madre adquirió en Wong – entre otros - un “Queso Pardo Cajamarca”, el cual viene cortado en tajadas, pagando el precio de S/ 11,51;
  - ingirió el queso junto con otros familiares y posteriormente, su sobrina comenzó a vomitar, presentando dolores intensos en el estómago y espasmos musculares a nivel del estómago;
  - presentó los mismos síntomas que su sobrina, ante ello, se percató que el referido queso tenía un olor nauseabundo, confirmando con ello que encontraba en mal estado;
  - por tanto, tuvieron que ir por emergencia a un centro médico, en donde los doctores le informaron que los dolores de estómago y espasmos musculares provenían de una intoxicación e infección estomacal por ingerir un producto en mal estado.
- El señor Alarcon solicitó la devolución de los gastos incurridos en atenciones médicas y medicamentos.

<sup>1</sup> Ruc N° 2010907277.

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

M-CPC-05/1A



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

000064

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2  
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 703-2017/CC2

3. Mediante Resolución N° 1 del 4 de julio de 2017, la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor N° 2 (en adelante, la Secretaría Técnica) admitió a trámite la denuncia, imputando las siguientes presuntas infracciones:

*"PRIMERO: Admitir a trámite la denuncia de fecha 7 de junio de 2017, presentada por Augusto Joseph Alarcón Huamán contra Cencosud Retail Perú S.A., por presunta infracción de los artículos 18°, 19°, y 30° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto el proveedor denunciado habría puesto a disposición del denunciante un "Queso Pardo Cajamarca", que presentaría un olor nauseabundo y que se encontraría en mal estado, por lo cual, su consumo habría producido daños en su salud y en la salud de sus parientes."*

2. El 17 y 18 de julio de 2017, Wong cumplió con presentar sus descargos, manifestando lo siguiente:
- (i) El denunciante no ha presentado medio de prueba que acredite lo alegado;
  - (ii) el producto materia de denuncia fue cortado y empacado el mismo día de venta; asimismo, conforme a la propia manifestación del denunciante, este fue consumido el día de la adquisición por lo que resulta materialmente imposible que se hubiese malogrado;
  - (iii) la supuesta infección pudo haberse generado por cualquier otro alimento consumido;
  - (iv) de una investigación interna, verificó que el producto estuvo en cámara hasta el 17 de mayo, no presentándose problemas durante ese periodo;
  - (v) dicho día también vendió 10 kilos de ese producto; sin embargo, solo existió un reclamo por el mismo;
  - (vi) el denunciante presentó una serie de recetas para supuestamente acreditar los hechos materia de denuncia; sin embargo, ninguna de las referidas recetas indica que la consulta médica hubiese sido por un tema estomacal;
  - (vii) en su escrito de denuncia el señor Alarcón manifestó que tuvo que consumir los medicamentos Clorofex y Dolegisisdol; sin embargo, los mismos no fueron recetados; y,
  - (viii) los medicamentos recetados corresponden a una dolencia distinta a la que es materia de denuncia.
3. El 29 de agosto de 2017, el señor Alarcón reiteró lo alegado en su escrito de denuncia.

## ANÁLISIS

### Sobre la idoneidad e inocuidad de los alimentos

4. En la medida que todo proveedor ofrece una garantía respecto de la idoneidad de los bienes y servicios que ofrece en el mercado, en función de la información transmitida expresa o tácitamente, para acreditar la infracción administrativa el consumidor, o la autoridad administrativa, debe probar la existencia del defecto, y será el proveedor el que tendrá que demostrar que dicho defecto no le es

M-CPC-05/1A

2

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

Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú / Telf.: 224 7800

e-mail: consultas@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe



PERU

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

000065

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2  
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 703-2017/CC2

imputable para ser eximido de responsabilidad. La acreditación del defecto origina la presunción de responsabilidad (culpabilidad) del proveedor, pero esta presunción puede ser desvirtuada por el propio proveedor<sup>3</sup>.

5. En efecto, una vez que se ha probado el defecto, sea con los medios probatorios presentados por el consumidor o por los aportados de oficio por la Secretaría Técnica, si el proveedor pretende ser eximido de responsabilidad, deberá aportar pruebas que acrediten la fractura del nexo causal.
6. Asimismo, el artículo 30° del Código establece que los consumidores tienen derecho a consumir alimentos inocuos, siendo que los proveedores son responsables de la inocuidad de los alimentos que ofrecen en el mercado, de conformidad con la legislación sanitaria<sup>4</sup>.
7. El Decreto Legislativo 1062, Ley de Inocuidad de los Alimentos, señala que la inocuidad de los alimentos forma parte del derecho a la salud, siendo una función

<sup>3</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.

A criterio de la Comisión, las normas reseñadas establecen un supuesto de responsabilidad administrativa, conforme al cual los proveedores son responsables por la calidad e idoneidad de los servicios que ofrecen en el mercado. Ello no impone al proveedor el deber de brindar una determinada calidad de producto a los consumidores, sino simplemente el deber de entregarlos en las condiciones ofrecidas y acordadas, expresa o implícitamente.

