



FACULTAD DE DERECHO

**INFORME JURÍDICO DE EXPEDIENTE
ADMINISTRATIVO N° 1064-2019/CC2**



**PRESENTADO POR
BRIGGITH BETSY ESTRELLA OSORIO**

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

**LIMA – PERÚ
2022**

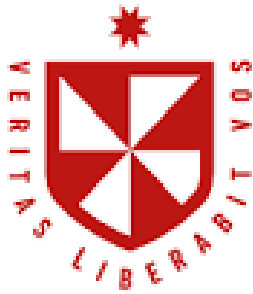


CC BY-NC-ND

Reconocimiento – No comercial – Sin obra derivada

El autor sólo permite que se pueda descargar esta obra y compartirla con otras personas, siempre que se reconozca su autoría, pero no se puede cambiar de ninguna manera ni se puede utilizar comercialmente.

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



USMP
UNIVERSIDAD DE
SAN MARTÍN DE PORRES

Facultad
de Derecho

Trabajo de Suficiencia Profesional para optar el Título de Abogada

Informe Jurídico sobre el Expediente N.º 1064-2019/CC2

MATERIA

: DERECHOS DEL CONSUMIDOR

ENTIDAD

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

BACHILLER

: ESTRELLA OSORIO, BRIGGITH BETSY

CÓDIGO

: 2012118744

LIMA – PERÚ

2022

El presente Informe Jurídico trata sobre un procedimiento administrativo sancionador en materia de protección al consumidor, siendo las partes la señora C.R.N.D.C (denunciante) y C.R.P.S.A. (denunciada). La denunciante señaló que el 19 de enero de 2019, aproximadamente a las 11:15 a. m., sufrió un accidente dentro del establecimiento “W” mientras empujaba un coche de compras en las rampas eléctricas cuando se dirigía al segundo piso; por lo que la denunciada no habría cumplido con brindar el auxilio oportuno cuando sufrió el accidente y C.R.P.S.A. se habría negado a devolverle los gastos incurridos por el accidente. La denunciada señaló en sus descargos que el supuesto accidente fue responsabilidad directa de la denunciante, es decir, se constituía como un hecho propio y resultado de una evidente negligencia al manipular de manera errada el coche en la rampa eléctrica –tal como se constataba en el video aportado–, razón por la que no estaban obligados a cubrir los gastos que la imprudencia de la propia consumidora causó, y, sí cumplieron con brindar asistencia médica al momento del accidente, lo cual fue reconocido de forma textual por la denunciante. En primera instancia, la Comisión de Protección al Consumidor N.º 2 declaró: i) infundada la denuncia contra C.R.P.S.A. por presunta infracción al artículo 25 del Código del Consumidor, al haberse acreditado que el proveedor brindó auxilio oportuno cuando la denunciante sufrió el accidente en la rampa eléctrica; ii) fundada la denuncia por infracción al deber idoneidad, al haberse verificado que el proveedor se negó a reembolsar los gastos incurridos por la denunciante, pese a que fue responsable del accidente; iii) infundada la denuncia por presunta infracción al deber de idoneidad, al haberse verificado que el proveedor no se encontraba obligado a entregar las copias de las grabaciones de la cámara de seguridad a la denunciante. C.R.P.S.A. presentó recurso de apelación contra dicha resolución, en el extremo que declaró fundada la denuncia. En segunda instancia, la Sala Especializada en Protección al Consumidor revocó la Resolución Final emitida por la Comisión de Protección al Consumidor y reformándola declaró infundada la denuncia al haberse verificado que resultaba justificada la negativa a asumir los gastos incurridos por la consumidora por el accidente del 19 de enero de 2019, toda vez que C.R.P.S.A. no tuvo responsabilidad por el mencionado hecho. Los problemas jurídicos identificados son: i) ¿Correspondía declarar de oficio la nulidad de la Resolución N.º 6 del 21 de enero de 2020?; y, ii) ¿Cuál de las partes fue responsable del accidente en las rampas eléctricas del 19 de enero de 2021?.

ÍNDICE

I.	RELACIÓN DE HECHOS PRINCIPALES EXPUESTOS POR LAS PARTES INTERVINIENTES EN EL PROCEDIMIENTO	
	1. Denuncia	1
	2. Admisión a trámite.....	3
	3. Descargos	4
	4. Síntesis de ampliación de cargos.....	4
	5. Síntesis de la resolución de primera instancia	5
	6. Síntesis del recurso de apelación interpuesto por la denunciada contra la resolución de primera instancia	9
	7. Síntesis de la resolución de segunda instancia.....	9
II.	IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS PRINCIPALES PROBLEMAS JURÍDICOS DEL EXPEDIENTE	
	1. ¿Correspondía declarar de oficio la nulidad de la Resolución N.º 6 del 21 de enero de 2020?	12
	2. ¿Cuál de las partes fue responsable del accidente en las rampas eléctricas del 19 de enero de 2021?	14
III.	POSICIÓN FUNDAMENTADA SOBRE LAS RESOLUCIONES EMITIDAS Y LOS PROBLEMAS JURÍDICOS IDENTIFICADOS	
	1. Sobre la resolución de primera instancia	17
	2. Sobre la resolución de segunda instancia.....	19
	3. ¿Correspondía declarar de oficio la nulidad de la Resolución N.º 6 del 21 de enero de 2020?	21
	4. ¿Cuál de las partes fue responsable del accidente en las rampas eléctricas del 19 de enero de 2021?	23
IV.	CONCLUSIONES.....	25
V.	BIBLIOGRAFÍA.....	26

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

1. Denuncia

Con escrito de fecha 14 de agosto de 2019, la señora C.R.N.D.C interpuso denuncia ante la Comisión de Protección al Consumidor del Indecopi contra C.R.P.S.A. por presunta infracción al Código de Protección y Defensa del Consumidor.

1.1 Fundamentos de hecho

- El 19 de enero de 2019, aproximadamente a las 11:15 a. m., sufrió un accidente dentro del establecimiento “W” para realizar la compra de víveres, por lo que, al encontrarse en el segundo piso, procedió a recoger un coche de compras y se dirigió al siguiente nivel en la rampa eléctrica.
- Al momento de subir a la rampa eléctrica, repentinamente, el coche de compras se desvió hacia el lado izquierdo, y, pese a querer enderezarlo no estuvo en posibilidades de hacerlo. Posteriormente, cuando llegaba a la plataforma del tercer piso el coche se atascó y volteó, lo cual le comprimió bruscamente contra el pasamanos de la rampa, dañándole el brazo derecho.
- En ese instante solo atinó a pedir ayuda, por lo que el personal del establecimiento apagó la rampa eléctrica; sin embargo, ello generó que el coche pueda rodar, y, consigo provoque su caída de rodillas al piso;
- Después de la caída le alcanzaron una silla de ruedas para asistirla, así como también el personal del establecimiento le

brindó un analgésico y un medicamento para aplicarlo en las rodillas.

- Producto de lo ocurrido se encontraba muy nerviosa y confundida , siendo esa la oportunidad en la que le hicieron firmar un documento –cuya copia no le fue entregada en dicho instante–, y luego se retiró el establecimiento sin darse cuenta del daño físico sufrido.
- Con fecha 20 de enero de 2019, al sentirse adolorida, acudió a la clínica “Good Hope”, donde fue atendida en el área de Medicina General y se le practicó una ecografía, presumiéndose en un inicio que el dolor era consecuencia de una posible inflamación.
- No obstante, continuaron los dolores intensos en el brazo y hombro derecho, por lo que el 18 de febrero de 2019, regresó al establecimiento de salud, donde le practicaron una resonancia magnética en el hombro derecho.
- El 26 de febrero de 2019, obtuvo los resultados de su examen, los mismo que indicaban la existencia de un desgarro masivo del extremo de inserción humeral de los tendones supraespinosos e infraespinosos con significativa retracción medial de fibras.
- El 03 de marzo de 2019, el médico tratante le diagnosticó “traumatismo del tendón de maguito rotatorio del hombro”, indicándole que se requería efectuar un procedimiento quirúrgico vía artroscópica. A la fecha venía realizando una terapia de rehabilitación posterior a la intervención quirúrgica realizada, asumiendo los costos originados por ello.
- Cuando tuvo información sobre su diagnóstico se acercó al establecimiento “W” con la finalidad comunicar y proporcionar los documentos respectivos; sin embargo, le indicaron verbalmente que dicha empresa no se haría responsable de los gastos incurridos, no de algún gasto posterior relacionado con el

accidente. En atención a ello procedió a interponer un reclamo, el cual se adjuntaba a la presente denuncia.

- Con fecha 05 de abril de 2019, recibió respuesta de C.R.P.S.A. manifestando que había cumplido con atender su requerimiento inicial de reembolso (sin que ello signifique asumir responsabilidad), pero que ello no implicaba que iban a realizar el reembolso por algún concepto adicional. Con fecha 08 de junio de 2019, remitió una carta notarial a C.R.P.S.A. solicitando una copia del registro fílmico del accidente; no obstante, la empresa le señaló que ello no podía ser entregado, ya que no se almacenaba y solo podía otorgarse a la autoridad policial.
- Solicitó imposición de una sanción por infracción muy grave; el pago de los gastos incurridos hasta la fecha y de los gastos incurridos desde a fecha de presentación de la denuncia hasta su rehabilitación; y, el pago de las costas y costos del procedimiento.

1.2 Medios probatorios

La denunciante adjuntó como medios probatorios los siguientes: recibos de consulta de medicina interna en la clínica Good Hope, recibo de ecografías; receta y recibos de calmantes; constancia de atención por médico internista; orden de atención de farmacia; recibo e informe de resonancia magnética; rayos X; compra de medicinas; compra de cabestrillo; riesgo neomológico; operación quirúrgica; consulta traumatológica; declaraciones juradas de pago de servicio de taxis; declaración jurada de asistencia domiciliaria; recibo de carta notarial; relación de sesiones; y, relación de gastos médicos.

2. Admisión a trámite

Mediante Resolución N.º 1 del 13 de setiembre de 2015, la Comisión de Protección al Consumidor N.º 2 admitió a trámite la denuncia por la presunta infracción de los artículos 18 y 19 del Código del Consumidor, en la medida que C.R.P.S.A.: i) no habría cumplido con brindar el auxilio oportuno cuando la denunciante sufrió un accidente en las rampas

eléctricas el 19 de enero de 2019; ii) se habría negado a devolver a la denunciante los gastos incurridos por el accidente el 19 de enero de 2019.

3. Descargos

Con fecha 09 de octubre de 2019, C.R.P.S.A. presentó sus descargos; solicitando a la Comisión que la denuncia sea declarada infundada en todos sus extremos.

1.1 Fundamentos de hecho

- El supuesto accidente fue responsabilidad directa de la denunciante, es decir, se constituía como un hecho propio y resultado de una evidente negligencia al manipular de manera errada el coche en la rampa eléctrica –tal como se constataba en el video aportado–, razón por la que no estaban obligados a cubrir los gastos que la imprudencia de la propia consumidora causó.
- Cumplieron con brindar asistencia médica al momento del accidente, lo cual fue reconocido de forma textual por la denunciante. De igual forma, la señora C.R.N.D.C indicó que se retiró del establecimiento sin aceptar atención médica, señalando que no era necesario en el momento debido a que no presentaba heridas de gravedad, conforme lo expresaba en el documento suscrito y adjunto al expediente.

1.2 Medios probatorios

- Dos (02) CD que contienen el video de los hechos suscitados el 19 de enero de 2019 en el establecimiento de W (Tienda A.), el cual fue grabado por las cámaras de seguridad.

