



FACULTAD DE DERECHO

**INFORME JURÍDICO DE EXPEDIENTE  
ADMINISTRATIVO N° 0131-2019/CC2**



**PRESENTADO POR  
JOAO KENYO FERNANDO RODRÍGUEZ SANDOVAL**

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

**LIMA – PERÚ  
2023**



**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 Abogado**

**Informe Jurídico sobre Expediente N° 0131-2019/CC2**

**Materia** : PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

**Entidad** : INDECOPI

**Bachiller** : JOAO KENYO FERNANDO RODRÍGUEZ  
SANDOVAL

**Código** : 2014131143

**LIMA – PERÚ**

**2023**

El presente Informe Jurídico trata sobre un procedimiento administrativo sancionador en materia de protección al consumidor, siendo las partes la señora A.Y.T.T como la denunciante y el Spa como la empresa denunciada.

La denunciante señaló, en la denuncia, que:

Contrató un servicio de tratamiento capilar con el spa denunciado, sin embargo, gracias a los productos que usaron, en su cabello, lo maltrataron y le generaron un perjuicio a la salud materializados en quemaduras y heridas.

En primera instancia:

la Comisión de Protección al Consumidor resolvió declarando fundada la denuncia, decisión que fue apelada por la denunciada. En segunda instancia, la Sala de Protección al Consumidor del Tribunal del Indecopi resolvió confirmando lo resuelto por la primera instancia.

Los problemas encontrados en mi informe, son los siguientes:

1) ¿Por qué los hechos materia de denuncia, se imputaron por infracción al deber de idoneidad y al deber de seguridad y salud?; y, 2) ¿Cuáles son los efectos de la debida notificación en el procedimiento administrativo sancionador?

NOMBRE DEL TRABAJO

**RODRIGUEZ SANDOVAL.docx**

RECUENTO DE PALABRAS

**5217 Words**

RECUENTO DE PÁGINAS

**21 Pages**

FECHA DE ENTREGA

**Sep 11, 2023 12:13 PM GMT-5**

RECUENTO DE CARACTERES

**27815 Characters**

TAMAÑO DEL ARCHIVO

**84.0KB**

FECHA DEL INFORME

**Sep 11, 2023 12:14 PM GMT-5****● 16% de similitud general**

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

- 15% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 12% Base de datos de trabajos entregados
- 3% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

**● Excluir del Reporte de Similitud**

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



**Dr. GINO RIOS PATIO**  
Director del Instituto de Investigación  
Jurídica

GRP/  
REB

## ÍNDICE

I.	RELACIÓN DE HECHOS PRINCIPALES EXPUESTOS POR LAS PARTES INTERVINIENTES EN EL PROCEDIMIENTO.....	4
II.	IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS PRINCIPALES PROBLEMAS JURÍDICOS DEL EXPEDIENTE.....	10
III.	POSICIÓN FUNDAMENTADA SOBRE LOS PROBLEMAS JURÍDICOS IDENTIFICADOS .....	15
IV.	POSICIÓN FUNDAMENTADA SOBRE LAS RESOLUCIONES EMITIDAS .....	18
V.	CONCLUSIONES.....	19
VI.	BIBLIOGRAFÍA.....	21
VII.	ANEXOS.....	22

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

### 1. Denuncia

El 5 de febrero de 2019, la señora A.Y.T.T denunció al proveedor Spa, por presunta infracción al Código de Protección y Defensa del Consumidor, señalando lo siguiente:

#### 1.1 Fundamentos de hecho

- El 8 de diciembre de 2018, el personal de la denunciada le aplicó el servicio de tratamiento capilar de laceado olaplex, alegando que resultaba idóneo para su cabello.
- Comunicó a la dependiente del proveedor que percibía ardor en el curso del tratamiento, siendo que esta le informó que la sensación descrita obedecía a la naturaleza del procedimiento y era “normal”.
- Al llegar a su domicilio, advirtió que la percepción de escozor persistía y observó la aparición de protuberancias en su cuero cabelludo, por lo que retornó al local del Spa el 9 de diciembre de 2018, a fin de manifestar su disconformidad con el tratamiento efectuado (máxime cuando, aunado a ello, su cabello se encontraba seco y presentaba puntas abiertas).
- En atención a lo señalado, el Spa le brindó un tratamiento hidratante y un corte de cabello y sus dependientes le recomendaron aplicar a su cuero cabelludo un producto vendido en el establecimiento.

- En la medida que el uso del producto señalado agravó el daño descrito, el 12 de diciembre de 2018, buscó atención médica, siendo diagnosticada con dermatitis de contacto, debido a la aplicación indebida de productos químicos cosméticos.
- En la misma oportunidad, volvió al establecimiento de la denunciada, en aras de requerir una solución acerca de lo acontecido; sin embargo, los trabajadores del Spa le instaron a regresar y no le entregaron el libro de reclamaciones en el momento en que lo solicitó.
- De otro lado, el proveedor no remitió a su correo electrónico la boleta de venta por el producto adquirido, a pesar de haber referido que enviarían este documento por la vía señalada.
- Si bien consiguió dejar constancia de su disconformidad con lo ocurrido a través de la Hoja de Reclamación 48, esta comunicación no fue atendida por parte del Spa.
- Con arreglo a los eventos narrados, solicitó ordenar al Spa abonar a su favor los importes de S/ 350,00 (pagado por el servicio), S/ 200,00 (correspondiente al valor del producto “pack” adquirido) S/ 120,00 (equivalente a los gastos incurridos por consultas médicas) y S/ 400,74 (pertinentes al valor de los medicamentos recetados para reparar el daño en su cuero cabelludo).

## **1.2 Medios probatorios**

- Constancia de atención y diagnóstico de la clínica.
- Boleta de medicamentos.
- Hoja del Libro de reclamaciones.
- Fotos de mi cuero cabelludo y cabello.

- Acta de inasistencia del proveedor a INDECOPI para audiencia de conciliación.

## 2. **Admisión a trámite**

Mediante Resolución N° 2 del 11 de marzo de 2019, la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor N° 2 resolvió lo siguiente:

Por presuntas infracciones a los artículos 18, 19 y 25 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto el personal del proveedor denunciado habría realizado a la denunciante un laceado Olaplex que habría afectado su salud en la medida que habría generado ardor, picazón, resequedad y bultos tipo escamas en el cuero cabelludo, así como que su cabello tenga puntas abiertas y se encuentra pajoso.

Por presunta infracción al artículo 150 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, concordado con el artículo 5 del Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto se habría negado en un primer momento a brindarle a la denunciante el Libro de Reclamaciones.

Por presunta infracción al artículo 24 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto el proveedor denunciado no habría brindado respuesta al Reclamo N° 48 del 12 de diciembre de 2018, interpuesto por la denunciante en el Libro de Reclamaciones.

Por presunta infracción a los artículos 18 y 19 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto el proveedor denunciado no habría entregado a la denunciante una constancia de pago, pese a que le indicaron que se lo enviarían a su correo electrónico.

## 3. **Descargos**

El proveedor denunciado no presentó descargos, pese haber sido notificado válidamente.

#### **4. Síntesis de la resolución de primera instancia**

Con arreglo a lo señalado, por Resolución 1537-2019/CC2 del 6 de setiembre de 2019, la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 2 expidió el siguiente pronunciamiento:

Declaró improcedente, por falta de interés para obrar, la denuncia interpuesta contra el Spa, por presunta infracción del artículo 24° del Código, en el extremo referido a que el proveedor denunciado no habría brindado respuesta al reclamo interpuesto mediante Hoja de Reclamación 48 del 12 de diciembre de 2018

Declaró fundada la denuncia interpuesta contra el Spa, por infracción del artículo 25° del Código, al haberse acreditado que el proveedor denunciado aplicó a la denunciante un laceado olaplex que afectó su salud, en la medida que le generó ardor, picazón, resequedad y bultos escamosos en el cuero cabelludo; sancionándolo con una multa de 4 UIT;

Declaró fundada la denuncia interpuesta contra el Spa, por infracción de los artículos 18° y 19° del Código, en la medida que quedó acreditado que el proveedor denunciado aplicó a la denunciante un laceado olaplex que generó que su cabello presentara puntas abiertas y se encontrara pajoso; sancionándolo con una multa de 0,50 UIT; (iv) declaró fundada la denuncia interpuesta contra el Spa, por infracción de los artículos 18° y 19° del Código, al haberse acreditado que el proveedor denunciado no entregó a la denunciante una constancia de pago, a pesar de que le indicaron que se la enviarían a su correo electrónico; sancionándolo con una multa de 1 UIT;

Declaró infundada la denuncia interpuesta contra el Spa, por presunta infracción del artículo 152° del Código, al no haberse acreditado que el proveedor denunciado se negó, en un primer momento, a brindarle a la denunciante el libro de reclamaciones;

Ordenó al Spa, en calidad de medida correctiva, que, en el plazo máximo de quince (15) días hábiles contado desde el día siguiente de notificada la resolución, previa acreditación por parte de la denunciante dentro del

plazo de cinco (5) días hábiles contado desde el día siguiente de la notificación de la resolución, cumpla con: a. Entregar a la denunciante la constancia de pago por adquisición del producto kit “*Bed Head*”; b. reembolsar a la denunciante el precio pagado por el servicio de alisado olaplex; c. reembolsar a la denunciante el precio abonado por el producto kit “*Bed Head*”; d. reembolsar a la denunciante los gastos incurridos en atención médica y medicamentos hasta la culminación del tratamiento del cuero cabelludo; y e. reembolsar a la denunciante los gastos incurridos en el tratamiento del cabello reseco y con puntas abiertas generado;

Condenó al Spa al pago de las costas y costos del procedimiento; (viii) dispuso la inscripción del Spa en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi; y,

Remitió copia de la resolución a la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria.

**5. Síntesis del escrito de apelación interpuesto por la empresa denunciada contra la resolución de primera instancia**

Atendiendo a lo resuelto, el 7 de octubre de 2019, el Spa apeló la Resolución 1537-2019/CC2 y solicitó declarar nulo todo lo actuado en el curso del procedimiento administrativo tramitado, en la medida que las notificaciones de las actuaciones efectuadas no obedecieron a lo dispuesto en la Directiva 001-2013/TRI-INDECOPI, Régimen de Notificación de los Actos Administrativos y Otras Comunicaciones Emitidas en los Procedimientos Administrativos a Cargo de los Órganos Resolutivos del Indecopi. Ello, toda vez que fueron dejadas bajo puerta en el ingreso del edificio en donde se ubicaba su domicilio, siendo que se debió notificar las mismas en su departamento, vulnerando así su derecho de defensa.

## 6. **Síntesis de la resolución de segunda instancia**

Mediante Resolución N.º 0760-2020/SPC-INDECOPI de fecha 11 de junio del 2020, la Sala de Protección y Defensa del Consumidor del Tribunal del Indecopi, resolvió lo siguiente:

Se declara la nulidad parcial de la resolución que concedió el recurso de apelación interpuesto por el Spa contra la Resolución 1537-2019/CC2 en los extremos que: (i) declaró improcedente, por falta de interés para obrar, la denuncia interpuesta contra el Spa, por presunta infracción del artículo 24º del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en el extremo referido a que el proveedor denunciado no habría brindado respuesta a la Hoja de Reclamación 48 del 12 de diciembre de 2018; y, (ii) declaró infundada la denuncia interpuesta contra el Spa, por presunta infracción del artículo 152º del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al no haberse acreditado que el proveedor denunciado se negó, en un primer momento, a brindarle a la denunciante el libro de reclamaciones.

En consecuencia, se declara improcedente tal recurso en dichos extremos, al verificarse que la resolución impugnada no causó agravio o perjuicio alguno a la recurrente en tales puntos.