Ante la denuncia de un consumidor insatisfecho que pruebe el defecto de un producto o servicio, se presume *iusuris tantum* que el proveedor es responsable por la falta de idoneidad y calidad del producto o servicio que pone en circulación en el mercado. Sin embargo, el proveedor podrá demostrar su falta de responsabilidad desvirtuando dicha presunción, es decir, acreditando que empleó la diligencia requerida en el caso concreto (y que actuó cumpliendo con las normas pertinentes) o probando la ruptura del nexo causal por caso fortuito, fuerza mayor, hecho determinante de un tercero o negligencia del propio consumidor afectado.

Lo anterior implica que la responsabilidad administrativa por infracción a las normas de protección al consumidor no consiste, en rigor, en una responsabilidad objetiva (propia de la responsabilidad civil), sino que, conservando la presencia de un factor subjetivo de responsabilidad (culpabilidad), opera a través de un proceso de inversión de la carga de la prueba respecto de la idoneidad de los bienes y servicios que se transan en el mercado, sin que ello signifique una infracción al principio de licitud.

- <sup>4</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.

M-CPC-05/1A

3

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

Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú / Telf.: 224 7800  
e-mail: consultas@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

000066

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2  
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 703-2017/CC2

esencial del Estado velar por la salud pública de los consumidores (principio de alimentación saludable y segura).

8. Asimismo, el artículo 5° de la citada ley, numeral 4, preceptúa lo que se describe a continuación:

*"Los proveedores deben suministrar alimentos sanos y seguros, siendo responsables directos por la inocuidad de los alimentos, en tal sentido están obligados a: (...)*

4. *Garantizar y responder, en el caso de alimentos elaborados industrialmente envasados, por el contenido y la vida útil del producto indicado en el envase. Dichos envases debe ser inocuos". [sic]*

9. Finalmente, dicha ley establece en su artículo 7°, numeral 2°, lo siguiente:

*"Se considera que un alimento es inocuo cuando:*

- a. *No sea nocivo para la salud;*  
b. *Se 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". [sic]*

10. Lo expuesto permite apreciar que la inocuidad comprende las condiciones y medidas necesarias para la producción, elaboración, almacenamiento y distribución de los alimentos, destinadas a garantizar un producto en buen estado y comestible, esto es, apto para el consumo humano.

11. En tal sentido, la inocuidad busca obtener alimentos libres de contaminantes microbiológicos, químicos o físicos con el objetivo de que no representen riesgos para la salud del consumidor.

#### **Aplicación al caso en concreto**

12. En el presente caso, el señor Alarcón manifestó que Wong puso a su disposición el producto denominado "Queso Prado Cajamarca", que presentaría un olor nauseabundo y se encontraría en mal estado, ocasionando daños en su salud y la de su familia.

13. Por su parte, Wong indicó que el referido denunciante no ha presentado medio de prueba que acredite sus afirmaciones.

14. Al respecto, el artículo 171° del Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley de Procedimiento Administrativo General (aprobado mediante Decreto Supremo N° 006-2017-JUS), preceptúa lo siguiente:

*"Artículo 162°.- Carga de la prueba (...)*

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

M-CPC-05/1A

4

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

Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú / Telf.: 224 7800  
e-mail: consultas@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

000067

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2  
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 703-2017/CC2

15. Cabe agregar que el artículo 196° del Código Procesal Civil – de aplicación compatible al presente procedimiento- estipula que:

*“Carga de la prueba. -*

*Artículo 196°.- Salvo disposición legal diferente, la carga de probar corresponde a quien afirma hechos que configuran su pretensión, o a quien los contradice alegando nuevos hechos”.*

16. A efectos de acreditar lo alegado, el señor Alarcón presentó en calidad de medio probatorio la Boleta de Venta Electrónica B215 N° 01570886 del 17 de mayo de 2017, la cual permite verificar que adquirió -entre otros- “Queso T/SUIZOPRADO” por el importe de S/ 11,51<sup>5</sup>.
17. De igual forma, presentó tres fotografías<sup>6</sup> del producto materia de denuncia, las cuales permiten observar una tajada de queso “Prado Cajamarca” en un empaque aparentemente manipulado y que dicho empaque contiene una etiqueta sobre un plástico donde se consigna como costo la suma de S/ 11,51.
18. Al respecto, es necesario indicar que, dichos medios de prueba, sólo permiten acreditar que el producto materia de denuncia había sido parcialmente consumido, mas no que, se encontraba en mal estado, o con el hedor que alega el denunciante.
19. Adicionalmente, el señor Damián presentó dos recetas médicas<sup>7</sup> emitidas por dos médicos de la Clínica Ricardo Palma el 17 de mayo de 2017, así como una fotografía<sup>8</sup> de dos medicamentos (Clorfex y Dologesidol); no obstante, dichos medios probatorios no permiten determinar que los medicamentos señalados en las recetas como en la fotografía fueron prescritos al denunciante y a su sobrina a consecuencia de la ingesta del queso objeto del presente procedimiento.
20. En ese sentido, de la revisión de los medios probatorios señalados anteriormente, no se ha podido acreditar -siquiera a nivel indiciario- que, Wong puso a disposición del señor Alarcón un producto que presentaba un olor nauseabundo y se encontraba en mal estado, ocasionando daños en su salud y en la de su familia.
21. Por lo expuesto, teniendo en consideración que no ha quedado acreditado lo alegado por el señor Alarcón, este Colegiado considera que corresponde declarar

<sup>5</sup> Ver foja 6 del Expediente.