4. Síntesis de la ampliación de cargos

Mediante Resolución N.º 4 del 21 de noviembre de 2019, la Secretaría Técnica amplió cargos contra C.R.P.S.A. por presunta infracción de los artículos 18 y 19 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto este no habría atendido la solicitud de gestión presentada por la

señora C.R.N.D.C de entregar las grabaciones de la cámara de seguridad del momento en el que habrían sucedido los hechos materia de denuncia. Asimismo, mediante Resolución N.º 6 del 21 de enero de 2020, la Secretaría Técnica amplió cargos contra C.R.P.S.A. por presunta infracción de los artículos 18, 19 y 25 del Código del Consumidor, en tanto no habría adoptado las medidas pertinentes (mantenimiento de los coches de compras y las rampas eléctricas) lo cual habría ocasionado un accidente a la denunciante mientras se trasladaba, a través de las rampas eléctricas, al tercer piso con el coche de compras.

Finalmente, el 20 de febrero de 2020, personal de la Secretaría Técnica realizó una diligencia de inspección inopinada en el establecimiento “W” donde ocurrió el accidente, procediendo a realizar una prueba con un coche de compras en la rampa eléctrica.

5. Síntesis de la resolución de primera instancia

Mediante Resolución Final 0707-2020/CC2 del 30 de abril de 2020, la Comisión de Protección al Consumidor N.º 2 declaró: i) infundada la denuncia contra C.R.P.S.A. por presunta infracción al artículo 25 del Código del Consumidor, al haberse acreditado que el proveedor brindó auxilio oportuno cuando la denunciante sufrió el accidente en la rampa eléctrica; ii) fundada la denuncia por infracción al deber idoneidad, al haberse verificado que el proveedor se negó a reembolsar los gastos incurridos por la denunciante, pese a que fue responsable del accidente; iii) infundada la denuncia por presunta infracción al deber de idoneidad, al haberse verificado que el proveedor no se encontraba obligado a entregar las copias de las grabaciones de la cámara de seguridad a la denunciante.

Asimismo, sancionó a C.R.P.S.A. con una multa de 10 UIT; le ordenó que, en calidad de medidas correctivas, cumpla en un plazo de quince (15) días hábiles con: reembolsar a la denunciante los gastos médicos en los que haya incurrido por el accidente ocurrido en su establecimiento comercial; e, implementar las medidas necesarias en su establecimiento

comercial para que los coches de compra se adhieran a las rampas eléctricas, a fin de evitar accidentes como el sufrido por la denuncia.

Los fundamentos de dicha Resolución fueron los siguientes:

- El primer hecho referido al auxilio oportuno se encuentra relacionado a la seguridad brindada por C.R.P.S.A. respecto a los bienes puestos a disposición de sus consumidores, lo cual está tipificado en el artículo 25 del Código, tal y como se detalla a continuación: *No habría cumplido con brindar el auxilio oportuno cuando la denunciante sufrió un accidente en las rampas eléctricas el 19 de enero de 2019.*
- En su escrito de denuncia la señora C.R.N.D.C indicó textualmente que *“estando aún de rodillas sobre la escalera, clientes, supongo yo, se ofrecieron gentilmente a asistirme en levantarme del suelo, pero me negué a recibir ayuda porque pretendí erguirme sola en tanto que lograba serenarme. Me alcanzaron una silla de ruedas y el personal del establecimiento me brindaron un analgésico en polvo y así mismo un polvito que me frote a las rodillas (...)”*.
- Asimismo, obra en el expediente las grabaciones de las cámaras de seguridad del establecimiento de C.R.P.S.A., en el cual se aprecia que el personal del denunciado se acercó a la denunciante de manera inmediata a brindarle auxilio tras el accidente ocurrido.
- En atención a los medios probatorios citados, se advierte que en el momento en que ocurrió el accidente el personal de C.R.P.S.A. brindó auxilio oportuno a la denunciante, por lo que corresponde declarar infundada la denuncia por presunta infracción del art. 25 del Código.
- Sobre la negativa de devolver los gastos incurridos, se advierte que este se encuentra referido al deber de idoneidad por parte del proveedor en caso de la presentación de algún defecto de los bienes y servicios comercializados, tal y como se describe: *“se habría negado*

a devolver a la denunciante los gastos incurridos por el accidente ocurrido el 19 de enero de 2019". Para ello es necesario que primero se determine si el accidente se debió a una negligencia de la denunciante o su ocurrencia fue responsabilidad del denunciado.

- Si bien C.R.P.S.A. indicó que la denunciante manipuló el coche de compras de manera incorrecta, en la medida que la cogió con una mano, tanto del video aportado como de la inspección realizada por la Secretaría Técnica se advierte que los coches del establecimiento en cuestión no se adhieren a la rampa, lo que ocasiona que este retroceda o que se dirija de un lado a otro si no es sostenido con fuerza.
- Adicionalmente, C.R.P.S.A. no aportó los videos de las cámaras de seguridad que se ubican al inicio de las rampas eléctricas del establecimiento materia de denuncia, a fin de evidenciar las causas por las cuales el coche de compras de la denunciante giró intempestivamente hacia la izquierda, a pesar de que se le requirió.
- En tal sentido, habiendo quedado acreditado que el accidente sufrido por la señora C.R.N.D.C es atribuible a C.R.P.S.A., corresponde determinar si esta procedió al reembolso de los gastos médicos asumidos por la denunciante para su recuperación.
- Obra en el expediente la Constancia de Atención de la señora C.R.N.D.C en la Clínica Good Hope del 20 de enero de 2019 (día siguiente del hecho ocurrido), en el cual se le diagnosticó: *“traumatismo superficial no especificado del hombro y del brazo”*. Sin embargo, después de someterse a diferentes exámenes médicos, el 6 de marzo de 2019, la Clínica dispuso la realización de un procedimiento quirúrgico al modificar el diagnóstico por: *“traumatismo del tendón del manguito rotatorio del hombro”*.
- En atención a ello, se advierte que C.R.P.S.A. es responsable sobre el accidente que sufrió la denunciante en las rampas eléctricas de su establecimiento, por lo que se encontraba obligado a asumir los gastos médicos en que incurrió la denunciante tras el accidente; sin embargo,

este se negó alegando que no fue responsable del accidente. En ese sentido, conforme al análisis efectuado corresponde declarar fundado este extremo de la denuncia por infracción al deber de idoneidad.

- Respecto a que C.R.P.S.A. no habría entregado copia de las grabaciones de la cámara de seguridad, pese a que la denunciante lo solicitó, debe tomarse en cuenta los artículos 13 y 14 del Decreto Legislativo N.º 1218, Decreto Legislativo que regula el uso de las cámaras de videovigilancia. Asimismo, el artículo 13 de la Ley N.º 29733, Ley de Protección de Datos Personales, que regula los alcances sobre el tratamiento de datos personales.
- Bajo dicho contexto, en aras de preservar el derecho a la imagen e intimidad de terceros que pudieran aparecer en el video, amparada en la Ley de Protección de Datos Personales, si la denunciante necesitaba visualizar el hecho ocurrido en el establecimiento de C.R.P.S.A., contaba con el respaldo de las autoridades como la Policía Nacional del Perú para solicitar dichas grabaciones.
- En el presente caso, ha quedado acreditado que la señora C.R.N.D.C requirió a C.R.P.S.A. copia de las grabaciones de las cámaras de seguridad, a través de la Carta Notarial N.º 71600 del 5 de junio de 2019; sin embargo, no se evidencia que hubiese realizado el referido pedido con el aval de la autoridad competente, por lo que el proveedor denunciado no se encontraba obligado a brindar dicho material fílmico, conforme lo dispone la legislación vigente.
- De otro lado, a través de un correo electrónico remitido por C.R.P.S.A. el 10 de junio de 2019 a la señora C.R.N.D.C, se le informó lo siguiente: *“por otro lado, con referencia a su solicitud, debemos comentar que existe una normativa interna por la que la solicitud de los videos de seguridad solo puede ser requerida por la autoridad competente (en este caso Policía Nacional)”*.

- En atención a lo expuesto, se advierte que C.R.P.S.A. no se encontraba obligada a entregar a la denunciante los videos registrados por sus cámaras de seguridad; por lo que, corresponde declarar infundado el extremo de la denuncia por presunta infracción al deber de idoneidad.

6. Síntesis del recurso de apelación interpuesto por la denunciada contra la resolución de primera instancia

Con fecha 24 de julio de 2020, C.R.P.S.A. interpuso recurso de apelación contra la Resolución Final 707-2020/CC2 emitida por la Comisión de Protección al Consumidor N.º 2, argumentando principalmente lo siguiente:

- Existían suficientes evidencias que acreditaban la incorrecta manipulación del coche de compras (tanto en el trayecto como en la salida de la rampa eléctrica) por parte de la señora C.R.N.D.C.
- Un aspecto adicional que debía ser valorado en la caída sufrida era el empujón que le había propinado la señora que se encontraba detrás de ella, cuestión que impidió que personal de su establecimiento evitara el accidente.
- La inspección realizada por la Autoridad contenía observaciones que no habían sido valoradas por la primera instancia.
- Su representada cumplía con efectuar mantenimientos preventivos, siendo prueba de ello la ausencia de hechos similares a los descritos.

7. Síntesis de la resolución de segunda instancia

Mediante Resolución N.º 0174-2021/SPC-INDECOPI, de fecha 26 de enero de 2021, la Sala Especializada en Protección al Consumidor del Indecopi revocó la Resolución Final emitida por la Comisión de Protección al Consumidor y reformándola declaró infundada la denuncia

al haberse verificado que resultaba justificada la negativa a asumir los gastos incurridos por la consumidora por el accidente del 19 de enero de 2019, toda vez que C.R.P.S.A. no tuvo responsabilidad por el mencionado hecho. Por tanto, dejó sin efecto la sanción impuesta, las medidas correctivas ordenadas, el pago de las costas y costos, y la inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi .

Los fundamentos de dicha Resolución fueron los siguientes:

- Tomando como referencia uno de los elementos centrales del caso (la ocurrencia de la caída de la señora C.R.N.D.C), y, valorando los argumentos expuestos por las partes del procedimiento, esta Sala verifica que el accidente del 19 de enero de 2019, posee tres (3) posibles factores causales: a) el giro realizado por el coche de compras al poco tiempo de ingresar a la rampa eléctrica: b) el tipo de manipulación y posición corporal de la señora C.R.N.D.C durante el trayecto en la rampa eléctrica (posterior al giro del coche de compras); y, c) la intervención de una tercera persona cuando la señora C.R.N.D.C estuvo atascada entre la parte lateral de la rampa eléctrica y el coche de compras.
- Con relación al factor contenido en el literal a), debe señalarse que, aun cuando el registro fílmico no permite observar con claridad la razón por la que el coche de compras giró al lado izquierdo de la rampa eléctrica; lo cierto es que, a criterio de la Sala, este hecho no se constituye como un hecho determinante de la caída sufrida por la señora C.R.N.D.C. Ello, en la medida que, posterior al referido suceso, la consumidora tuvo oportunidad para corregir la posición del coche de compras, o, en todo caso, poder ubicarse en una zona adecuada (ubicación detrás del coche) que haya evitado su posterior atasco.
- El nivel de adherencia de las ruedas del coche en la rampa eléctrica no se configura como un factor predominante en este caso, pues, en caso esa haya sido la causa directa del accidente, la señora C.R.N.D.C

hubiera sufrido la caída aun cuando haya podido estar ubicada de forma adecuada en la rampa eléctrica del establecimiento. La sucesión de imágenes sugiere que la caída de la señora C.R.N.D.C no se hubiera suscitado en el supuesto que haya estado correctamente ubicada en la parte posterior del coche, o, en todo caso haya decidido empujarlo desde dicha posición al llegar a la plataforma del tercer nivel.