De otro lado, se confirma la resolución venida en grado, en los extremos que declaró fundada la denuncia interpuesta por la señora A.Y.T.T contra el Spa: (i) Por infracción del artículo 25º del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haberse acreditado que el proveedor denunciado realizó a la denunciante un laceado olaplex que perjudicó su salud, dado que le generó ardor, picazón, resequedad y bultos en el cuero cabelludo; (ii) por infracción de los artículos 18º y 19º del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haberse acreditado que el proveedor denunciado realizó a la denunciante un laceado olaplex que generó que su cabello presentara puntas abiertas y se encontrara pajoso; y, (iii) por infracción de los artículos 18º y 19º del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haberse acreditado que el proveedor denunciado no entregó a la denunciante una constancia de pago por la adquisición del producto kit “Bed Head”, a pesar de haberle informado que

este documento le sería remitido vía correo electrónico. (iv) SANCIONES: 4 UIT – por infracción del artículo 25° del Código de Protección y Defensa del Consumidor. 0,50 UIT – por la prestación de un servicio de tratamiento capilar inidóneo. 1 UIT – por la falta de envío del comprobante de pago.

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

### **1. ¿Por qué los hechos materia de denuncia, se imputaron por infracción al deber de idoneidad y al deber de seguridad y salud?**

En el procedimiento administrativo materia de análisis en el presente informe jurídico, la secretaria técnica de la comisión de protección al consumidor imputó los cargos de los hechos denunciados como posibles infracciones al deber de idoneidad y al deber de seguridad y salud.

En ese sentido, en la presente problemática se analizará el deber de idoneidad y el deber general de seguridad, para luego de ello, advertir si correspondía imputar los hechos denunciados por presunta infracción al deber de idoneidad y seguridad o, solo correspondía imputarlo por uno de ellos.

Respecto al deber de idoneidad, el artículo 18 del código del consumidor, lo define de la siguiente manera:

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. (...)

En ese marco, la idoneidad es la correspondencia entre lo que el consumidor espera y, lo que efectivamente recibe. Y, la expectativa que se genera en el consumidor, va a depender de la información que el proveedor le proporcione a este. De ahí que, el artículo 19 del código, menciona que, el responsable de la

idoneidad del consumidor, recae en el proveedor en vista que él es quien le brinda la información y, es quien le proporciona los bienes y servicios ofrecidos.

A mayor ahondamiento, Bullard (2018) menciona lo siguiente:

Los problemas de idoneidad y de información pueden ser considerados como las dos caras de la misma moneda. La idoneidad es la falta de coincidencia entre lo que el consumidor espera y lo que recibe. Pero, a su vez, lo que el consumidor espera depende del nivel de información que ha recibido. Sin embargo, para efectos operativos, tanto la ley como la jurisprudencia administrativa han hecho esfuerzos para ir forjando algunas diferencias. (Pág. 14)

Así también, mediante Resolución Final N° 2547-2019/SPC, la Sala de Protección al consumidor del Tribunal del Indecopi, mencionó lo siguiente:

En ese sentido, el sistema de protección al consumidor tiene por finalidad sancionar a aquellos proveedores que ponen a disposición de los usuarios productos o servicios defectuosos como también a aquellos que no cumplen sus expectativas de acuerdo a las condiciones ofrecidas, sin embargo, tal propósito surge en tanto exista y queda acreditada una falla o desperfecto y no puede servir como fundamento para sancionar a aquellas empresas que, por políticas para mejorar la calidad de los bienes que ofertan en el mercado, realizan llamados de carácter preventivos (recall), buscando brindar un producto o servicio idóneo a sus clientes.

Al respecto, se puede decir que, la idoneidad es aquel derecho garantista del que goza todo consumidor, para que, los proveedores aseguren la mayor coincidencia entre lo que ofertan y lo que reciben los consumidores.

Ello, guarda relación con lo estipulado en el Principio de primacía de la realidad, en donde, se garantiza la protección a los derechos del consumidor, de manera ex ante, es decir, a través del derecho a informar y, de manera ex post, en el que el producto o servicio brindado por el proveedor, el cual debe guardar relación con lo ofertado a un consumidor razonable.

Ahora bien, respecto al derecho a la seguridad de los consumidores, el artículo 25 del código menciona lo siguiente:

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.

De manera complementaria, el artículo 26 menciona lo siguiente:

En caso de que, por la naturaleza o componentes del producto o del servicio que se comercialice, el riesgo sea previsible para el proveedor, este debe tomar las medidas necesarias para su adecuada conservación, manipulación y transporte, advirtiendo al consumidor de dicho riesgo, así como del modo correcto de la utilización del producto o la prestación del servicio, y las acciones a tomar en caso de producido un daño. Las acciones del proveedor no deben incrementar el riesgo previsible.

En referido sentido, el derecho a la seguridad y salud de los consumidores indica que, ante la comercialización de bienes o servicios que impliquen de manera previsible, o no, un riesgo a la seguridad y a la salud de los consumidores, los proveedores tienen la obligación de informar a sus consumidores sobre ello y proporcionarles mecanismos de seguridad para que, en los casos en donde estén en peligro, los puedan amortiguar o salvar.

A mayor ahondamiento, a través de la Resolución Final N° 2593-2019/SPC, la Sala de Protección al consumidor del Tribunal del Indecopi mencionó lo siguiente:

Si el consumidor solicita el pago de los gastos médicos en que incurrió luego de haber sufrido un accidente en un establecimiento comercial, obliga al INDECOPI a analizar la presunta responsabilidad del proveedor respecto a dicho accidente. Así, en caso quede acreditada dicha responsabilidad, no solo le corresponderá brindar o facilitar asistencia médica al usuario, sino además asumir los costos del traslado a un centro médico, atención médica y gastos que se hubieran generado a fin de recuperar su salud.

Para finalizar, a través de la Resolución Final N° 1269-2018/SPC, la Sala del Protección al consumidor, mencionó lo siguiente:

Un consumidor no esperaría que el piso del establecimiento comercial se encuentre mojado sin que exista un aviso que advierta sobre dicha condición a efectos de evitar cruzar por el área afectada. Aun cuando los hechos hubieran sucedido de manera simultánea, ello no enerva la obligación del proveedor de adoptar las medidas necesarias tendientes a evitar que durante el tiempo que el piso se encontrase mojado, se produzca algún accidente que dañe la integridad o salud de los consumidores, lo cual resultaba previsible al no existir un aviso sobre dicha condición.

## **2. ¿Cuáles son los efectos de la debida notificación en el procedimiento administrativo sancionador?**

En la segunda problemática planteada, se analizarán los efectos de la notificación para el procedimiento administrativo sancionador, ya que, como se puede apreciar del procedimiento administrativo materia de estudio en el presente informe, la empresa denunciada no fue debidamente notificada de algunas de las resoluciones emitidas por la Entidad, conllevando a que se le tenga que volver a notificar debidamente, y reajustando los plazos para contestar la denuncia.

En ese sentido:

El artículo 16 del TUO de la Ley 27444 – Ley de Procedimiento Administrativo Sancionador, menciona que, el acto administrativo es eficaz a partir de su notificación legal.

De esta manera, para que la decisión intelectual de la administración pública surta efectos en el administrado o, conjunto de administrados a quien va dirigido, debe ser debidamente notificado. Ya que, con dicha notificación, recién el administrado podrá conocer de la decisión tomada por la autoridad y, desde ese momento, surtirán los efectos previstos en el acto administrativo.

Así también, se debe entender que, con la notificación, la autoridad administrativa va a tener la plena certeza que, su decisión intelectual, contenida bajo la forma del acto administrativo, a podido ser conocido por el administrado a quien va dirigido, asegurando así, un debido procedimiento administrativo.

En comentarios de Morón (2021), comenta lo siguiente:

La denominada ejecutividad del acto administrativo alude al común atributo de todo acto administrativo de ser eficaz, vinculante o exigible, por contener una decisión, declaración o una certificación de la autoridad pública. En este sentido, la ejecutividad equivale a la aptitud que poseen los actos administrativos – como cualquier autoridad – para producir frente a terceros las consecuencias de toda clase que conforme a su naturaleza deben producir, dando nacimiento, modificando, extinguiendo, interpretando, o consolidando la situación jurídica o derechos de los administrados. De ordinario la ejecutividad de un acto administrativo debe

analizarse desde la dimensión de los sujetos vinculados y del espacio geográfico en el que encontrara la eficacia. (P. 284.).

Por último, la Sala de Protección al consumidor, a través de la resolución final N° 1389-2019/SPC-INDECOPI, comenta lo siguiente:

Esta Sala, considera que la falta de comunicación oportuna y adecuada de la audiencia de informe oral del 14 de junio de 2013 vulneró las garantías mínimas que inspiran el procedimiento administrativo y el respeto por los derechos elementales de las partes (en especial, ser objeto de un procedimiento regular y que su derecho a la defensa sea cautelado plenamente), viciando el procedimiento correspondiente.

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

#### **1. ¿Por qué los hechos materia de denuncia, se imputaron por infracción al deber de idoneidad y al deber de seguridad y salud?**

Respecto a la primera problemática planteada, y tal como se ahondó en el capítulo correspondiente, considero que, la imputación de cargos de la secretaria técnica, es decir, imputar los cargos por presunta infracción al deber de idoneidad y seguridad es la correcta, y no cae en la prohibición del *non bis in idem*.

En ese sentido, es oportuno dejar en claro que una infracción al deber de idoneidad implica que las expectativas de un consumidor razonable no hayan sido cubiertas por lo entregado por el proveedor. Así, aplicado al caso materia de estudio, la consumidora contrató, del proveedor, un servicio de tratamiento de cabello que no resultó ser lo que se le ofreció, siendo que inclusive, le terminó dañando el cabello.

Por otro lado, respecto al deber de seguridad y salud, esta se constituye como la obligación del proveedor de advertir a sus consumidores sobre posibles riesgos a su seguridad o salud que conllevaría el uso de algún producto o servicio adquirido por estos. Así, el proveedor también tiene el deber de brindarle a sus

consumidores los mecanismos necesarios para poder salvaguardar su vida y mitigar las lesiones que pueda sufrir.

Como se puede apreciar, el deber de idoneidad y seguridad, son dos obligaciones distintas que tiene los proveedores; por un lado, se aprecia la obligación de los proveedores a brindarle a sus consumidores productos o servicios que sean coherentes con lo ofrecido de manera previa. Y, el deber de seguridad y salud, es la obligación del proveedor de advertir y proteger a sus consumidores de posibles riesgos a su salud que conlleve el uso de un producto o servicio.

En consecuencia, no considero que este sea una infracción al non bis in ídem, sino que, se le sanciona a la denunciada por dos obligaciones distintas, que en apariencia pueden ser similares, pero que configuran dos infracciones distintas al consumidor, ya que, no necesariamente cuando hablamos de una infracción al deber de idoneidad estaríamos frente a una lesión a la seguridad y salud de los consumidores. Sino que, estas dos infracciones se deben de analizar por vías separadas.

## **2. ¿Cuáles son los efectos de la debida notificación en el procedimiento administrativo sancionador?**

Respecto a la segunda problemática planteada, y tal como se abordó en el acápite correspondiente, la eficacia del acto administrativo está supeditada a la debida notificación del acto administrativo al administrado en quien va a producir su efecto jurídico.

La eficacia del acto administrativo, se define como el acto por el cual la administración pública comunica al administrado, a través de la debida notificación, de la decisión tomada. La misma que, una vez notificada, corre los efectos jurídicos en el administrado.

Ahondado a ello, se debe recordar que la notificación de un acto administrativo constituye una *conditio si ne quanon* en la optimización del Derecho al Debido

Proceso y el Derecho de Defensa, y la no satisfacción, del contenido, de estos devienen en la nulidad de todo lo actuado posteriormente. Así frente a la omisión o defecto, el acto queda nulo salvo se pueda subsanar para su posterior conservación.