<sup>6</sup> Ver fojas 4 - 5 del Expediente.

<sup>7</sup> Ver foja 3 del Expediente.

<sup>8</sup> Ver foja 6 del Expediente.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOP

000068

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2  
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 703-2017/CC2

infundada la denuncia por presunta infracción a los artículos 18, 19 y 30 del Código.

### Sobre las medidas correctivas y el pago de las costas y costos

22. Atendiendo a que no se ha verificado la existencia de una infracción al Código, la Comisión considera que corresponde denegar las medidas correctivas solicitadas por el denunciante, así como el pago de las costas y costos.

### SE RESUELVE:

**PRIMERO:** Declarar infundada la denuncia interpuesta por el señor Augusto Joseph Alarcón Huamán contra Cencosud Retail Perú S.A., por presunta infracción a los artículos 18°, 19° y 30° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto no ha quedado acreditado que el proveedor denunciado puso a su disposición un "Queso Pardo Cajamarca", que presentaría un olor nauseabundo y que se encontraría en mal estado, por lo cual, su consumo causó daños en su salud y en la salud de sus parientes.

**SEGUNDO:** Denegar la solicitud de medidas correctivas presentadas por el señor Augusto Joseph Alarcón Huamán, y el pago de las costas y los costos del procedimiento.

**TERCERO:** Informar a las partes que la presente resolución tiene vigencia desde el día de su notificación y no agota la vía administrativa. En tal sentido, se informa que, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 38° del Decreto Legislativo N° 807, el único recurso impugnativo que puede interponerse contra lo dispuesto por la Comisión de Protección al Consumidor N° 2 es el de apelación<sup>9</sup>, el cual debe ser presentado ante dicho órgano colegiado en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles contado a partir del día siguiente de su notificación<sup>10</sup>, ello de acuerdo a lo establecido en el artículo 207 de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General; caso contrario,

<sup>9</sup> LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, publicada el 2 de setiembre de 2010 DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS MODIFICATORIAS PRIMERA.- Modificación del artículo 38° del Decreto Legislativo núm. 807 Modifícase el artículo 38° del Decreto Legislativo núm. 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, con el siguiente texto:  
"Artículo 38°.- El único recurso impugnativo que puede interponerse durante la tramitación del procedimiento es el de apelación, que procede únicamente contra la resolución que pone fin a la instancia, contra la resolución que impone multas y contra la resolución que dicta una medida cautelar (...)".

<sup>10</sup> LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, modificada por DECRETO LEGISLATIVO N° 1272 y publicada el 21 de diciembre de 2016

Artículo 207.- Recursos administrativos

207.1 Los recursos administrativos son:

(...)

b) Recurso de apelación

(...)

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

Indecopi

2018 ENE 10 PM 3:33

RECIBIDO  
MESA DE PARTES  
APELACION  
Expediente N° 0703-2017/CC2

000073  
004123

2  
cc2  
V.M.S.

DIRIGIDO A: SECRETARIA TECNICA DE LA COMISION DE PROTECCION AL CONSUMIDOR 2

YO, AUGUSTO JOSEPH ALARCON HUAMAN CON DNI: 46983600, En merito a la resolución emitida el día 5 de diciembre del 2017 con N° 2128-2017/CC2, y siéndome notificado el día 19 de diciembre, quisiera expresar mi desacuerdo con la decisión tomada en la cual se declara infundada mi denuncia interpuesta en contra de Cencosud Retail Perú S.A., por tal motivo deseo apelar la decisión para que continúe el proceso, pidiendo que se tomen en cuenta algunos puntos que quizás no han sido examinados al detalle daré una breve explicación: Si bien la resolución menciona acerca de que no fue acreditado el mal estado del producto y mucho menos el olor nauseabundo el cual presentaba, debí decir que no tuve la manera de probar en ese mismo instante con algún análisis la descomposición del queso, ya que el mismo día de la intoxicación únicamente me preocupe de mi salud y la de mi familia ocupándome de las atenciones médicas y recetas, yo les deje unas tajadas del queso a la tienda habiendo pasado dos días de la intoxicación aun con malestares me dirigí a la tienda Wong de Benavides con caminos del inca, que fue donde compre el producto para reclamarles el perjuicio que me habían causado, fue entonces que me exigen les haga entrega de todo el queso, lo cual negué para solamente entregarles unas tajadas, porque necesitaba algún medio probatorio para iniciar procesos ante indecopi o cualquier ente regulador, en el momento que empecé a realizar la denuncia ante indecopi ofrecí dejar para que se analice el producto lo cual no se me acepto porque me dijeron que todo era un proceso y que más adelante me lo solicitarían, pues obviamente si pasan muchos días obviamente el queso ya iba a estar en mal estado y no se podría comprobar concretamente el mal estado en el día de haberlo consumido, y por supuesto la excusa de parte de cencosud siempre ha sido en todo momento desde el día que fui a reclamar a la tienda de que yo no lo había refrigerado de manera correcta lo cual es completamente falso ya que fue ingerido el mismo día de haberlo comprado, y justamente llegando al punto de las fechas, pues si se observa en unas de las fotos del producto que yo las brinde ante ustedes, se puede observar que la fecha de fabricación del "QUESO PARDILLO CAJAMARCA" fue el mismo día de haberlo comprado en horas de la mañana, lo mismo que no tiene lógica ya que ellos son un establecimiento de venta de productos pero con esta fecha hacen creer al cliente que ha sido fabricado ese mismo día un par de horas antes de que mi madre lo haya comprado, ellos recepcionan el producto en moldes solamente lo mantienen refrigerado hasta su exposición y venta al público, partiendo de lo absurdo que es haber fabricado un queso horas antes de haberlo comprado quisiera comprobar que ellos modifican las fechas a su total capricho únicamente para que los productos vencidos sigan vendiéndose y de esa manera conforme pasen las fechas de vencimiento cambien nuevamente el empaque. La empresa CENCOSUD RETAIL PERU S.A. cuenta con tiendas como Wong, metro, los cuales pertenecen a dicha empresa, y quisiera que se tome en cuenta algo muy importante siendo de la misma empresa conservan las mismas normas y procesos de manipulación ante distintos productos, justamente desde que empecé el proceso de denuncia ante indecopi me eh contactado con