- Otro elemento que merma la relevancia de este factor reside en valorar los documentos aportados por C.R.P.S.A. en los cuales se evidencia que cumple con ejecutar mantenimientos preventivos de las rampas eléctricas ubicadas en su establecimiento, lo cual reduce la posibilidad que el referido factor pueda ser atribuible al proveedor denunciado.
- El accidente sufrido por la señora C.R.N.D.C, fue causado por factores atribuibles a su propia falta de diligencia o al hecho determinante de un tercero. A mayor abundamiento debe indicarse que: i) el uso regular y adecuado del coche de compras reside en emplearlo manualmente desde la parte posterior, en tanto para ello cuenta con un mango para su uso; y, ii) la señora no se encontraba debidamente posicionada en la rampa eléctrica, así como tampoco intentó empujar el coche de compras al llegar a la superficie del tercer nivel.
- Bajo esta perspectiva, resulta verosímil y certera aquella versión expuesta por C.R.P.S.A. consistente en señalar que su representada no tenía responsabilidad en el lamentable suceso ocurrido con la señora C.R.N.D.C el 19 de enero de 2019, dentro de su establecimiento. Pese a que la Sala valora la edad de la denunciante, también es cierto que el nivel de diligencia establecido (como, por ejemplo, la posición dentro de la rampa eléctrica) no supone una exigencia alta o compleja para la señora C.R.N.D.C, más aún cuando no se evidenciaban algún tipo de limitación física, previo al accidente.

- Así las cosas, en la medida que no se ha determinado que la caída de la señora C.R.N.D.C sea atribuible a la esfera de C.R.P.S.A., no corresponde que el referido administrado deba asumir los gastos incurridos por la consumidora como consecuencia de la lamentable ocurrencia suscitada el 19 de enero de 2019. Pese a que C.R.P.S.A., en un primer momento asumió un monto por gastos médicos, debe valorarse que ello fue ejecutado por una política de servicio (sin reconocer responsabilidad por lo sucedido), tal como constaba en la comunicación del 5 de abril de 2019.

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

Los principales problemas jurídicos identificados en el expediente son: 1) ¿Correspondía declarar de oficio la nulidad de la Resolución N.º 6 del 21 de enero de 2020?; y, 2) ¿Cuál de las partes fue responsable del accidente en las rampas eléctricas del 19 de enero de 2021?

1. ¿Correspondía declarar de oficio la nulidad de la Resolución N.º 6 del 21 de enero de 2020?

El numeral 1.3 del artículo V de la Directiva N.º 002-2001-TRI-INDECOPI, que aprueba el Procedimiento de Declaración de Nulidad de Actos Administrativos, señala que las Comisiones, Oficinas y Salas del Tribunal, de oficio o a solicitud de parte, podrán declarar la nulidad de sus propios actos administrativos siempre que los mismos no sean actos definitivos que ponen fin a la instancia o que resuelvan de forma definitiva alguno(s) de los temas de fondo que se están discutiendo en el procedimiento o actos de trámite que determinen la imposibilidad de continuar el procedimiento o produzcan indefensión.

A su vez, el artículo 10 del T.U.O. de la Ley N.º 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N.º 004-2019-JUS (en adelante, la “LPAG”), establece los supuestos en

que podrá considerarse un acto administrativo como nulo, encontrándose entre ellos el defecto u omisión de alguno de sus requisitos de validez.

En esa línea, el artículo 3 de la LPAG establece al objeto o contenido como uno de los requisitos de validez del acto administrativo que, según dispone el numeral 5.4 del artículo 5 de la mencionada norma, debe comprender todas las cuestiones de hecho y derecho planteadas por los administrados, pudiendo involucrar otras no propuestas por estos que hayan sido apreciadas de oficio, siempre que la autoridad administrativa les otorgue un plazo no menor a cinco (5) días para que expongan su posición y, en su caso, aporten las pruebas que consideren pertinentes.

Al respecto, Morón (2019) comenta que:

(...), la Administración debe pronunciarse no solo sobre lo planteado en la petición inicial, sino también sobre otros aspectos que hayan surgido durante la tramitación del expediente, provengan del escrito inicial, de modificaciones cuantitativas o cualitativas posteriores al petitorio, de incorporaciones de oficio realizadas por la autoridad administrativa siempre que consten en el expediente. (Págs. 237-238).

Agrega el citado autor, que se afecta el debido procedimiento cuando la autoridad decide sobre aspectos no documentados en el expediente y sobre los cuales no hayan mostrado su parecer los administrados, o, que la autoridad incorpore nuevos hechos y evidencia sin notificárselo previamente al administrado. Es por ello que la LPAG exige que la autoridad administrativa les otorgue un plazo no menor a cinco (5) días para que expongan su posición y, en su caso, aporten pruebas.

De modo similar, Guzmán (2013) precisa que.

(...) es posible que la autoridad administrativa se pronuncie adicionalmente sobre hechos no referidos en la solicitud inicial si estos fueron de conocimiento de la misma y se hicieron también de conocimiento del administrado, a fin de

que el mismo pueda ejercer su derecho de defensa (...) la autoridad administrativa no se encuentra vinculada de manera rígida a las pretensiones de las partes, en tanto debe resolver todas las cuestiones que se presenten dentro del procedimiento, aun cuando no hayan sido propuestas por el administrado, a fin de resolver de manera integral (Pág. 545)

Añade el mencionado autor que aunque la LPAG no lo señale expresamente así, es evidente que los hechos adicionales no referidos en la solicitud inicial deben tener relación con aquellos que sí han sido señalados en la misma, de tal manera que se encuentren dentro de los límites objetivos del procedimiento.

Por tanto, en principio los órganos resolutivos de protección al consumidor pueden declarar de oficio la nulidad de aquellas resoluciones –que no sean actos administrativos definitivos– ante defectos de su objeto o contenido. No obstante, de conformidad con el numeral 5.4 del artículo 5 de la LPAG, el objeto o contenido de dichas resoluciones, puede involucrar cuestiones de hecho o derecho no propuestas en la petición inicial que hayan sido apreciadas de oficio, las cuales deben tener relación con aquellas señaladas en la misma, siempre que se pongan en conocimiento del administrado para que ejerza su derecho de defensa; por lo que, ante dicha circunstancia no corresponde declarar nulidad de oficio.

2. ¿Cuál de las partes fue responsable del accidente en las rampas eléctricas del 19 de enero de 2021?

El artículo 18 del Código de Protección y Defensa del Consumidor establece que 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.

A su vez, el artículo 19 del mencionado Código señala que los proveedores son responsables por la idoneidad y calidad de los productos y servicios

que ofrecen. De conformidad con esta norma, los proveedores tienen el deber de entregar los productos y prestar los servicios a los consumidores en las condiciones ofrecidas y acordadas, atendiendo a la naturaleza de los mismo, y a la regulación establecida sobre el particular.

En esa línea, Damián y Zevallos (2019) enfatizan que:

(...) el deber de idoneidad es un imperativo general para todo proveedor, quien debe cumplir con todos los términos y alcances de la oferta transmitida al consumidor sobre el contenido y demás aspectos que conforman el producto o servicio, materia de la relación de consumo entablada entre sus agentes. (Pág. 349)

Agregan los citados autores que, estamos frente a una norma bipartita que se instaura desde una doble perspectiva: i) por una parte, ampara el derecho del consumidor, de exigir el cumplimiento de lo que espera recibir frente a lo que efectivamente recibe, en función de la oferta e información que previamente le fue proporcionada; y, ii) por otra, resalta el deber del proveedor de cumplir todas las expectativas legítimas y razonables que el consumidor origine en virtud de lo previamente ofrecido e informado y que aquello que recibirá, se ajuste a las circunstancias del caso, así como a la aptitud y naturaleza propia del producto o servicio para atender a la finalidad para la cual ha sido puesto en el mercado.

Así las cosas, el proveedor tiene la carga procesal de sustentar y acreditar que no es responsable por la falta de idoneidad del bien o servicio colocado en el mercado, sea porque actuó con las normas debidas o porque pudo acreditar la existencia de hechos ajenos que lo eximen de responsabilidad. No obstante, previamente el consumidor debe acreditar el defecto del producto o servicio.

Ahora bien, la Sala Especializada en Protección al Consumidor precisó que: “(...) la idoneidad no puede ser medida exclusivamente sobre los productos o servicios materia de una transacción comercial, sino que también comprende aquellos servicios conexos y condiciones que los

proveedores ofrecen conjuntamente con las prestaciones principales que ofrecen en el mercado”. (Resolución 1269-2016/SPC-INDECOPI).

Adicionalmente, en la citada resolución la Sala Especializada añadió que, condiciones como la seguridad y tranquilidad del consumidor, la atención brindada, entre otras, son básicas e inherentes a la prestación de un servicio o a la adquisición de un producto, de modo tal que si no se incluyen o garantizan mínimamente dichas condiciones, las relaciones de consumo no se materializan dentro de parámetros de idoneidad. En particular, las condiciones de seguridad dentro de un local comercial atañen al proveedor o dueño del local, pues el control o despliegue de dichas medidas de seguridad está a su cargo.

A mayor abundamiento, el numeral 2.7 del capítulo XV de los Lineamientos sobre Protección al Consumidor (elaborado por el Indecopi en el año 2019), establece que es una obligación del proveedor adoptar las medidas necesarias destinadas a velar que las condiciones físicas del local donde brinde sus servicios sean idóneas, a fin de que no se produzca algún accidente que dañe la integridad o salud de los consumidores.

Al respecto, la Comisión de Protección al Consumidor, en la Resolución Final N.º 140-2004/CPC, precisó que: “[U]n consumidor razonable que acude a un establecimiento comercial esperaría que de suceder alguna contingencia dentro del establecimiento, este cuente con las medidas necesarias a fin de cubrir cualquier eventualidad que pudiera suscitarse. (...) no se ha logrado acreditar que el accidente haya sido como consecuencia de la falta de seguridad de los separadores de la agencia del Banco en el interior de Plaza Vea. (...) le correspondería al consumidor demostrar el defecto en la prestación del servicio. No obstante ello, dicha situación no ha sido probada”.

Comentando dicha resolución, Espinoza (2021) asevera que:

(...), los consumidores estaban en una mejor posición de evitar este accidente, ya que ellos fueron los que debieron cuidar a su hijo, en vez de solicitar que los proveedores asumieran esta responsabilidad. El accidente se debió a una travesura del menor, no a la falta de idoneidad en las bandas

elásticas, ni a una falta de idoneidad en lo que al deber de vigilancia se refiere (...). (Pág. 179)

Con base en lo expuesto, puede colegirse que, el proveedor tiene el deber de adoptar las medidas necesarias para garantizar la idoneidad del establecimiento donde presta sus servicios, a fin de que no se produzcan accidentes que menoscaben la integridad de los consumidores. De tal manera que, si en el establecimiento de un proveedor en el cual presta sus servicios se produce un accidente, tal proveedor será eximido de responsabilidad si demuestra que dicho accidente no le es imputable ya sea porque actuó conforme a las normas debidas, por la existencia de hechos ajenos o porque el consumidor estuvo en una mejor posición de evitarlo.

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

1. Sobre la resolución de primera instancia

No estoy de acuerdo con lo resuelto por la Comisión de Protección al Consumidor N.º 2 (en adelante, la “Comisión”) en su resolución en el extremo referido a declarar fundada la denuncia interpuesta por la señora C.R.N.D.C contra C.R.P.S.A.. Por infracción al deber de idoneidad, en tanto que pese a que el proveedor denunciado fue responsable del accidente que sufrió la denunciante el 19 de enero de 2019, se negó a reembolsar los gastos incurridos por ésta para su recuperación.

Cabe precisar, comparto lo señalado por la Comisión en cuanto a que para determinar si C.R.P.S.A. se encontraba obligado a devolver a la señora C.R.N.D.C los gastos incurridos por el accidente sufrido el 19 de enero de 2019, era necesario determinar primero si el accidente se debió a una negligencia de la denunciante o su ocurrencia fue responsabilidad del denunciado.

Ahora bien, la Comisión indicó que tanto del video aportado como de la inspección realizada por la Secretaría Técnica se advierte que los coches del establecimiento no se adhieren a la rampa, lo que ocasiona que estos

retrocedan o que se dirijan de un lado a otro si no son sostenidos con fuerza, además, el proveedor no aportó videos para evidenciar las causas por las cuales el coche de compras giró intempestivamente hacia la izquierda, por lo que C.R.P.S.A. es responsable del accidente.