Es por ello que, analizando el caso en concreto, la resolución emitida por la secretaria técnica de la comisión de protección al consumidor del Indecopi, al no haber cumplido con la debida notificación a la empresa denunciada, esta no corrió los efectos propios del acto emitido, por lo que se cumplió con subsanar aquel error, conservando el acto administrativo. Y, una vez cumplido con la notificación, correr el plazo legal para contestar de la denuncia formulado en su contra.

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

##### **1. Sobre la resolución final de primera instancia**

Respecto a la resolución final de primera instancia, me encuentro de acuerdo con lo resuelto por la comisión de protección y defensa del consumidor. Ello, porque tal como lo desarrollé en la primera problemática planteada, considero que, por parte del spa denunciado, una infracción al deber de idoneidad y de seguridad y salud de la consumidora denunciada.

La infracción al deber de seguridad y salud, se configuro cuando el spa realizó el tratamiento solicitado al cabello de la denunciante, pero con productos que fueron perjudiciales para su salud, lo cual, generó severos daños a su cabello, que devinieron en un tratamiento médico.

La infracción al deber de idoneidad, tal como lo menciona la comisión en la resolución comentada, se configuró en 2 momentos. El primero, cuando no cumplieron con las expectativas de la consumidora, al haberle aplicado cremas que causaron daños a su cabellera, sin darle el resultado esperado. Y, en

segundo lugar, cuando luego de haberle hecho el tratamiento solicitado, no le entregaron su constancia de pago, muy a pesar de haberle indicado que lo iban a enviar a su correo electrónico. Dicha infracción, constituye una vulneración al artículo 20 del código de protección al consumidor, en la modalidad de garantía legal, al no haber cumplido con proporcionarle a la consumidora su constancia de pago. De ahí que, la Comisión cumpliera con informar de ello a la SUNAT, para las investigaciones respectivas.

## **2. Sobre la resolución final de segunda instancia**

Respecto a lo resuelto por la segunda instancia, me encuentro a favor de lo resuelto por la sala de protección y defensa del consumidor del Tribunal del Indecopi. Ello, porque estoy de acuerdo con la motivación que usó la sala al momento de confirmar lo resuelto por la primera instancia.

## **V. CONCLUSIONES**

1. El deber de idoneidad se define como la correspondencia entre lo que el consumidor espera, frente a lo que recibe. Y, lo que espera el consumidor, se va analizar desde la perspectiva de lo que esperaría un consumidor razonable, después de haber leído la información y las garantías ofrecidas por el proveedor en la relación de consumo.
2. Sobre las garantías, el artículo 20 del código de protección y defensa del consumidor, señala que, pueden ser de tres tipos; las garantías legales, explícitas e implícitas. Respecto a las garantías explícitas, son aquellas que el proveedor de manera textual ofrece al consumidor como parte de su oferta.
3. Respecto al deber de seguridad y salud, esta se define como la obligación que tienen los proveedores de no poner en riesgo la seguridad y salud de los consumidores, exponiéndolos a productos o

servicios que, en un uso determinado, pueden representar un peligro para ellos.

4. De la misma forma, los proveedores tienen la obligación de advertir de manera oportuna y clara a los consumidores sobre cualquier riesgo que constituya el uso de algún producto o servicio adquirido de ellos. Y, asimismo, los proveedores tienen la obligación de brindar a sus consumidores mecanismos de auxilio para los casos en los que su vida o salud estén en peligro.
5. Respecto a la primera problemática planteada, concluyo que los hechos denunciados corresponden imputarlos tanto por infracción al deber de idoneidad como por infracción al deber de seguridad y salud. Ello, sin representar una afectación al *non bis in ídem*, ya que tal como se desarrolló en el acápite correspondiente, cada una de estas infracciones representan 2 obligaciones que, si bien pueden estar ligadas, son distintas.
6. El acto administrativo, se puede definir como, aquella manifestación intelectual de la entidad pública que está destinada a producir efectos jurídicos en un administrado determinado o en un conjunto de administrados indeterminados.
7. La eficacia del acto administrativo, lo puedo definir como, aquel acto en el cual, la entidad pública da a conocer a través de la debida notificación al administrado, sobre su decisión tomada. Esta comunicación, que se da a través de la debida notificación, permite a la entidad pública, tener certeza sobre la fecha por el cual el acto administrativo corre sus efectos jurídicos.
8. Respecto a la segunda problemática planteada, y tal como se desarrolló en el acápite correspondiente, considero que la comisión de protección al consumidor optó por la conservación del acto administrativo, al volver a notificar a la empresa denunciada, corriendo el plazo de contestación

de la denuncia, a la nueva fecha de notificación de la resolución que abría el procedimiento administrativo y la imputación de cargos.

9. Respecto a lo resuelto por la primera instancia, me encuentro de acuerdo. Tal como lo señalo y argumento en el acápite correspondiente.

10. Respecto a lo resuelto por la segunda instancia, me encuentro de acuerdo. Tal como lo señalo y argumento en el acápite correspondiente.

## **VI. BIBLIOGRAFÍA**

Bullard, A. (2019). ¿El consumidor es un idiota? En Damián, O. A. (Coordinador), *Tratado de Protección y Defensa del Consumidor* (P. 277.). Instituto Pacífico S.A.C

Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual – Sala Especializada en Protección al Consumidor del Indecopi (2019). Resolución N° 2547-2019/SPC.

Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual – Sala Especializada en Protección al Consumidor del Indecopi (2019). Resolución N° 2593-2019/SPC.

Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual – Sala Especializada en Protección al Consumidor del Indecopi (2018). Resolución N° 1269-2018/SPC.

Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual – Sala Especializada en Protección al Consumidor del Indecopi (2019). Resolución N° 1389-2019/SPC-INDECOPI.

Morón Urbina, J C. (2021). Comentarios a la Ley del Procedimiento Administrativo General (Tomo I). Gaceta Jurídica.

### **Normativa aplicable**

Congreso de la República (2010). Ley N. º 29571 – Código de Protección y Defensa del 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.

Constitución Política del Perú.

## VII. ANEXOS

- Denuncia interpuesta por A.Y.T.T y sus respectivos anexos
- Resolución N° 01 de 20 febrero de 2019 emitida por la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor que requiere información para la admisión de la denuncia y sus respectivos anexos.
- Resolución N° 02 de 11 de marzo de 2019 emitida por la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor que admite a trámite de la denuncia en contra del Spá, programa audiencia de conciliación, y sus respectivos anexos y declara inadmisibile la denuncia en el extremo de que la denunciante no precisó el nombre del producto denominado “*pack*” y sus respectivos anexos
- Acta de asistencia de conciliación
- Escrito presentado por la denunciante A.Y.T.T en donde precisa el nombre del producto denominado “*pack*”
- Resolución N° 03 de fecha 30 de mayo emitida por la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor que agrega el escrito presentado y sus respectivos anexos
- Resolución N° 04 de fecha 05 de agosto de 2019 emitida por la Secretaría Técnica que subsana errores en las notificaciones previas a la denunciada y le corre traslado de todo lo actuado y sus respectivos anexos

- Resolución Final N° 1537-2019/CC2 de fecha 6 de setiembre de 2019 emitida por la Comisión de Protección al Consumidor N° 02 y sus respectivos anexos
- Recurso de apelación interpuesto por la denunciada y sus respectivos anexos
- Resolución 0760-2020/SPC-INDECOPI de 11 de junio de 2020 emitida por la Sala Especializada de Protección al Consumidor



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI



Firmado digitalmente por VILLA  
GARCIA VARGAS Javier Eduardo  
Raymundo FAU 20133840533 soft  
Motivo: Soy el autor del documento  
Fecha: 18.06.2020 11:53:47 -05:00

000078

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

RESOLUCIÓN 0760-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0131-2019/CC2

**PROCEDENCIA** : COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR – SEDE LIMA SUR N° 2  
**PROCEDIMIENTO** : DE PARTE  
**DENUNCIANTE** : [REDACTED]  
**DENUNCIADA** : [REDACTED]  
**MATERIAS** : DEBER DE SEGURIDAD  
 DEBER DE IDONEIDAD  
**ACTIVIDAD** : PELUQUERÍA Y OTROS TRATAMIENTOS DE BELLEZA

**SUMILLA:** Se declara la nulidad parcial de la resolución que concedió el recurso de apelación interpuesto por [REDACTED], contra la Resolución 1537-2019/CC2 en los extremos que: (i) declaró improcedente, por falta de interés para obrar, la denuncia interpuesta contra [REDACTED], por presunta infracción del artículo 24° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en el extremo referido a que el proveedor denunciado no habría brindado respuesta a la Hoja de Reclamación 48 del 12 de diciembre de 2018; y, (ii) declaró infundada la denuncia interpuesta contra [REDACTED], por presunta infracción del artículo 152° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al no haberse acreditado que el proveedor denunciado se negó, en un primer momento, a brindarle a la denunciante el libro de reclamaciones.

En consecuencia, se declara improcedente tal recurso en dichos extremos, al verificarse que la resolución impugnada no causó agravio o perjuicio alguno a la recurrente en tales puntos.

De otro lado, se confirma la resolución venida en grado, en los extremos que declaró fundada la denuncia interpuesta por la señora [REDACTED] contra [REDACTED]

- (i) Por infracción del artículo 25° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haberse acreditado que el proveedor denunciado realizó a la denunciante un laceado olaplex que perjudicó su salud, dado que le generó ardor, picazón, resequead y bultos en el cuero cabelludo;
- (ii) por infracción de los artículos 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haberse acreditado que el proveedor denunciado realizó a la denunciante un laceado olaplex que generó que su cabello presentara puntas abiertas y se encontrara pajoso; y,
- (iii) por infracción de los artículos 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haberse acreditado que el proveedor denunciado no entregó a la denunciante una constancia de pago por la adquisición del producto kit "Bed Head", a pesar de haberle



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 0760-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0131-2019/CC2

*informado que este documento le sería remitido vía correo electrónico.*

### SANCIONES:

**4 UIT – por infracción del artículo 25° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.**

**0,50 UIT – por la prestación de un servicio de tratamiento capilar inidóneo.**

**1 UIT – por la falta de envío del comprobante de pago.**

Lima, 11 de junio de 2020

### ANTECEDENTES

1. El 5 de febrero de 20169, la señora [REDACTED] (en adelante, la señora [REDACTED]) denunció a [REDACTED] (en adelante, el Spa), por presunta infracción de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código), señalando lo siguiente:
  - (i) El 8 de diciembre de 2018, el personal de la denunciada le aplicó el servicio de tratamiento capilar de laceado olaplex, alegando que resultaba idóneo para su cabello;
  - (ii) comunicó a la dependiente del proveedor que percibía ardor en el curso del tratamiento, siendo que esta le informó que la sensación descrita obedecía a la naturaleza del procedimiento y era “normal”;
  - (iii) al llegar a su domicilio, advirtió que la percepción de escozor persistía y observó la aparición de protuberancias en su cuero cabelludo, por lo que retornó al local del Spa el 9 de diciembre de 2018, a fin de manifestar su disconformidad con el tratamiento efectuado (máxime cuando, aunado a ello, su cabello se encontraba seco y presentaba puntas abiertas);
  - (iv) en atención a lo señalado, el Spa le brindó un tratamiento hidratante y un corte de cabello y sus dependientes le recomendaron aplicar a su cuero cabelludo un producto vendido en el establecimiento;
  - (v) en la medida que el uso del producto señalado agravó el daño descrito, el 12 de diciembre de 2018, buscó atención médica, siendo diagnosticada con dermatitis de contacto, debido a la aplicación indebida de productos químicos cosméticos;
  - (vi) en la misma oportunidad, volvió al establecimiento de la denunciada, en aras de requerir una solución acerca de lo acontecido; sin embargo, los trabajadores del Spa le instaron a regresar y no le entregaron el libro de

<sup>1</sup> RUC [REDACTED], con domicilio fiscal ubicado en Cal. [REDACTED].