RECIBIDO  
COMISION DE PROTECCION  
CONSUMIDOR N° 2  
ENE 10 2018

muchos clientes los cuales también me manifiestan el descontento y malestar que han experimentado por un proceso tanto de intoxicación como de haber comprado productos vencidos y darse cuenta del estado de putrefacción antes de haberlo consumido, quisiera decir y que se tome muy en cuenta de que mi caso no es un caso aislado, existen muchas personas perjudicadas que si bien han sido afectadas por esta empresa pues desconocen los conductos regulares en donde puede presentar su queja y por eso mismo únicamente me enviaron videos y fotos para que yo les demuestre que somos muchos los clientes que han experimentado algo tan desagradable como es que te vendan un producto en mal estado, la diferencia con mis caso es que yo no me encontraba presente al momento de la compra del "QUESO PARDO CAJAMARCA" ya que mi madre realizo la compra y no se percató del olor desagradable que presentaba dicho queso, de lo contrario de yo haber sido la persona que compraba me daba cuenta de lo que ocurría y hubiera hecho alguna grabación en el momento de la compra, como los demás clientes que me brindaron fotos y videos de sus compras en el mismo instante dentro del establecimiento y todavía se logra observar en uno de los videos a encargados del establecimiento aceptar que los productos están en mal estado aceptando que la empresa "CENCOSUD RETAIL PERU S.A." conformada por los supermercados Wong y Metro no tiene cuidado con la conservación de los alimentos con lo que quedara claro el gravísimo daño que les causa a las personas atentando en contra de su salud.

Adjunto disco en el que existen distintos casos con videos y fotos de distintos clientes perjudicados por "CENCOSUD RETAIL PERU S.A."



AUGUSTO ALARCON HUAMAN

DNI:46983600



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 1909-2018/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0703-2017/CC2

**PROCEDENCIA** : COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR – SEDE LIMA SUR N° 2  
**PROCEDIMIENTO** : DE PARTE  
**DENUNCIANTE** : AUGUSTO JOSEPH ALARCÓN HUAMÁN  
**DENUNCIADA** : CENCOSUD RETAIL PERÚ S.A.  
**MATERIA** : DEBER DE INOCUIDAD  
**ACTIVIDAD** : VENTA AL POR MENOR EN COMERCIOS NO ESPECIALIZADOS CON PREDOMINIO DE LA VENTA DE ALIMENTOS, BEBIDAS O TABACO

**SUMILLA:** *Se revoca la Resolución 2128-2017/CC2 del 5 de diciembre de 2017, emitida por la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 2, en el extremo que consideró evaluar la conducta referida a que hubiese puesto a disposición del señor Augusto Joseph Alarcón Huamán un producto (Queso pardo Cajamarca) que no se encontraría en buen estado, como una presunta infracción de los artículos 18° y 19° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor; y, en consecuencia, corresponde analizar dicha conducta únicamente como una supuesta vulneración del artículo 30° de dicho cuerpo normativo.*

*Asimismo, se confirma la resolución venida en grado que declaró infundada la denuncia interpuesta por el señor Augusto Joseph Alarcón Huamán contra Cencosud Retail Perú S.A. por presunta infracción del artículo 30° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto no se acreditó que el proveedor denunciado haya puesto a disposición del denunciante un producto en mal estado.*

Lima, 1 de agosto de 2018

#### ANTECEDENTES

1. El 7 de junio de 2017, el señor Augusto Joseph Alarcón Huamán (en adelante, el señor Alarcón) denunció a 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 17 de mayo de 2017, su madre adquirió en el establecimiento de la denunciada (Wong) el producto denominado "Queso Pardo Cajamarca" por un monto total de S/ 11,51;
  - (ii) ante la ingesta del referido producto, él y su sobrina empezaron a vomitar, presentando dolores intensos en el estómago y espasmos musculares. Asimismo, se percató que dicho producto tenía un olor nauseabundo, confirmando con ello que se encontraba en mal estado; y,