Considero que ello no es cierto, ya que la Comisión no tomó en cuenta que de las grabaciones de la cámara de seguridad se observa que la señora C.R.N.D.C maniobró incorrectamente el coche de compras durante su trayecto, ya que desde que ingresó a la rampa eléctrica, manipuló el coche con una mano y la otra en la baranda, lo cual imposibilitó su redirección. Y es que al salir de la rampa eléctrica, una persona diligentemente debe emplear ambas manos en el mango del coche para direccionarlo; pero ello no fue realizado por la denunciante, quien se puso al costado del coche, terminando atorada entre la baranda y dicho objeto.

Es por ello que, considero que C.R.P.S.A. no era responsable del accidente ocurrido el 19 de enero de 2019, ya que el mismo se debió a una negligencia de la señora C.R.N.D.C y no precisamente porque los coches de compra no se adhieren a la rampa eléctrica como afirma la Comisión. Por consiguiente, tampoco correspondía que el proveedor denunciado devuelva los gastos incurridos por la denunciante por el accidente.

Por otro lado, sí estoy de acuerdo con la Comisión en el extremo que declaró infundada la denuncia por presunta infracción al deber de seguridad –contemplado en el artículo 25 del Código de Protección y Defensa del Consumidor–, en tanto que quedó acreditado que C.R.P.S.A. brindó auxilio oportuno cuando la denunciante sufrió el accidente en la rampa eléctrica el 19 de enero de 2019.

Lo anterior es cierto, toda vez que de la revisión de los videos de las cámaras de seguridad, se aprecia que los colaboradores de C.R.P.S.A. brindaron auxilio de manera inmediata a la denunciante apenas ocurrió el accidente. Incluso en su escrito de denuncia la señora C.R.N.D.C aceptó que el proveedor denunciado le auxilió de manera inmediata.

Finalmente, también estoy de acuerdo con la Comisión en el extremo que declaró infundada la denuncia por presunta infracción al deber de idoneidad, en tanto C.R.P.S.A. no se encontraba obligado a entregar las copias de las grabaciones de la cámara de seguridad a la señora C.R.N.D.C.

Y es que, en virtud de los artículos 13 y 14 del Decreto Legislativo N.º 1218, Decreto Legislativo que regula el uso de las cámaras de videovigilancia, y, del artículo 13 de la Ley N.º 29733, Ley de Protección de Datos Personales, a efectos de poder solicitar y visualizar la copia de las grabaciones de las cámaras de seguridad, la señora C.R.N.D.C. debió haber contado con el respaldo de las autoridades pertinentes como la Policía Nacional del Perú o el Ministerio Público. La carta notarial del 5 de junio de 2019 enviada al proveedor denunciado, no era suficiente para determinar que C.R.P.S.A. estaba obligado a entregar a la dichas copias.

2. Sobre la resolución de segunda instancia

Estoy de acuerdo con lo resuelto por la Sala Especializada en Protección al Consumidor (en adelante, la “Sala”), en el sentido que revocó la Resolución Final emitida por la Comisión, declarándola infundada, esto es, no hubo infracción al deber de idoneidad, al haberse verificado que resultaba justificada la negativa de C.R.P.S.A. a asumir los gastos incurridos por la consumidora por el accidente del 19 de enero de 2019, toda vez que el proveedor denunciado no tuvo responsabilidad por el mencionado hecho.

Cabe precisar que, al igual que con la Comisión, comparto lo precisado por la Sala en el sentido que, a pesar que el hecho imputado está relacionado con determinar si C.R.P.S.A. asumió los gastos incurridos por la señora C.R.N.D.C. en el marco del accidente sufrido; ello implicaba determinar con antelación si el proveedor denunciado posee responsabilidad por la ocurrencia del accidente de la consumidora, siendo

para ello relevante tomar en cuenta los aspectos fácticos acontecidos el 19 de enero de 2019 en el establecimiento materia de denuncia.

Al respecto, de los medios probatorios aportados, la Sala advirtió que durante el trayecto de subida en la rampa eléctrica, contrario a lo alegado por la señora C.R.N.D.C, no se observa que la consumidora haya intentado enderezar el coche de compras. Hasta pocos segundos antes del accidente, la señora C.R.N.D.C se ubicó al costado del coche, teniendo el brazo derecho apoyado en una de las barandas de la rampa eléctrica.

Poco antes de llegar al tercer nivel del establecimiento, aquella parte del coche de compras que estaba pegada a la baranda de la rampa eléctrica colisionó con la superficie, ocasionando que el coche vire a la derecha y repliegue a la señora C.R.N.D.C (quien se encontraba al costado), quedándose esta atrapada por un momento entre la baranda y la parte posterior del coche de compras.

Segundos después de esta ocurrencia, una tercera persona que se encontraba detrás de la señora C.R.N.D.C dentro de la rampa eléctrica, en su intento de ayudar, empujó el coche de compras, lo cual generó que este se mueva, y la denunciante se desprenda de la baranda de manera intempestiva produciéndose su caída. Es de notar que dicha circunstancia no fue descrita por la consumidora en su escrito de denuncia.

Así las cosas, era correcto postular que el accidente del 19 de enero de 2019 tenía tres posibles causas: i) el giro realizado por el coche de compras al poco tiempo de ingresar a la rampa eléctrica, ii) el tipo de manipulación y posición corporal de la señora C.R.N.D.C durante el trayecto en la rampa eléctrica (luego del giro del coche de compras); y, iii) la intervención de una tercera persona cuando la señora estuvo atascada en la parte lateral de la rampa eléctrica y el coche de compras.

Coincidió con la Sala en el sentido de considerar que el accidente sufrido por la consumidora el 19 de enero de 2019, fue causado por factores

atribuibles a su propia falta de diligencia o por el hecho determinante de un tercero. Ello, en la medida que el manejo razonable del coche de compras consistía en empujarlo desde la parte trasera con ambas manos colocados en el mango, pero la señora C.R.N.D.C no lo utilizó correctamente, en tanto que no se encontraba debidamente posicionada.

Y es que, la caída de la denunciante no se hubiera producido si hubiese estado ubicada correctamente en la parte posterior del coche de compras, o, en todo caso haya decidido empujarlo desde dicha posición al momento de llegar a la plataforma del tercer nivel del establecimiento. Si bien es cierto que al momento del accidente la señora C.R.N.D.C tenía de edad, también es verdad que el nivel de diligencia establecido (concerniente a la posición dentro de la rampa eléctrica) no resulta ser una exigencia alta o compleja para la consumidora, con más razón al no evidenciarse limitación física alguna, con antelación al accidente.

3. ¿Correspondía declarar de oficio la nulidad de la Resolución N.º 6 del 21 de enero de 2020?

Ante todo, es pertinente recordar que mediante Resolución N.º 6 del 21 de enero de 2020, la Comisión amplió cargos a contra C.R.P.S.A. por presunta infracción de los artículos 18, 19 y 25 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto este no habría adoptado las medidas pertinentes (mantenimiento de los coches de compras y las rampas eléctricas) lo cual habría ocasionado un accidente a la denunciante mientras se trasladaba, a través de las rampas eléctricas, al tercer piso con el coche de compras.

En esa línea, en la Resolución Final N.º 707-2020/CC2, del 30 de abril de 2020, la Comisión declaró de oficio la nulidad de la Resolución N.º 6 del 21 de enero de 2020, en tanto no refleja el cuestionamiento realizado por la señora C.R.N.D.C en su escrito de denuncia.

Al respecto, la Comisión indicó que de la revisión del escrito de denuncia se advierte que, si bien la señora C.R.N.D.C manifestó que el 19 de enero

de 2019 sufrió un accidente en el establecimiento de C.R.P.S.A. al momento que se trasladaba, a través de la rampa eléctrica, al tercer piso con el coche de compras, esta no indicó en el desarrollo de su denuncia la omisión por parte del denunciado respecto a la adopción de las medidas pertinentes (mantenimiento de los coches de compra y de las rampas eléctricas) para evitar este tipo de accidentes.

Asimismo, cabe acotar que la Comisión basó su decisión en el numeral 1.3 del artículo V de la Directiva N.º 002-2001-TRI-INDECOPI, que aprueba el Procedimiento de Declaración de Nulidad de Actos Administrativos, el cual señala que las Comisiones, Oficinas y Salas del Tribunal, de oficio o a solicitud de parte, podrán declarar la nulidad de sus propios actos administrativos siempre que los mismos no sean actos definitivos que ponen fin a la instancia o que resuelvan de forma definitiva alguno(s) de los temas de fondo que se están discutiendo en el procedimiento o actos de trámite que determinen la imposibilidad de continuar el procedimiento o produzcan indefensión.

Ahora bien, se advierte que los órganos resolutivos de protección al consumidor pueden declarar de oficio la nulidad de aquellas resoluciones –que no sean actos administrativos definitivos– ante defectos de su objeto o contenido. No obstante, de conformidad con el numeral 5.4 del artículo 5 de la LPAG, el objeto o contenido de dichas resoluciones, puede involucrar cuestiones de hecho o derecho no propuestas en la petición inicial que hayan sido apreciadas de oficio, las cuales deben tener relación con aquellas señaladas en la misma, siempre que se pongan en conocimiento del administrado para que ejerza su derecho de defensa; por lo que, ante dicha circunstancia no corresponde declarar nulidad de oficio.

Así las cosas, si bien el hecho imputado –no adopción de medidas pertinentes (mantenimiento de los coches de compras y las rampas eléctricas) lo cual habría ocasionado el accidente– no refleja lo señalado por la señora C.R.N.D.C en su escrito de denuncia, es de notar que, dicha imputación es una circunstancia apreciada de oficio por la Comisión, la cual guarda relación con lo señalado en la petición inicial, en la medida

que los proveedores deben velar por la seguridad del establecimiento donde prestan sus servicios a fin de evitar accidentes.

Más aún, si se toma en cuenta que mediante Resolución N.º 4 del 21 de noviembre de 2019, la Comisión ya había ampliado cargos contra C.R.P.S.A. por presunta infracción al deber de idoneidad en tanto que no habría entregado copias de las grabaciones de la cámara de seguridad. Era posible que la Comisión vuelva a ampliar cargos con el proveedor respecto de circunstancias relacionadas con la solicitud inicial de la consumidora.

De no haberse declarado nula la Resolución N.º 6, de todos modos C.R.P.S.A. no incurría en infracción al deber de idoneidad, ya que sí cumplió con el mantenimiento preventivo de las rampas eléctricas de su establecimiento, tal como consta en su escrito del 03 de febrero de 2020.

Por tanto, no correspondía declarar de oficio la nulidad de la Resolución N.º 6 del 21 de enero de 2020, en virtud del numeral 5.4 del artículo 5 de la LPAG.

4. ¿Cuál de las partes fue responsable del accidente en las rampas eléctricas del 19 de enero de 2021?

Tal como se acotó en los acápites anteriores, el proveedor tiene la carga de acreditar que no es responsable por la falta de idoneidad servicio prestado, sea porque actuó con las normas debidas o porque acreditó la existencia de hechos ajenos que lo eximen de responsabilidad. No obstante, previamente el consumidor debe acreditar el defecto del producto o servicio.

En esa línea, la Sala precisó que: “(...) la idoneidad no puede ser medida exclusivamente sobre los productos o servicios materia de una transacción comercial, sino que también comprende aquellos servicios conexos y condiciones que los proveedores ofrecen conjuntamente con las prestaciones principales que ofrecen (...)”. (Resolución 1269-2016/SPC-INDECOPI).

Adicionalmente, en dicha resolución la Sala añadió que, condiciones como la seguridad y tranquilidad del consumidor, la atención brindada, entre otras, son básicas e inherentes a la prestación de un servicio, de tal modo

que si no se incluyen o garantizan mínimamente dichas condiciones, las relaciones de consumo no se materializan dentro de parámetros de idoneidad. En particular, las condiciones de seguridad dentro de un establecimiento comercial atañen al proveedor o dueño del local, pues el control o despliegue de dichas medidas de seguridad está a su cargo.