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 0760-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0131-2019/CC2

- reclamaciones en el momento en que lo solicitó;
- (vii) de otro lado, el proveedor no remitió a su correo electrónico la boleta de venta por el producto adquirido, a pesar de haber referido que enviarían este documento por la vía señalada;
  - (viii) si bien consiguió dejar constancia de su disconformidad con lo ocurrido a través de la Hoja de Reclamación 48, esta comunicación no fue atendida por parte del Spa; y,
  - (ix) con arreglo a los eventos narrados, solicitó ordenar al Spa abonar a su favor los importes de S/ 350,00 (pagado por el servicio), S/ 200,00 (correspondiente al valor del producto "pack" adquirido) S/ 120,00 (equivalente a los gastos incurridos por consultas médicas) y S/ 400,74 (pertinentes al valor de los medicamentos recetados para reparar el daño en su cuero cabelludo).
2. Teniendo en consideración lo señalado, a través de la Resolución 2 del 11 de marzo de 2019, la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 2 (en adelante, la Secretaría Técnica) determinó, entre otros puntos, admitir a trámite la denuncia interpuesta contra el Spa, por:
- (i) Presunta infracción de los artículos 18°, 19° y 25° del Código, en tanto el proveedor denunciante habría aplicado a la denunciante un laceado olaplex que habría afectado su salud, en la medida que le habría generado ardor, picazón, resequedad y bultos escamosos en el cuero cabelludo, así como habría generado que su cabello tenga puntas abiertas y se encuentre pajoso;
  - (ii) presunta infracción del artículo 150° del Código, en concordancia con el artículo 5° del Decreto Supremo 011-2011-PCM, modificado por el Decreto Supremo 006-2014-PCM, Reglamento del Libro de Reclamaciones (en adelante, el Reglamento) tanto el proveedor denunciado se habría negado, en un primer momento, a proporcionar a la denunciante el libro de reclamaciones;
  - (iii) presunta infracción del artículo 24° del Código, en tanto el proveedor denunciado no habría brindado respuesta al reclamo interpuesto mediante Hoja de Reclamación 48 del 12 de diciembre de 2018, interpuesto por la denunciante en el libro de reclamaciones; y,
  - (iv) presunta infracción del artículo 18° y 19° del Código, en tanto el proveedor denunciado no habría entregado a la denunciante una constancia de pago por la adquisición del producto, a pesar de que le indicaron que se la enviarían a su correo electrónico.
3. Mediante escrito del 10 de abril de 2019, la señora [REDACTED] precisó que el producto vendido por el Spa el 9 de diciembre de 2018 se denominaba pack "Bed Head" y su valor ascendía a S/ 200,00, siendo dicha información comunicada a su contraparte por Resolución 3 del 30 de mayo de 2019.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 0760-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0131-2019/CC2

4. Por Resolución 4 del 5 de agosto de 2019, la Secretaría Técnica dispuso correr traslado al Spa de todo lo actuado en el curso del procedimiento, al haber advertido que las Resoluciones 2 y 3 no habían sido notificadas debidamente a dicha denunciada. En virtud de ello, le otorgó el plazo de cinco (5) días hábiles, contado desde el día siguiente de la notificación de la Resolución 4 para presentar sus descargos respecto de las conductas denunciadas en su contra.
5. Con arreglo a lo señalado, por Resolución 1537-2019/CC2 del 6 de setiembre de 2019, la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 2 (en adelante, la Comisión) expidió el siguiente pronunciamiento:
- (i) Declaró improcedente, por falta de interés para obrar, la denuncia interpuesta contra el Spa, por presunta infracción del artículo 24° del Código, en el extremo referido a que el proveedor denunciado no habría brindado respuesta al reclamo interpuesto mediante Hoja de Reclamación 48 del 12 de diciembre de 2018;
  - (ii) declaró fundada la denuncia interpuesta contra el Spa, por infracción del artículo 25° del Código, al haberse acreditado que el proveedor denunciado aplicó a la denunciante un laceado olaplex que afectó su salud, en la medida que le generó ardor, picazón, resequedad y bultos escamosos en el cuero cabelludo; sancionándolo con una multa de 4 UIT;
  - (iii) declaró fundada la denuncia interpuesta contra el Spa, por infracción de los artículos 18° y 19° del Código, en la medida que quedó acreditado que el proveedor denunciado aplicó a la denunciante un laceado olaplex que generó que su cabello presentara puntas abiertas y se encontrara pajoso; sancionándolo con una multa de 0,50 UIT;
  - (iv) declaró fundada la denuncia interpuesta contra el Spa, por infracción de los artículos 18° y 19° del Código, al haberse acreditado que el proveedor denunciado no entregó a la denunciante una constancia de pago, a pesar de que le indicaron que se la enviarían a su correo electrónico; sancionándolo con una multa de 1 UIT;
  - (v) declaró infundada la denuncia interpuesta contra el Spa, por presunta infracción del artículo 152° del Código, al no haberse acreditado que el proveedor denunciado se negó, en un primer momento, a brindarle a la denunciante el libro de reclamaciones;
  - (vi) ordenó al Spa, en calidad de medida correctiva, que, en el plazo máximo de quince (15) días hábiles contado desde el día siguiente de notificada la resolución, previa acreditación por parte de la denunciante dentro del plazo de cinco (5) días hábiles contado desde el día siguiente de la notificación de la resolución, cumpla con:
    - a. Entregar a la denunciante la constancia de pago por adquisición del producto kit "Bed Head";



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 0760-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0131-2019/CC2

- b. reembolsar a la denunciante el precio pagado por el servicio de alisado olaplex;
  - c. reembolsar a la denunciante el precio abonado por el producto kit "Bed Head";
  - d. reembolsar a la denunciante los gastos incurridos en atención médica y medicamentos hasta la culminación del tratamiento del cuero cabelludo; y
  - e. reembolsar a la denunciante los gastos incurridos en el tratamiento del cabello reseco y con puntas abiertas generado;
- (vii) condenó al Spa al pago de las costas y costos del procedimiento;
  - (viii) dispuso la inscripción del Spa en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi (en adelante, RIS); y,
  - (ix) remitió copia de la resolución a la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria.
6. Atendiendo a lo resuelto, el 7 de octubre de 2019, el Spa apeló la Resolución 1537-2019/CC2 y solicitó declarar nulo todo lo actuado en el curso del procedimiento administrativo tramitado, en la medida que las notificaciones de las actuaciones efectuadas no obedecieron a lo dispuesto en la Directiva 001-2013/TRI-INDECOPI, Régimen de Notificación de los Actos Administrativos y Otras Comunicaciones Emitidas en los Procedimientos Administrativos a Cargo de los Órganos Resolutivos del Indecopi (en adelante, la Directiva de Notificaciones). Ello, toda vez que fueron dejadas bajo puerta en el ingreso del edificio en donde se ubicaba su domicilio, siendo que se debió notificar las mismas en su departamento, vulnerando así su derecho de defensa.
7. Por Resolución 5 del 22 de octubre de 2019, la Secretaría Técnica concedió el recurso de apelación interpuesto por el Spa contra la Resolución 1537-2019/CC2.
8. Por comunicación del 5 de diciembre de 2019, la señora [REDACTED] informó que la recurrente había abonado a su favor los gastos incurridos como consecuencia de las conductas acreditadas, de modo que los alegatos expuestos en vía de apelación únicamente perseguían ralentizar el trámite del procedimiento.

## ANÁLISIS

### Sobre la procedencia del recurso de apelación interpuesto por el Spa

9. El artículo 10° del Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por el Decreto Supremo 004-



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 0760-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0131-2019/CC2

2019-JUS<sup>2</sup> (en adelante, el TUO de la LPAG), establece que los actos administrativos contrarios a ley son nulos de pleno derecho<sup>3</sup>.

10. De otro lado, según el artículo 220° del TUO de la LPAG, el recurso de apelación se interpondrá cuando la impugnación se sustente en diferente interpretación de las pruebas producidas o cuando se traten de cuestiones de puro derecho debiendo dirigirse a la misma autoridad que expidió el acto para que eleve lo actuado al superior jerárquico<sup>4</sup>.
11. En ese sentido, en términos de Martín Tirado "cabe plantear este recurso cuando la impugnación se sustente en una diferente interpretación de las pruebas producidas o cuando la controversia esté basada en fundamentos de puro derecho"<sup>5</sup>.
12. Bajo el mismo orden de ideas, Farfán Sousa manifiesta que: "la finalidad de un administrado al interponer un recurso administrativo no es otra que la de obtener la nulidad o la modificación de una actuación administrativa en cierto sentido. (...) Ahora bien, debe quedar claro también que la fundamentación que lleve a cabo el administrado respecto de las razones que sustentan su impugnación puede responder a fundamentos de hecho y de derecho"<sup>6</sup>.
13. Por su parte, los artículos 358° y 366° del Código Procesal Civil<sup>7</sup>, norma de

<sup>2</sup> **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444 - LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 213°.- Nulidad de oficio.**

(...)

213.2 La nulidad de oficio solo puede ser declarada por el funcionario jerárquico superior al que expidió el acto que se invalida. Si se tratara de un acto emitido por una autoridad que no está sometida a subordinación jerárquica, la nulidad es declarada por resolución del mismo funcionario. (...)

<sup>3</sup> Ver nota 5.

<sup>4</sup> **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR EL DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 220°.- Recurso de apelación.**

El recurso de apelación se interpondrá cuando la impugnación se sustente en diferente interpretación de las pruebas producidas o cuando se trate de cuestiones de puro derecho, debiendo dirigirse a la misma autoridad que expidió el acto que se impugna para que eleve lo actuado al superior jerárquico.

<sup>5</sup> **MARTÍN TIRADO, Richard.** En: Círculo de Derecho Administrativo. Lima, Pontificia Universidad Católica del Perú, N° 09, 2010, p. 215-231.

<sup>6</sup> **FARFÁN SOUSA, Ronnie.** En: Forseti Revista de Derecho N° 2. Lima, N° 02, 2015. P. 223-251.

<sup>7</sup> **CÓDIGO PROCESAL CIVIL. Artículo 358°.- Requisitos de procedencia de los medios impugnatorios. -**  
El impugnante fundamentará su pedido en el acto procesal en que lo interpone, precisando el agravio y el vicio o error que lo motiva. El impugnante debe adecuar el medio que utiliza al acto procesal que impugna.  
(...)

**Artículo 366°.- Fundamentación del agravio.** El que interpone apelación debe fundamentarla, indicando el error de hecho o de derecho incurrido en la resolución, precisando la naturaleza del agravio y sustentando su pretensión impugnatoria.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 0760-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0131-2019/CC2

aplicación supletoria a los procedimientos administrativos<sup>8</sup>, establecen como requisito de procedencia del recurso de apelación, la identificación del vicio o error de hecho o derecho contenido en la resolución cuestionada y el sustento de la pretensión impugnatoria. De no cumplirse con el referido requisito, el recurso podrá ser declarado improcedente por el superior jerárquico.

