



FACULTAD DE DERECHO

**INFORME JURÍDICO DE EXPEDIENTE  
ADMINISTRATIVO N° 1574-2019/CC2**

**PRESENTADO POR  
ALDAIR RENATO ALFREDO GIL SAIRE**

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

**LIMA – PERÚ**

**2021**



**CC BY**

**Reconocimiento**

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

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



**Trabajo de Suficiencia Profesional para optar el Título de Abogado**

**Informe Jurídico sobre Expediente N° 1574-2019/CC2**

|                         |          |   |
|-------------------------|----------|---|
| <b><u>Materia</u></b>   | <b>:</b> | <b>PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR</b>   |
| <b><u>Entidad</u></b>   | <b>:</b> | <b>INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL</b> |
| <b><u>Bachiller</u></b> | <b>:</b> | <b>ALDAIR RENATO ALFREDO GIL SAIRE</b>  |
| <b><u>Código</u></b>    | <b>:</b> | <b>2013105500</b>   |

**LIMA – PERÚ**

**2021**

En el Informe Jurídico se analiza un Procedimiento Administrativo Sancionador, que se origina en virtud a que la señora **ESQ** adquiere de la empresa **LP S.A.C.**, para su menor hijo, un sándwich en el cual encontró una mosca, que al comunicarlo con la administración del local, le sugirieron realizar análisis a su hijo, comprometiéndose con asumir los costos, sin embargo no cumplieron con lo ofrecido. Por lo que, decide interponer su denuncia, la misma que es admitida por la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor e iniciando un procedimiento administrativo sancionador por la presunta infracción a los artículos 18°, 19° y 30° de la Ley 29571. En sus descargos la empresa **LP S.A.C.** negó que hubiera puesto a disposición de la denunciante un producto comestible que tuviera en su interior una mosca, precisando que el insecto provino del ambiente y no de su establecimiento; que dicho local no cuenta con mesas para la atención del público; y respecto a los gastos realizados por la denunciante para la atención de su menor hijo señaló que aquella no cumplió con presentar la información requerida a fin de proceder con la devolución del pago efectuado, conforme se habían comprometido. En primera instancia se declaró **INFUNDADA** la denuncia en ambos extremos; en la medida que no ha quedado acreditado que la empresa **LP S.A.C.** habría puesto a disposición del menor hijo de la denunciante un sandwich que contenía en su interior una "mosca"; y que consideró que la denunciante no cumplió con remitir el documento solicitado por empresa, lo cual no permitió que esta cumpliera con el compromiso de asumir los gastos que generaron los análisis practicados al menor hijo de la denunciante. La señora **ESQ** interpone recurso de apelación, argumentando que las disculpas brindadas por parte de la empresa no se debieron a que el sándwich tenía un mosca en su envoltura de papel, sino porque la mosca había sido gratinada con el queso y que el administrador del local comercial, fue quien le ofreció hacerse cargo de los gastos médicos de su menor hijo, no obstante, ello no fue así; que de la lectura del escrito de descargos se advierte que la denunciada reconoce como propias las sillas que se encontraban fuera de su local comercial; que el hecho ocurrido fue un día domingo, motivo por el cual al día siguiente se comunicó con el laboratorio para que su menor hijo sea intervenido, programando su atención para el miércoles siguiente; que a través del correo electrónico del 24 de febrero de 2019 (esto es, tres (3) días después de que se realizaron los análisis médicos de su menor hijo) remitió la factura emitida por el laboratorio, así como su cuenta bancaria. La segunda instancia **REVOCÓ** la Resolución 1254-2020/CC2, en ambos extremos y, en consecuencia, declaró fundada la misma, por infracción de los artículos 18°, 19° y 30° de la Ley 29571, sancionando a la empresa **LP S.A.C.** con 6 IUT y ordenando en calidad de medidas correctivas a la devolución del monto en que incurrió la denunciante por la compra del sándwich no inocuo; y la suma de S/ 319,00 por los análisis médicos efectuados a su menor hijo, así como del pago de las costas y costos del procedimiento a favor de la denunciante.

## INDICE

| <b>CAP.</b> | <b>NOMBRE</b>   | <b>PÁG.</b> |
|-------------|---|-------------|
| <b>I</b>    | <i>Relación de los hechos principales expuestos por las partes intervinientes en el procedimiento</i> | 3           |
| 1.1         | <i>Relación de los hechos principales</i>   | 3           |
| 1.2         | <i>Relación de los hechos en la audiencia de conciliación</i>   | 8           |
| <b>II</b>   | <i>Identificación y análisis de los principales problemas jurídicos del expediente</i>                | 9           |
| 2.1         | <i>Identificación de los principales problemas jurídicos</i>  | 9           |
| 2.2         | <i>Análisis de los principales problemas jurídicos del expediente</i>                                 | 10          |
| 2.2.1       | <i>Respecto al deber de inocuidad</i>   | 10          |
| 2.2.2       | <i>Respecto al deber de idoneidad</i>   | 11          |
| <b>III</b>  | <i>Posición fundamentada sobre las resoluciones emitidas y los problemas jurídicos identificados</i>  | 13          |
| 3.1         | <i>Con relación a la Resolución Final N° 1254-2020/CC2</i>  | 13          |
| 3.2         | <i>Con relación a la Resolución N° 0229-2021/SPC-INDECOPI</i>   | 17          |
| <b>IV</b>   | <i>Conclusiones</i>   | 20          |
| <b>V</b>    | <i>Bibliografía</i>   | 21          |
| <b>VI</b>   | <i>Anexos</i>   | 22          |

## CAPITULO I

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

#### 1.1. RELACIÓN DE LOS HECHOS PRINCIPALES EXPUESTOS

Los hechos que generaron la denuncia por presunta infracción de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código), presentada por la señora **ESQ** (en adelante, la señora **ESQ**) contra la empresa **LP S.A.C.** ante la Comisión de Protección al Consumidor N°2, fueron los siguientes:

- Que, con fecha 17 de febrero de 2019, acudió acompañada de su menor hijo al local de la empresa **LP S.A.C.**, en el cual optó por adquirir –entre otros productos- un sándwich, el mismo que tenía en su interior una mosca.
- Al advertir la existencia del insecto en la comida de su menor hijo, lo comunicó al personal del local quienes le comunicaron con el administrador; siendo este quien le propone llevar a su menor hijo a que le realicen los análisis médicos necesario, y se compromete a asumir los costos de los mismos. Sin embargo, a la fecha no ha cumplido con ello.

Motivo por lo cual, en su denuncia la señora **ESQ** solicitó como medida correctiva que la empresa **LP S.A.C.** asuma el costo generado por las consultas médicas de su menor hijo, así como las costas y costos del procedimiento.

Por lo que, a través de la Resolución N° 1 la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor N°2, inició un procedimiento administrativo sancionador contra la empresa **LP S.A.C.**, imputándole dos presuntas infracciones. La primera relacionada a una falta de idoneidad en el servicio, y la segunda relacionada a la falta de inocuidad de los alimentos.

Con fecha 28 de enero de 2020, la empresa **LP S.A.C.**, debidamente representado por el señor J M S, se apersonó al procedimiento y presentó sus descargos, respecto de la denuncia presentada por la señora **ESQ** y admitida por INDECOPI con fecha 10 de enero de 2020, mediante Resolución N° 1, señalando lo siguiente:

- A decir de la empresa **LP S.A.C.**, la señora **ESQ** adquirió el referido sándwich en su local, sin embargo se retiró del mismo,

siendo que utilizó las mesas y sillas ubicadas en la vía pública, por lo que podía deducirse que el insecto encontrado en el sándwich adquirido por la señora **ESQ** provino de manera accidental del medio ambiente;

- Respecto de las fotografías presentadas por la señora **ESQ**, se podía observar que la mosca se adhirió al queso derretido del sándwich justamente cuando faltaba un bocado para terminar de consumirse, siendo que incluso dicho insecto se encontraba en el extremo del sándwich con todas sus partículas, lo cual evidenciaba que, de haber sido entregado así, la señora **ESQ** pudo haberlo notado inmediatamente, lo que no ocurrió con la entrega del producto;
- Asimismo, la empresa **LP S.A.C.** manifestó que ante la incidencia con la señora **ESQ**, ese mismo día, la directora de inocuidad de alimentos de su empresa, así como los especialistas del área de sanidad de la Municipalidad de Miraflores, corroboraron sus procesos sanitarios, determinando así no solo la inocuidad de los productos que ofrecían al público; sino que también el hecho cuestionado se debió a un caso fortuito, producto de la propia naturaleza ambiental de la vía pública;
- Por otro lado, señalaron que en virtud de su política de servicio de atención al cliente que brinda la empresa **LP S.A.C.**, donde cumplen la premisa “el cliente siempre tiene la razón” siendo que ello no significa el reconocimiento o aceptación de los presuntos hechos que puedan imputar los clientes; ofreció a la señora **ESQ** llevar a su menor hijo a una clínica cercana a efectos de prestarle atención médica, no obstante, se negó a ello, alegando que no contaba con tiempo;
- No obstante a ello, y en atención a la política de seguimiento y preocupación por el cliente, la empresa **LP S.A.C.** se comunicó con la señora **ESQ**, quien le indicó que, en la medida que su menor hijo no tenía apetito y presentaba síntomas de vómitos, solicitó una consulta médica a domicilio, gastando la suma de S/ 319,00;
- Aunado a ello, y pese a que la empresa **LP S.A.C.** había cumplido con sus protocolos de atención y servicio, y a efectos de brindarle ayuda, accedió a reintegrarle la suma antes

mencionada como parte de su política de fidelización del cliente, para lo cual requirió a la señora **ESQ** que le remitiera la factura correspondiente a la atención médica, sus datos completos y su número de cuenta bancaria;

- En ese sentido, en la medida que la señora **ESQ** no cumplió con brindar la información solicitada, la empresa **LP S.A.C.** se había visto imposibilitada de realizar el pago de S/ 319,00; y,
- Finalmente, señalaron que el médico que atendió al menor hijo de la señora **ESQ** indicó que este consumió alimentos contaminados, dicho diagnóstico fue realizado luego de cuatro (4) días, siendo que incluso dicho médico contaba como especialidad médica la neumología.

En atención a ello, la Comisión de Protección al Consumidor N° 2, emite su pronunciamiento mediante la Resolución N° 1254-2020/CC2 en la cual declaró **INFUNDADA** la denuncia interpuesta por la señora **ESQ** contra la empresa **LP S.A.C.** por infracción al Código en ambos extremos y por ende, ordenó **DENEGAR** la solicitud de medidas correctivas y costas y costos solicitada por la señora **ESQ**.

Al no encontrarse conforme con lo resuelto, la señora **ESQ** interpone recurso de apelación contra la mencionada resolución el 3 de noviembre de 2020, argumentando lo siguiente:

- Que, el personal de la empresa **LP S.A.C.** se disculpó debido a que la mosca había sido gratinada con el queso y no debido a que el sándwich tenía una mosca en su envoltura de papel.
- Que, en atención a lo ocurrido, le indicaron que habría un llamado de atención al cocinero; y, que le ofrecieron dos (2) vales de consumo por el incidente, en cuyo reverso se consignó que el motivo de su entrega fue debido a que en el producto materia de denunciada se encontró una mosca, los mismos que se negó a recibir;
- Que, debido a la gravedad del incidente la pusieron en contacto, vía telefónica, con el administrador del local comercial, quien le ofreció nuevamente disculpas, así como hacerse cargo de los gastos médicos de su menor hijo, no obstante, ello no fue así;



- Por otro lado, la señora **ESQ** indicó que si bien la empresa **LP S.A.C.** había indicado que ella y su menor hijo se encontraban fuera del local comercial (esto es, en mesas y sillas al aire libre), lo cierto era que estas se encontraban cercanas a su local comercial, siendo que, de la lectura de sus descargos, se puede advertir que la empresa **LP S.A.C.** reconocía como propio el ambiente donde se encontraban aquellas;
- Asimismo, manifestó que tal como se podía observar del video adjunto a su escrito:
  - a) Que, todos los sándwiches expendidos por la denunciada eran entregados envueltos en un papel con el logo de su empresa en una canastilla; y,
  - b) Que, en la vitrina donde se exhibía los productos alimenticios se encontraba una mosca, siendo que, si bien el video fue captado en una fecha y en un local comercial distinto al denunciado, podía advertirse que la falta de salubridad no solo se hallaba en uno de sus locales;
- Que, con el objetivo de llevar a cabo los análisis para su menor hijo y debido a que le indicaron que necesitaba una orden médica para ello, se dirigió a un consultorio médico cercano, donde le brindaron dicha orden, siendo que, al ser esta orden tan solo un requerimiento y de fácil entendimiento, pudo ser emitida e interpretada por un médico de cualquier especialidad, no siendo necesario incluso recurrir a varias atenciones médicas;
- Que, dado que el hecho ocurrido fue un día domingo, motivo por el cual al día siguiente se comunicó con el laboratorio para que su menor hijo sea intervenido, la cual fue programada para el miércoles en tanto tuvo que conseguir la mencionada orden médica y su menor hijo debía estar en ayunas;
- Que, el motivo de que el certificado médico haya sido emitido después de nueve (9) meses de ocurrido el incidente, es que la señora **ESQ** no pensó que la empresa **LP S.A.C.** nunca se haría cargo de llevar a cabo y cubrir el gasto de los análisis de su menor hijo, y por ende no los consideró necesarios, así como que extravió los comprobantes que le entregaron en su momento;

- Que, la empresa **LP S.A.C.** fue quien realizó el ofrecimiento de cubrir el gasto de los análisis médicos, por lo que pese a que la señora **ESQ** remitió en varias oportunidades diversas cuentas bancarias donde realizar la devolución de este gasto, la empresa **LP S.A.C.** no cumplió con ello, siendo que, al apersonarse a su local comercial a efectos de interponer un reclamo por dicha situación, le indicaron que no le reembolsarían ningún gasto alegado;
- Que, la compra de un antiparasitario fue realizada en Inkafarma, pero al no haber guardado el comprobante de pago, la farmacia le expidió un documento denominado “Detalle de Pedido”;
- Que, aunque los resultados de los análisis médicos no indicaron la existencia de un parásito, estos pudieron haber sido expulsados de manera natural (tal como lo indicó el médico). Por lo que, no se podía eximir de responsabilidad a la empresa **LP S.A.C.**, en la medida que la mosca se encontraba gratinada con el queso;
- Finalmente, la señora **ESQ** señaló que la empresa **LP S.A.C.** no había presentado ningún medio probatorio que acreditara que ella no había cumplido con brindar la información.