A mayor abundamiento, el numeral 2.7 del capítulo XV de los Lineamientos sobre Protección al Consumidor (elaborado por el Indecopi en el año 2019), establece que es una obligación del proveedor adoptar las medidas necesarias destinadas a velar que las condiciones físicas del local donde brinde sus servicios sean idóneas, a fin de que no se produzca algún accidente que dañe la integridad o salud de los consumidores.

Así las cosas, si en el establecimiento de un proveedor en el cual presta sus servicios se produce un accidente, tal proveedor será eximido de responsabilidad si demuestra que dicho accidente no le es imputable ya sea porque actuó conforme a las normas debidas, por la existencia de hechos ajenos o porque el consumidor estuvo en una mejor posición de evitarlo. Ahora bien, de una acuciosa evaluación del registro fílmico del accidente suscitado el 19 de enero de 2019, se desprende que, luego de haber ingresado la denunciante a la rampa eléctrica, el coche de compras se desvió al lado izquierdo, provocando que un costado del mismo se pegue a la baranda de la rampa, no se observa que la señora C.R.N.D.C haya intentado enderezarlo, al contrario, la consumidora se ubicó al costado del coche, teniendo el brazo derecho apoyado en una de las barandas de la rampa. Y es que en ese lapso tuvo la oportunidad para poder enderezarlo o corregir su posición, o, en todo caso, poder ubicarse en zona adecuada (ubicación detrás del coche) que haya evitado su atasco en la rampa.

Es así que antes de llegar al tercer nivel del establecimiento, aquella parte del coche que estaba pegada a la baranda de la rampa chocó con la superficie, haciendo que el mismo gire a la derecha y repliegue a la señora C.R.N.D.C, quedándose atrapada entre la baranda y la parte posterior del coche. Aunado a ello, una tercera persona que se encontraba detrás de la denunciante dentro de la rampa, en afán de ayudar empujó el coche de

compras, lo cual causó que este se mueva y la señora C.R.N.D.C se desprenda de la baranda de manera intempestiva provocándose su caída.

Se advierte que la caída de la señora C.R.N.D.C tiene como factores determinantes a: i) la incorrecta manipulación y posición corporal en la rampa eléctrica posterior al giro del coche de compras (negligencia); y, ii) la intervención de una tercera persona cuando la consumidora estuvo atascada entre el coche de compras y la parte lateral de la rampa eléctrica (hecho determinante de tercero). A decir verdad, los coches de compra funcionaban correctamente, una prueba de ello son los mantenimientos preventivos continuos y que no se habían reportado accidentes similares.

Por tanto, C.R.P.S.A. no fue responsable del accidente suscitado el 19 de enero de 2019, dado que hubo negligencia de la consumidora y hecho determinante de tercero; asimismo, dicho proveedor adoptó las medidas necesarias destinadas a velar que las condiciones físicas de su establecimiento sean idóneas a fin de que no se produzcan accidentes, y, la señora C.R.N.D.C estuvo en mejor una mejor posición de evitar el accidente.

IV. CONCLUSIONES

1. La Comisión de Protección al Consumidor N.º 2 declaró: i) infundada la denuncia interpuesta por la señora C.R.N.D.C contra C.R.P.S.A., por presunta infracción al artículo 25 del Código del Consumidor, en tanto que el proveedor brindó auxilio oportuno cuando la denunciante sufrió el accidente en la rampa eléctrica; ii) fundada la denuncia por infracción al deber idoneidad, puesto que el proveedor se negó a reembolsar los gastos incurridos por la denunciante, pese a que fue responsable del accidente; iii) infundada la denuncia por presunta infracción al deber de idoneidad, dado que el proveedor no estaba obligado a entregar las copias de las grabaciones de la cámara de seguridad a la denunciante.
2. La Sala Especializada en Protección al Consumidor revocó la Resolución Final emitida por la Comisión de Protección al Consumidor y reformándola declaró infundada la denuncia al haberse verificado que resultaba justificada la negativa a

asumir los gastos incurridos por la señora C.R.N.D.C por el accidente del 19 de enero de 2019, toda vez que el C.R.P.S.A. no tuvo responsabilidad por el mencionado hecho. Asimismo, dejó sin efecto la sanción impuesta, las medidas correctivas ordenadas y el pago de las costas y costos.

3. No correspondía declarar de oficio la nulidad de la Resolución N.º 6 del 21 de enero de 2020 (emitida por la Comisión), en virtud del numeral 5.4 del artículo 5 de la LPAG, habida cuenta que si bien el hecho imputado –no adopción de medidas pertinentes (mantenimiento de los coches de compras y las rampas eléctricas) lo cual habría ocasionado el accidente– no reflejaba lo señalado por la señora C.R.N.D.C en su escrito de denuncia, se advierte que dicha imputación es una circunstancia apreciada de oficio por la Comisión, la cual guarda relación con lo señalado en la petición inicial, en la medida que los proveedores deben velar por la seguridad del establecimiento donde prestan sus servicios a fin de evitar accidentes.
4. C.R.P.S.A. no fue responsable del accidente suscitado el 19 de enero de 2019, toda vez que hubo negligencia de la consumidora y hecho determinante de tercero; asimismo, dicho proveedor adoptó las medidas necesarias destinadas a velar que las condiciones físicas de su establecimiento sean idóneas a fin de que no se produzcan accidentes, y, la señora C.R.N.D.C estuvo en una mejor posición de evitar el accidente sufrido.

V. **BIBLIOGRAFÍA**

- Damián, O. A. y Zevallos, J. (2019). *Tratado de Protección y Defensa del Consumidor*. Instituto Pacífico S.A.C.
- Espinoza, J. (2021). *Derecho de los Consumidores*. Institutito Pacífico S.A.C.
- Guzmán, C. (2013). *Manual del Procedimiento Administrativo General*. Instituto Pacífico S.A.C.
- Morón, J. C. (2019). *Comentarios a la Ley del Procedimiento Administrativo General Tomo I*. Gaceta Jurídica S.A.

- Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual del Indecopi (2001). Directiva N.º 002-2001-TRI-INDECOPI, Declaración de Nulidad de Actos Administrativos.
- Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual – Comisión de Protección al Consumidor del Indecopi (2004). Resolución Final N.º 140-2004/CPC.
- Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual – Sala Especializada en Protección al Consumidor del Indecopi (2016). Resolución 1269-2016/SPC-INDECOPI.

Fuentes legales:

- Congreso de la República (2010). Ley N.º 29571 – Código de Protección y Defensa del Consumidor.
- Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor del Indecopi (2019). Lineamientos sobre Protección al Consumidor
- Ministerio de Justicia y Derechos Humanos (2019). T.U.O. de la Ley N.º 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N.º 004-2019-JUS de fecha 22 de enero de 2019.



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL
EXPEDIENTE N° 1084-2019/CC2

RESOLUCIÓN FINAL N° 707-2020/CC2

DENUNCIANTE : [REDACTED] (LA)

DENUNCIADO : [REDACTED]

MATERIAS : PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
DEBER DE IDONEIDAD
DEBER DE SEGURIDAD
MEDIDAS CORRECTIVAS
GRADUACIÓN DE SANCIÓN
COSTAS Y COSTOS DEL PROCEDIMIENTO

ACTIVIDAD : VENTA MÍNIMA EN ALMACENES NO ESPECIALIZADOS

LO TESTADO
NO VALE

235

Lima, 30 de abril de 2020

ANTECEDENTES

Firma Digital
Indecopi

Firmado digitalmente por MANSEN
ARRIETA Claudia Antonette FAU
20133849533 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 05.06.2020 19:11:15 -05:00

- El 14 de agosto de 2019, la señora [REDACTED] presentó una denuncia contra [REDACTED] por presunta infracción de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor² (en adelante, el Código).
- Mediante Resolución N° 1 del 13 de setiembre 2019, la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor N° 2 (en adelante, la Secretaría Técnica) admitió a trámite la denuncia, en los términos siguientes:

"PRIMERO: Admitir a trámite la denuncia del 14 de agosto de 2019, presentada por la [REDACTED] de contra [REDACTED], por presuntas infracciones a la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, por presunta infracción a los artículos 18, 19 y 25 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor; en la medida que:

- (i) no habría cumplido con brindar el auxilio oportuno cuando la denunciante sufrió un accidente en las rampas eléctricas el 19 de enero de 2019;
- (ii) se habría negado a devolver a la denunciante los gastos incurridos por el accidente ocurrido el 19 de enero de 2019." [Sic]

- Con escrito del 9 de octubre de 2019, [REDACTED] presentó sus descargos.
- Mediante Resolución N° 4 del 21 de noviembre de 2019, la Secretaría Técnica amplió cargos, en atención a lo siguiente:

"PRIMERO: Ampliar los cargos imputados contra la [REDACTED], por presunta infracción de los artículos 18 y 19 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto este no habría atendido la solicitud de gestión presentada por la señora [REDACTED] de entregar copia de las grabaciones de la cámara de seguridad del momento en el que habrían sucedido los hechos materia de denuncia".

¹ Con Registro Único de Contribuyente (RUC) N° 20109072177.

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

M-CPC-05/01



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL
EXPEDIENTE N° 1064-2019/CC2

5. El 4 y 13 de diciembre de 2019, [REDACTED] presentó descargos sobre la ampliación de cargos.
6. Mediante Resolución N° 6 del 21 de enero de 2020, la Secretaría Técnica realizó la ampliación de cargos, en atención a lo siguiente:

“PRIMERO: Ampliar los cargos imputados contra la [REDACTED] por presunta infracción de los artículos 18, 19 y 25 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto este no habría adoptado las medidas pertinentes (mantenimiento de los coches de compras y las rampas eléctricas) lo cual habría ocasionado un accidente a la denunciante mientras se trasladaba, a través de las rampas eléctricas, al tercer piso con el coche de compras”.

7. El 20 de febrero de 2020, personal de la Secretaría Técnica realizó una diligencia de inspección al [REDACTED]

CUESTIONES PREVIAS

(i) Sobre la nulidad de la Resolución N° 6 del 21 de enero de 2020

8. El numeral 1.3 del artículo V de la Directiva N° 002-2001-TRI-INDECOPI, que aprueba el Procedimiento de Declaración de Nulidad de Actos Administrativos, señala que las Comisiones, Oficinas y Salas del Tribunal, de oficio o a solicitud de parte, podrán declarar la nulidad de sus propios actos administrativos siempre que los mismos no sean actos definitivos que ponen fin a la instancia o que resuelvan de forma definitiva alguno o algunos de los temas de fondo que se están discutiendo en el procedimiento o actos de trámite que determinen la imposibilidad de continuar el procedimiento o produzcan indefensión.
9. Por su parte, el artículo 10 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS (en adelante, el TUO), establece los supuestos en que podrá considerarse un acto administrativo como nulo³, encontrándose entre ellos el defecto u omisión de sus requisitos de validez.
10. Al respecto, el artículo 3 del TUO⁴ dispone al objeto como uno de los requisitos de validez de los actos administrativos que, según indica el numeral 5.4 del

³ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR DECRETO SUPREMO N° 004-2019-JUS. Artículo 10.- Causales de nulidad.** Son vicios del acto administrativo, que causan su nulidad de pleno derecho, los siguientes:
(...)

2. El defecto o la omisión de alguno de sus requisitos de validez, salvo que se presente alguno de los supuestos de conservación del acto a que se refiere el Artículo 14

⁴ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR DECRETO SUPREMO N° 004-2019-JUS. Artículo 3.- Requisitos de validez de los actos administrativos**

Son requisitos de validez de los actos administrativos:

(...)

2. Objeto o contenido. - Los actos administrativos deben expresar su respectivo objeto, de tal modo que pueda determinarse inequívocamente sus efectos jurídicos. Su contenido se ajustará a lo dispuesto en el ordenamiento jurídico, debiendo ser lícito, preciso, posible física y jurídicamente, y comprender las cuestiones surgidas de la motivación.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL
EXPEDIENTE N° 1064-2019/CC2

LO TESTADO
NO VALE

artículo 5 de la misma ley⁵, debe comprender todas las cuestiones de hecho y derecho planteadas por los administrados.

11. En esa misma línea, el artículo 254 del TUO⁶ señala que se debe notificar a los administrados los hechos que se le imputen a título de cargo, la calificación de las infracciones que pueden constituir tales hechos y las sanciones que pudieran imponerse.
12. El Principio del debido procedimiento garantiza etapas procesales mínimas que preservan la validez y legalidad del proceso, entre los cuales se encuentra el derecho de defensa, cuyo alcance comprende un principio de contradicción de los actos procesales que pueden repercutir en la situación jurídica de algunas de las partes del procedimiento.
13. Mediante Resolución N° 6 del 21 de enero de 2020 se amplió cargos de oficio contra [REDACTED] como presunta infracción a los artículos 18, 19 y 25 del Código que no habría adoptado las medidas pertinentes (mantenimiento de los coches de compras y las rampas eléctricas) lo cual habría ocasionado un accidente a la denunciante mientras se trasladaba, a través de la rampa eléctrica, al tercer piso con el coche de compras.
14. De la revisión del escrito de denuncia se advierte que, si bien la [REDACTED] manifestó que el 19 de enero de 2019 sufrió un accidente en el establecimiento de [REDACTED] al momento que se trasladaba, a través de la rampa eléctrica, al tercer piso con el coche de compras, ésta no indicó en el desarrollo de su denuncia la omisión por parte del denunciado respecto a la adopción de las medidas pertinentes (mantenimiento de los coches de compra y de las rampas eléctricas) para evitar este tipo de accidentes.
15. En atención a ello, se advierte que el hecho imputado en la Resolución N° 6 del 21 de enero de 2020 referido a que [REDACTED] no habría adoptado las medidas pertinentes (mantenimiento de los coches de compras y las rampas eléctricas) lo cual habría ocasionado un accidente a la denunciante mientras se trasladaba, a través de la rampa eléctrica, al tercer piso con el coche de compras" no refleja lo señalado por la [REDACTED] en su escrito de denuncia.
16. Por lo expuesto, corresponde declarar la nulidad de la Resolución N° 6 del 21 de enero de 2020, que admitió a trámite la denuncia contra [REDACTED] en el extremo

LO TESTADO
NO VALE

230

⁵ TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR DECRETO SUPREMO N° 004-2019-JUS. Artículo 5.- Objeto o contenido del acto administrativo

(...)

5.4 El contenido debe comprender todas las cuestiones de hecho y derecho planteadas por los administrados, pudiendo involucrar otras no propuestas por estos que hayan sido apreciadas de oficio, siempre que otorgue posibilidad de exponer su posición al administrado y, en su caso, aporten las pruebas a su favor.

⁶ TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR DECRETO SUPREMO N° 004-2019-JUS. Artículo 254.- Caracteres del Procedimiento Sancionador. Para el ejercicio de la potestad sancionadora se requiere obligatoriamente haber seguido el procedimiento legal o reglamentario establecido, caracterizado por:

(...)

3. Notificar a los administrados los hechos que se le imputen a título de cargo de calificación de las infracciones que tales hechos pueden constituir y la expresión de las sanciones que, en su caso, se le pudieran imponer, así como la autoridad competente para imponer la sanción y la norma que atribuya competencia.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL
EXPEDIENTE N° 1064-2019/CC2

referido a que "no habría adoptado las medidas pertinentes (mantenimiento de los coches de compra y las rampas eléctricas) lo cual habría ocasionado un accidente a la denunciante mientras se trasladaba a través de la rampa eléctrica al tercer piso con el coche de compras".

(i) Sobre la imputación de cargos

17. De la revisión de la Resolución que admite a trámite la denuncia, se advierte que se imputó contra [REDACTED] una presunta infracción a los artículos 18, 19 y 25 del Código en tanto, el proveedor denunciado:
- (i) *No habría cumplido con brindar el auxilio oportuno cuando la denunciante sufrió un accidente en las rampas eléctricas el 19 de enero de 2019; y,*
 - (ii) *se habría negado a devolver a la denunciante los gastos incurridos por el accidente ocurrido el 19 de enero de 2019.*
18. Al respecto, la Comisión considera pertinente determinar si lo extremos señalados por la [REDACTED] podrían constituir un supuesto de infracción al deber de idoneidad regulado en los artículos 18 y 19 del Código o si, por el contrario, solo podría constituir una infracción al deber de seguridad desarrollado en el artículo 25.
19. A efectos de realizar el examen de tipificación correspondiente, es necesario determinar, previamente, cuáles son los bienes jurídicos tutelados por la normativa del Código.
20. El artículo 25 del Código establece que los productos y servicios ofertados en el mercado no deben conllevar, en condiciones de uso normal o previsible, a un riesgo injustificado o no advertido para la salud o seguridad de los consumidores o bienes.
21. De otro lado, los artículos 18 y 19 imponen al proveedor el deber de entregar al consumidor sus productos o prestar sus servicios en forma idónea, en las condiciones ofrecidas y acordadas; y, conforme con lo esperado por el consumidor.
22. En ese sentido, el primer hecho referido al auxilio oportuno se encuentra relacionado a la seguridad brindada por [REDACTED] respecto a los bienes puestos a disposición de sus consumidores, lo cual está tipificado en el artículo 25 del Código, tal y como se detalla a continuación: *No habría cumplido con brindar el auxilio oportuno cuando la denunciante sufrió un accidente en las rampas eléctricas el 19 de enero de 2019.*
23. Sobre la negativa de devolver los gastos incurridos, se advierte que este se encuentra referido al deber de idoneidad por parte del proveedor denunciado en caso de la presentación de algún defecto de los bienes y servicios comercializados, tal y como se describe: *"se habría negado a devolver a la denunciante los gastos incurridos por el accidente ocurrido el 19 de enero de 2019."*
24. Cabe indicar que la precisión en la tipificación de la conducta infractora no vulnera el debido procedimiento ni deja en estado de indefensión al denunciado, en tanto al formular sus descargos este se defendió de ambos tipos infractores.

M-CPC-05/01



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL
EXPEDIENTE N° 1064-2019/CC2

229
LO TESTADO
NO VALE
218
LO TESTADO
NO VALE
237

ANÁLISIS

Sobre el deber de seguridad

25. El artículo 25 del Código contempla el deber general de seguridad que tiene todo proveedor, el cual está referido a que los productos y servicios ofertados en el mercado no deben conllevar, en condiciones de uso normal, a un riesgo injustificado o no advertido para la salud o seguridad de los consumidores o bienes⁷.
- (i) Respecto a que [redacted] no habría cumplido con brindar el auxilio oportuno cuando la denunciante sufrió un accidente en las rampas eléctricas el 19 de enero de 2019
26. La [redacted] denunció que el 19 de enero de 2019, aproximadamente a las 11:15 horas se encontraba en las instalaciones de [redacted] y cuando se dirigía con el carrito de compras al tercer piso, a través de las rampas eléctricas, este empezó a desviarse hacia el lado izquierdo, por lo que quiso enderezarlo sin éxito, volteándose y ocasionando que se cayera de rodillas y que, ante ello, el personal del denunciado no le habría brindado el auxilio oportuno.
27. En sus descargos [redacted] indicó que, de la revisión de las cámaras de seguridad, se advierte que su personal brindó auxilio inmediato a la denunciante apenas sucediera el accidente. Asimismo, alegó que en el escrito de denuncia la [redacted] aceptó que el denunciado le brindó auxilio de manera inmediata.
28. Cabe indicar que, en el presente extremo no se está cuestionando si ocurrió el accidente, en la medida que ello ha sido aceptado por ambas partes, sino la oportunidad del auxilio brindado a la denunciante.
29. Así textualmente la [redacted] indicó lo siguiente:

"Mi persona entró al establecimiento para comprar víveres, por lo que encontrándome en el 2do piso, procedí a coger el carrito de compra que estaba dentro del establecimiento, y procedí a subir hacia el tercer piso, este de un momento a otro se desvió hacia el lado izquierdo de la escalera eléctrica, quise enderezarlo y no pude, era muy difícil de enderezarlo y al llegar a tocar la plataforma el carrito se atrcó y se volteó con lo que me comprimió rápida y bruscamente contra el pasamanos derecho de dicha escalera eléctrica. (...)

En ese momento, yo me encontraba muy nerviosa y confundida por lo acontecido, no solo el golpe en el brazo (que es el más fuerte), sino también la calda, confundieron mi sensatez. Estando aún de rodillas sobre la escalera, clientes, supongo yo, se ofrecieron gentilmente a asistirme en levantarme del suelo, pero me negué a recibir ayuda porque pretendí erquirme sola en tanto que lograba serenarme. Me alcanzaron una silla de ruedas y el personal del establecimiento me brindaron un analgésico en polvo y así mismo un polvito que me frote a las rodillas (...)

Y procedí a retirarme, no dándome cuenta del grave daño físico sufrido". [Sic] (Subrayado Nuestro)

30. Al mismo tiempo, obra en el expediente las grabaciones de las cámaras de

⁷ **CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 25.- Deber general de seguridad**
Los productos o servicios ofertados en el mercado no deben conllevar, en condiciones de uso normal o previsible, riesgo injustificado o no advertido para la salud o seguridad de los consumidores o sus bienes.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL
EXPEDIENTE N° 1064-2019/CC2

seguridad del establecimiento de [REDACTED] en el cual se aprecia que el personal del denunciado se acercó a la denunciante de manera inmediata a brindarle auxilio tras el accidente ocurrido, tal como se advierte en las siguientes imágenes:



M-CPC-05/01



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL
EXPEDIENTE N° 1064-2019/CC2

LO TESTADO NO VALE
230
LO TESTADO NO VALE
230

31. En atención a los medios probatorios antes citados, se advierte que en el momento en que ocurrió el accidente el personal de [REDACTED] brindó auxilio oportuno a la denunciante.
32. Por lo que, corresponde declarar **infundado** este extremo de la denuncia, por presunta infracción del artículo 25 del Código.

Sobre el deber de idoneidad

33. El artículo 18 del Código establece que la idoneidad es la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe⁸.
 34. Por su parte, el artículo 19 del Código establece que los proveedores son responsables por la calidad e idoneidad de los productos y servicios que ofrecen en el mercado⁹. En aplicación de esta norma, los proveedores tienen el deber de entregar los productos y prestar los servicios al consumidor en 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.
- (ii) Respecto a que [REDACTED] se habría negado a devolver a la denunciante los gastos incurridos por el accidente el 19 de enero de 2019
35. Al respecto, [REDACTED] indicó que no estaban obligados a devolver a la denunciante los gastos incurridos en el accidente del 19 de enero de 2019, en la medida que el incidente se debió a la negligencia de la denunciante al manipular de manera errada el coche en la rampa eléctrica.
 36. En el presente caso, para que la Comisión pueda determinar [REDACTED] se encontraba obligado a devolver a la denunciante los gastos incurridos por el accidente que sufrió el 19 de enero de 2019, es necesario que determine si el accidente se debió a una negligencia de la denunciante o su ocurrencia fue responsabilidad del denunciado.
 37. En atención a ello, la señora [REDACTED] indicó que el 19 de enero de 2019, aproximadamente a las 11:15 horas se encontraba en las instalaciones de

⁸ LEY N° 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.

⁹ LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Artículo 19.- Obligación de los proveedores

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



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL
EXPEDIENTE N° 1064-2019/CC2

██████████ y cuando se dirigía con el carrito de compras al tercer piso, a través de la rampa eléctrica, este empezó a desviarse hacia el lado izquierdo, por lo que quiso enderezarlo sin éxito, volteándose y ocasionando que se caiga de rodillas y generándole un “traumatismo superficial no especificado del hombro y del brazo”.

38. Obran en el expediente los siguientes medios probatorios:

- a) Las grabaciones de la cámara de seguridad ubicada en el tercer piso del establecimiento de ██████████ en las cuales se advierte que la denunciante junto con el coche de compras subía por la rampa eléctrica del segundo al tercer piso, cuando intempestivamente el coche gira hacia el lado izquierdo, atascándose al finalizar la rampa y ocasionando que la denunciante se caiga al piso, conforme las siguientes imágenes:



M-CPC-05/01

8



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Nº 2
SEDE CENTRAL
EXPEDIENTE Nº 1064-2019/CC2

2301



2301
2301
219

b) El Acta de Inspección levantada por el personal de la Secretaría Técnica el 20 de febrero de 2019 en el establecimiento de [REDACTED] en la cual se dejó constancia que, al ascender junto al coche de compras del segundo al tercer piso por la rampa eléctrica, dicho coche retrocedía si no era sostenido por una persona.

39. En efecto, se verifica que la denunciante sufrió un accidente en la rampa eléctrica con el coche de compras, en la medida que este de manera intempestiva giró hacia la izquierda, lo cual ocasionó que se atascara al finalizar la rampa y la denunciante se cayera.
40. Si bien [REDACTED] indicó que la denunciante manipuló el coche de compras de manera incorrecta, en la medida que lo cogió con una mano, tanto del video aportado como de la inspección realizada por el personal de la Secretaría Técnica se advierte que los coches del establecimiento materia de denuncia no se adhieren a la rampa, lo que ocasiona que este retroceda o que se dirija de un lado a otro si no es sostenido con fuerza.
41. Adicionalmente, [REDACTED] no aportó los videos de las cámaras de seguridad que se ubican al inicio de las rampas eléctricas del establecimiento materia de denuncia, a fin de evidenciar las causas por las cuales el coche de compras de la denunciante giró intempestivamente hacia la izquierda, a pesar de que se le requirió.
42. En tal sentido, habiendo quedado acreditado que el accidente sufrido por la señora [REDACTED] es atribuible a [REDACTED] se procederá a determinar si esta procedió al reembolso de los gastos médicos asumidos por la denunciante para su recuperación.
43. Obra en el expediente la Constancia de Atención de la [REDACTED] en la Clínica Good Hope (en adelante, la Clínica) del 20 de enero de 2019 (día siguiente del hecho ocurrido), en el cual se le diagnosticó: "traumatismo superficial no especificado del hombro y del brazo".
44. Sin embargo, después de someterse a diferentes exámenes médicos, el 6 de marzo de 2019, la Clínica dispuso la realización un procedimiento quirúrgico al modificar el diagnóstico por: "traumatismo del tendón del manguito rotatorio del hombro".

M-CPC-05/01



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL
EXPEDIENTE N° 1064-2019/CC2

45. En atención a ello, se advierte que [REDACTED] es responsable sobre el accidente que sufrió la denunciante en las rampas eléctricas de su establecimiento, por lo que se encontraba obligado a asumir los gastos médicos en que incurrió la denunciante tras el accidente; sin embargo, este se negó alegando que no fue responsable del accidente.
46. En ese sentido, conforme al análisis efectuado corresponde declarar **fundado** este extremo de la denuncia por infracción de los artículos 18 y 19 del Código.
- (iii) Respecto a que [REDACTED] no habría entregado copia de las grabaciones de la cámara de seguridad, pese a que la denunciante lo solicitó
47. La señora [REDACTED] denunció que [REDACTED] no remitió las copias de las grabaciones de la cámara de seguridad, pese a que lo solicitó el 5 de junio de 2019.
48. Al respecto, conforme se señaló en el acápite anterior, para acreditar la existencia de una afectación al deber de idoneidad, el consumidor deberá demostrar la existencia del hecho infractor, luego de lo cual corresponderá al proveedor determinar la existencia de un eximente de responsabilidad administrativa, la ruptura del nexo causal por caso fortuito, fuerza mayor, hecho determinante de un tercero o negligencia del propio consumidor afectado.
49. En el presente caso, el Decreto Legislativo N° 1218, Decreto Legislativo que regula el uso de las cámaras de videovigilancia, exige a los establecimientos comerciales abiertos al público, con un aforo de cincuenta personas a más, contar con cámaras de videovigilancia. Asimismo, establece en su artículo 13 y 14, lo siguiente:

“Artículo 13.- Obligaciones en la captación y grabación de imágenes, videos o audios.

Todas las personas naturales o jurídicas, entidades públicas o privadas propietarias o poseedoras de cámaras de videovigilancia que capten o graben imágenes, videos o audios deben observar lo siguiente:

a. Cuando aparezcan personas identificables deben observar los principios y disposiciones de la normativa de protección de datos personales.

b. Cualquier persona que, por razón del ejercicio de sus funciones dentro de instituciones públicas o privadas, tenga acceso a las grabaciones deberá observar la debida reserva y confidencialidad en relación con las mismas

Artículo 14.- Deber de informar y entregar imágenes, videos o audios

La persona natural o jurídica, privada o pública, propietaria o poseedora de cámaras de videovigilancia que capte o grave imágenes, videos o audios que presenten indicios razonables de la comisión de un delito o falta, debe informar y hacer entrega de esta información de manera inmediata a la Policía Nacional del Perú o al Ministerio Público, según corresponda.

La Policía Nacional del Perú o el Ministerio Público garantiza la confidencialidad de la identidad de las personas que hacen entrega de esta información.” [Sic]

50. Complementando lo expuesto, la Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales, en su artículo 13 señala:

“Artículo 13. Alcances sobre el tratamiento de datos personales

13.1 El tratamiento de datos personales debe realizarse con pleno respeto de los derechos fundamentales de sus titulares y de los derechos que esta Ley les confiere. Igual regla rige para su utilización por terceros.

13.2 Las limitaciones al ejercicio del derecho fundamental a la protección de datos personales solo pueden ser establecidas por ley, respetando su contenido esencial y estar

M-CPC-05/01



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL
EXPEDIENTE N° 1064-2019/CC2

240

232



justificadas en razón del respeto de otros derechos fundamentales o bienes constitucionalmente protegidos.

(...)

13.4 Las comunicaciones, telecomunicaciones, sistemas informáticos o sus instrumentos, cuando sean de carácter privado o uso privado, solo pueden ser abiertos, incautados, interceptados o intervenidos por mandamiento motivado del juez o con autorización de su titular, con las garantías previstas en la ley. Se guarda secreto de los asuntos ajenos al hecho que motiva su examen. Los datos personales obtenidos con violación de este precepto carecen de efecto legal.

13.5 Los datos personales solo pueden ser objeto de tratamiento con consentimiento de su titular, salvo ley autoritativa al respecto. El consentimiento debe ser previo, informado, expreso e inequívoco.

13.6 En el caso de datos sensibles, el consentimiento para efectos de su tratamiento, además, debe efectuarse por escrito. Aun cuando no mediara el consentimiento del titular, el tratamiento de datos sensibles puede efectuarse cuando la ley lo autorice, siempre que ello atienda a motivos importantes de interés público.

(...)

13.8 El tratamiento de datos personales relativos a la comisión de infracciones penales o administrativas solo puede ser efectuado por las entidades públicas competentes, salvo convenio de encargo de gestión conforme a la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, o la que haga sus veces. (...)" [Sic]

51. Bajo dicho contexto, en aras de preservar el derecho a la imagen e intimidad de terceros que pudieran aparecer en el video, amparada en la Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales, si la denunciante necesitaba visualizar el hecho ocurrido en el establecimiento de [REDACTED] contaba con el respaldo de las autoridades como la Policía Nacional del Perú para solicitar dichas grabaciones.
52. En el presente caso, ha quedado acreditado que la señora [REDACTED] requirió a [REDACTED] copia de las grabaciones de las cámaras de seguridad, a través de la Carta Notarial N° 71600 del 5 de junio de 2019; sin embargo, no se evidencia que hubiese realizado el referido pedido con el aval de la autoridad competente, por lo que el proveedor denunciado no se encontraba obligado a brindar dicho material filmico, conforme lo dispone la legislación vigente.
53. De otro lado, a través de un correo electrónico remitido por [REDACTED] el 10 de junio de 2019 a la señora [REDACTED] se le informó lo siguiente: "por otro lado, con referencia a su solicitud, debemos comentar que existe una normativa interna por la que la solicitud de los videos de seguridad solo puede ser requerida por la autoridad competente (en este caso Policía Nacional)
54. En atención a lo expuesto, este Colegiado advierte que [REDACTED] no se encontraba obligada a entregar a la denunciante los videos registrados por sus cámaras de seguridad; por lo que, corresponde declarar **infundado** el presente extremo de la denuncia por presunta infracción de los artículos 18 y 19 del Código.

De las medidas correctivas

55. Los artículos 114, 115 y 116 del Código¹⁰ establecen la facultad que tiene la

¹⁰ LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR
Artículo 114.- Medidas correctivas



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL
EXPEDIENTE N° 1004-2019/CC2

Comisión para, actuar de oficio o a pedido de parte, adoptar las medidas correctivas que tengan por finalidad resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior, así como, revertir los efectos que la conducta infractora hubiera ocasionado o evitar que ésta se produzca nuevamente en el futuro.

56. En su denuncia, la señora [REDACTED] solicitó como medida correctiva la devolución de los gastos médicos incurridos tras el accidente que sufrió el 19 de enero de 2019.
57. En el presente caso, se ha verificado que [REDACTED] se negó a devolver a la denunciante los gastos incurridos por el accidente ocurrido el 19 de enero de 2019.
58. En atención a ello, este Colegiado considera que corresponde dictar como medida correctiva que, en el plazo de quince (15) días hábiles, contado desde el día siguiente de la notificación de la presente resolución, [REDACTED] cumpla con reembolsar a la denunciante los gastos médicos en los que haya incurrido por el accidente ocurrido en su establecimiento comercial. Para el cumplimiento de esta medida correctiva, la señora [REDACTED] deberá presentar ante [REDACTED] los documentos que acrediten dichos gastos, en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles de notificada la presente resolución, y la denunciada deberá proceder a su reembolso, en un plazo de quince (15) días hábiles de recibida la comunicación de la denunciante.
59. De otro lado, este Colegiado considera que corresponde dictar como medida correctiva complementaria de oficio que en el plazo de quince (15) días hábiles contado desde el día siguiente de la notificación de la presente resolución, [REDACTED] cumpla con implementar las medidas necesarias en su establecimiento comercial para que los coches de compras se adhieran a las rampas eléctricas y evitar accidentes como el sufrido por la denunciante.
60. [REDACTED] deberá acreditar el cumplimiento de la medida correctiva ordenada en la presente resolución, ante la autoridad administrativa, en el plazo máximo de cinco (5) días, contado a partir del vencimiento de plazo otorgado en el párrafo precedente, bajo apercibimiento de ley.

Sobre la graduación de la sanción

61. Habiéndose verificado la existencia de infracciones administrativas, corresponde determinar a continuación la sanción a imponer. Para proceder a su graduación,

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

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

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

Artículo 115.- Medidas correctivas reparadoras

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

Artículo 116.- Medidas correctivas complementarias

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



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL
EXPEDIENTE N° 1064-2019/GC2

241

deben aplicarse de manera preferente los criterios previstos en el Código, y de manera supletoria los criterios contemplados en el TUO.

- 62. El artículo 112 del Código establece que, para determinar la gravedad de la infracción, la autoridad administrativa podrá tomar en consideración diversos criterios tales como: (i) el beneficio ilícito esperado, (ii) la probabilidad de detección de la infracción, entre otros¹¹.
- 63. La Comisión considera que, para imponer la sanción, adicionalmente, se debe tomar en cuenta lo establecido por el principio de razonabilidad, es decir, la sanción debe ser suficiente para generar incentivos que corrijan las acciones contrarias al ordenamiento de protección al consumidor.
- 64. Es pertinente indicar que de acuerdo con lo establecido en el artículo 110 del Código, la Comisión tiene la facultad de imponer sanciones por infracciones administrativas, considerándose desde amonestación hasta una multa de 450 Unidades Impositivas Tributarias (en adelante, UIT).