14. A su vez, el artículo 367° del Código Procesal Civil<sup>9</sup> señala que la apelación que no tenga fundamento o no precise agravio, será declarada improcedente de plano por el superior jerárquico.
15. En ese sentido, de acuerdo con la regulación prevista en el TUO de la LPAG<sup>10</sup> y el Código Procesal Civil, una apelación se interpone cuando la pretensión del administrado esté sustentada en una diferente interpretación de las pruebas producidas o ante cuestiones de puro derecho, debiendo para ello sustentarse el agravio originado.
16. Cabe precisar que ello no consiste en un mero rigorismo, sino en la exigencia de un aspecto fundamental para la interposición de la apelación, por tanto, el razonamiento antes expuesto no involucra una transgresión al Principio de Informalismo contenido en el numeral 1.6 del artículo IV del Título Preliminar del TUO de la LPAG que dispone que *«Las normas de procedimiento deben ser interpretadas en forma favorable a la admisión y decisión final de las pretensiones de los administrados, de modo que sus derechos e intereses no sean afectados por la exigencia de aspectos formales que puedan ser subsanados dentro del procedimiento, siempre que dicha excusa no afecte derechos de terceros o el interés público»*.
17. En el presente caso, la Comisión, por medio de la resolución recurrida: (i) declaró improcedente, por falta de interés para obrar, la denuncia interpuesta, por presunta infracción del artículo 24° del Código, en el extremo referido a que el proveedor denunciado no habría brindado respuesta a la Hoja

<sup>8</sup> **CÓDIGO PROCESAL CIVIL. DISPOSICIONES FINALES. Primera.** Las disposiciones de este Código se aplican supletoriamente a los demás ordenamientos procesales, siempre que sean compatibles con su naturaleza.

<sup>9</sup> **CÓDIGO PROCESAL CIVIL Artículo 367°.- Admisibilidad e Improcedencia.** - (...) La apelación o adhesión que no acompañen el recibo de la tasa, se interpongan fuera de plazo, que no tengan fundamento o no precisen agravio, serán de plano declaradas inadmisibles o improcedentes, según sea el caso. (...) El superior también puede declarar inadmisibles o improcedentes la apelación, si advierte que no se han cumplido los requisitos para su concesión. En este caso, además, declarará nulo el concesorio.

<sup>10</sup> **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR EL DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 124°.- Requisitos de los escritos.**  
Todo escrito que se presente ante cualquier entidad debe contener lo siguiente:  
(...)  
2. La expresión concreta de lo pedido, los fundamentos de hecho que lo apoye y, cuando le sea posible, los de derecho.

**Artículo 221°.- Requisitos del recurso.** El escrito del recurso deberá señalar el acto del que se recurre y cumplirá los demás requisitos previstos en el artículo 122 de la presente Ley.



de Reclamación 48 del 12 de diciembre de 2018; y, (ii) declaró infundada la denuncia interpuesta contra el Spa, por presunta infracción del artículo 152° del Código, al no haberse acreditado que el proveedor denunciado se negó, en un primer momento, a brindarle a la denunciante el libro de reclamaciones. Sin embargo, la denunciada apeló estos extremos de la resolución recurrida.

18. Atendiendo a la finalidad perseguida por la apelación, este Colegiado considera que corresponde declarar improcedente el referido recurso interpuesto por el Spa en relación con los puntos referidos en el párrafo anterior, en tanto no se advierte que la resolución recurrida haya generado algún agravio o perjuicio al consumidor, pues justamente la Comisión no determinó su responsabilidad administrativa respecto de las conductas vinculadas a tales extremos.
19. Efectivamente, teniendo en cuenta que, de la resolución de primera instancia, se observa que se declaró infundada e improcedente la denuncia, la Sala considera que, de acuerdo a las normas antes citadas, la denunciada no se encontraba legitimada a interponer una impugnación en contra de dichos extremos del pronunciamiento, en tanto, como se ha señalado, no se le ha producido agravio o perjuicio alguno.
20. Distinto habría sido el supuesto, si, en relación con los puntos cuestionados por el Spa, la Comisión hubiese declarado que este proveedor tenía responsabilidad en lo referente a las conductas descritas, pues, en ese caso sí se habría constatado una decisión que ocasionaba perjuicio al proveedor, por lo que -de haber sido cuestionadas- habría resultado procedente su impugnación; sin embargo, ello no ocurrió en el caso.
21. Por las consideraciones expuestas, corresponde declarar la nulidad parcial de la resolución que concedió el recurso de apelación formulado por el Spa, contra la Resolución 1537-2019/CC2, en el extremo que: (i) declaró improcedente, por falta de interés para obrar, la denuncia interpuesta contra el Spa, por presunta infracción del artículo 24° del Código, en el extremo referido a que el proveedor denunciado no habría brindado respuesta a la Hoja de Reclamación 48 del 12 de diciembre de 2018; y, (ii) declaró infundada la denuncia interpuesta contra el Spa, por presunta infracción del artículo 152° del Código, al no haberse acreditado que el proveedor denunciado se negó, en un primer momento, a brindarle a la denunciante el libro de reclamaciones. En consecuencia, se declara improcedente tal recurso en dichos extremos, al verificarse que la resolución impugnada no causó agravio o perjuicio alguno a la recurrente en tales puntos.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

000086

RESOLUCIÓN 0760-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0131-2019/CC2

Sobre la aludida nulidad de todo lo actuado en el procedimiento

22. El artículo 14° del Decreto Legislativo 1033, Ley de Organización y Funciones del Indecopi<sup>11</sup>, prevé la posibilidad de que las Salas del Tribunal del Indecopi puedan declarar la nulidad de oficio de sus resoluciones, aun cuando hayan quedado firmes, si es que tales actos agravan el interés público o afectan derechos fundamentales.
23. De otro lado, el artículo 213° del TUO de la LPAG señala que la nulidad de oficio de los actos administrativos puede ser declarada sólo por el funcionario jerárquico superior al que expidió el referido acto, y si este fue emitido por una autoridad que no está sometida a subordinación jerárquica, la nulidad será declarada mediante un pronunciamiento del mismo funcionario.
24. A su turno, el artículo 10° del TUO de la LPAG, establece que uno de los vicios del acto administrativo que causa su nulidad de pleno de derecho es la omisión o defecto de sus requisitos de validez<sup>12</sup>, entre los cuales se encuentra el que se respete el procedimiento regular previsto para su generación<sup>13</sup>, esto es, se contemple el Principio del Debido Procedimiento.
25. En ese sentido, conviene tener en cuenta que el Principio del Debido Procedimiento contenido en el artículo IV, numeral 1.2 del TUO de la LPAG, involucra el derecho de los administrados a ser notificados, exponer sus

<sup>11</sup> **DECRETO LEGISLATIVO 1033. LEY DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL INDECOPI. Artículo 14°.- Funciones de las Salas del Tribunal.**

(...)

14.2. De verificarse algún supuesto de nulidad contemplado en el Artículo 10 de la Ley del Procedimiento Administrativo General, las Salas del Tribunal podrían declarar de oficio la nulidad de los actos administrativos que hayan emitido, aun cuando hayan quedado firmes, si es que dichos actos agravan el interés público o lesionan derechos fundamentales. La facultad para declarar la nulidad de oficio, prescribe al año contado a partir de la fecha en que dichos actos hayan quedado consentidos.

<sup>12</sup> **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444 - LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 10°.- Causales de nulidad.** Son vicios del acto administrativo, que causan su nulidad de pleno derecho, los siguientes:

1. La contravención a la Constitución, a las leyes o a las normas reglamentarias.
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.
3. Los actos expresos o los que resulten como consecuencia de la aprobación automática o por silencio administrativo positivo, por los que se adquiere facultades, o derechos, cuando son contrarios al ordenamiento jurídico, o cuando no se cumplen con los requisitos, documentación o trámites esenciales para su adquisición.
4. Los actos administrativos que sean constitutivos de infracción penal, o que se dicten como consecuencia de la misma.

<sup>13</sup> **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444 - LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 3°.- Requisitos de validez de los actos administrativos.** Son requisitos de validez de los actos administrativos: (...)

5. **Procedimiento regular.** Antes de su emisión, el acto debe ser conformado mediante el cumplimiento del procedimiento administrativo previsto para su generación.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 0760-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0131-2019/CC2

argumentos, a ofrecer y producir pruebas y a obtener una decisión motivada y fundada en derecho<sup>14</sup>.

26. Sobre el particular, el artículo 21.1° del TUO de la LPAG, establece que la notificación personal se hará en el domicilio que conste en el expediente, o en el último domicilio que la persona a quien deba notificar haya señalado ante el órgano administrativo en otro procedimiento análogo en la propia entidad dentro del último año.
27. Por su parte, el numeral 3.1 de la Directiva de Notificaciones establece que la notificación personal se realizará en el domicilio que conste en el expediente respectivo; en caso no se cuente con el domicilio del destinatario de la cédula, o luego de su verificación resulte inexistente, los órganos resolutivos deberán notificar al domicilio señalado en el Documento Nacional de Identidad (DNI) en el caso de las personas naturales, y al domicilio consignado en el Registro Único de Contribuyentes (RUC), en el caso de personas jurídicas.
28. Aunado a lo anterior, la mencionada Directiva señala también en su artículo 3°.7<sup>15</sup>, modificada por la Directiva 007-2015/TRI-INDECOPI, que, en caso que el notificador no tenga acceso directo al domicilio del administrado, ya sea que se trate de una casa, departamento u oficina, al ubicarse aquel dentro de un condominio, edificio u otra edificación en cuyo interior exista más de una unidad inmobiliaria, se entregará la cédula a la persona capaz que se

<sup>14</sup> **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444 - LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo IV. - Principios del procedimiento administrativo.**

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

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

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

<sup>15</sup> **DIRECTIVA 007-2015/TRI-INDECOPI QUE MODIFICA LA DIRECTIVA 001-2013/TRI-INDECOPI. RÉGIMEN DE NOTIFICACIÓN DE ACTOS ADMINISTRATIVOS Y OTRAS COMUNICACIONES EMITIDAS EN LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS A CARGO DE LOS ÓRGANOS RESOLUTIVOS DEL INDECOPI, EN SU ARTÍCULO 3.7.**

3.7 En los casos dispuestos en los numerales 3.3, 3.4, 3.5 y 3.6 de la presente Directiva, los órganos resolutivos deberán incorporar al expediente copia del acta y de la cédula de notificación respectiva, entendiéndose con ello que el administrado ha sido bien notificado.

Asimismo, en caso que el notificador no tenga acceso directo al domicilio del administrado, ya sea que se trate de una casa, departamento u oficina, al ubicarse aquel dentro de un condominio, edificio u otra edificación en cuyo interior exista más de una unidad inmobiliaria, se entregará la cédula a la persona capaz que se encuentre en la casa, departamento u oficina, o al encargado del edificio o condominio, conforme a lo previsto en el numeral 3.2. Si no pudiera entregarse la cédula en los términos antes señalados, el notificador deberá pegar un aviso en la puerta de acceso correspondiente a los lugares citados, indicando el detalle previsto en el primer párrafo del numeral 3.5 de la presente Directiva. Copia del mencionado aviso será incorporado al expediente respectivo.  
(...)



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 0760-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0131-2019/CC2

encuentre en la casa, departamento u oficina, o al encargado del edificio o condominio, conforme a lo previsto en el numeral 3.2. Si no pudiera entregarse la cédula en los términos antes señalados, el notificador deberá pegar un aviso en la puerta de acceso correspondiente a los lugares citados, indicando el detalle previsto en el primer párrafo del numeral 3.5 de la presente Directiva.