Con fecha 18 de enero de 2021, la empresa **LP S.A.C.** absolvió el recurso de apelación presentado por la señora **ESQ** reiterando los argumentos presentados en los descargos y señalando lo siguiente:

- Que los protocolos de atención al cliente de la empresa **LP S.A.C.** no están destinados a cuestionar la información que transmita sus clientes, siendo que por el contrario su función principal es buscar brindar las mayores y mejores facilidades necesarias y prestar atención por cualquier queja y/o reclamo presentada por aquellos;
- Que, a pesar que se había consumido gran parte del producto materia de denuncia, la empresa **LP S.A.C.** le ofreció a la señora **ESQ** cambiarlo por uno nuevo, así como entregarle vales de cortesía para que pudiera visitarlos en otra oportunidad, lo cual no significaba de ninguna manera una aceptación del hecho cuestionado;

- Que, la empresa **LP S.A.C.** contaba con protocolos de BPM (Buenas Prácticas de Manipulación), esto es, no solo sus productos eran preparados por colaboradores que usaban guantes, sino que una vez el producto estuviera listo, este era sellado íntegramente para evitar el contacto con cualquier elemento exterior; y,
- Que, las circunstancias por las cuales el insecto se posó sobre el sándwich obedecían a una circunstancia imprevisible, siendo que, a su vez, la señora **ESQ** no había cumplido con presentar elementos probatorios fehacientes que determinaran su responsabilidad.

En ese sentido, la Sala Especializada en Protección al Consumidor del Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual resolvió **REVOCAR** la Resolución Final N° 1254-2020/CC2 en ambos extremos, al considerar la empresa **LP S.A.C.** puso a disposición del menor hijo de la señora **ESQ** un sándwich que contenía en su interior una mosca y que habría quedado acreditado que, la empresa **LP S.A.C.** no cumplió con devolver a la señora **ESQ** el gasto en que incurrió para realizar los análisis médicos a su menor hijo.

En consecuencia sancionó a la empresa **LP S.A.C.** con una multa de 6UIT., ordenó como medidas correctivas la devolución, a la señora **ESQ**, del monto en que incurrió por la compra de un sándwich "LL" no inocuo; y, la suma de S/ 319,00 por los análisis médicos efectuados a su menor hijo; al pago de las costas y los costos del procedimiento, y la inscripción de la denunciada en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.

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

A través de la Resolución N°1, de fecha 10 de enero de 2020, la Comisión citó a ambas partes a una Audiencia de Conciliación para el día 4 de febrero del 2020. Sin embargo, el acta se firmó dejando constancia de que la empresa **LP S.A.C.** y la señora **ESQ** intercambiaron sus puntos de vista, no llegando a acuerdo alguno.

## CAPITULO II

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

#### 2.1. IDENTIFICACIÓN DE LOS PRINCIPALES PROBLEMAS JURÍDICOS

La denuncia presentada por la señora ESQ, el 12 de diciembre de 2019, fue admitida por la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor N°2, mediante Resolución N° 1, de fecha 10 de enero de 2020, iniciando un procedimiento administrativo sancionador contra la empresa **LP S.A.C.** por la presunta infracción a:

- a) Los artículos 18° y 19° del Código, relacionados con una falta de idoneidad en el servicio, en la medida que el denunciado no habría cumplido con lo ofrecido a la denunciante de asumir los gastos incurridos por aquella, en atención a los análisis practicados a su menor hijo.
- b) Los artículos 18°, 19° y 30° del Código, relacionado con la inocuidad de los alimentos, en la medida que el sándwich adquirido por la denunciante contenía una mosca en su interior.

Sin embargo, posterior a ello, la Secretaría Técnica de la Comisión precisó la imputación realizada contra la empresa **LP S.A.C.** por la presunta infracción al artículo 30° del Código, por haber impuesto a disposición del menor hijo de la señora **ESQ** un sándwich que contenía en su interior una mosca, dejando de lado el análisis por los artículos 18° y 19° relacionados al deber de idoneidad.

Cabe precisar, que para la Secretaría Técnica de la Comisión este hecho no vulneró el derecho de defensa de la empresa **LP S.A.C.** en tanto esta presentó sus descargos respecto de la conducta denunciada.

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

### 2.2.1. RESPECTO AL DEBER DE INOCUIDAD

En atención a este punto, la Comisión señaló que el artículo 30° del Código impone al proveedor la responsabilidad de la carga procesal de sustentar y acreditar que no es responsable por la falta de inocuidad del bien colocado en el mercado, ya sea debido a que cumplió con las normas existentes o a la existencia de hechos que lo eximan de responsabilidad.

Asimismo, advirtió que en atención al Principio de alimentación saludable y segura, el Estado debe de velar por la salud pública de los consumidores, así como en atención a lo establecido en el Decreto Legislativo N°1062 - Ley de Inocuidad de Alimentos, en el artículo 7.21. Por lo que, los alimentos comercializado a los consumidores deben ser aptos para el consumo humano.

Por otro lado, la Comisión consideró que debía ser aplicado el principio de Presunción de Licitud<sup>2</sup> por lo que en primer lugar era la señora **ESQ** quien estaba en la obligación de acreditar el hecho denunciado y que luego de ello le correspondía a la empresa **LP S.A.C.** desvirtuar los hechos imputados en atención al artículo 104° del Código.

En ese sentido, en atención al principio antes señalado, para la Comisión, la empresa **LP S.A.C.** había cumplido con la obligación, como proveedor, de brindar alimentos inocuos en el mercado de acuerdo con lo establecido en la legislación sanitaria.

Por lo que, le correspondía a la señora **ESQ**, brindar un medio probatorio o una prueba indiciaria respecto al defecto alegado. Siendo que, la Comisión analizó los siguientes medios probatorios ofrecidos por la denunciante y por la denunciada:

- Las fotografías presentadas por la señora **ESQ** en las que se aprecia una mosca en el papel del sándwich;

---

<sup>1</sup> Este artículo hace referencia a que el alimento será inocuo cuando no sea nocivo para la salud, sea salificado como apto para el consumo humano por la autoridad competente y cuando no cause daño al consumidor.

<sup>2</sup> Este principio señala que “Las entidades deben presumir que los administrados han actuado apegados a sus deberes mientras no cuenten con evidencia en contrario” y está establecido en el Texto Único Ordenado de la Ley de Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo 004-2019-JUS.

- La factura emitida por el laboratorio D. el 22 de febrero de 2019, a nombre de LP S.A.C., por atención del servicio de Laboratorio a domicilio, servicio realizado al menor hijo de la señora **ESQ**, por un valor de S/319,00;
- Detalle del pedido efectuado por la denunciante a una farmacia el 13 de marzo de 2019 por la adquisición de Parasítel y Etenzol;
- Certificado Médico del 18 de octubre de 2019, suscrito por el Médico Neumólogo J E A identificado con CMP 26571 y RNA A03006 en el que se deja constancia que atendió al menor hijo de la denunciante el 22 y 25 de febrero de 2019, a fin de descartar una infección intestinal.
- Demás fotografías del local de la empresa **LP S.A.C.** presentada esta; y
- Informe Técnico DIALP-003-2019 del 18 de febrero de 2019 suscrito por la Bióloga R P C T, Directora de Inocuidad de Alimentos de la empresa denunciada.

Sin embargo, la Comisión consideró que de las pruebas presentadas por ambas partes no se podía determinar que el insecto encontrado en el sándwich en cuestión se encontraba dentro de este al momento de ser entregado a la consumidora, o, si por el contrario, se incorporó al alimento de manera posterior a la entrega, a causa del medio ambiente.

Por lo que, la Comisión declaró infundada la denuncia interpuesta por la señora **ESQ** contra la empresa **LP S.A.C.**, por presunta infracción del artículo 30° del Código.

### 2.2.2. RESPECTO AL DEBER DE IDONEIDAD

En este caso, la Comisión señaló que la empresa **LP S.A.C.** como proveedor debió de asumir los gastos del examen clínico practicado al menor hijo de la señora **ESQ**, conforme a las condiciones informadas o previsibles, atendiendo a la naturaleza de estos, la regulación que sobre el particular se

haya establecido y, en general, a la información brindada por el proveedor o puesta a disposición.

Por lo que, se analizó el correo electrónico remitido por la empresa **LP S.A.C.** a la señora **ESQ** el 29 de abril de 201. A través del cual, se advertía que la denunciada le habría solicitado a la denunciante entregar el comprobante de pago que acredite el pago de los S/ 319,00 que invirtió en el examen del menor.

Sin embargo, de los medios probatorios obrantes no se puede advertir que la señora **ESQ** haya cumplido con presentar a la empresa **LP S.A.C.** la información solicitada.

En ese sentido, la Comisión determinó que el incumplimiento al ofrecimiento realizado por la empresa **LP S.A.C.** se debió al propio incumplimiento de la señora **ESQ**, por lo que se configuraba un eximente de responsabilidad establecido en el artículo 104° del Código al haberse dado por una causa atribuible a la propia denunciante.

### CAPITULO III

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

##### 3.1. CON RELACIÓN A LA RESOLUCIÓN FINAL N° 1254-2020/CC2 (RESOLUCIÓN DE 1RA. INSTANCIA)

Respecto al punto controvertido, la Comisión de Protección al Consumidor N° 2, a través de la Resolución N° 1254-2020/CC2, resolvió lo declarar:

- **INFUNDADA** la denuncia interpuesta por la señora **ESQ** contra la empresa **LP S.A.C.** por infracción al Código en ambos extremos;
- **DENEGAR** la solicitud de medidas correctivas y costas y costos solicitada por la señora **ESQ**.

Al respecto, debo señalar mi posición al respecto:

Con relación a lo resuelto por la Comisión, **NO ESTOY DE ACUERDO CON LO RESUELTO**, debido a que, considero que de una evaluación conjunta de los medios probatorios presentados por las partes, en concordancia del artículo 31 del Decreto Legislativo 807, y de la información recabada por la Comisión, se puede tener certeza respecto de los siguientes puntos:

- (i) El 17 de febrero de 2019 la señora **ESQ** acudió en compañía de su menor hijo al local de la empresa **LP S.A.C.**, ubicado en el distrito de Miraflores, en donde adquirió un sándwich.
- (ii) Que, la señora **ESQ** y su mejor hijo se ubicaron en las mesas y sillas ubicadas en la vía pública para consumir los productos adquiridos de la empresa **LP S.A.C.**
- (iii) Que, el mejor hijo de la señora **ESQ** consumió el sándwich que contenía una mosca.
- (iv) Que, la señora **ESQ** se comunicó con el personal de la empresa **LP S.A.C.**, quien le comunicó con el administrador del local, siendo este quien le ofreció llevar a su hijo a una clínica cercana y/o hacerse cargo de los gastos médicos de su mejor hijo.
- (v) Que, la empresa **LP S.A.C.**, no cumplió con asumir los gastos médicos del mejor hijo de la señora **ESQ**.