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

000085

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

RESOLUCIÓN 1909-2018/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0703-2017/CC2

- (iii) acudió por emergencia a un centro médico en donde los doctores le informaron que los dolores de estómago y espasmos musculares provenían de una intoxicación e infección estomacal por haber ingerido un producto en mal estado.
2. Mediante Resolución 1 del 4 de julio de 2017, la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 2 (en adelante, la Comisión) admitió a trámite la denuncia presentada por el señor Alarcón, efectuando la siguiente imputación de cargos:
- (...)*  
**PRIMERO:** Admitir a trámite la denuncia de fecha 7 de junio de 2017, presentada por Augusto Joseph Alarcón Huamán contra Cencosud Retail Perú S.A., por presunta infracción de los artículos 18°, 19° y 30° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto el proveedor denunciado habría puesto a disposición del denunciante un "Queso Pardo Cajamarca", que presentaría un olor nauseabundo y que se encontraría en mal estado, por lo cual, su consumo habría producido daños en su salud y en la salud de sus parientes (...)" (sic)
3. En sus descargos, Cencosud manifestó lo siguiente:
- (i) El señor Alarcón no ha presentado -durante el procedimiento- medio probatorio alguno que acreditara lo alegado;
  - (ii) el producto materia de denuncia fue cortado y empacado el mismo día de venta. Asimismo, tal y como lo manifestó el denunciante, el producto fue consumido el mismo día de la adquisición, por lo que, era imposible que el mismo estuviera malogrado;
  - (iii) la supuesta infección pudo haberse generado por cualquier otro alimento consumido;
  - (iv) vendió 10 kilos del referido producto; sin embargo, solo existió un reclamo por el mismo;
  - (v) el señor Alarcón había presentado una serie de recetas con el fin de acreditar los hechos materia de denuncia; no obstante, ninguna de ellas indicaba que la consulta médica haya sido por un problema estomacal; y,
  - (vi) en su denuncia, el señor Alarcón manifestó que tuvo que consumir los medicamentos "Clorofex" y "Dolegisdol"; sin embargo, los mismos no fueron recetados.
4. Mediante Resolución 2128-2017/CC2 del 5 de diciembre de 2017, la Comisión declaró infundada la denuncia interpuesta por el señor Alarcón contra Cencosud, por presunta infracción de los artículos 18°, 19° y 30° del Código, al no haberse acreditado que el proveedor denunciado haya puesto a



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 1909-2018/SPC-INDECOPÍ

EXPEDIENTE 0703-2017/CC2

disposición del denunciante un "Queso Pardo Cajamarca" que no se encontraba en buen estado.

5. El 18 de diciembre de 2017, el señor Alarcón presentó recurso de apelación contra la Resolución 2128-2017/CC2 señalando lo siguiente:
- (i) No tuvo manera de probar con algún análisis la descomposición del "Queso pardo Cajamarca", ya que el mismo día de la intoxicación únicamente se preocupó por su salud y la de su familia ocupándose solo de las atenciones médicas y las recetas;
  - (ii) Cencosud se excusó alegando que el producto materia de denuncia no se refrigeró de manera correcta, lo cual era falso, en tanto que el referido producto fue ingerido el mismo día de haberlo comprado;
  - (iii) en una de las fotografías que presentó como medio probatorio se observaba que la fecha de fabricación del producto fue el mismo día de haberlo comprado, lo cual no tenía lógica; y,
  - (iv) adjuntó al referido escrito vídeos y fotografías con el fin de acreditar que existían muchas personas perjudicadas por Cencosud.

## ANÁLISIS

### Sobre la tipificación de la Resolución 2128-2017/CC2

6. Mediante Resolución 1 del 4 de julio de 2017, la Secretaría Técnica de la Comisión admitió a trámite la denuncia en contra de Cencosud por presunta infracción de los artículos 18°, 19° y 30° del Código, en tanto que dicho proveedor habría puesto a disposición del denunciante un producto que no se encontraría en buen estado.
7. Al respecto, es oportuno indicar que, si bien esta Sala concuerda con el hecho de que la presente denuncia haya sido imputada e instruida bajo la aplicación de los artículos 18°, 19° y 30° del Código; de otro lado, discrepa en el extremo que, al momento de emitir el pronunciamiento final, la Comisión haya omitido resolver el presente caso bajo la aplicación de un solo tipo jurídico (idoneidad o inocuidad).
8. En un anterior pronunciamiento<sup>1</sup>, este Colegiado sostuvo que el Código ofrece una gama de tipos legales, los cuales pueden guardar una estrecha relación, únicamente excluyentes por la especialidad de su aplicación. Así, tenemos los artículos 18° y 19°, los cuales establecen el deber de idoneidad, concepto que podría entenderse que vela de un modo general por la seguridad de los productos y servicios ofrecidos en el mercado.

<sup>1</sup> Ver Resolución 0171-2018/SPC-INDECOPÍ del 24 de enero de 2018.  
M-SPC-13/1B 3/10



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

000087

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

RESOLUCIÓN 1909-2018/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0703-2017/CC2

9. No obstante, para aquellos casos en los cuales la infracción al deber de seguridad produce un riesgo injustificado a la integridad y salud de los consumidores, dicho cuerpo normativo dispone la aplicación del artículo 25° del Código, el cual contempla el supuesto de la configuración de un peligro ocasionado por la ejecución de una serie de acciones y/u omisiones atribuibles a la esfera del proveedor al momento de elaborar un producto o prestar un servicio. Finalmente, para el caso de alimentos, tenemos el artículo 30° del Código, el cual vela por la inocuidad de los mismos, no siendo necesaria para su constitución, la ingesta de un producto alimentario, sino únicamente determinar el rasgo de nocividad que éste contenga ante un potencial consumo.
10. Sin perjuicio de lo desarrollado, esta Sala considera que, en una fase preliminar de evaluación de casos (imputación de cargos) en el que pudieran estar involucrados diversos tipos infractores relacionados al deber de seguridad, la autoridad administrativa también podrá tomar en cuenta los artículos 18° y 19° del Código, toda vez que, en caso no se pueda acreditar el riesgo o el peligro injustificado del producto y/o servicio, existirá la posibilidad de evaluar la vulneración al deber de idoneidad.
11. A modo de ejemplo, en aquellos casos que se denuncie la existencia de un elemento extraño como un cabello dentro de un producto alimenticio, el administrado puede alegar que la presencia de este elemento extraño puede causar un daño a su salud. No obstante, en la evaluación de este procedimiento, existe la posibilidad de que la nocividad de dicho elemento no sea demostrada (nocividad); lo cual no implicaría que el proveedor no haya incurrido en una infracción al deber de idoneidad por la poca diligencia en el proceso de elaboración de su producto, siendo que un consumidor, no tiene la expectativa de verificar la presencia de un elemento extraño (cabello) en el bien adquirido.
12. En el presente caso, puede advertirse que la denuncia planteada por el señor Alarcón estuvo orientada a cuestionar: (i) la vulneración a su legítima expectativa de obtener un producto que no se encontraba en buen estado (idoneidad); y, (ii) que el referido producto presentara en su interior alguna descomposición que resultara nocivo o peligroso para su salud (inocuidad). Por tanto, esta Sala considera que fue correcta la imputación de cargos por los artículos 18°, 19° y 30° del Código.
13. De otro lado, conforme se expresó en el párrafo 11 de este pronunciamiento, si bien puede instruirse el procedimiento bajo el análisis de estos tipos jurídicos (idoneidad e inocuidad), la autoridad administrativa, al momento de resolver debe optar por uno de ellos, pues, dichos conceptos son excluyentes bajo el principio de especialidad, razón por la cual no resulta válido que, al



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOP

000088

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

RESOLUCIÓN 1909-2018/SPC-INDECOP

EXPEDIENTE 0703-2017/CC2

momento de determinar la responsabilidad de un administrado, el órgano funcional tome en cuenta ambas figuras legales.

14. Sobre el particular, atendiendo a que la materia de controversia en el presente caso recae sobre la presencia de descomposición dentro de un alimento que involucró un potencial daño en la salud del consumidor, este Colegiado considera que, la evaluación de la responsabilidad de Cencosud reside, en aplicación del principio de especialidad, en la verificación del cumplimiento del deber de inocuidad (artículo 30° del Código) durante la ejecución de su servicio, esto es, el expendio de alimentos.
15. En ese sentido, esta Sala considera que corresponde revocar la Resolución 2128-2017/CC2 del 5 de diciembre de 2017, emitida por la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 2, en el extremo que consideró evaluar la conducta referida a haber ofrecido un producto (Queso Pardo Cajamarca) que se encontraba en mal estado, como una presunta infracción de los artículos 18°, 19° y 30° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor; y, en consecuencia, corresponde analizar dicha conducta únicamente como una supuesta vulneración del artículo 30° de dicho cuerpo normativo.

#### Sobre el deber de inocuidad

16. El artículo 30° del Código, 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<sup>2</sup>. Tal deber consiste en que los proveedores están obligados a asegurar al consumidor -en sentido amplio del término- que no sufrirá daños como consecuencia de la actividad económica desplegada, comercializando, por ejemplo, productos alimenticios inocuos.
17. 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 idoneidad 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

<sup>2</sup> LEY 29571. MODIFICADA POR EL DECRETO LEGISLATIVO 1308 DEL 30 DE DICIEMBRE DE 2016. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR CODIGO DE PROTECCION Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. 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.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

000089

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

RESOLUCIÓN 1909-2018/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0703-2017/CC2

dicho defecto no le es imputable, conforme a lo establecido en el artículo 104° del Código<sup>3</sup>.

18. En su denuncia, el señor Alarcón señaló que el 17 de mayo de 2017 compró en el establecimiento de Cencosud (Wong) el producto denominado "Queso Pardo Cajamarca" indicando que, ante la ingesta del mismo, su sobrina y él comenzaron a presentar malestares en el estómago, percatándose en dicho momento que el referido producto presentaba un olor nauseabundo y se encontraba en mal estado. Posteriormente, acudieron por emergencia a un centro médico para que sean atendidos.
19. En el presente caso, la Comisión declaró infundada la denuncia, en tanto consideró que no era posible atribuir responsabilidad de la denunciada debido a que: (i) no existía certeza de que el producto mostrado en las fotografías se encontraba en mal estado; y, (ii) las recetas médicas y los medicamentos no permitían determinar que efectivamente estos hayan sido prescritos al señor Alarcón a consecuencia de la ingesta del producto materia de denuncia.
20. En su recurso de apelación, el señor Alarcón señaló que: (i) no tuvo manera de probar con algún análisis la descomposición del "Queso pardo Cajamarca", ya que el mismo día de la intoxicación únicamente se preocupó por su salud y la de su familia ocupándose solo de las atenciones médicas y las recetas; (ii) Cencosud se excusó alegando que el producto materia de denuncia no se refrigeró de manera correcta lo cual era falso, en tanto que el referido producto fue ingerido el mismo día de haberlo comprado; y, (iii) en una de las fotografías que presentó como medio probatorio se observaba que la fecha de fabricación del producto fue el mismo día de haberlo comprado, lo cual no tenía lógica.
21. Cabe señalar que no es un hecho controvertido entre las partes del procedimiento que el 17 de mayo de 2017 el señor Alarcón haya comprado el producto "Queso Pardo Cajamarca" en el establecimiento de la denunciada, el cual fue adquirido mediante Boleta de venta electrónica Serie B215 correlativo 01570886 por la suma de S/ 11,51, en la medida que ambas partes del procedimiento han reconocido ello; sino, por el contrario,

<sup>3</sup> LEY 29571. MODIFICADA POR EL DECRETO LEGISLATIVO 1308 DEL 30 DE DICIEMBRE DE 2016. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR CODIGO DE PROTECCION 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°.



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 1909-2018/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0703-2017/CC2

corresponde dilucidar si Cencosud guarda o no responsabilidad, esclareciendo si vendió el referido producto en mal estado.

22. Ahora bien, corresponde traer a colación los medios probatorios que resulten pertinentes a efectos de dilucidar la presente controversia. Así pues, obra en el expediente, entre otros, copia de los siguientes documentos:

- (i) Boleta de venta electrónica Serie B215 correlativo 01570886 **del 17 de mayo de 2017**<sup>4</sup>, de la que se evidencia la adquisición del producto "Queso Pardo Cajamarca" en el establecimiento comercial de la denunciada (Wong), ubicado en el distrito de Miraflores;
- (ii) dos (2) fotografías del producto materia de denuncia sin fecha, presentadas por el señor Alarcón el 7 de junio de 2017<sup>5</sup>;
- (iii) dos (2) fotografías de las recetas médicas emitidas por el departamento médico de la Universidad Ricardo Palma el **17 de mayo de 2017**<sup>6</sup>; y,
- (iv) fotografías sin fecha de las pastillas Clorfex y Dologesidol<sup>7</sup>.

23. De las fotografías presentadas por el denunciante, se aprecia el producto adquirido con una etiqueta donde se consigna información sobre el precio, fecha de empaque y peso del producto:



<sup>4</sup> En la foja 6 del expediente.

<sup>5</sup> En las fojas 4 y 5 del expediente.

<sup>6</sup> En la foja 3 del expediente.

<sup>7</sup> En la foja 4 del expediente.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

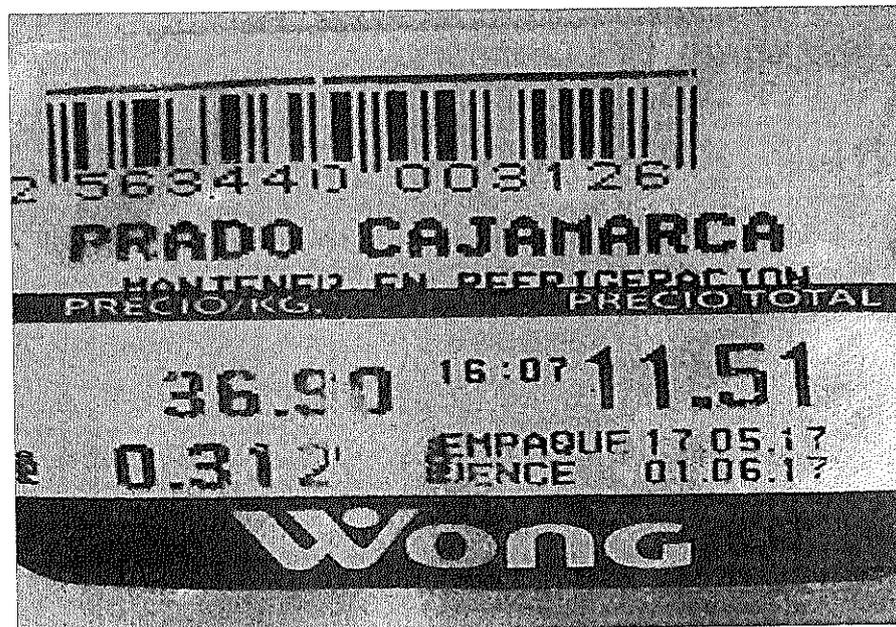
INDECOP

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

RESOLUCIÓN 1909-2018/SPC-INDECOP

EXPEDIENTE 0703-2017/CC2

24. No obstante, de la revisión de tales imágenes no se evidencia el estado del queso comprado por la parte denunciante, siendo que no permite verificar el alegado mal estado en que se habría encontrado. De hecho, de tales documentos se observa que el producto materia de controversia se encontraba abierto, con la posibilidad de que el contenido del mismo pudiera haber sido manipulado o modificado, pues no existe certidumbre de que la invocada contaminación o descomposición del producto se haya producido de manera previa a su adquisición. De esta manera, no existe certeza de que el producto haya sido adquirido en las condiciones exhibidas en las citadas fotografías señaladas y en dicha medida de la existencia de un defecto atribuible a la denunciada, más aún cuando estas no contaban con fecha cierta para identificar correctamente la oportunidad en que se tomaron.
25. Incluso, de acuerdo a la información recopilada en el sticket consignado en las fotografías presentadas por el consumidor, se advierte que a la oportunidad de su compra, esto es, el 17 de mayo de 2017, el citado producto se hallaba dentro de la fecha de vencimiento, siendo que en tal etiqueta se indicó -por parte de la denunciada- sobre su forma correcta de conservación:



26. Dicho lo anterior, de una revisión de tales fotografías se aprecia que la fecha de empaque del producto "Queso Pardo Cajamarca" fue el 17 de mayo de 2017, esto es, el mismo día en que el denunciante lo compró. Asimismo, se aprecia que el vencimiento del referido producto era el 1 de junio de 2017; es decir, cuando el denunciante interpuso su denuncia (7 de junio de 2017), el producto ya se encontraba vencido.



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 1909-2018/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0703-2017/CC2

27. En ese sentido, este Colegiado considera que de los actuados no resulta posible determinar si el producto materia de denuncia se encontraba en las mismas condiciones en que fue elaborado o puesto a disposición, puesto que su empaque se encontraba abierto y al momento de la denuncia ya se encontraba vencido. Asimismo, en el momento en que el denunciante compró el producto materia de denuncia, la fecha de vencimiento aún se encontraba vigente.
28. Si bien el denunciante señaló que no tenía lógica que el producto "Queso Pardo Cajamarca" haya sido fabricado el mismo día de haberlo comprado (17 de mayo de 2017), lo cierto es que dicha fecha es el día en que el producto fue empaquetado mas no fabricado. Por tanto, corresponde desestimar lo alegado por el denunciante en este punto.
29. Ahora bien, en cuanto a las recetas médicas aportadas por el denunciante, así como las fotografías de pastillas "Clorfex y Dologesidol", corresponde precisar que las mismas no dan cuenta de que efectivamente hayan sido expedidas a favor de la parte denunciante a consecuencia de la ingesta del producto materia de denuncia. Además, de la referida receta médica tampoco se aprecia el diagnóstico dado por el centro de atención médica, por lo que, no resulta posible determinar lo alegado por el consumidor.
30. Finalmente, respecto a los medios probatorios aportados por el denunciante en su escrito de apelación con el fin de demostrar de que existían muchas personas afectadas por Cencosud, se advierte lo siguiente: (i) 3 fotos de un producto (torta) del 13 de octubre de 2017 adquirido en Wong por un tercero; (ii) 1 vídeo y 1 foto del 4 de noviembre de 2017, en donde se aprecia diversas comidas puestas en vitrina en el establecimiento de Metro; y, (iii) 1 vídeo del 23 de diciembre de 2017 de un producto (pollo) adquirido en Metro por un tercero.
31. Sin embargo, corresponde indicar que tales medios probatorios no inciden en el presente procedimiento a efectos de resolver la presente controversia, en la medida que los mismos no dan cuenta de situaciones que le hayan ocurrido al consumidor a consecuencia de adquirir el producto "Queso Pardo Cajamarca".
32. Por todos los fundamentos expuestos en los anteriores párrafos, corresponde confirmar la resolución venida en grado que declaró infundada la denuncia interpuesta contra Cencosud por presunta infracción del artículo 30° del Código, en tanto no se acreditó que el proveedor haya puesto a disposición del denunciante un producto en mal estado.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

000093

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

RESOLUCIÓN 1909-2018/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0703-2017/CC2

**RESUELVE:**

**PRIMERO:** Revocar la Resolución 2128-2017/CC2 del 5 de diciembre de 2017, emitida por la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 2, en el extremo que consideró evaluar la conducta referida a que hubiese puesto a disposición del señor Augusto Joseph Alarcón Huamán un producto (Queso pardo Cajamarca) que no se encontraría en buen estado, como una presunta infracción de los artículos 18° y 19° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor; y, en consecuencia, corresponde analizar dicha conducta únicamente como una supuesta vulneración del artículo 30° de dicho cuerpo normativo.

**SEGUNDO:** Confirmar la Resolución 2128-2017/CC2 que declaró infundada la denuncia interpuesta por el señor Augusto Joseph Alarcón Huamán contra Cencosud Retail Perú S.A., por presunta infracción del artículo 30° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto no se acreditó que el proveedor haya puesto a disposición del denunciante un producto en mal estado.

**Con la intervención de los señores vocales Juan Alejandro Espinoza Espinoza, Francisco Pedro Ernesto Mujica Serelle, Silvia Lorena Hooker Ortega y Ana Rosa Martinelli Montoya,**

  
**JUAN ALEJANDRO ESPINOZA ESPINOZA**  
Vicepresidente