29. En el presente caso, el Spa invocó la nulidad de todo lo actuado en el curso del procedimiento, alegando que estos no le habían sido notificados debidamente los actos emitidos, vulnerando su derecho de defensa.
30. Ahora bien, conforme a lo señalado en los párrafos, y siendo que el domicilio fiscal del Spa se encontraba situado en un edificio en cuyo interior existen más de una unidad inmobiliaria (a saber, *calle [REDACTED]*), correspondía observar lo previsto en el párrafo precedente, a fin de notificar válidamente a dicha denunciada con las actuaciones procedimentales.
31. En ese orden de ideas, se aprecia de las cédulas de notificación de las Resoluciones 2 y 3 dirigidas a la denunciada, que dichos actos de notificación no fueron debidamente efectuados, en la medida que, aun cuando se consignó que la persona capaz que se encontraba en el domicilio se negó a identificarse y a recibir el documento, no se acreditó haber pegado el aviso correspondiente en la puerta de acceso del inmueble.
32. Sin embargo, se verifica que, por cédula de notificación de la Resolución 4, la Secretaría Técnica dispuso correr traslado de todo lo actuado, al domicilio de la denunciada, al haber verificado que las resoluciones mencionadas en el párrafo precedente no habían sido correctamente diligenciadas.
33. De la revisión de esta cédula, se observa que dicho acto de notificación fue debidamente diligenciado, toda vez que se consignó lo siguiente: nombre, apellidos y DNI de quien recibió el acto - [REDACTED]-; el vínculo con el destinatario - encargada- y la fecha, hora y firma de recepción de la notificación -8 de agosto de 2019 a las 14:20 horas-. Cabe precisar que el proveedor no ha controvertido la veracidad de los datos consignados en la cédula descrita.
34. En tal sentido, de acuerdo a la cédula de notificación antes analizada, se aprecia que el Spa fue notificada con todo lo actuado en el procedimiento, de manera previa a la emisión de la Resolución 1537-2019/CC2 (6 de setiembre de 2019), de modo que se halló facultado a formular las observaciones o alegatos que estimara pertinentes acerca de las conductas imputadas en su contra, así como de ofrecer los medios probatorios necesarios para desvirtuar las afirmaciones de la denunciante, no apreciándose vulneración alguna de su derecho de defensa.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 0760-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0131-2019/CC2

35. Por las consideraciones, corresponde desestimar la alegada nulidad de lo actuado en el curso del procedimiento.

Sobre la responsabilidad del Spa por las infracciones del deber de seguridad y del deber de idoneidad, la graduación de las sanciones impuestas, las medidas correctivas dictadas, la condena al pago de las costas y costos del procedimiento y su inscripción en el RIS

36. El artículo 18° del Código<sup>16</sup> define a la idoneidad de los productos y servicios como la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a la naturaleza de los mismos, las condiciones acordadas, la publicidad e información transmitida, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso. A su vez, el artículo 19° del Código indica que el proveedor responde por la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos.
37. El supuesto de responsabilidad administrativa en la actuación del proveedor impone a este la carga de sustentar y acreditar que no es responsable por la falta de idoneidad del producto colocado en el mercado, sea porque actuó cumpliendo con las normas debidas o porque pudo acreditar la existencia de hechos ajenos que lo eximen de responsabilidad. Así, una vez acreditado el defecto por el consumidor, corresponde al proveedor acreditar que este no le es imputable, conforme a lo establecido en el artículo 104° del Código<sup>17</sup>.
38. Por su parte, el artículo 25° del Código<sup>18</sup> establece que los productos o servicios ofertados en el mercado no deben conllevar, en condiciones normales o

<sup>16</sup> **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 18°.- Idoneidad.**  
Se entiende por idoneidad la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida, las condiciones y circunstancias de la transacción, las características y naturaleza del producto o servicio, el precio, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso. La idoneidad es evaluada en función a la propia naturaleza del producto o servicio y a su aptitud para satisfacer la finalidad para la cual ha sido puesto en el mercado.

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

<sup>17</sup> **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 104°.- Responsabilidad administrativa del proveedor.**

El proveedor es administrativamente responsable por la falta de idoneidad o calidad, el riesgo injustificado o la omisión o defecto de información, o cualquier otra infracción a lo establecido en el presente Código y demás normas complementarias de protección al consumidor, sobre un producto o servicio determinado.

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

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

<sup>18</sup> **LEY 29571. 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.



previsibles, un riesgo injustificado para la salud o seguridad de los consumidores o sus bienes.

39. Así, los proveedores tienen el deber de brindar los productos y servicios ofrecidos en las condiciones acordadas o en las condiciones que resulten previsibles, atendiendo a la naturaleza y circunstancias que rodean la adquisición del producto o la prestación del servicio, así como a la normatividad que rige su prestación.
40. Cabe destacar que todo producto, en sentido lato, puede involucrar un cierto nivel de riesgo o peligro, aunque la mayor parte de veces ello no se vincule a su naturaleza intrínseca, sino a la manera individual en que es empleado: el papel tiene el riesgo de incendiarse; un cuchillo, de cortar a quien lo utilice; un artefacto puede ocasionar un corto circuito; un automóvil puede sufrir un accidente o un avión estrellarse<sup>19</sup>.
41. En ese orden de ideas, dentro del funcionamiento regular del mercado, la propia regulación estatal permite la producción, comercialización y prestación de distintos bienes y servicios que, aun cuando puedan conllevar un riesgo, este es interiorizado y asumido, pues los beneficios de su operación pueden ser mayores que las externalidades negativas generadas por su actividad en el mercado.
42. Partiendo de dicha premisa, el concepto de riesgo injustificado señalado en el artículo 25° del Código, no se encuentra relacionado al peligro intrínseco que, por su propia naturaleza, pueda tener un determinado grupo de bienes y/o servicios, sino al riesgo configurado por una serie de acciones y/u omisiones atribuibles a la esfera del proveedor al momento de comercializar un producto o prestar un servicio, teniendo como consecuencia una potencial afectación a la seguridad y salud de los consumidores.
43. En suma, para la imputación del artículo 25° del Código, no debe tomarse en cuenta si el bien o servicio es, por sí mismo de carácter peligroso, sino estar en la capacidad de advertir que, ante la falta de diligencia por parte del proveedor, el bien o servicio ofrecido pueda llevar un riesgo mayor al razonablemente asumido en un contexto regular y previsible.
44. En el presente caso, la señora ██████ denunció que, el 8 de diciembre de 2018, el Spa le habría brindado el tratamiento capilar laceado olaplex que causó perjuicio a su salud, toda vez que provocó lesiones en su cuero cabelludo, y no resultó idóneo, en tanto generó que su cabello presentara puntas abiertas

<sup>19</sup> Esta idea fue recogida en la Resolución 0213-2000/TDC-INDECOPI del 31 de mayo de 2000, en la que se señaló que debía considerarse como producto peligroso a aquel que conlleva un peligro anormal y serio que no puede ser removido a pesar del ejercicio de diligencia o cuidado razonable.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 0760-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0131-2019/CC2

y se encontrara pajoso. Por otro lado, la interesada refirió que su contraparte no le entregó una constancia de pago por el servicio prestado, a pesar de que el proveedor le indicó expresamente que remitiría el documento correspondiente a su correo electrónico.

45. La Comisión declaró fundada la denuncia en los extremos indicados:
- (i) Al haberse acreditado que el servicio de tratamiento capilar laceado olaplex prestado a la denunciante perjudicó su salud, dado que *"resultó agresivo para su piel, lo cual le generó ardor, picazón, resequedad y bultos tipo escamas en el cuero cabelludo"* (consecuencias diagnosticadas como dermatitis de contacto), siendo que el Spa no desvirtuó que estas consecuencias le fueran atribuibles, por lo que sancionó a dicha denunciada con una multa de 4 UIT;
  - (ii) al haberse acreditado que el servicio cuestionado no resultó idóneo, toda vez que provocó que el cabello de [REDACTED] presentara una textura "pajosa" y puntas abiertas (máxime cuando el Spa no probó que estas consecuencias no le fueran atribuibles), por lo que sancionó a la denunciada con una multa de 0,50 UIT; y,
  - (iii) al haberse acreditado que el Spa no entregó a la denunciante el comprobante de pago por la adquisición del producto kit "Bed Head", a pesar de haberle informado que este documento le sería remitido vía correo electrónico, por lo que sancionó a dicha denunciada con una multa de 1 UIT.
46. En consecuencia, la Comisión determinó condenar al Spa al pago de las costas y costos del procedimiento a favor de la señora [REDACTED], y dispuso la inscripción de este proveedor en el RIS. Asimismo, ordenó a la denunciada, en calidad de medida correctiva que, en el plazo máximo de quince (15) días hábiles contado desde el día siguiente de notificada la resolución, previa acreditación por parte de la denunciante dentro del plazo de cinco (5) días hábiles, contado desde el día siguiente de la notificación de la resolución, cumpla con:
- (i) Entregar a la denunciante la constancia de pago por adquisición del producto kit "Bed Head";
  - (ii) reembolsar a la denunciante el precio pagado por el servicio de alisado olaplex;
  - (iii) reembolsar a la denunciante el precio abonado por el producto kit "Bed Head";
  - (iv) reembolsar a la denunciante los gastos incurridos en atención médica y medicamentos hasta la culminación del tratamiento del cuero cabelludo; y,
  - (v) reembolsar a la denunciante los gastos incurridos en el tratamiento del cabello reseco y con puntas abiertas generado.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

000092  
TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA  
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL  
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 0760-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0131-2019/CC2

47. En este punto, de la revisión de los argumentos expuestos en vía de apelación por el Spa, se desprende que sus cuestionamientos no se encuentran orientados a controvertir la comisión de los hechos imputados en este procedimiento, en la medida que se limitó a invocar la nulidad de todo lo actuado en el procedimiento, en virtud de una presunta notificación defectuosa de los actos emitidos.
48. Sobre el particular, en los párrafos 22 a 35 de la presente resolución, este Colegiado desestimó la existencia de vicio alguno en la resolución recurrida, en los términos alegados por el proveedor denunciado.
49. Siendo ello así, considerando que el Spa no ha fundamentado su apelación respecto de su responsabilidad por las conductas infractoras descritas, la pertinencia de la medida correctiva ordenada, la graduación de las sanciones impuesta, su condena al pago de las costas y costos del procedimiento y su inscripción en el RIS, más allá de la invocada nulidad de lo actuado desvirtuada precedentemente, esta Sala asume como propias las consideraciones de la recurrida al respecto, en virtud de la facultad establecida en el artículo 6° del TUO de la LPAG<sup>20</sup>. En consecuencia, corresponde confirmar dichos extremos de la Resolución 1537-2019/CC2.
50. Acerca de las sanciones determinadas, de conformidad con lo establecido en el numeral 4 del artículo 205° del TUO de la LPAG<sup>21</sup>, se requiere al Spa el cumplimiento espontáneo de pago de las multas impuestas, sin perjuicio de lo cual se le informa que la presente resolución será puesta en conocimiento de la Sub Gerencia de Ejecución Coactiva del Indecopi a efectos de que ejerza las funciones que la Ley le otorga.
51. Por otro lado, en lo referente a las medidas correctivas ordenadas, se informa al Spa que deberá presentar a la Comisión los medios probatorios que acrediten el cumplimiento de las medidas correctivas, en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo otorgado para

<sup>20</sup> **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR EL DECRETO 004-2019-JUS. Artículo 6°.** - Motivación del acto administrativo.

(...)

6.2 Puede motivarse mediante declaración de conformidad con los fundamentos y conclusiones de anteriores dictámenes, decisiones o informes obrantes en el expediente, a condición de que se les identifique de modo certero, y que por esta situación constituyan parte integrante del respectivo acto. (...).

<sup>21</sup> **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR EL DECRETO 004-2019-JUS. Artículo 205°.**- Ejecución forzosa.

Para proceder a la ejecución forzosa de actos administrativos a través de sus propios órganos competentes, o de la Policía Nacional del Perú, la autoridad cumple las siguientes exigencias: (...) 4. Que se haya requerido al administrado el cumplimiento espontáneo de la prestación, bajo apercibimiento de iniciar el medio coercitivo específicamente aplicable.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

000093

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

RESOLUCIÓN 0760-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0131-2019/CC2

tal fin; bajo apercibimiento de imponerle una multa coercitiva conforme a lo establecido en el artículo 117° del Código.