283

LO TESTADO
NO VALE

Respecto a que [redacted] se negó a devolver a la denunciante los gastos incurridos por el accidente ocurrido el 19 de enero de 2019

- (i) **Perjuicio ocasionado al consumidor:** Se ocasionó un daño económico a la denunciante, en tanto al ver afectada su salud producto del accidente que sufrió el 19 de enero de 2019, tuvo que incurrir en gastos médicos ascendentes aproximadamente a S/ 38 000,00.

Al respecto, cabe destacar que esta afectación se agrava en la medida que la denunciante tenía 77 años a la fecha del accidente.

- (ii) **Probabilidad de detección de la infracción:** En el caso particular, la probabilidad de detección es baja, en tanto si bien la señora [redacted] al advertir la conducta infractora puso de conocimiento de la misma a la Autoridad Administrativa, se tuvo que realizar una inspección, así como solicitar videos de las cámaras de seguridad de la denunciada a fin de verificar los hechos materia de denuncia.

- 65. Por tanto, considerando estos factores de graduación y bajo los parámetros de razonabilidad y proporcionalidad, corresponde imponerle a [redacted] una multa de DIEZ (10) UIT.

Sobre el pago de costas y costos del procedimiento

¹¹ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**
Artículo 112.- Criterios de graduación de las sanciones administrativas
 Al graduar la sanción, el Indecopi puede tener en consideración los siguientes criterios:
 1. El beneficio ilícito esperado u obtenido por la realización de la infracción.
 2. La probabilidad de detección de la infracción.
 3. El daño resultante de la infracción.
 4. Los efectos que la conducta infractora pueda haber generado en el mercado.
 5. La naturaleza del perjuicio causado o grado de afectación a la vida, salud, integridad o patrimonio de los consumidores.
 6. Otros criterios que, dependiendo del caso particular, considere adecuado adoptar la Comisión.
 (...)



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL
EXPEDIENTE N° 1064-2019/CC2

66. El artículo 7 del Decreto Legislativo N° 807¹² dispone que es potestad de la autoridad ordenar el pago de los costos y costas en que hubiera incurrido el interesado o el Indecopi.
67. En la medida que ha quedado acreditada la infracción cometida por Cencosud, corresponde ordenarle el pago de las costas y costos del procedimiento. En consecuencia, el denunciado deberá cumplir, en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles de notificada la presente resolución, con pagar a la [REDACTED] las costas del procedimiento, que a la fecha ascienden a la suma de S/ 36,00 (tasa correspondiente al derecho de presentación de la denuncia).
68. Sin perjuicio de ello y, de considerarlo pertinente, una vez que se ponga fin a la instancia administrativa, la denunciante podrá solicitar el reembolso de los montos adicionales en que hubiese incurrido para la tramitación del presente procedimiento, para lo cual deberá presentar una solicitud de liquidación de costas y costos ante el OPS N° 1.

Sobre la inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones de Indecopi

69. El artículo 119 del Código, establece que el Indecopi lleva un Registro de Infracciones y Sanciones a las disposiciones de la referida norma 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 resolución¹³.
70. En razón a lo expuesto, al haberse verificado en el presente procedimiento infracciones al Código, corresponde disponer la inscripción de [REDACTED] en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.

SE RESUELVE:

¹² **DECRETO LEGISLATIVO N° 807, LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI**
Artículo 7.- Pago de costas y costos

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 los procedimientos seguidos de parte ante la Comisión de Eliminación de Barreras Burocráticas, se podrá ordenar el pago de costas y costos a la entidad que haya obtenido un pronunciamiento desfavorable.

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 118 de la Ley 29571, 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.

¹³ **LEY N° 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

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL
EXPEDIENTE N° 1064-2019/GC2

242

200
ALE
239

244
LO TESTADO
NO VALE

PRIMERO: DECLARAR la nulidad de la Resolución N° 6 del 21 de enero de 2020, referido a que [REDACTED] no habría adoptado las medidas pertinentes (mantenimiento de los coches de compras y las rampas eléctricas) lo cual habría ocasionado un accidente a la denunciante mientras se trasladaba, a través de las rampas eléctricas, al tercer piso con el coche de compras, en tanto no refleja el cuestionamiento realizado por la denunciante en su escrito de denuncia.

SEGUNDO: PRECISAR que la presunta infracción referida a que [REDACTED] "no habría cumplido con brindar el auxilio oportuno cuando la denunciante sufrió un accidente en las rampas eléctricas el 19 de enero de 2019" será analizada en atención al artículo 25 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, dejando de lado el análisis de los artículos 18 y 19 del referido cuerpo normativo.

TERCERO: PRECISAR que la presunta infracción referida a que [REDACTED] se habría negado a devolver a la denunciante los gastos incurridos por el accidente ocurrido el 19 de enero de 2019" será analizada en atención a los artículos 18 y 19 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, dejando de lado el análisis del artículo 25 del referido cuerpo normativo.

CUARTO: Declarar INFUNDADA la denuncia interpuesta la señora [REDACTED] por presunta infracción al artículo 25 de la Ley N° 29751, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto ha quedado acreditado que el proveedor denunciado brindó auxilio oportuno cuando la denunciante sufrió el accidente en la rampa eléctrica el 19 de enero de 2019.

QUINTO: Declarar FUNDADA la denuncia interpuesta la señora [REDACTED] contra [REDACTED] por infracción al artículo 18 y 19 de la Ley N° 29751, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto pese a que el proveedor denunciado fue responsable del accidente sufrido el 19 de enero de 2019 por la denunciante, se negó a reembolsar los gastos incurridos por ésta para su recuperación.

SEXTO: Declarar INFUNDADA la denuncia interpuesta la señora [REDACTED] contra [REDACTED] por presunta infracción al artículo 18 y 19 de la Ley N° 29751, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto el proveedor denunciado no se encontraba obligado a entregar las copias de las grabaciones de la cámara de seguridad a la señora [REDACTED]

SÉTIMO: ORDENAR a [REDACTED] como **Medida Correctiva** que en un plazo de quince (15) días hábiles de notificada la presente resolución, cumpla con:

- (i) Reembolsar a la denunciante los gastos médicos en los que haya incurrido por el accidente ocurrido en su establecimiento comercial. Para el cumplimiento de esta medida correctiva, la señora [REDACTED] deberá presentar ante [REDACTED] los documentos que acrediten dichos gastos, en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles de notificada la presente resolución, y la denunciada deberá proceder a su reembolso, en un plazo de quince (15) días hábiles de recibida la comunicación de la denunciante; e,
- (ii) implementar las medidas necesarias en su establecimiento comercial para que

M-CPC-05/01



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPÍ

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL
EXPEDIENTE N° 1064-2019/CC2

los coches de compras se adhieran a las rampas eléctricas, a fin de evitar accidentes como el sufrido por la denunciante.

deberá acreditar el cumplimiento de las medidas correctivas ordenadas en su contra en la presente resolución, ante este Órgano Resolutivo, en el plazo máximo de cinco (5) días, contado a partir del vencimiento de plazo otorgado para el cumplimiento de las medidas correctivas¹⁴, bajo apercibimiento de ley.

OCTAVO: IMPONER a una multa total de **10,00 Unidades Impositivas Tributarias**. Cabe precisar que la multa impuesta será rebajada en 25% si cancela el monto correspondiente con anterioridad a la culminación del término para impugnar la presente resolución y en tanto no interponga recurso alguno en contra de la misma, conforme a lo establecido en el artículo 113 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor¹⁵.

deberá realizar el cumplimiento espontáneo de la multa antes impuesta, caso contrario, los actuados serán remitidos a la Subgerencia de Ejecución Coactiva (SGC) para los fines de ley, requerimiento que se realiza conforme a lo previsto en el numeral 3.3 de la Directiva N° 007-2018/DIRCOD-INDECOPÍ¹⁶.

NOVENO: ORDENAR a que en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, cumpla con pagar a la parte denunciante las costas del procedimiento, ascendente a s/ 36,00. Ello, sin perjuicio del derecho de la parte denunciante de solicitar la liquidación de las costas y costos una vez concluida la instancia administrativa.

DÉCIMO: DISPONER la inscripción de en el registro de infracciones y sanciones del Indecopi, una vez que la resolución quede firme en sede administrativa, conforme a lo establecido en el artículo 119 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

¹⁴ **LEY N° 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 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 Indecopi 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.

¹⁵ **LEY N° 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 113.- Cálculo y rebaja del monto de la multa**

Para calcularse el monto de las multas a aplicarse, se utiliza el valor de la Unidad Impositiva Tributaria (UIT) vigente a la fecha de pago efectivo o en la fecha que se haga efectiva la cobranza coactiva. Las multas constituyen en su integridad recursos propios del Indecopi, sin perjuicio de lo establecido en el artículo 156.

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

¹⁶ **Directiva N° 007-2018/DIRCOD-INDECOPÍ.**

3.3. Lineamientos que debe observar cada órgano resolutivo respecto al registro y reporte de multas.
(...)

En la resolución final, además de informar la obligación de pago de la multa, el órgano resolutivo debe requerir al administrado el cumplimiento espontáneo de la prestación (multa), haciéndole presente que los actuados serán remitidos a la Subgerencia de Ejecución Coactiva para los fines de ley en caso de incumplimiento.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPÍ

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL
EXPEDIENTE N° 1064-2019/CC2

243

235

LO TESTADO
NO VALE

LO TESTADO
NO VALE
223

DÉCIMO PRIMERO: Informar a las partes que la presente resolución tiene vigencia desde el día de su notificación y no agota la vía administrativa. En tal sentido, se informa que, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 38 del Decreto Legislativo N° 807, el único recurso impugnativo que puede interponerse contra lo dispuesto por la Comisión de Protección al Consumidor N° 2 es el de apelación¹⁷, el cual debe ser presentado ante dicho órgano colegiado en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles contado a partir del día siguiente de su notificación¹⁸, ello de acuerdo a lo establecido en el artículo 218 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS; caso contrario, la resolución quedará consentida¹⁹.

Con la intervención de los Comisionados²⁰: *Sra. Claudia Antoinette Mansen Arrieta²¹, Sr. Tommy Ricker Deza Sandoval, Sr. Luis Alejandro Pacheco Zevallos y Sr. Erick Sablich Carpio.*

CLAUDIA ANTOINETTE MANSÉN ARRIETA
Presidenta

La presente Resolución fue firmada de forma digital, de conformidad con lo establecido en el artículo 3 del Reglamento de la Ley de Firmas y Certificados Digitales aprobado por Decreto Supremo 058-2008-PCM, como puede verificarse en la primera página del presente documento que se encuentra en formato PDF²².

¹⁷ LEY N° 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, publicada el 2 de setiembre de 2010. DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS MODIFICATORIAS. PRIMERA. - Modificación del artículo 38 del Decreto Legislativo núm. 807

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

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

¹⁸ TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR DECRETO SUPREMO N° 004-2019-JUS. Artículo 218. Recursos administrativos. -

218.1 Los recursos administrativos son:

[...]

b) Recurso de apelación

[...]

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

¹⁹ TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR DECRETO SUPREMO N° 004-2019-JUS. Artículo 222.- Acto firme. - Una vez vencidos los plazos para interponer los recursos administrativos se perderá el derecho a articularlos quedando firme el acto.

²⁰ De conformidad con lo establecido por el cuarto párrafo del artículo 38 del Reglamento de Organizaciones y Funciones del INDECOPÍ, en toda sesión se levantará un acta que contendrá los acuerdos que adopta la Comisión y en ella se dejará constancia de los votos singulares.

²¹ De acuerdo con lo establecido por el quinto párrafo del artículo 38 del Reglamento de Organizaciones y Funciones del INDECOPÍ, las resoluciones que emiten las Comisiones son suscritas únicamente por quien las preside.

²² REGLAMENTO DE LA LEY DE FIRMAS Y CERTIFICADOS DIGITALES APROBADO POR DECRETO SUPREMO 058-2008-PCM

Artículo 3°.- De la validez y eficacia de la firma digital

La firma digital generada dentro de la Infraestructura Oficial de Firma Electrónica tiene la misma validez y eficacia jurídica que el uso de una firma manuscrita. (...)