Así como que, resulta contradictorio que la Comisión respecto a la presunta infracción a la inocuidad de los alimentos señalara lo siguiente:

*“no necesariamente debe acreditarse la afectación particular por la ingesta de un alimento, sino que deberá determinarse el rasgo de nocividad que este posee ante un potencial consumo por parte de un administrado”;*

*“la comprobación de la existencia de infracciones a las normas de protección al consumidor puede producirse sobre la base de pruebas circunstanciales e indicios contingentes, que deben ser apreciados en conjunto por la autoridad para poder extraer presunciones que la lleven a formarse convicción respecto de los hechos investigados.”*

Sin embargo, centrara su análisis en verificar si el malestar generado en el menor hijo de la denunciante fue causado por el sándwich adquirido de la empresa **LP S.A.C.** y no en determinar si el producto adquirido era nocivo para el consumo.

Lo cual, se puede advertir cuando la Comisión respecto de las fotografías presentadas por la denunciante indicó que *“dicho indicio no resulta suficiente para determinar que el insecto se encontraba en el alimento entregado por LL o si, por el contrario, se incorporó al alimento de manera posterior proveniente del medio ambiente.”*

Asimismo, considero necesario hacer la precisión, que de un análisis a las fotografías presentadas, se puede advertir que la mosca se encontraba unida al queso, en una esquina del sándwich, de tal manera que fue necesario que la mosca se pose sobre el producto cuando este se encontraba lo suficientemente caliente para que permita su adhesión al queso.

En ese sentido, en atención al Principio del interés superior del niño y adolescente<sup>3</sup>, al Principio de impulso de Oficio<sup>4</sup> y al Principio de Verdad Material<sup>5</sup> la Comisión debió de haber realizado y/o actuado todas las medidas probatorias que resulten convenientes para

---

<sup>3</sup> Este principio se encuentra recogido en el artículo IX del Título Preliminar de la Ley N° 27337 - Nuevo Código de los Niños y Adolescentes.

<sup>4</sup> Este principio se encuentra establecido en el numeral 1.3 del artículo IV del Título Preliminar del DECRETO SUPREMO N° 004-2019-JUS - Decreto Supremo que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General.

<sup>5</sup> Este principio se encuentra establecido en el numeral 1.11 del artículo IV del Título Preliminar del DECRETO SUPREMO N° 004-2019-JUS - Decreto Supremo que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General.

resolver la controversia denunciada por la señora **ESQ**; la cual era determinar si el sándwich resultaba dañino para el consumo humano, en atención al malestar que tuvo el menor hijo de la señora **ESQ**. Más aún cuando, el artículo 31° del Decreto Legislativo 807 señala que se podrán actuar pruebas adicionales cuando estas revistan de importancia para la solución del caso.

Asimismo, Ponce Rivera<sup>6</sup> señala respecto de la prueba de oficio que *“es la administración la que tiene la obligación de probar por cuanto en ella recae el deber de encontrar la verdad, pero también porque además debe motivar con hechos sus resoluciones”*.

Por lo que, en relación a este extremo de la denuncia considero que la Comisión debió volver a analizar las pruebas presentadas y actuar pruebas de oficio antes de resolver, más aún cuando se tratada de tutelar los derechos de un menor. Ya que, de haberlo hecho, considero que posiblemente la Comisión no hubiera resuelto **INFUNDADA**. Por ello, **NO ME ENCUENTRO DE ACUERDO** con lo resuelto por la Comisión.

En relación a la segunda imputación, sobre el presunto incumplimiento por parte de la empresa **LP S.A.C.** de asumir los gastos que se generaron respecto de los análisis practicados al menor hijo de la denunciante, pese a haberse comprometido a ello.

Manifiesto que, nuevamente me **NO ME ENCUENTRO DE ACUERDO** con lo resuelto por la Comisión en tanto que, si bien en el expediente existe un correo enviado por la empresa **LP S.A.C.** de fecha 29 de abril de 2019, en el cual reconocen el ofrecimiento realizado a la señora **ESQ**, la Comisión no advirtió que dicho correo fue dirigido a un personal del INDECOPI y no a la señora **ESQ**. Por lo que, considero que la decisión de la Comisión en este extremo estuvo mal motivada, careciendo de uno de los requisitos de validez del acto administrativo, lo cual devendría en un vicio de nulidad del acto administrativo conforme se encuentra señalado en artículo 10 del TUO de la LPAG.

En ese sentido, de haberse efectuado un análisis adecuado, la Comisión pudo haber actuado de oficio y requerido a la señora **ESQ** indicar/precisar si la empresa **LP S.A.C.** le habría requerido –

---

<sup>6</sup> Ponce Rivera en el artículo *“La actividad probatoria como parte del debido procedimiento en los procedimientos administrativos sancionadores”*

mediante cualquier medio- dicha información de manera directa; así como solicitar a la empresa **LP S.A.C.** que cumpla con informar si solicitó a la señora **ESQ** la información a la que hizo alusión en el correo enviado al personal de INDECOPI de fecha 29 de abril de 2019.

Todo ello, con el objetivo de determinar si efectivamente el incumplimiento del ofrecimiento se debió a una falta por parte de la empresa **LP S.A.C.** o si se debió a la propia inacción de la señora **ESQ**, con lo que, en dicho caso se hubiese configurado una de las causales de exoneración de responsabilidad establecidas en el artículo 104 del Código.

Al respecto, Patiño<sup>7</sup> señala:

*“La diferenciación entre causalidad e imputación, permite afirmar claramente que más que romper el nexo de causalidad, las causales de exoneración impiden imputar el daño a quien es demandado, pues el daño pudo haber sido causado por éste desde el punto de vista fáctico, pero llevado por el comportamiento bien de la propia víctima”*

En otras palabras, para que se configure la exoneración de responsabilidad que establece el artículo 104 del Código, se requerirá que de la existencia de un daño/una afectación causado por el proveedor, pero es requisito que esta afectación se genere por el accionar o la inacción del consumidor. Siendo que, en el presente caso la Comisión no advirtió que el correo de fecha 29 de abril de 2019 fue enviado por la empresa **LP S.A.C.** a un personal del INDECOPI y no a la señora **ESQ**, por lo que aquella no tomó conocimiento de dicho requerimiento.

En consecuencia, para poder descartar o aseverar la configuración de dicha exoneración, la Comisión debió de haber requerido a la empresa **LP S.A.C.** y a la señora **ESQ** señalar si la denunciada había requerido mediante cualquier otro medio la información respecto de los comprobantes de pago y el número de cuenta bancaria a la denunciante. Por lo que, de los actuados en el expediente no se advierte que la Comisión ejecutara dicha solicitud a la señora **ESQ** y a la empresa **LP S.A.C.**, lo que me permite inferir de manera lógica que la Comisión no actuó otras pruebas de oficio y que lo resuelto por

---

<sup>7</sup> Cita extraída del artículo “Las causales exonerativas de la responsabilidad extracontractual” de Héctor Patiño.

la Comisión en dicho extremo devendría en nulo por la inadvertencia a los requisitos de validez establecidos en el TUO de la LPAG.

### **3.2. CON RELACIÓN A LA RESOLUCIÓN N° 0229-2021/SPC-INDECOPI (RESOLUCIÓN DE 2DA. INSTANCIA)**

Por su parte, la Sala Especializada en Protección al Consumidor del Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual resolvió **REVOCAR** la Resolución Final N° 1254-2020/CC2 en ambos extremos, siendo que consideró que la empresa **LP S.A.C.** puso a disposición del menor hijo de la señora **ESQ** un sándwich que contenía en su interior una mosca y habría quedado acreditado que, pese al ofrecimiento efectuado, la empresa **LP S.A.C.** no cumplió con devolver a la señora **ESQ** el gasto en que incurrió para realizar los análisis médicos a su menor hijo.

En consecuencia, sancionó a la empresa **LP S.A.C.** con una multa ascendente de 6UIT, ordenó como medidas correctivas la devolución, a la señora **ESQ**, del monto en que incurrió por la compra de un sándwich “LL” no inocuo; y, la suma de S/ 319,00 por los análisis médicos efectuados a su menor hijo; al pago de las costas y los costos del procedimiento, y la inscripción de la denunciada en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.

Al respecto, debo señalar mi posición:

Con relación al primer punto, **ESTOY DE ACUERDO CON LO RESUELTO**, por cuanto la Sala:

- 1) Advirtió que no era un hecho controvertido para las partes que el sándwich contenía una mosca,
- 2) Centró su análisis en determinar la existencia de nocividad del producto y no en el daño que este hubiese causado al consumidor.

Es decir, que al ser aceptado por ambas partes la existencia de una mosca en el sándwich, la Sala se avocó a determinar si la presencia de la mosca resultaba nociva –en algún grado- para el consumo humano.

Por lo que, considero que la Sala, en atención a los Principios de Primacía de la Realidad y el de Buena Fe del Código, vinculado al Principio de Verdad Material establecido en el TUO de la LPAG, es que analiza y determina que era poco probable que la temperatura del sándwich permitiera que la mosca se adhiriera al sándwich cuando

faltaba poco para que el menor hijo de la señora **ESQ** terminara de consumirlo, más aún cuando por la naturaleza del producto, generaba que la temperatura de este fuera disminuyendo con el transcurso del tiempo. Llegando a la conclusión lógica, que la responsabilidad de la presencia de la mosca en el sándwich era de manera exclusiva de la empresa **LP S.A.C.**

En ese sentido, solo queda analizar si el sándwich con una mosca adherida es nocivo para la salud. Al respecto la sala citó un texto de Humberto Villegas, "Mosca Doméstica. Biología y Control", el cual también indica que "*Las moscas favorecen el transporte mecánico de agentes patógenos responsables de fiebre tifoidea, disentería, mastitis y queratoconjuntivitis en el ganado.*" Lo cual, nos permite advertir que la empresa **LP S.A.C.** también infringió el artículo 30 del Código al proporcionar al hijo de la señora **ESQ** un sándwich no inocuo para el consumo humano.

Por todo lo mencionado, **COINCIDO** con lo resuelto por la Sala en la medida que el consumo de un alimento que contenga una mosca resultará nocivo para la salud del consumidor.

En relación al deber de idoneidad, la Sala indicó que el ofrecimiento realizado por la empresa **LP S.A.C.** no era un hecho controvertido, en tanto que aquella en sus descargos señaló que no cumplió con lo ofrecido debido a que la señora **ESQ** no cumplió con remitirle la información respecto la factura correspondiente a la atención médica, sus datos completos, y su número de cuenta bancaria.

Por lo que, en atención a lo manifestado por la señora **ESQ** en su recurso de apelación, la Sala analizó los siguientes medios probatorios:

1. Factura 001 – N° 000128 del 22 de febrero de 201916, emitida por DL E.I.R.L., por la suma de S/ 319,00;
2. Correo electrónico del 29 de abril de 201917, remitido al correo electrónico [maquilar@indecopi.gob](mailto:maquilar@indecopi.gob);
3. Correos electrónicos del 24 de febrero de 201918, remitidos por la señora **ESQ** a la denunciada, a través de los cuales les puso en conocimiento la factura antes mencionada y su cuenta bancaria.

De esta forma, se evidencia que contrario a lo señalado por la empresa **LP S.A.C.** en sus descargos, esta sí contaba con toda la información necesaria para poder cumplir con lo ofrecido a la señora

**ESQ** y en conclusión, contrario a lo manifestado por la Comisión, la empresa **LP S.A.C.** sí tenía la responsabilidad por la falta de idoneidad respecto del ofrecimiento realizado por la denunciada.

Recordemos que, el artículo 104 del Código señala como una de las causales de exoneración de la responsabilidad del proveedor la imprudencia del propio consumidor. Pero, en atención a las pruebas presentadas por la señora **ESQ**, no era factible la aplicación de dicho artículo en la medida que aquella cumplió con brindar toda la información necesaria para que la empresa **LP S.A.C.** cumpliera de manera oportuna con su ofrecimiento, aún sin haber recibido alguna comunicación directa de parte del proveedor en relación a la información que necesitaba.

En consecuencia, reafirmo mi posición con la Resolución N° 0229-2021/SPC-INDECOPI, puesto que, considero se realizó un correcto análisis de los medios probatorios y, al percatarse de la infracción a la inocuidad del sándwich y al deber de idoneidad resolvió **REVOCAR** la resolución emitida por la Comisión y por ende sancionar a la empresa **LP S.A.C.** con una multa de 6 UIT.

## CONCLUSIONES

- 4.1. El presente procedimiento administrativo sancionador, permite evidenciar que para determinar la infracción al artículo 30° del Código no es necesario verificar que se haya producido efectivamente un daño, siendo necesario que exista un rasgo de nocividad en el producto. En ese sentido, un factor determinante fue que la Sala atribuyó la responsabilidad de la existencia de la mosca en el sándwich a la empresa **LP S.A.C.** y en la medida que este es un animal que puede transmitir diversas enfermedades se determinó que la empresa **LP S.A.C.** puso a disposición del hijo de la señora **ESQ** un sándwich no inocuo.
- 4.2. Respecto a la causal de exoneración de responsabilidad del proveedor debido a la imprudencia del propio consumidor establecida en el artículo 104, cabe precisar que en el presente caso no se configuró en la medida que la señora **ESQ** sí había cumplido con remitir el comprobante de pago generado por los análisis realizados a su menor hijo y su cuenta bancaria, para que se efectúe el depósito. Por lo que, consideró que lo manifestado por la empresa **LP S.A.C.** en sus descargos adolecía del principio de buena fe recogido en el código.
- 4.3. En ese sentido, respecto al deber de idoneidad, es evidente que la empresa **LP S.A.C.** sí incumplió con lo ofrecido a la denunciante, respecto de hacerse cargo de los gastos médicos del menor hijo de la denunciante, al no haberse presentado prueba que acredite lo contrario.
- 4.4. Si bien, las partes proporcionaron diversos medios probatorios para acreditar los hechos denunciados o eximirse de la responsabilidad de los mismos, era importante que éstas generen convicción a la Autoridad Administrativa para que pueda emitir un pronunciamiento motivado, en concordancia con lo establecido en el artículo 31° del Decreto Legislativo 807 y en virtud al Principio de Verdad Material.
- 4.5. La vía por la cual se tramitó el procedimiento administrativo sancionador corresponde a un procedimiento ordinario, por cuanto el presente caso versó sobre un producto, cuya estimación patrimonial superaba las tres (03) Unidades Impositivas Tributarias (UIT), en concordancia con lo establecido en el artículo 125° de la Ley 29571.
- 4.6. El trámite de la denuncia ha seguido el procedimiento administrativo sancionador regular, al haberse respetado las fases del mismo: Denuncia, Admisión, Inicio del procedimiento administrativo sancionador, Otorgamiento de plazo para presentar descargos, Resolución de 1ra. instancia, Recurso de apelación y Resolución de 2da. instancia.



## BIBLIOGRAFÍA

- 5.1. **CHANG TOKUSHIMA, Juan Santiago** (2015). La carga de la prueba dentro de los procedimientos administrativos en materia de protección al consumidor. Lima. Ius Et Veritas.
- 5.2. **INDECOPI**, (2020). La inocuidad en los alimentos ¿Cuáles son las infracciones más recurrentes? Visto en:  
<https://www.facebook.com/IndecopiOficial/videos/la-inocuidad-en-los-alimentos-cu%C3%A1les-son-las-infracciones-m%C3%A1s-recurrentes/318955245943134/>
- 5.3. **PATIÑO, Héctor Cita**, (2011). Las causales exonerativas de la responsabilidad extracontractual. Perú. Revista de Derecho Privado. Visto en:  
[file:///C:/Users/milag/Downloads/2898-Texto%20del%20art%C3%ADculo-9707-2-10-20180126%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/milag/Downloads/2898-Texto%20del%20art%C3%ADculo-9707-2-10-20180126%20(1).pdf)
- 5.4. **PONCE RIVERA, Carlos Alexander**, (2017). La actividad probatoria como parte del debido procedimiento en los procedimientos administrativos sancionadores. Perú. Revistas UAP. Visto en:  
<http://revistas.uap.edu.pe/ojs/index.php/LEX/article/view/1448>
- 5.5. Villegas, Humberto (2017). Mosca Domestica Biología y Control. México. Facultad de Ciencias Biológicas. Visto en:  
[http://www.artropodosysalud.com/Publicaciones/No8-Dic2017/4Mosca\\_Domestica.pdf](http://www.artropodosysalud.com/Publicaciones/No8-Dic2017/4Mosca_Domestica.pdf)

## FUENTES LEGALES:

- 5.6. Constitución Política del Perú
- 5.7. Ley 29571, Ley de Protección y Defensa del Consumidor.
- 5.8. Directiva N° 001-2021/COD-INDECOPI
- 5.9. Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo 004-2019-JUS.
- 5.10. Decreto Legislativo N° 295, Código Civil
- 5.11. Decreto Legislativo N° 1062, Ley de inocuidad de los alimentos.
- 5.12. Ley N° 27337 - Nuevo Código de los Niños y Adolescentes.



## **ANEXOS**

- 1-A Copia de la Resolución N° 0229-2021/SPC-INDECOPI. (SEGUNDA INSTANCIA).



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 0229-2021/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1574-2019/CC2

**PROCEDENCIA** : COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR –  
SEDE LIMA SUR N° 2

**PROCEDIMIENTO** : DE PARTE

**DENUNCIANTE** : [REDACTED]

**DENUNCIADA** : [REDACTED]

**MATERIAS** : DEBER DE INOCUIDAD  
DEBER DE IDONEIDAD

**ACTIVIDAD** : ACTIVIDADES DE RESTAURANTES Y DE SERVICIO  
MÓVIL DE COMIDAS

**SUMILLA:** *Se revoca la Resolución 1254-2020/CC2, en el extremo que declaró infundada la denuncia interpuesta por la señora [REDACTED] contra [REDACTED]; y, en consecuencia, se declara fundada la misma, por presunta por del artículo 30° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haberse acreditado que la proveedora denunciada puso a disposición del menor hijo de la denunciante un sándwich que contenía en su interior una mosca.*

*Se revoca la Resolución 1254-2020/CC2, en el extremo que declaró infundada la denuncia interpuesta por la señora [REDACTED] contra [REDACTED]; y, en consecuencia, se declara fundada la misma, por infracción de los artículos 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haberse acreditado que, pese al ofrecimiento efectuado, la proveedora denunciada no cumplió con devolver a la denunciada el gasto en que incurrió para realizar los análisis médicos a su menor hijo.*

#### **SANCIONES:**

- **5 UIT, por la puesta a disposición de un sándwich no inocuo al menor hijo de la denunciante.**
- **1 UIT, por no cumplir con el ofrecimiento efectuado a la denunciante.**

Lima, 28 de enero de 2021

#### **ANTECEDENTES**

1. El 12 de diciembre de 2019, la señora [REDACTED] (en adelante, la señora [REDACTED]) denunció a [REDACTED] (en adelante, [REDACTED]), ante la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 2 (en adelante, la Comisión), por presuntas infracciones de la Ley 29571,

<sup>1</sup> RUC: 20600593685, con domicilio fiscal en: Jr. Manuel Gonzales Prada 500, distrito de Surquillo, provincia y departamento de Lima.



Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código), manifestando lo siguiente:

- (i) El 17 de febrero de 2019, junto a su menor hijo, acudió al establecimiento comercial de la denunciada, donde adquirió un sándwich [REDACTED] que tenía una mosca en su interior;
- (ii) al advertirlo, reportó lo sucedido al administrador del local, quien le sugirió realizar los análisis médicos a su menor hijo, para lo cual se comprometió a asumir los costos de los mismos, no obstante, no cumplió con ello; y,
- (iii) solicitaba como media correctiva que la denunciada asumiera las consultas médicas incurridas por su menor hijo, así como los costos y las costas del procedimiento.

2. En sus descargos, [REDACTED] señaló lo siguiente:

- (i) Dado que la señora [REDACTED] usó las mesas y las sillas ubicadas en la vía pública, las cuales no se encontraban dentro de su local comercial, podía deducirse que el insecto encontrado en el sándwich de la denunciante provino de manera accidental del medio ambiente;
- (ii) conforme se podía observar de las fotografías presentadas por la denunciante, la mosca se adhirió al queso derretido del sándwich justamente cuando faltaba un bocado para terminar de consumirse, siendo que incluso dicho insecto se encontraba en el extremo del sándwich con todas sus partículas, lo cual evidenciaba que, de haber sido entregado así, la consumidora pudo haberlo notado inmediatamente;
- (iii) ante lo ocurrido, ese mismo día, la directora de inocuidad de alimentos de su empresa, así como los especialistas del área de sanidad de la Municipalidad de Miraflores, corroboraron sus procesos sanitarios, determinando así: (a) la inocuidad de los productos que ofrecían al público; y, (b) el hecho cuestionado se debió a un caso fortuito, producto de la propia naturaleza ambiental de la vía pública;
- (iv) en virtud al servicio de atención al cliente que brindaban, ofreció a la denunciante llevar a su menor hijo a una clínica cercana a efectos de prestarle atención médica, no obstante, se negó a ello, alegando que no contaba con tiempo;
- (v) de manera posterior, se comunicó con la denunciante, quien le indicó que, en la medida que su menor hijo no tenía apetito y presentaba síntomas de vómitos, solicitó una consulta médica a domicilio, gastando la suma de S/ 319,00;
- (vi) pese a que había cumplido con sus protocolos de atención y servicio, a efectos de brindarle ayuda, accedió a reintegrarle la suma antes mencionada como parte de su política de fidelización del cliente, para lo



- cual requirió a la [REDACTED] que le remitiera la factura correspondiente a la atención médica, sus datos completos y su número de cuenta bancaria;
- (vii) dado que dicha parte no cumplió con ello, se había visto imposibilitada de realizar el pago de S/ 319,00; y,
- (viii) pese a que el médico que atendió al menor hijo de la denunciante indicó que este consumió alimentos contaminados, dicho diagnóstico fue realizado luego de cuatro (4) días, siendo que incluso dicho médico contaba como especialidad médica la neumología.
3. Mediante Resolución 1254-2020/CC2 del 29 de setiembre de 2020, la Comisión emitió el siguiente pronunciamiento:
- (i) Declaró infundada la denuncia interpuesta por la [REDACTED] contra [REDACTED], por presunta infracción del artículo 30° del Código, al no haberse acreditado que la proveedora denunciada puso a disposición del menor hijo de la denunciante un sándwich que contenía en su interior una mosca;
- (ii) declaró infundada la denuncia interpuesta por la [REDACTED] contra [REDACTED] por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código, al no haberse acreditado que la denunciante cumplió con remitir a la proveedora denunciada la documentación solicitada por esta a efectos de asumir el gasto incurrido por la realización de los análisis practicados a su menor hijo; y,
- (iii) denegó la solicitud de medida correctiva y el pago de las costas y costos del procedimiento presentada por la [REDACTED].
4. El 3 de noviembre de 2020, [REDACTED] impugnó la resolución de primera instancia, alegando lo siguiente:
- (i) Las disculpas ofrecidas por parte del personal de la denunciada no se debieron a que el sándwich tenía una mosca en su envoltura de papel sino porque la mosca había sido gratinada con el queso, motivo por el cual: (a) le indicaron que habría un llamado de atención al cocinero; y, (b) pese a que se negó, le ofrecieron dos (2) vales de consumo por el incidente, en cuyo reverso se consignó que el motivo de su entrega fue debido a que en el producto materia de denunciada se encontró una mosca;
- (ii) debido a tal gravedad, la pusieron en contacto, vía telefónica, con el administrador del local comercial, quien le ofreció nuevamente disculpas, así como hacerse cargo de los gastos médicos de su menor hijo, no obstante, ello no fue así;
- (iii) si bien la denunciada había indicado que ella y su menor hijo se encontraban fuera del local comercial (esto es, en mesas y sillas al aire



libre), lo cierto era que estas se encontraban cercanas a su local comercial, siendo que, de la lectura de sus descargos, se podía advertir que la denunciada reconocía como propio el ambiente donde se encontraban aquellas;

- (iv) tal como se podía observar del video adjunto a su escrito: (a) todos los sándwiches expendidos por la denunciada eran entregados envueltos en un papel con el logo de su empresa en una canastilla; y, (b) en la vitrina donde se exhibía los productos alimenticios se encontraba una mosca, siendo que, si bien el video fue captado en una fecha y en un local comercial distinto al denunciado, podía advertirse que la falta de salubridad no solo se hallaba en uno de sus locales;
- (v) a fin de llevar a cabo los análisis para su menor hijo y debido a que le indicaron que necesitaba una orden médica para ello, se dirigió a un consultorio médico cercano, donde le brindaron dicha orden, siendo que, al ser esta orden tan solo un requerimiento y de fácil entendimiento, pudo ser emitida e interpretada por un médico de cualquier especialidad, no siendo necesario incluso recurrir a varias atenciones médicas;
- (vi) el hecho ocurrido fue un día domingo, motivo por el cual al día siguiente se comunicó con el laboratorio para que su menor hijo sea intervenido, la cual fue programada para el miércoles en tanto tuvo que conseguir la mencionada orden médica y su menor hijo debía estar en ayunas;
- (vii) si bien el certificado médico fue emitido después de nueve (9) meses de ocurrido el incidente, ello se debía a que: (a) no pensó que la denunciada nunca se haría cargo de llevar a cabo y cubrir el gasto de los análisis de su menor hijo, y (b) en tanto no los consideró necesarios, extravió los comprobantes que le entregaron en su momento;
- (viii) pese al ofrecimiento de la denunciada de que cubriría el gasto de los análisis médicos y pese a que remitió en varias oportunidades diversas cuentas bancarias donde realizar la devolución de este gasto, la denunciada no cumplió con ello, siendo que, al apersonarse a su local comercial a efectos de interponer un reclamo por dicha situación, le indicaron que no le reembolsarían ningún gasto alegado;
- (ix) la compra de un antiparasitario fue realizada en Inkafarma, no obstante, en la medida que no guardó el comprobante de pago, la farmacia le expidió un documento denominado "Detalle de Pedido";
- (x) si bien los resultados de los análisis médicos no indicaron la existencia de un parásito, en tanto pudieron haber sido expulsados de manera natural (tal como lo indicó el médico), ello no eximía de responsabilidad a la denunciada, en la medida que la mosca se encontraba gratinada con el queso;
- (xi) la denunciada no había presentado ningún medio probatorio que acreditara que ella no había cumplido con brindar la información



- requerida, por el contrario, a través del correo electrónico del 24 de febrero de 2019 (esto es, tres (3) días después de que se realizaron los análisis médicos de su menor hijo) remitió la factura emitida por el laboratorio, así como su cuenta bancaria; y,
- (xii) el análisis efectuado por la Comisión era erróneo, en tanto, de la revisión del correo electrónico adjunto a la resolución apelada, se podía visualizar que dicha comunicación no le fue remitida a ella sino a otra persona.
5. El 18 de enero de 2021, [REDACTED] presentó un escrito, reiterando su posición. Asimismo, manifestó lo siguiente:
- (i) Ante lo ocurrido en su establecimiento comercial, sus protocolos de atención no estaban destinados a cuestionar lo informado por un cliente, por el contrario, trataba de brindar todas las facilidades necesarias y preocupación por cualquier queja y/o reclamo;
  - (ii) pese a que se había consumido gran parte del producto materia de denuncia, le ofreció cambiarlo por uno nuevo, así como entregarle vales de cortesía para que pudiera visitarlos en otra oportunidad, lo cual no significaba de ninguna manera una aceptación del hecho cuestionado;
  - (iii) contaba con protocolos de BPM (Buenas Prácticas de Manipulación), esto es, no solo sus productos eran preparados por colaboradores que usaban guantes, sino que una vez el producto estuviera listo, este era sellado íntegramente para evitar el contacto con cualquier elemento exterior; y,
  - (iv) las circunstancias por las cuales el insecto se posó sobre el sándwich obedecían a una circunstancia imprevisible, siendo que, a su vez, la señora Simoni no había cumplido con presentar elementos probatorios fehacientes que determinaran su responsabilidad.

## ANÁLISIS

### Sobre el deber de inocuidad

6. 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

<sup>2</sup> LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR CODIGO DE PROTECCION Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 30°.- Inocuidad de los alimentos. Los consumidores tienen derecho a consumir alimentos inocuos. Los proveedores son responsables de la inocuidad de los alimentos que ofrecen en el mercado, de conformidad con la legislación sanitaria.



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.

7. Dicho supuesto de responsabilidad administrativa en la actuación del proveedor impone a este la carga procesal de sustentar y acreditar que no es responsable por la falta de inocuidad del bien colocado en el mercado, sea porque actuó cumpliendo con las normas debidas o porque pudo acreditar la existencia de hechos ajenos que lo eximen de responsabilidad. Así, corresponderá al consumidor acreditar la existencia de un defecto en el producto o servicio vendido, luego de lo cual el proveedor deberá acreditar que dicho defecto no le es imputable, conforme a lo establecido en el artículo 104° del Código<sup>3</sup>.
8. Conviene subrayar que, bajo la aplicación del Principio de Presunción de Licitud<sup>4</sup>, el proveedor investigado tiene a su favor la presunción consistente en que su conducta está enmarcada dentro de los parámetros de legalidad; dicha presunción se ve limitada en aquellas situaciones en las que el consumidor logra acreditar el defecto alegado. Por tanto, se puede advertir la distinción de dos (2) momentos: (i) el primero, en el cual la carga de demostrar el defecto recae sobre el consumidor, y, mientras que ello no se vea configurado, recaerá sobre el proveedor la presunción de licitud; y, (ii) el segundo, en el cual, de ser el caso que el consumidor acredite la configuración del defecto, la referida presunción del proveedor se verá

<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°.

<sup>4</sup> **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL APROBADO POR DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 248°.- Principios de la potestad sancionadora administrativa.**

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

(...)

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

(...)



afectada, y, por ende, éste tendrá la obligación de desvirtuar su responsabilidad, tal como lo establece el artículo 104° del Código<sup>5</sup>.

9. En concordancia con lo anterior, cabe precisar que el artículo 173°.2<sup>6</sup> del Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por el Decreto Supremo 004-2019-JUS (en adelante, el TUO de la LPAG) establece la obligación de los administrados de aportar pruebas. Asimismo, el artículo 196<sup>07</sup> del Código Procesal Civil, de aplicación supletoria al presente procedimiento, dispone que la carga de la prueba corresponde a quien afirma hechos que configuran su pretensión o a quien los contradice alegando nuevos hechos.
10. En el presente caso, la Comisión declaró infundada la denuncia interpuesta por la [REDACTED] contra [REDACTED], por presunta infracción del artículo 30° del Código, al no haberse acreditado que la proveedora denunciada puso a disposición del menor hijo de la denunciante un sándwich que contenía en su interior una mosca.
11. Dado el recurso de apelación formulado por la [REDACTED] corresponde determinar si es que [REDACTED] incurrió o no en una contravención del deber de inocuidad recogido en el Código.
12. Para el análisis del presente caso, y tomando en cuenta los argumentos de las partes, esta Sala considera que la evaluación de fondo debe recaer sobre tres (3) aspectos: (i) determinar si el sándwich materia de denuncia fue puesto a disposición del menor hijo de la señora [REDACTED], (ii) verificar si el producto materia de investigación presentaba una mosca en su interior; y, (iii) solo en caso de haberse configurado los dos (2) primeros aspectos,

<sup>5</sup> **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 104°.- Responsabilidad administrativa del proveedor.**

El proveedor es administrativamente responsable por la falta de idoneidad o calidad, el riesgo injustificado o la omisión o defecto de información, o cualquier otra infracción a lo establecido en el presente Código y demás normas complementarias de protección al consumidor, sobre un producto o servicio determinado. El proveedor es exonerado de responsabilidad administrativa si logra acreditar la existencia de una causa objetiva, justificada y no previsible que configure ruptura del nexo causal por caso fortuito o fuerza mayor, de hecho determinante de un tercero o de la imprudencia del propio consumidor afectado. En la prestación de servicios, la autoridad administrativa considera, para analizar la idoneidad del servicio, si la prestación asumida por el proveedor es de medios o de resultado, conforme al artículo 18°.

<sup>6</sup> **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL APROBADO POR DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 173°.- Carga de la prueba.**

(...)

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

<sup>7</sup> **CÓDIGO PROCESAL CIVIL. Artículo 196°.- Carga de la prueba.**

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





analizar si el referido producto causó o pudo haber causado un daño a la salud del menor hijo de la consumidora.

13. Sobre el primer aspecto, corresponde señalar que no resulta un hecho controvertido que la proveedora denunciada haya puesto a disposición del menor hijo de la denunciante un sándwich "██████████", dado que ello ha sido afirmado incluso por la denunciada a lo largo del procedimiento.
14. Ahora, sobre el segundo aspecto, esta Sala considera relevante partir de la premisa que, para establecer la responsabilidad administrativa de ██████████ ██████████ no basta con alegar y/o acreditar la existencia de una determinada ocurrencia en el producto –la presencia de una mosca–, sino, además, tener plena certeza de que dicha circunstancia le resulta atribuible a la proveedora denunciada.
15. Dicho esto, obran en el expediente, entre otros documentos, los siguientes medios probatorios:
  - (i) Fotografías<sup>8</sup>, presentadas por la ██████████ con su denuncia, del sándwich materia de denuncia, conforme se advierte en la siguiente imagen:



<sup>8</sup> Ver de la foja 10 a la foja 13 del expediente.



- (ii) hoja de reclamación 22 del 3 de abril de 2019, a través de la cual la [REDACTED] dejó constancia de lo siguiente: “El 17 de febrero del presente año en el sándwich de lomo [REDACTED] que (ilegible) mi hijo de 9 años encontramos una mosca, la cual reportamos a la administración comprometiéndose a reembolsar los gastos por análisis que se realizarían, pero a la fecha no lo realizan, evitando contestar el teléfono y los correos que se les envía”.
16. Sobre el particular, esta Sala considera necesario precisar que, bajo el Principio de Verdad Material<sup>9</sup>, la autoridad administrativa debe tomar en cuenta aquellos alegatos y medios probatorios que le generen un nivel de convicción.
17. Ahora bien, conviene tener en cuenta que son sucedáneos de los medios probatorios los indicios, las presunciones y las ficciones legales, siendo importante diferenciar los conceptos legales de indicios y presunciones<sup>10</sup>, a fin de comprender cómo estos son elementos que se complementan entre sí. El indicio es un hecho material, mientras que la presunción es una forma determinada de razonar<sup>11</sup>. Los indicios pueden, en algunos casos, por sí

<sup>9</sup> **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL APROBADO POR DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo IV. Principios del procedimiento administrativo.**

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

(...)

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

<sup>10</sup> **CODIGO PROCESAL CIVIL. Artículo 276°.-** El acto, circunstancia o signo suficientemente acreditados a través de los medios probatorios, adquieren significación en su conjunto cuando conducen al juez a la certeza en torno a un hecho desconocido relacionado con la controversia.

**Artículo 277°.- Presunción.** - Es el razonamiento lógico - crítico que a partir de uno o más hechos indicadores lleva al juez a la certeza del hecho investigado.

La presunción es legal o judicial.

**Artículo 281°.- Presunción judicial.** - El razonamiento lógico - crítico del juez, basado en reglas de experiencia o en sus conocimientos y a partir del presupuesto debidamente acreditado en el proceso, contribuye a formar convicción en torno al hecho o hechos investigados.

**Artículo 282°.- Presunción y conducta procesal de las partes.** - El Juez puede extraer conclusiones en contra de los intereses de las partes atendiendo a la conducta que éstas asumen en el proceso, particularmente cuando se manifiesta notoriamente en la falta de cooperación para lograr la finalidad de los medios probatorios, o con otras actitudes de obstrucción. Las conclusiones del Juez estarán debidamente fundamentadas.

<sup>11</sup> En tal sentido el Profesor Devis Echandía señala que:

*“La presunción (...) es diferente del indicio, como la luz lo es de la lámpara que la produce. Del conjunto de indicios que aparecen probados en el expediente, obtiene el juez las inferencias, que le permiten presumir el hecho indicado, pero esto no significa que se identifiquen, porque los primeros son la fuente de donde se obtiene la segunda, aquellos son los hechos y ésta el razonamiento conclusivo.”*



solos, generar convicción plena sobre los hechos (indicio necesario) o, en otros casos, contribuir a alcanzar este resultado conjuntamente con otras pruebas e indicios (indicio contingente).

18. El indicio es pues un hecho que se acredita por cualquiera de los medios probatorios que la ley autoriza a la administración a utilizar (un documento, una declaración, etc.). Probada la existencia del indicio (o hecho indicador), la autoridad encargada de resolver podrá utilizar el razonamiento lógico para derivar del indicio o de un conjunto de ellos la certeza de la ocurrencia de lo que es objeto del procedimiento (esto es, el hecho indicado). Negar la utilización de estos sucedáneos es negarle a la autoridad administrativa la posibilidad de efectuar un razonamiento lógico, posibilidad que está claramente admitida por la ley, mediante la aplicación supletoria del Código Procesal Civil.
19. En lo que concierne al ámbito específico de los procedimientos por infracción a las normas de protección al consumidor, los indicios y presunciones resultan ser una herramienta importante, más aún cuando se trata de casos en los que no abundan las pruebas de determinada situación. En efecto, el manejo de pruebas directas en relaciones asimétricas como ocurre en las relaciones de consumo no siempre es posible, porque existen casos en los que las prácticas denunciadas son situaciones de hecho respecto de las cuales no existe mucha evidencia material. En estos casos, la importancia de las pruebas indiciarias se acrecienta al igual que la valoración conjunta de las mismas por parte del juzgador, para generar certeza respecto de las condiciones efectivas del producto o servicio sujeto a investigación.
20. En este orden de ideas, la comprobación de la existencia de infracciones a las normas de protección al consumidor puede producirse sobre la base de pruebas circunstanciales e indicios contingentes, que deben ser apreciados por el juzgador para poder extraer presunciones que lo lleven a formar una convicción respecto de los hechos investigados. La prueba indiciaria tiene, en este sentido, el mismo mérito que cualquier otro medio probatorio.
21. En este punto, cabe precisar que, si bien el reclamo interpuesto por la [REDACTED] fue realizado en abril de 2019; de la revisión del expediente, resulta razonable colegir que, dada la atención verbal por parte de la denunciada, quien se comprometió en el momento del incidente a asumir el gasto de los

---

*"Es evidente que el indicio, como un hecho material, nada prueba, si no se le vincula a una regla de experiencia, mediante la presunción de hombre que en ella se basa, para deducir de aquél un argumento lógico - crítico (...). Por lo tanto, la presunción judicial no se identifica con el indicio, sino es apenas la base del argumento de prueba que el juez encuentra en el segundo, mediante la operación lógica - crítica que lo valora."*

*"El indicio es la prueba y la presunción judicial la consecuencia de la regla de experiencia o técnica que permite valorarla..."*

**DEVIS ECHANDIA, Hernando.** *Teoría General de la Prueba Judicial*, Tomo II, pp. 696, 611 y 613.



- análisis médicos de su menor hijo, la denunciante no se habría visto en la necesidad de dejar constancia sobre lo ocurrido en el libro de reclamaciones de la denunciada.
22. De otro lado, de la lectura del escrito de descargos presentado por [REDACTED] [REDACTED], se aprecia que la proveedora denunciada, si bien menciona que la mosca no provino de su local comercial sino del medio ambiente dado que la [REDACTED] y su menor hijo consumieron el sándwich en mesas y sillas ubicadas en la vía pública; lo cierto es que no niega el hecho de que el sándwich materia de denuncia en efecto tenía una mosca adherida al producto pues incluso señaló que: “*el insecto se posa y adhiere al queso derretido del sándwich, justamente faltando un bocado para terminar de consumirse*”.
23. Ahora bien, sobre este último argumento, a juicio de este Colegiado, no resulta verosímil que una mosca se haya adherido al queso derretido del sándwich tras haberse simplemente posado sobre el alimento mientras se encontraba en poder de la consumidora, más aún si es que, como lo indicó [REDACTED], faltaba poco para que el sándwich sea consumido en su totalidad. En efecto, habiendo transcurrido un tiempo desde la entrega del mismo, resulta lógico deducir que: (a) la temperatura del alimento había disminuido, circunstancia que hace poco creíble que la mosca se haya adherido tras haberse únicamente posado; y, (b) la adhesión de una mosca al sándwich resultaba ser responsabilidad únicamente de la denunciada.
24. Así las cosas, dicho análisis, así como las fotografías adjuntas al presente procedimiento generan la suficiente convicción a esta Sala sobre la puesta a disposición por parte de [REDACTED] de un sándwich no inocuo al menor hijo de la [REDACTED]
25. Ahora bien, cabe resaltar que, para la configuración del tipo infractor particular (artículo 30° del Código) no es necesario verificar que se haya producido efectivamente un daño, pero sí un rasgo de nocividad del producto.
26. Sobre este punto, conviene traer a colación lo expuesto en la literatura sobre el tema, tal como lo citado<sup>12</sup> en el artículo “*Mosca Doméstica. Biología y Control*”:
- “Musca doméstica, es uno de los insectos contaminantes más comunes en los asentamientos humanos y se ha asociado como vector de diversos patógenos alimentarios. M. doméstica se reproduce en materia vegetal*

<sup>12</sup> KUMAR, P., MISHRA, S., MALIK, A., SATYA, S., 2012. *Análisis de composición e actividad insecticida del aceite esencial de Eucalyptus globulus (familia: Myrtaceae) contra mosca doméstica (Musca domestica)*. Acta Trop. 122, 212 – 218.

Citado en: VILLEGAS, H. *Artrópodos y Salud*. Julio-diciembre 2017, Vol. 8 No. 2., p. 11. Documento consultado el 10 de enero de 2020, disponible en: <http://artropodosysalud.com/Publicaciones/No8-Dic2017/AvS-Jul-Dic-2017.pdf>



podrida o heces de animales, donde adquieren y transmiten patógenos a los alimentos, causando el deterioro de los mismos y la transmisión de enfermedades. En una estimación conservadora, *M. doméstica* está asociada con la vectorización de más de 100 agentes etiológicos de enfermedades bacterianas, protozoarias y víricas”.

27. De este modo, se estima que, en general, el consumo de un alimento con una mosca en su interior tiene el potencial de producir un daño a la salud de los consumidores; siendo que el grado de afectación dependería de las circunstancias particulares de cada persona.
28. Ahora bien, cabe mencionar que la [REDACTED] presentó los siguientes medios probatorios:
- (i) El certificado médico del 28 de octubre de 2019<sup>13</sup>, emitida por el médico neumólogo [REDACTED] (en adelante, el doctor Echevarría), mediante el cual manifestó lo siguiente: “Haber atentado al paciente [REDACTED] para descartar una infección intestinal por haber ingerido alimentos contaminados, en las fechas 22 y 25 de febrero del 2019”;
  - (ii) el detalle de pedido del 13 de agosto de 2019, a través del cual se advierte que el 13 de abril de 2019 adquirió en el establecimiento comercial d [REDACTED] los medicamentos etensol y parasitel; y,
  - (iii) el diagnóstico emitido por [REDACTED] del 21 de febrero de 2019, cuyo resultado es el siguiente:

| PARASITOLÓGICO ESPECIAL 3 METODOS          |                         |
|--|-------------------------|
| 1era. MUESTRA   21/02                      |                         |
| Parasitológico especial 3 metodos          |                         |
| Aspecto :                                  | Formado                 |
| Color :                                    | Pardo                   |
| Método Directo (Suero fisiológico - lugol) | Blastocystis hominis ++ |
| Método Concentración (Faust)               | Negativo                |
| Método de Baermann (Precipitación)         | No se observan larvas   |

| PARASITOS 2DA. MUESTRA   21/02             |                        |
|--|------------------------|
| Investigación de Parásitos : Heces         |                        |
| Parásitos II                               |                        |
| Aspecto :                                  | Formado                |
| Color :                                    | Pardo                  |
| Método Directo (Suero fisiológico - lugol) | Blastocystis hominis + |
| Método de Sedimentación                    | Negativo               |
| Método de Baermann (Precipitación)         | Negativo               |
| Conclusión :                               | Blastocystis hominis + |

<sup>13</sup> Ver de la foja 10 a la foja 13 del expediente.



29. Al respecto, [REDACTED] cuestionó la afectación a la salud del menor hijo de la [REDACTED] alegada por esta, aseverando que el diagnóstico médico fue realizado luego de cuatro (4) días del incidente, siendo que incluso dicho médico contaba como especialidad médica la neumología.
30. Por su parte, la [REDACTED] alegó que la orden médica expedida por el doctor [REDACTED] tan solo era un requerimiento para llevar a cabo los análisis médicos, siendo el resultado de estos de fácil entendimiento, pudiendo ser emitida la atención médica e interpretada los análisis médicos por un médico de cualquier especialidad.
31. En primer lugar, cabe mencionar que, si bien la [REDACTED] presentó un documento a través del cual acreditaba haber adquirido medicamentos relacionados a la ingesta de un alimento no inocuo; de la lectura del contenido del referido documento, se aprecia que la adquisición de dichos documentos se realizó el 13 de abril de 2019, esto es, habiendo transcurrido varios días desde la ingesta del sándwich, siendo que además el resultado del diagnóstico emitido por [REDACTED] determinó que en el organismo del menor hijo de la denunciante no se observaban larvas.
32. De otro lado, tal como se visualiza en la página web del Colegio Médico del Perú<sup>14</sup> la especialidad del referido médico efectivamente era la neumología, esto es, especialidad médica relacionada a las patologías existentes en el aparato respiratorio y no del estómago, motivo por el cual, contrario a lo asumido por la [REDACTED], sí resultaba cuestionable el diagnóstico efectuado por dicho profesional de la salud.
33. No obstante, debe precisarse que, aun cuando la especialidad del médico que suscribió el documento aportado por la denunciante no esté vinculada a efectuar un diagnóstico sobre el malestar presentado (como, por ejemplo, podría hacerlo un gastroenterólogo) o que el resultado no haya determinado la existencia de una infección estomacal en el organismo del menor hijo de la denunciante; lo cierto es que la sola puesta a disposición de productos nocivos para el consumo humano connotaba una afectación potencial a la salud del menor hijo de la consumidora.
34. Bajo tales consideraciones, esta Sala considera que corresponde revocar la resolución venida en grado que declaró infundada la denuncia interpuesta por la [REDACTED] y, en consecuencia, se declara fundada la misma, por infracción del artículo 30° del Código, al haberse acreditado que la proveedora denunciada puso a disposición del menor hijo de la denunciante un sándwich que contenía en su interior una mosca.

<sup>14</sup> <https://www.cmp.org.pe/conoce-a-tu-medico/>





### Sobre el deber de idoneidad

35. El artículo 18° del Código dispone que la idoneidad debe ser entendida como la correspondencia entre lo que el consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso. A su vez, el artículo 19° del citado Código indica que el proveedor responde por la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos<sup>15</sup>.
36. En aplicación de esta norma, los proveedores tienen el deber de brindar los productos y servicios ofrecidos en las condiciones acordadas o en las condiciones que resulten previsibles, atendiendo a la naturaleza y circunstancias que rodean la adquisición del producto o la prestación del servicio, así como a la normatividad que rige su prestación.
37. El supuesto de responsabilidad administrativa en la actuación del proveedor impone a este la carga de sustentar y acreditar que no es responsable por la falta de idoneidad del producto 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, una vez acreditado el defecto por el consumidor, corresponde al proveedor acreditar que este no le es imputable, conforme a lo establecido en el artículo 104° del Código.
38. Conviene reiterar que, bajo la aplicación del Principio de Presunción de Licitud, el proveedor investigado tiene a su favor la presunción consistente en que su conducta está enmarcada dentro de los parámetros de legalidad; dicha presunción se ve limitada en aquellas situaciones en las que el consumidor logra acreditar el defecto alegado. Por tanto, se puede advertir la distinción de dos (2) momentos: (i) el primero, en el cual el consumidor tendrá que acreditar, al menos de manera indiciaria, la existencia de un defecto atribuible al proveedor; en caso contrario recaerá sobre este último la presunción de licitud; y, (ii) el segundo, referido al supuesto en el cual el consumidor acredita la configuración de un defecto atribuible al proveedor,

<sup>15</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.



pues, en dicha situación, su presunción de licitud se verá afectada; y, por ende, el proveedor tendrá la obligación de desvirtuar su responsabilidad, en conformidad a lo establecido en el artículo 104° del Código.

39. En el presente caso, la Comisión declaró infundada la denuncia interpuesta por la [REDACTED] contra [REDACTED], al no haberse acreditado que la denunciante cumplió con remitir a la proveedora denunciada la documentación solicitada por esta a efectos de asumir el gasto incurrido por la realización de los análisis practicados a su menor hijo.
40. En vía de apelación, la [REDACTED] aseveró que la denunciada no había presentado ningún medio probatorio que acreditara que ella no había cumplido con brindar la información requerida, por el contrario, a través del correo electrónico del 24 de febrero de 2019 (esto es, 3 días después de que se realizaron los análisis médicos de su menor hijo) remitió la factura emitida por el laboratorio, así como su cuenta bancaria.
41. Agregó que el análisis efectuado por la Comisión era erróneo, en tanto, de la revisión del correo electrónico adjunto a la resolución apelada, se podía visualizar que dicha comunicación no le fue remitida a ella sino a otra persona.
42. Sobre el particular, conviene mencionar que no resulta ser un hecho controvertido en el procedimiento que [REDACTED] se comprometió con la denunciante en asumir el gasto incurrido por la realización de análisis médicos a su menor hijo, dado que ello ha sido afirmado por la denunciada, quien agregó que, pese al ofrecimiento efectuado como parte de su política de fidelización del cliente, la [REDACTED] no cumplió con remitirle: (a) la factura correspondiente a la atención médica, (b) sus datos completos, y (c) su número de cuenta bancaria; razón por la cual se vio imposibilitada de cumplir con el reembolso del referido gasto.
43. Obran como medios probatorios en el expediente, entre otros documentos, los siguientes:
  - (i) Factura 001 – N° 000128 del 22 de febrero de 2019<sup>16</sup>, emitida por [REDACTED], a través del cual se puede observar que el menor hijo de la denunciante recibió atención médica de laboratorio a domicilio, por la suma de S/ 319,00;
  - (ii) el correo electrónico del 29 de abril de 2019<sup>17</sup>, remitido por la denunciada al correo electrónico [maquilar@indecopi.gob.pe](mailto:maquilar@indecopi.gob.pe), mediante el cual le manifestó lo siguiente:

<sup>16</sup> Ver la foja 7 del expediente.

<sup>17</sup> Ver la foja 28 del expediente.

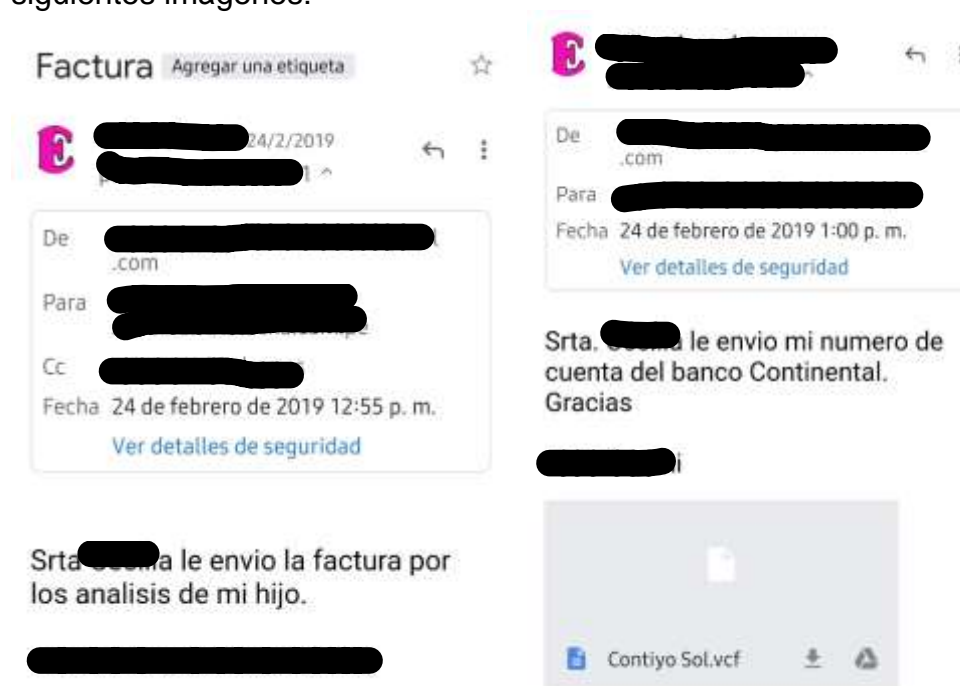




"(...) El cliente es nuestra razón de ser, por lo que siempre buscaremos alternativas de solución y apoyo al mismo, con la finalidad de lograr siempre su mejoría. Manteniendo nuestra palabra de cubrir con los costos de análisis del cliente, tenemos a bien poner a disposición la entrega de S/ 319,00 soles, los cuales, a fin de materializar, solo necesitamos que nos remita por este medio el comprobante de pago por dicha suma y su número de cuenta bancaria. Con los datos requeridos, procederemos a realizar el abono respecto, adjuntando la constancia de transferencia" (El subrayado es agregado)

; y,

- (iii) correos electrónicos del 24 de febrero de 2019<sup>18</sup>, remitidos por la señora [REDACTED] a la denunciada, a través de los cuales trasladó la información requerida, esto es, la factura correspondiente al gasto médico incurrido y el número de su cuenta bancaria, tal como se puede observar en las siguientes imágenes:



44. En efecto, tal como puede advertirse, la [REDACTED] de manera oportuna remitió la información solicitada por [REDACTED] al correo electrónico [REDACTED] (no siendo esta dirección electrónica negada por la denunciada ante esta instancia), motivo por el cual resulta congruente deducir que la imposibilidad alegada por la denunciada de cumplir con lo ofrecido era una negativa injustificada.

<sup>18</sup> Ver las fojas 74 y 75 del expediente.



45. Sin perjuicio de lo anteriormente expuesto, contrario a lo asumido por la Comisión, de la revisión del correo electrónico remitido por la denunciada el 29 de abril de 2019, se deduce que, si bien a través de este solicitaba la factura correspondiente y el número de cuenta bancaria; lo cierto es que dicho requerimiento fue solicitado: (a) a un correo que no le pertenecía a la denunciante sino a la funcionaria del Servicio de Atención al Ciudadano del Indecopi que tramitó el Reclamo 8704-2019/SAC (reclamo interpuesto por la denunciante), y (b) de manera posterior, esto es, cuando la interesada ya había remitido la información solicitada a través de correos electrónicos del 24 de febrero de 2019.
46. En suma, de la revisión del expediente, se advierte que [REDACTED] no ha presentado ningún otro medio probatorio que demuestre el cumplimiento de su ofrecimiento o, de ser el caso, la existencia de una causa que la exonere de responsabilidad, esto es, 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.
47. En virtud de lo expuesto, este Colegiado considera que corresponde revocar la resolución venida en grado, en el extremo que declaró infundada la denuncia interpuesta por la [REDACTED] contra [REDACTED]; y, en consecuencia, se declara fundada la misma, por infracción de los artículos 18° y 19° del Código, al haberse acreditado que, pese al ofrecimiento efectuado, la proveedora denunciada no cumplió con devolver a la denunciada el gasto en que incurrió para realizar los análisis médicos a su menor hijo.

### Sobre la graduación de las sanciones

48. El artículo 112° del Código<sup>19</sup> establece que, al momento de aplicar y graduar la sanción, la Comisión puede atender al beneficio ilícito esperado con la realización de la infracción, la probabilidad de detección de esta, el daño resultante de la infracción, la conducta del infractor a lo largo del procedimiento, los efectos que se pudiesen ocasionar en el mercado, la

<sup>19</sup> **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 112°.- Criterios de graduación de las sanciones administrativas.** Al graduar la sanción, el órgano resolutorio puede tener en consideración los siguientes criterios:

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



reincidencia o el incumplimiento reiterado y otros criterios que considere adecuado adoptar.

49. Las sanciones de tipo administrativo tienen por principal objeto disuadir o desincentivar la realización de infracciones por parte de los administrados. En ese sentido, la finalidad de estas es, en último extremo, adecuar las conductas al cumplimiento de determinadas normas. Por ello, a efectos de graduar la sanción a imponer, el TUO de la LPAG contempla los Principios de Razonabilidad<sup>20</sup> y Proporcionalidad en el ejercicio de la potestad sancionadora administrativa.
50. En virtud del primero, la autoridad administrativa debe asegurar que la magnitud de las sanciones administrativas sea mayor a las eventuales ventajas que obtenga el infractor, ello con la finalidad de desincentivar la realización de las conductas infractoras. Por su parte, el Principio de Proporcionalidad, busca que los medios empleados por el juzgador sean los más idóneos a efectos de desincentivar la conducta en tutela de determinado interés público, pero que a su vez signifique la menor afectación posible de los derechos de los imputados.
- A. Sobre la puesta a disposición de un sándwich no inocuo al menor hijo de la denunciante por parte de [REDACTED]
51. Tomando en cuenta que esta Sala determinó la responsabilidad administrativa de [REDACTED] respecto a la infracción del artículo 30° del Código, corresponde imponer una sanción a dicha empresa, en atención a los siguientes criterios de graduación:
- (i) **Probabilidad de detección**: se advierte que la consumidora tuvo el incentivo suficiente para denunciar este hecho ante el Indecopi, por lo que la probabilidad de detección en este caso fue alta;

<sup>20</sup>

TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL APROBADO POR DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 248°. - Principios de la potestad sancionadora administrativa. La potestad sancionadora de todas las entidades está regida adicionalmente por los siguientes principios especiales: (...)

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

a) El beneficio ilícito resultante por la comisión de la infracción;  
b) La probabilidad de detección de la infracción;  
c) La gravedad del daño al interés público y/o bien jurídico protegido;  
d) El perjuicio económico causado;  
e) La reincidencia, por la comisión de la misma infracción dentro del plazo de un (1) año desde que quedó firme la resolución que sancionó la primera infracción.  
f) Las circunstancias de la comisión de la infracción; y  
g) La existencia o no de intencionalidad en la conducta del infractor.



- (ii) **daño al mercado:** la conducta de la denunciada genera una percepción negativa en los consumidores respecto a los proveedores que elaboran y comercializan productos alimenticios como el analizado en el presente pronunciamiento, toda vez que no esperarían que presenten defectos como el verificado; y,
- (iii) **daño a la salud:** en el presente caso, si bien no se verificó la existencia de un daño efectivo a la salud del menor hijo de la denunciante, ello no significa que este no pudo existir, por lo que es evidente que se puso en riesgo su integridad, al colocarlo a su disposición.
52. Atendiendo a lo previsto, es pertinente mencionar que la sanción a ser impuesta debe generar incentivos para corregir las acciones contrarias al ordenamiento de protección al consumidor, como la conducta detectada en el presente procedimiento.
53. Bajo tales consideraciones y en atención la observación del Principio de Proporcionalidad, Razonabilidad y Predictibilidad<sup>21</sup>, esta Sala considera que corresponde sancionar [REDACTED] con una multa de 5 UIT por poner a disposición del menor hijo de la denunciante un sándwich que contenía en su interior una mosca.
- B. Sobre el incumplimiento de lo ofrecido por [REDACTED] a la denunciante
54. Tomando en cuenta que esta Sala determinó la responsabilidad administrativa de [REDACTED] respecto a la infracción de los artículos 18° y 19° del Código, corresponde imponer una sanción a dicha empresa, en atención a los siguientes criterios de graduación
- (i) **Probabilidad de detección:** considerada alta, dado que la denunciante tuvo el incentivo suficiente para denunciar este hecho ante la autoridad administrativa competente; y,
- (ii) **daño resultante:** la defraudación de las expectativas de la señora Simoni, quien esperó que la denunciada cumpliera con lo ofrecido, ante la puesta a disposición de un alimento no inocuo en su establecimiento comercial.
55. Atendiendo a lo previsto, es pertinente mencionar que la sanción a ser impuesta debe generar incentivos para corregir las acciones contrarias al ordenamiento de protección al consumidor, como la conducta detectada en el presente procedimiento.

<sup>21</sup> Ver Resoluciones 2642-2018/SPC- INDECOPI del 5 de octubre de 2018, 3040-2018/SPC-INDECOPI del 7 de noviembre de 2018, 0457-2019/SPC-INDECOPI del 20 de febrero de 2019, 1944-2019/SPC-INDECOPI del 15 de julio de 2019, 0712-2020/SPC-INDECOPI del 9 de marzo de 2020 y 2475-2020/SPC-INDECOPI del 23 de diciembre de 2020.



56. Por tal motivo, este Colegiado concluye que, en atención a los Principios de Razonabilidad y Proporcionalidad, corresponde sancionar a [REDACTED] con una multa de 1 UIT, por la infracción de los artículos 18° y 19° del Código, al haberse acreditado que, pese al ofrecimiento efectuado, la proveedora denunciada no cumplió con devolver a la denunciada el gasto en que incurrió para realizar los análisis médicos a su menor hijo.
57. Finalmente, de conformidad con lo establecido en el numeral 4 del artículo 205° del TUO de la LPAG<sup>22</sup> se requiere a [REDACTED] el cumplimiento espontáneo del pago de las multas impuestas, sin perjuicio de lo cual se le informa que la presente resolución será puesta en conocimiento de la Sub Gerencia de Ejecución Coactiva del Indecopi a efectos de que ejerza las funciones que la Ley le otorga.

### Sobre las medidas correctivas

58. El artículo 114° del Código<sup>23</sup> establece la facultad que tiene el Indecopi para dictar medidas correctivas reparadoras y complementarias a los proveedores a favor de los consumidores. En el artículo 115° del Código<sup>24</sup> se detallan

<sup>22</sup> **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL APROBADO POR DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 205°.- Ejecución forzosa.**

Para proceder a la ejecución forzosa de actos administrativos a través de sus propios órganos competentes, o de la Policía Nacional del Perú, la autoridad cumple las siguientes exigencias:

(...)

4. Que se haya requerido al administrado el cumplimiento espontáneo de la prestación, bajo apercibimiento de iniciar el medio coercitivo específicamente aplicable.

<sup>23</sup> **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 114°.- Medidas correctivas.**

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

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

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

<sup>24</sup> **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 115°.- Medidas correctivas reparadoras.**

115.1 Las medidas correctivas reparadoras tienen el objeto de resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior y pueden consistir en ordenar al proveedor infractor lo siguiente:

a. Reparar productos.

b. Cambiar productos por otros de idénticas o similares características, cuando la reparación no sea posible o no resulte razonable según las circunstancias.

c. Entregar un producto de idénticas características o, cuando esto no resulte posible, de similares características, en los supuestos de pérdida o deterioro atribuible al proveedor y siempre que exista interés del consumidor.

d. Cumplir con ejecutar la prestación u obligación asumida; y si esto no resulte posible o no sea razonable, otra de efectos equivalentes, incluyendo prestaciones dinerarias.

e. Cumplir con ejecutar otras prestaciones u obligaciones legales o convencionales a su cargo.

f. Devolver la contraprestación pagada por el consumidor, más los intereses legales correspondientes, cuando la reparación, reposición, o cumplimiento de la prestación u obligación, según sea el caso, no resulte posible o no sea razonable según las circunstancias.

g. En los supuestos de pagos indebidos o en exceso, devolver estos montos, más los intereses correspondientes.

h. Pagar los gastos incurridos por el consumidor para mitigar las consecuencias de la infracción administrativa.

i. Otras medidas reparadoras análogas de efectos equivalentes a las anteriores.



algunos ejemplos de medidas correctivas reparadoras entre las que se encuentra ordenar al denunciado que cumpla con ejecutar las obligaciones legales a su cargo. La finalidad de las medidas correctivas reparadoras es revertir a su estado anterior las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa, mientras que las complementarias tienen por objeto revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que ésta se produzca nuevamente<sup>25</sup>.

59. Complementariamente, el artículo 116° del Código, contempla que la autoridad administrativa podrá disponer la adopción de medidas correctivas complementarias el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca en el futuro<sup>26</sup>.
- A. Sobre la puesta a disposición de un sándwich no inocuo al menor hijo de la denunciante por parte de [REDACTED]
60. En su denuncia, la señora [REDACTED] solicitó como medida correctiva que [REDACTED] asumiera los gastos médicos incurridos por la afectación a la salud de su menor hijo (esto es, los gastos de las consultas médicas, del análisis efectuado en el laboratorio y de los medicamentos adquiridos).
61. No obstante, conforme a lo desarrollado precedentemente, los medios probatorios presentados por la interesada no generan la suficiente convicción acerca de la afectación concreta a la salud de su menor hijo, motivo por el cual, este Colegiado considera denegar la medida correctiva solicitada por la señora [REDACTED]

---

(...)

<sup>25</sup> **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. 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 (...).

<sup>26</sup> **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.**

(...)

**Artículo 114°.- Medidas correctivas.**

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

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

(...)

**Artículo 115°.- Medidas correctivas reparadoras.**

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

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

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



62. Sin perjuicio de lo anteriormente expuesto, a juicio de este Colegiado, en calidad de medida correctiva reparadora, se ordena a [REDACTED] que, en un plazo no mayor a diez (10) días hábiles contados a partir del día siguiente de la notificación de la presente resolución, cumpla con devolver a la denunciante el monto en que incurrió por la compra de un sándwich [REDACTED] no inocuo.
- B. Sobre el incumplimiento de lo ofrecido por [REDACTED] a la denunciante
63. En este extremo, al haberse verificado que la proveedora denunciada no cumplió con lo ofrecido a la denunciante (esto es, devolver el gasto incurrido por los análisis médicos a su menor hijo), la medida correctiva a adoptarse a su favor debe encontrarse orientada a revertir los efectos de la conducta infractora acreditada.
64. Por consiguiente, a juicio de este Colegiado, se ordena a [REDACTED], en calidad de medida correctiva que, en un plazo no mayor a diez (10) días hábiles contados a partir del día siguiente de la notificación de la presente resolución, cumpla con devolver a la denunciante la suma de S/ 319,00 por los análisis médicos efectuados a su menor hijo.
65. Asimismo, se precisa que, en un plazo no mayor de cinco (5) días hábiles contados a partir del vencimiento del plazo otorgado, la Inmobiliaria deberá presentar ante la Comisión los medios probatorios que acrediten el cumplimiento del mandato, bajo apercibimiento de imponerle una multa coercitiva conforme a lo establecido en el artículo 117° del Código<sup>27</sup>.
66. Finalmente, se informa que en caso se produzca el incumplimiento de las medidas correctivas, la parte denunciante podrá comunicarlo a la Comisión, la cual evaluará la imposición de la multa coercitiva por incumplimiento de medidas correctivas conforme a lo establecido en el numeral 4.11 de la Directiva 006-2017/DIR-COD-INDECOPI<sup>28</sup>.

<sup>27</sup>

**LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 117°.- Multas coercitivas por incumplimiento de mandatos.**

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

En caso de persistir el incumplimiento de cualquiera de los mandatos a que se refiere el primer párrafo, el órgano resolutorio puede imponer una nueva multa, duplicando sucesivamente el monto de la última multa impuesta hasta el límite de doscientas (200) Unidades Impositivas Tributarias (UIT). La multa que corresponda debe ser pagada dentro del plazo de cinco (5) días hábiles, vencido el cual se ordena su cobranza coactiva.

No cabe la impugnación de las multas coercitivas previstas en el presente artículo.

<sup>28</sup>

**DIRECTIVA 006-2017/DIR-COD-INDECOPI. DIRECTIVA QUE REGULA LOS PROCEDIMIENTOS EN MATERIA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR PREVISTOS EN EL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. 4.8. De las medidas correctivas.**



### Sobre el pago de las costas y los costos del procedimiento

67. De conformidad con lo establecido por el artículo 7º del Decreto Legislativo 807, Ley Sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, la Comisión y la Sala pueden ordenar al infractor que asuma el pago de las costas y costos del procedimiento en que haya incurrido el denunciante o el Indecopi<sup>29</sup>.
68. El reembolso de las costas<sup>30</sup> y costos<sup>31</sup> en favor de la parte denunciante tiene por objeto devolverle los gastos que se vio obligada a realizar al acudir ante la Administración para denunciar un incumplimiento de la Ley.
69. Por tanto, dado que se ha verificado que [REDACTED] infringió los artículos 18º, 19º y 30º del Código, corresponde ordenar a la denunciada que, en un plazo no mayor de cinco (5) días hábiles de notificada la presente resolución, cumpla con pagar a la [REDACTED] las costas del procedimiento por un monto ascendente a S/ 36,00.
70. Sin perjuicio de ello y, de considerarlo pertinente, la denunciante podrá solicitar el reembolso de los montos adicionales en que hubiese incurrido para la tramitación del presente procedimiento, para lo cual deberán presentar una solicitud de liquidación de costos.

---

En los supuestos en que el órgano resolutorio considere lo acordado por las partes durante la relación de consumo al dictar una o varias medidas correctivas; debe atender a que las mismas no contravengan las disposiciones recogidas en los Título II y III del Código referidos a los contratos de consumo y métodos comerciales abusivos.

En caso se ordenen medidas correctivas o medidas cautelares, la Resolución Final deberá apercibir al obligado, a presentar los medios probatorios que acrediten su cumplimiento en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo que se otorga para cumplir el mandato; bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva conforme a lo establecido en el artículo 117 del Código.

Si se produce el incumplimiento del mandato por parte del proveedor obligado, la administración, a fin de garantizar el cumplimiento de su decisión, actuará de oficio e impondrá multa coercitiva por incumplimiento de medida correctiva conforme a lo establecido en el numeral 4.11 de la presente Directiva.

<sup>29</sup> **DECRETO LEGISLATIVO 807. LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI. Artículo 7º.-** En cualquier procedimiento contencioso seguido ante el Indecopi, la comisión o dirección competente, además de imponer la sanción que corresponda, puede ordenar que el infractor asuma el pago de las costas y costos del proceso en que haya incurrido el denunciante o el Indecopi. En caso de incumplimiento de la orden de pago de costas y costos del proceso, cualquier comisión o dirección del Indecopi puede aplicar las multas de acuerdo a los criterios previstos en el artículo 118º del Código de Protección y Defensa del Consumidor. Quien a sabiendas de la falsedad de la imputación o de la ausencia de motivo razonable denuncie a alguna persona natural o jurídica, atribuyéndole una infracción sancionable por cualquier órgano funcional del Indecopi, será sancionado con una multa de hasta cincuenta (50) Unidades Impositivas Tributarias (UIT) mediante resolución debidamente motivada. La sanción administrativa se aplica sin perjuicio de la sanción penal o de la indemnización por daños y perjuicios que corresponda.

<sup>30</sup> **CÓDIGO PROCESAL CIVIL. Artículo 410º.- Costas.** Las costas están constituidas por las tasas judiciales, los honorarios de los órganos de auxilio judicial y los demás gastos judiciales realizados en el proceso.

<sup>31</sup> **CÓDIGO PROCESAL CIVIL. Artículo 411º.- Costos.** Son costos del proceso el honorario del Abogado de la parte vencedora, más un cinco por ciento destinado al Colegio de Abogados del Distrito Judicial respectivo para su Fondo Mutual y para cubrir los honorarios de los Abogados en los casos de Auxilio Judicial.





Sobre la inscripción de la denunciada en el RIS respecto a las conductas infractoras acreditadas

71. Finalmente, en tanto esta Sala ha verificado que [REDACTED] incurrió en una infracción de los artículos 18°, 19° y 30° del Código, corresponde disponer su inscripción en el RIS, de conformidad con lo establecido en el artículo 119° del Código<sup>32</sup>.

**RESUELVE:**

**PRIMERO:** Revocar la Resolución 1254-2020/CC2 del 29 de setiembre de 2020, emitida por la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 2, en el extremo que declaró infundada la denuncia interpuesta por la señora [REDACTED] i [REDACTED] contra [REDACTED]; y, en consecuencia, se declara fundada la misma, por presunta por del artículo 30° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haberse acreditado que la proveedora denunciada puso a disposición del menor hijo de la denunciante un sándwich que contenía en su interior una mosca.

**SEGUNDO:** Revocar la Resolución 1254-2020/CC2, en el extremo que declaró infundada la denuncia interpuesta por la señora [REDACTED] contra [REDACTED]; y, en consecuencia, se declara fundada la misma, por infracción de los artículos 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haberse acreditado que, pese al ofrecimiento efectuado, la proveedora denunciada no cumplió con devolver a la denunciada el gasto en que incurrió para realizar los análisis médicos a su menor hijo.

**TERCERO:** Sancionar a [REDACTED] con las siguientes multas (i) 5 UIT, por la infracción del artículo 30° del Código de Protección y Defensa del Consumidor; y, (ii) 1 UIT, por la infracción de los artículos 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

**CUARTO:** Requerir a [REDACTED] el cumplimiento espontáneo de pago de las multas impuestas, bajo apercibimiento de iniciar el medio coercitivo específicamente aplicable, de acuerdo a lo establecido en el numeral 4 del artículo 205° del Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por el Decreto Supremo 004-2019-JUS, precisándose, además, que los actuados serán remitidos a la Sub Gerencia de Ejecución Coactiva para los fines de ley, en caso de incumplimiento.

<sup>32</sup> **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 119°.- Registro de infracciones y sanciones.** El Indecopi lleva un registro de infracciones y sanciones a las disposiciones del presente Código con la finalidad de contribuir a la transparencia de las transacciones entre proveedores y consumidores y orientar a estos en la toma de sus decisiones de consumo. Los proveedores que sean sancionados mediante resolución firme en sede administrativa quedan automáticamente registrados por el lapso de cuatro (4) años contados a partir de la fecha de dicha resolución. La información del registro es de acceso público y gratuito.



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 0229-2021/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1574-2019/CC2

**QUINTO:** Ordenar a [REDACTED], en calidad de medidas correctivas, que en un plazo no mayor a diez (10) días hábiles contados a partir del día siguiente de la notificación de la presente resolución, cumplan con devolver a la denunciante: (a) el monto en que incurrió por la compra de un sándwich [REDACTED] no inocuo; y, (b) la suma de S/ 319,00 por los análisis médicos efectuados a su menor hijo.

Informar a [REDACTED] que deberá presentar a la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 2, los medios probatorios que acrediten el cumplimiento de las medidas correctivas ordenadas, en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo otorgado para tal fin; bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva conforme a lo establecido en el artículo 117° del Código de Protección y Defensa del Consumidor. De otro lado, se informa que en caso se produzca el incumplimiento de los mandatos, la denunciante podrá comunicarlo a la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 2, la cual evaluará la imposición de la multa coercitiva por incumplimiento de medidas correctivas conforme a lo establecido en el numeral 4.11 de la Directiva 006-2017/DIR-COD-INDECOPI.

**SEXTO:** Ordenar que [REDACTED] cumpla con el pago de las costas y costos del procedimiento a favor de la denunciante, conforme a lo expuesto en la parte considerativa.

**SÉPTIMO:** Disponer la inscripción de [REDACTED] en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi por las conductas verificadas.

***Con la intervención de los señores vocales Javier Eduardo Raymundo Villa García Vargas, Juan Alejandro Espinoza Espinoza, Oswaldo del Carmen Hundskopf Exebio y Gilmer Ricardo Paredes Castro.***

**JAVIER EDUARDO RAYMUNDO VILLA GARCÍA VARGAS**  
Presidente