52. Finalmente, se informa a la denunciante que, en caso se produzca el incumplimiento del mandato dictado por la autoridad administrativa, podrá comunicarlo a la primera instancia, la cual evaluará la imposición de una multa coercitiva por incumplimiento de medida correctiva, conforme a lo establecido en el numeral 4.11 de la Directiva 006-2017/DIR-COD-INDECOPI<sup>22</sup>.

### RESUELVE:

**PRIMERO:** Declarar la nulidad parcial de la Resolución 5 del 22 de octubre de 2019, emitida por la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 2, que concedió el recurso de apelación interpuesto por [REDACTED] contra la Resolución 1537-2019/CC2 del 6 de setiembre de 2019, emitida por la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 2, en los extremos que: (i) declaró improcedente, por falta de interés para obrar, la denuncia interpuesta contra [REDACTED], por presunta infracción del artículo 24° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en el extremo referido a que el proveedor denunciado no habría brindado respuesta a la Hoja de Reclamación 48 del 12 de diciembre de 2018; y, (ii) declaró infundada la denuncia interpuesta contra [REDACTED], por presunta infracción del artículo 152° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al no haberse acreditado que el proveedor denunciado se negó, en un primer momento, a brindarle a la denunciante el libro de reclamaciones.

En consecuencia, se declara improcedente tal recurso en dichos extremos, al verificarse que la resolución impugnada no causó agravio o perjuicio alguno a la recurrente en tales puntos.

**SEGUNDO:** Confirmar la Resolución 1537-2019/CC2, en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta por la señora [REDACTED] contra [REDACTED], por infracción del artículo 25° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haberse acreditado que el proveedor

<sup>22</sup> RESOLUCIÓN 076-2017-INDECOPI/COD. APRUEBAN DIRECTIVA 006-2017/DIR-COD-INDECOPI DENOMINADA "DIRECTIVA QUE REGULA LOS PROCEDIMIENTOS EN MATERIA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR PREVISTOS EN EL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR". 4.8. De las medidas correctivas.

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

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

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



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 0760-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0131-2019/CC2

denunciado realizó a la denunciante un laceado olaplex que perjudicó su salud, dado que le generó ardor, picazón, resequedad y bultos en el cuero cabelludo.

**TERCERO:** Confirmar la Resolución 1537-2019/CC2, en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta por la señora [REDACTED] contra [REDACTED], por infracción de los artículos 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haberse acreditado que el proveedor denunciado realizó a la denunciante un laceado olaplex que generó que su cabello presentara puntas abiertas y se encontrara pajoso.

**CUARTO:** Confirmar la Resolución 1537-2019/CC2, en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta por la señora [REDACTED] contra [REDACTED], por infracción de los artículos 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haberse acreditado que el proveedor denunciado no entregó a la denunciante una constancia de pago por la adquisición del producto kit "Bed Head", a pesar de haberle informado que este documento le sería remitido vía correo electrónico.

**QUINTO:** Confirmar la Resolución 1537-2019/CC2, en el extremo que sancionó a [REDACTED] con una multa de 4 UIT, por la infracción del artículo 25° del Código de Protección y Defensa del Consumidor acreditada.

**SEXTO:** Confirmar la Resolución 1537-2019/CC2, en el extremo que sancionó a [REDACTED] con una multa de 0,50 UIT, por la infracción de los artículos 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor acreditada, consistente en la prestación inidónea del servicio de tratamiento capilar.

**SÉPTIMO:** Confirmar la Resolución 1537-2019/CC2, en el extremo que sancionó a [REDACTED] con una multa de 1 UIT, por la infracción de los artículos 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor acreditada, consistente en la falta de envío del comprobante de pago a la denunciante.

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

**NOVENO:** Confirmar la Resolución 1537-2019/CC2, en el extremo que ordenó a [REDACTED], en calidad de medida correctiva, que, en el plazo máximo de quince (15) días hábiles contado desde el día siguiente de notificada la resolución, previa acreditación por parte de la denunciante dentro del plazo de cinco



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 0760-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0131-2019/CC2

(5) días hábiles contado desde el día siguiente de la notificación de la resolución, cumpla con:

- (i) Entregar a la denunciante la constancia de pago por adquisición del producto kit "Bed Head";
- (ii) reembolsar a la denunciante el precio pagado por el servicio de alisado olaplex;
- (iii) reembolsar a la denunciante el precio abonado por el producto kit "Bed Head";
- (iv) reembolsar a la denunciante los gastos incurridos en atención médica y medicamentos hasta la culminación del tratamiento del cuero cabelludo; y
- (v) reembolsar a la denunciante los gastos incurridos en el tratamiento del cabello reseco y con puntas abiertas generado.

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

**DÉCIMO:** Confirmar la Resolución 1537-2019/CC2, en el extremo que condenó a [REDACTED], al pago de las costas y los costos del procedimiento.

**DÉCIMO PRIMERO:** Confirmar la Resolución 1537-2019/CC2, en el extremo que dispuso la inscripción de [REDACTED], en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.

**Con la intervención de los señores vocales Javier Eduardo Raymundo Villa García Vargas, Roxana María Irma Barrantes Cáceres y Oswaldo del Carmen Hundskopf Exebio.**

**JAVIER EDUARDO RAYMUNDO VILLA GARCÍA VARGAS**  
Presidente



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPÍ

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

RESOLUCIÓN 0760-2020/SPC-INDECOPÍ

EXPEDIENTE 0131-2019/CC2

**El voto en discordia del señor vocal Juan Alejandro Espinoza Espinoza, es el siguiente:**

El vocal que suscribe el presente voto difiere del pronunciamiento emitido por la mayoría en el presente caso, vinculado a los extremos por los que la Comisión declaró fundada la denuncia interpuesta por la señora [REDACTED] contra el Spa, por: (i) infracción del artículo 25° del Código, al haberse acreditado que el proveedor denunciado realizó a la denunciante un laceado olaplex que perjudicó su salud, dado que le generó ardor, picazón, resequedad y bultos en el cuero cabelludo; y, (ii) por infracción de los artículos 18° y 19° del Código, al haberse acreditado que el proveedor denunciado realizó a la denunciante un laceado olaplex que generó que su cabello presentara puntas abiertas y se encontrara pajoso. Ello, en virtud de los fundamentos consignados a continuación:

1. El artículo 10° del Texto Único Ordenado del TUO de la LPAG<sup>23</sup>, establece como causales de nulidad del acto administrativo, la omisión o defecto de sus requisitos de validez, entre los cuales se encuentra el procedimiento regular que debe preceder la emisión del acto. Asimismo, el artículo 3° del TUO de la LPAG<sup>24</sup> contempla como uno de los requisitos de validez de los actos administrativos su objeto, que, que el mismo sea dictado bajo la observancia del desarrollo de un procedimiento regular<sup>25</sup>.

<sup>23</sup> **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR EL DECRETO 004-2019-JUS. Artículo 10°.- Causales de nulidad.**

Son vicios del acto administrativo, que causan su nulidad de pleno derecho, los siguientes:

1. La contravención a la Constitución, a las leyes o a las normas reglamentarias.
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°.
3. Los actos expresos o los que resulten como consecuencia de la aprobación automática o por silencio administrativo positivo, por los que se adquiere facultades, o derechos, cuando son contrarios al ordenamiento jurídico, o cuando no se cumplen con los requisitos, documentación o trámites esenciales para su adquisición.
4. Los actos administrativos que sean constitutivos de infracción penal, o que se dicten como consecuencia de la misma.

<sup>24</sup> **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR EL DECRETO 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.

<sup>25</sup> **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR EL DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 3°.- Requisitos de validez de los actos administrativos.**

Son requisitos de validez de los actos administrativos:

(...)

5. **Procedimiento regular.** Antes de su emisión, el acto debe ser conformado mediante el cumplimiento del procedimiento administrativo previsto para su generación.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 0760-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0131-2019/CC2

2. Los procedimientos administrativos seguidos ante los órganos resolutorios del Indecopi, son procedimientos sujetos a la observancia de diversos principios comprendidos en el artículo IV del Título Preliminar del TUO de la LPAG, siendo que, dentro de la relación comprendida en el mismo, se encuentra el Principio del Debido Procedimiento, según el cual los administrados gozan de los derechos y garantías implícitos al debido procedimiento administrativo. Tales derechos y garantías comprenden, los derechos a ser notificados; a acceder al expediente; a refutar los cargos que le son imputados; a exponer argumentos y a presentar alegatos complementarios; a ofrecer y a producir pruebas; a solicitar el uso de la palabra, cuando corresponda; a obtener una decisión motivada, fundada en derecho, emitida por autoridad competente, y en un plazo razonable; y, a impugnar las decisiones que los afecten<sup>26</sup>.
3. De igual manera, el artículo 5°.4 del TUO de la LPAG dispone que el contenido de un acto administrativo debe comprender todas las cuestiones de hecho y derecho planteadas por los administrados en el procedimiento<sup>27</sup>.
4. En virtud del referido principio, la autoridad administrativa tiene la obligación de motivar las resoluciones y actos administrativos emitidos, exponiendo las razones jurídicas y normativas que justifican la decisión adoptada y pronunciándose sobre los pedidos y alegatos expuestos por las partes a lo largo del procedimiento.
5. Por otro lado, se debe considerar que los procedimientos seguidos por la Comisión para determinar la existencia de presuntas infracciones a las normas de protección al consumidor están sujetos a la observancia de los principios que rigen el ejercicio de la potestad sancionadora de la Administración.

<sup>26</sup> **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR EL DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. TÍTULO PRELIMINAR. Artículo IV.- Principios del procedimiento administrativo.**

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

(...)

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

(...)

<sup>27</sup> **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR DECRETO SUPREMO 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 (...)



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 0760-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0131-2019/CC2

6. El Principio de Congruencia se sustenta en el deber de la Administración de emitir un pronunciamiento respecto de todos los planteamientos formulados por los administrados, sea para acogerlos o desestimarlos, de modo tal que mediante la resolución que decida sobre dicha pretensión, la Administración emita íntegramente opinión sobre la petición concreta de los administrados.
7. Un objeto o contenido irregular será aquel que es incongruente con las cuestiones planteadas por los administrados. De esto último se deriva la exigencia del deber de congruencia entre lo alegado por las partes y lo resuelto por el juzgador<sup>28</sup>.
8. Es necesario recordar que la formulación de cargos constituye un trámite esencial del procedimiento sancionador, por cuanto permite a la entidad administrativa determinar los puntos controvertidos que serán materia de análisis en el procedimiento e informar a los administrados de los hechos imputados y su calificación como ilícitos para que estos puedan ejercer su derecho de defensa<sup>29</sup>.
9. En este caso, la señora [REDACTED] denunció que, el 8 de diciembre de 2018, el Spa le había brindado un tratamiento capilar alisado Olaplex que causó perjuicio a su salud, toda vez que provocó lesiones en su cuero cabelludo, y dañó la textura de su cabello, en tanto este presentó puntas abiertas y se encontraba pajoso.
10. La Secretaría Técnica admitió a trámite la denuncia interpuesta contra el Spa, en este extremo, por presunta infracción de los artículos 18°, 19° y 25° del Código, en tanto el proveedor habría realizado a la denunciante un alisado olaplex que habría afectado su salud, al haberle generado ardor picazón, resequedad y bultos tipo escamas en el cuero cabelludo, así como que su cabello presentara puntas abiertas y se encontraba pajoso.

<sup>28</sup> **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR EL DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 198°.- Contenido de la resolución.**

(...)

198.2 En los procedimientos iniciados a petición del interesado, la resolución será congruente con las peticiones formuladas por ste, sin que en ningún caso pueda agravar su situación inicial y sin perjuicio de la potestad de la administración de iniciar de oficio un nuevo procedimiento, si procede.

<sup>29</sup> **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR DECRETO SUPREMO 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.



PERU

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 0760-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0131-2019/CC2

11. De las circunstancias descritas, se advierte que el hecho denunciado por la señora [REDACTED] recae en que la prestación del servicio de alisado olaplex por parte de la denunciada habría provocado consecuencias dañosas para su salud, exhibidas en su cuero cabelludo y en el maltrato apreciable en su cabello. En tal sentido, guarda correspondencia con una presunta infracción del artículo 25° del Código<sup>30</sup>, dispositivo que recoge el deber del proveedor de entregar los productos y prestar los servicios a los consumidores en condiciones que no conlleven un riesgo injustificado para su salud y seguridad
12. Por tanto, toda vez que se desprende que la conducta consistió únicamente en una posible conducta vulneradora del artículo 25° del Código, pues desconoció las expectativas de la consumidora de recibir un servicio que no importara riesgos injustificados para su salud, la Comisión, en observancia del Principio de Especialidad, debió evaluar la aludida responsabilidad administrativa del Spa en el marco del tipo infractor referido.
13. Sin embargo, de la lectura de la Resolución 1537-2019/CC1 del 6 de setiembre de 2019, se advierte que la Comisión analizó la conducta ante referida como dos (2) infracciones distintas:
- (i) Presunta infracción del artículo 25° del Código, en tanto el Spa habría realizado a la denunciante un alisado olaplex que afectó su salud, en la medida que generó ardor, picazón, resequedad, y bultos en su cuero cabelludo; y,
  - (ii) presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código, en tanto el Spa habría realizado a la denunciante un alisado olaplex que generó que su cabello presentara puntas abiertas y se encontrara pajoso.
14. De las consideraciones previamente expuestas, se concluye que la presunta conducta infractora señalada en el punto (ii) del considerando previo se subsume dentro de la tipificación de la primera conducta, consistente en el incumplimiento del deber de seguridad atribuible al Spa en el marco de la prestación del servicio de alisado olaplex, toda vez que la conducta descrita en tal punto (ii) únicamente da cuenta de algunas consecuencias lesivas derivadas de la prestación de un servicio que habría sido prestado en condiciones riesgosas para la salud (evento ya imputado en el punto (i) precedente).
15. En este orden de ideas, tomando en cuenta lo expuesto en el párrafo anterior, el vocal que suscribe el presente voto estima conveniente declarar la nulidad parcial de la Resolución 1537-2019/CC1, en el extremo que se pronunció

<sup>30</sup> LEY 29571. 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

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

RESOLUCIÓN 0760-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0131-2019/CC2

sobre la conducta referida a que el Spa habría realizado a la denunciante un alisado olaplex que generó que su cabello presentara puntas abiertas y se encontrara pajoso, toda vez que este cargo se encuentra subsumido y debía ser analizado como parte integrante de la imputación referida a que el Spa habría realizado a la denunciante un alisado olaplex que afectó su salud, en la medida que generó ardor, picazón, resequedad, y bultos en su cuero cabelludo, como una presunta infracción del artículo 25° del Código. Así, mi posición es que no corresponde pronunciarse sobre una presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código de manera independiente, a diferencia del voto en mayoría.

16. Ahora bien, en aplicación del artículo 227° del TUO de la LPAG<sup>31</sup> y del Principio de Eficacia establecido en el numeral 1.10 del artículo IV de la referida norma<sup>32</sup>, teniendo en cuenta que la imputación efectuada primigeniamente por la Comisión, se encontró referida, aun haya sido parcialmente, a una presunta falta al deber de seguridad en la prestación del servicio del Spa, y que, a lo largo del procedimiento, este proveedor ha tenido la oportunidad de ejercer válidamente su derecho de defensa respecto a la conducta imputada en su contra, así como que obran en el expediente elementos suficientes para emitir un pronunciamiento respecto de la cuestión controvertida, corresponde evaluar y emitir pronunciamiento sobre la conducta imputada, como una presunta infracción del artículo 25° del Código.
17. En el presente caso, la señora ██████ denunció que el Spa le brindó el servicio de tratamiento capital laceado olaplex el 8 de diciembre de 2018, siendo que el mismo supuso un riesgo injustificado a su salud, el cual se vio reflejado en la presencia de bultos, resequedad, ardor y picazón en su cuero cabelludo, así como maltrato y puntas abiertas en su cabello.
18. En este punto, conviene precisar que, en pronunciamientos previos, la Sala atendiendo a las propias características y particularidades de los

<sup>31</sup> TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR EL DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 227°.- Resolución.

(...)

227.2. Constatada la existencia de una causal de nulidad, la autoridad, además de la declaración de nulidad, resolverá sobre el fondo del asunto, de contarse con los elementos suficientes para ello. Cuando no sea posible pronunciarse sobre el fondo del asunto, se dispondrá la reposición del procedimiento al momento en que el vicio se produjo.

<sup>32</sup> TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR EL DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Título Preliminar. Artículo IV.- Principios del procedimiento administrativo.

(...)

1.10. Principio de eficacia.- Los sujetos del procedimiento administrativo deben hacer prevalecer el cumplimiento de la finalidad del acto procedimental, sobre aquellos formalismos cuya realización no incida en su validez, no determinen aspectos importantes en la decisión final, no disminuyan las garantías del procedimiento, ni causen indefensión a los administrados.

En todos los supuestos de aplicación de este principio, la finalidad del acto que se privilegie sobre las formalidades no esenciales deberá ajustarse al marco normativo aplicable y su validez será una garantía de la finalidad pública que se busca satisfacer con la aplicación de este principio.



Firma Digital  
Indecopi

Firmado digitalmente por  
ESPINOZA ESPINOZA Juan  
Alejandro FAU 20133840533 soft  
Motivo: Dey V° B°  
Fecha: 19.06.2020 17:49:32 -05:00





PERU

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 0760-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0131-2019/CC2

procedimientos de protección al consumidor, estimó razonable asumir que existen casos en los que las prácticas denunciadas son situaciones de hecho respecto de las cuales no existe o resulta complejo recabar suficiente evidencia material; aun así, en estos supuestos, el Colegiado ha encontrado ciertos elementos de prueba que, de modo indiciario, permiten generar veracidad o convicción sobre el hecho infractor denunciado.

19. En efecto, en dichos supuestos la autoridad de consumo ha valorado medios probatorios como la interposición de un reclamo que deje constancia de los hechos relatados, verificándose la inmediatez y claridad de la manifestación del consumidor. Ello ha podido ser tomado en cuenta por la Sala como un indicio favorable a la versión del consumidor para que, en conjunto con otros elementos que puedan obrar en el expediente, generen verosimilitud sobre la concurrencia de los sucesos vinculados a un eventual hecho infractor.
20. A criterio del vocal que suscribe el presente voto, este evento es susceptible de ser calificado como un supuesto de difícil probanza para la consumidora, máxime cuando, de la narración de los hechos esbozados en su denuncia, se desprende que confió en las afirmaciones iniciales del Spa y, en consecuencia, no resultaba razonable esperar que efectuara grabaciones o tomara fotografías de los resultados del procedimiento en el momento en que culminó.
21. Sin perjuicio de ello, en el presente caso, la señora [REDACTED] elevó el diagnóstico obrante en la "Constancia de Atención"<sup>33</sup> del 12 de diciembre de 2018, suscrito por el médico dermatólogo [REDACTED] conforme a los términos siguientes: *"Dermatitis de contacto (...) en cuero cabelludo, probable uso de cosméticos de salón de belleza"*.
22. Dicha conclusión guarda concordancia con la información consignada por la denunciante en la Hoja de Reclamación 48 del 12 de diciembre de 2018 (es decir, el mismo día en que obtuvo el diagnóstico referido): *"Me realic[é] iun alisado Olaplex y producto de ello tengo heridas en la cabeza, costras con caspa y se me cae el cabello por mechones, no se visualiza el alisado[;] todo lo contrario[,] mi cabello está con puntos y pajoso (totalmente dañado)"*.
23. Ambos documentos permiten colegir, de manera indiciaria, que el procedimiento aplicado por el Spa provocó daños al cuero cabelludo y en el cabello de la señora [REDACTED], hecho que da cuenta de que el servicio prestado significó un riesgo injustificado para su salud. Por tanto, el vocal que suscribe el presente voto estima que estos documentos acreditan, mínimamente, la ocurrencia del defecto denunciado.

<sup>33</sup> En la foja 4 del expediente.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

000102  
TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA  
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL  
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 0760-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0131-2019/CC2

24. En ese sentido, el vocal que suscribe el presente voto considera que en virtud del artículo 104° del Código<sup>34</sup>, el Spa debió probar la existencia de una causa objetiva y justificada por la que el defecto no le hubiera sido imputable; sin embargo, en el presente caso, ello no ha quedado probado, pese a que la denunciada tenía la responsabilidad y posibilidad de generar medios probatorios fehacientes que lo eximan de responsabilidad.
25. Al respecto, si bien el Spa refirió en el rubro "Acciones adoptadas por el proveedor" de la Hoja de Reclamación 48 que *"el cuero cabelludo está un poco rojo, es algo normal al respecto, aún le falta los procedimientos de laceado, su cabello, tenemos pruebas"*, cabe precisar que este proveedor no expresó su posición acerca de las afirmaciones deducidas en el curso del procedimiento, a pesar de haber sido válidamente notificado con los actuados del mismo mediante Resolución 4 del 5 de agosto de 2019, ni respaldó a través de algún medio probatorio la posición expresada en la Hoja de Reclamación 48.
26. En virtud de las consideraciones expuestas, el vocal que suscribe el presente voto estima que corresponde declarar fundada la denuncia interpuesta contra el Spa, por infracción del artículo 25° del Código, al haberse acreditado que dicho proveedor brindó a la interesada un servicio de alisado olaplex que importó un riesgo injustificado para su salud, el cual se vio reflejado en efectos adversos apreciados en su cuero cabelludo (lesiones) y cabello.
27. Respecto de la medida correctiva que corresponde ordenar en virtud de lo establecido en el artículo 114° y 115° del Código<sup>35</sup>, el vocal que suscribe el presente voto considera que corresponde ordenar que el Spa, en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles contado desde el día siguiente de notificada,

<sup>34</sup> **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 104°.- Responsabilidad administrativa del proveedor.**

El proveedor es administrativamente responsable por la falta de idoneidad o calidad, el riesgo injustificado o la omisión o defecto de información, o cualquier otra infracción a lo establecido en el presente Código y demás normas complementarias de protección al consumidor, sobre un producto o servicio determinado.

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

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

<sup>35</sup> **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 114°.- Medidas correctivas.**

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

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

(...)

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

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



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 0760-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0131-2019/CC2

reembolse a la denunciante el precio pagado por el servicio de alisado olaplex y los gastos incurridos en atención médica y medicamentos indicados para enfrentar los efectos adversos por el servicio no idóneo de la denunciada.

28. En relación con la sanción que debe imponerse al Spa, corresponde la imposición de una multa de 4 UIT, dada la gravedad de la conducta detectada por los efectos en la salud de la consumidora y en el mercado<sup>36</sup>.
29. Finalmente, debe condenarse al Spa al pago de las costas y los costos del procedimiento y ordenarse su inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi, por la conducta infractora del artículo 25° del Código detectada.



Firma Digital

Firmado digitalmente por ESPINOZA  
ESPINOZA Juan Alejandro FAU  
20133840533 soft  
Motivo: Soy el autor del documento  
Fecha: 19.06.2020 17:48:28 -05:00

**JUAN ALEJANDRO ESPINOZA ESPINOZA**

36

**LEY 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, se considere adecuado adoptar.

M-SPC-13/1B

26/26

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

Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú Telf: 224 7800 / Fax: 224 0348

E-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe