



**FACULTAD DE DERECHO**

**INFORME JURÍDICO SOBRE EXPEDIENTE N° 0363-  
2020/CC2-INDECOPI**



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

**LIMA – PERÚ**

**2024**

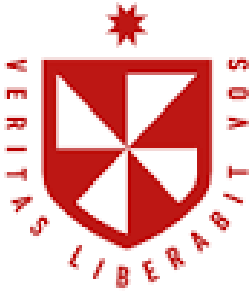


**CC BY-NC-ND**

**Reconocimiento – No comercial – Sin obra derivada**

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

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



**USMP**  
UNIVERSIDAD DE  
SAN MARTÍN DE PORRES

Facultad  
de Derecho

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

**Informe Jurídico sobre Expediente N° 0363-2020/CC2-INDECOPI**

**Materia** : PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

**Entidad** : INDECOPI

**Bachiller** : DEBORAH BRIGITH VASSALLO SALINAS

**Código** : 2016130410

**LIMA – PERÚ**

**2024**

El presente Informe Jurídico versa sobre un procedimiento administrativo sancionador en materia de protección al consumidor, en donde las partes involucradas son la señora J.Z.C.B., en calidad de denunciante y S.P.S.A., en calidad de denunciado.

La señora J.Z.C.B. formuló denuncia en contra de S.P.S.A., debido a una serie de afectaciones al principio de idoneidad, sustentadas en la acción de haberle imputado afirmaciones calumniosas a la denunciante y en el hecho de no haberle entregado el libro de reclamaciones a tiempo.

Esta denuncia fue contestada por S.P.S.A., desvirtuando los fundamentos señalados por la denunciante y solicitando se declare infundada en todos sus extremos, con la finalidad de disponer el archivo correspondiente.

Ante ello, la Comisión de Protección al Consumidor Nro. 02 – Sede Central emitió la Resolución Final Nro. 0412-2021/CC2 de fecha 11 de marzo de 2021, en donde declaró fundada la denuncia interpuesta por la señora J.Z.C.B., debido a la infracción de los artículos 18° y 19° de la Ley Nro. 29571 – Código de Protección y Defensa del Consumidor cometida por S.P.S.A., en la medida que el denunciado retuvo a la denunciante de manera injustificada, asegurando que sustrajo artículos de la tienda y maltratándola por ello.

Bajo esa línea, la Comisión de Protección al Consumidor Nro. 02 – Sede Central ordenó al denunciado que, en el plazo de quince (15) días hábiles contabilizados a partir del día siguiente de la notificación de la presente resolución, cumpliera con remitir a la denunciante una carta de disculpas por haberla retenido de manera injustificada, maltratándola y acusándola de haber hurtado productos de la tienda. Asimismo, como medida complementaria, la referida Comisión ordenó al denunciado que cumpliera con capacitar a su personal de seguridad y de control interno, sobre el cumplimiento de sus políticas y procedimientos internos implementados en atención a la medida correctiva.

Adicionalmente, la Comisión de Protección al Consumidor Nro. 02 – Sede Central impuso al denunciado una multa ascendente a 7,50 Unidades

Impositivas Tributarias (UIT) y le ordenó pagar en favor de la denunciante las costas del procedimiento administrativo sancionador, correspondiente a la suma total de S/ 36.00 (Treinta y seis con 00/100 nuevos soles).

Finalmente, S.P.S.A. formuló recurso de apelación en contra de la Resolución Final Nro. 0412-2021/CC2, tras lo cual el Tribunal de Defensa de la Competencia y de Propiedad Intelectual – Sala Especializada en Protección al Consumidor decidió confirmar en todos sus extremos dicha resolución.

NOMBRE DEL TRABAJO

**VASSALLO SALINAS.docx**

RECUENTO DE PALABRAS

**8426 Words**

RECUENTO DE PÁGINAS

**30 Pages**

FECHA DE ENTREGA

**Apr 5, 2024 8:52 AM GMT-5**

RECUENTO DE CARACTERES

**44864 Characters**

TAMAÑO DEL ARCHIVO

**68.1KB**

FECHA DEL INFORME

**Apr 5, 2024 8:54 AM GMT-5****● 17% de similitud general**

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

- 17% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 13% Base de datos de trabajos entregados
- 5% 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)



Mg. Augusto Renzo Espinoza Bonifaz  
Responsable Turnitin  
Pregrado - FADE

GRP/  
REB

## ÍNDICE

I. RELACIÓN DE LOS HECHOS PRINCIPALES EXPUESTOS POR LAS PARTES INTERVINIENTES EN EL PROCESO .....	5
II. IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS PRINCIPALES PROBLEMAS JURÍDICOS DEL EXPEDIENTE .....	17
III. POSICIÓN FUNDAMENTADA SOBRE LOS PROBLEMAS JURIDICOS IDENTIFICADOS.....	18
IV. POSICIÓN FUNDAMENTADA SOBRE LAS RESOLUCIONES EMITIDAS .....	26
V. CONCLUSIONES.....	29
VI. BIBLIOGRAFÍA.....	30

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

### **1.1 Denuncia**

El 10 de marzo de 2020, la señora J.Z.C.B. formuló denuncia contra S.P.S.A., por los siguientes fundamentos:

#### **Fundamentos de Hecho:**

- El 28 de febrero de 2020, la señora J.Z.C.B. se apersonó al supermercado en cuestión, con el propósito de comprar un par de artículos, escogiendo dos (2) productos (sets de ducha), los cuales pagó en caja rápida.
- Al momento de retirarse con la bolsa que contenía los productos adquiridos hacía unos instantes, el vigilante de la puerta interrumpió su salida de la tienda señalando la bolsa y preguntándole si había comprado algo en la misma tienda, a lo cual contestó afirmativamente.  
Sobre el particular, es necesario precisar que dicha bolsa contenía distintos artículos de carácter íntimo y personal, además de los adquiridos en tienda, motivo por el cual la denunciante prefirió no mostrar la bolsa al vigilante; pidiendo este último que la acompañe, a lo cual la señora J.Z.C.B. se negó.
- Frente a dicha situación, el vigilante pidió a la denunciante la boleta de compra de los productos adquiridos en tienda y en ese mismo instante apareció un segundo vigilante que, ubicándose al lado del primero y delante de la señora J.Z.C.B., restringió la salida de esta última.
- Este segundo vigilante precisó lo siguiente: “Colabore pues señora porque en las cámaras ya hemos visto todo...”. Frente a este agravo la señora J.Z.C.B. le exigió respeto y pidió no ser tratada como una delincuente.
- No obstante, este segundo vigilante reiteró lo mencionado y además agregó: “... en las cámaras se ve que usted ha metido prendas en su cartera”.
- Ante la gran mortificación e impotencia por ser sindicada como una delincuente, la denunciante increpó la reprochable actitud de ambos vigilantes y les indicó que no mostraría el contenido de su bolso, ni de su cartera, hasta no comprobar mediante los vídeos de las cámaras de seguridad el supuesto delito que se le imputaba.



- Sin embargo, ambos vigilantes se negaron a acceder a lo solicitado por la denunciante y sintiéndose humillada y difamada por el personal de vigilancia, solicitó se apersone el Gerente de la tienda.
- Transcurrido diez (10) minutos aproximadamente llegó una señora identificándose como Sub Gerente de dicha tienda e informó que el gerente no se encontraba en el establecimiento.
- La denunciante optó por contarle todo lo anteriormente detallado a la Sub Gerente y accedió a mostrarle los objetos que se encontraban en su bolsa: ropa íntima, zapatillas, toalla mojada, uniforme de profesión, entre otras prendas de uso personal. Prendas que la acompañaban, debido a que salía de un gimnasio ubicado dentro del mismo centro comercial del establecimiento en cuestión, mostrándole, además, el comprobante de pago por los dos (2) productos adquiridos (sets de ducha).
- Así pues, la señora J.Z.C.B. solicitó el Libro de Reclamaciones del establecimiento interponiendo el reclamo Nro. SPSA – PV 048.

Dicha denuncia se sustenta en la Ley Nro. 29571 y ofrece como medio probatorio: la copia de la Hoja de Reclamación Nro. SPSA – PV 048 y el comprobante de pago materializado en la Boleta de Venta de Electrónica BA52-10381121.

## **1.2 Inicio del procedimiento**

El 1 de setiembre de 2020, la Comisión de Protección al Consumidor Nro. 02 – Sede Central emitió la Resolución Nro. 1, a través de la cual admitió a trámite la denuncia formulada por la señora J.Z.C.B. en contra de S.P.S.A. por presunta infracción de los artículos 18° y 19° de la Ley Nro. 29571; requiriendo, además, que el denunciado cumpliera con lo siguiente:

- Presentar documentos que acrediten su inscripción en los Registros Públicos o la declaración jurada que indique que cuenta con dicha inscripción.
- Presentar las facultades de representación de su representante legal en el presente procedimiento la declaración jurada que indique que cuenta con dichas facultades y las mismas se encuentran vigentes.
- Señalar número de RUC.

- Fijar domicilio procesal para el procedimiento.

Asimismo, mediante Resolución Nro. 02, la Comisión resolvió tener por apersonado a S.P.S.A y le brindó dos (2) días hábiles, contados a partir de la notificación para que pudiera presentar sus descargos pertinentes.

### **1.3 Contestación de la denuncia**

El 19 de octubre de 2020, S.P.S.A. contestó la denuncia solicitando se declare infundada en todos sus extremos y requiriendo el archivo correspondiente de la misma, en razón a los siguientes fundamentos:

#### **Fundamentos de hecho:**

- Inicialmente S.P.S.A. precisó que la empresa encargada de brindar el servicio de seguridad en el establecimiento en cuestión es la empresa I.P.S.A.C., la misma que mantiene sus protocolos de seguridad, siendo que dentro de los parámetros de seguridad ofrecidos por dicha empresa, se encuentra la responsabilidad en la verificación y control de las compras y/o salida de productos de su local. Este procedimiento se basa en solicitar el comprobante de pago a las personas que se retiran de su establecimiento portando bolsas o retirando productos del mismo y revisar si lo consignado en dicho documento coincide con los productos que se encuentran siendo retirados del local.
- Ahora bien, respecto a las supuestas expresiones vertidas por los vigilantes, S.P.S.A. sostuvo que la denunciante presentó como único medio probatorio el reclamo interpuesto en el libro de reclamaciones, lo que configura una declaración de parte que no se sustenta en ninguna evidencia adicional, siendo que incluso la firma de dicha hoja por personal de tienda no simboliza la confirmación de lo plasmado en la misma.
- Asimismo, S.P.S.A. señaló que la denunciante habría referido que un transeúnte dijo “llévatela por ratera” y no que personal de seguridad hubiera mencionado ello, siendo que incluso ello no se encuentra debidamente probado.
- Sobre el particular, el denunciado precisó que en el establecimiento comercial únicamente habría existido la revisión del comprobante de pago

con los productos que se pretendían sacar de tienda, hecho que habría generado la insatisfacción de la denunciante, quien habría solicitado la presencia del gerente de la tienda.

- En ese sentido, y de acuerdo a los Lineamientos de la Comisión de Protección al Consumidor aprobados mediante Resolución Nro. 001-2006-LIN-CPC/INDECOPI, S.P.S.A. señaló que acreditar la existencia de un defecto en el servicio le corresponde al consumidor, lo que, para efectos del presente caso, no se había dado.
- De esta manera, la Comisión debía valorar que las imputaciones sobre los hechos objeto de denuncia se encontraban sustentados en declaraciones de parte que no probaban la existencia de los mismos, en tanto la señora J.Z.C.B. no había sido sometida a ninguna detención, ni mucho menos había sido conducida a un lugar apartado.
- Por otro lado, respecto a la afirmación expuesta por la señora J.Z.C.B. en donde señaló que supuestamente el personal de seguridad se había negado a mostrarle las imágenes de vigilancia y llamar a la policía, el denunciando informó a la Administración que no se encontró ninguna evidencia de alguna solicitud de videos de seguridad relacionados al presente caso o algún reclamo sobre alguna negativa injustificada; asimismo, S.P.S.A. manifestó que la denunciante no había acreditado la realización de dichos requerimientos o que los mismos se hubieran dado por solicitud de la entidad policial o algún otra entidad de la Administración Pública.
- Finalmente, el denunciado precisó a la Administración la imposibilidad de remitir las referidas imágenes, en tanto no contaban con las mismas y dado que no se habían encontrado solicitudes de las imágenes de seguridad.

Dicha contestación de la denuncia ofrece como medio probatorio: la copia del Informe #07 de fecha 22 de setiembre de 2020, emitido por el Coordinador de la empresa I.P.S.A.C.

#### **1.4 Resolución de Primera Instancia**

Con fecha 11 de marzo de 2021, la Comisión de Protección al Consumidor Nro. 02 – Sede Central emitió la Resolución Final Nro. 0412-2021/CC2, a través de la cual resolvió:

- (i) Declarar fundada la denuncia interpuesta por la señora J.Z.C.B. contra S.P.S.A., por infracción de los artículos 18° y 19° de la Ley Nro. 29571 – Código de Protección y Defensa del Consumidor, en la medida que el proveedor denunciado retuvo a la denunciante de manera injustificada, asegurando que sustrajo artículos de la tienda y la maltrató.
- (ii) Ordenar al denunciado que, en el plazo de quince (15) días hábiles contabilizados a partir del día siguiente de la notificación de la presente resolución, cumpla con remitir a la denunciante una carta de disculpas por haberla retenido de manera injustificada, maltratándola y acusándola de haber hurtado productos de la tienda. Así también, como medida complementaria, cumpla con capacitar a su personal de seguridad y de control interno sobre el cumplimiento de sus políticas y procedimientos internos implementados en atención a la medida correctiva.
- (iii) Imponer una multa ascendente a 7,50 Unidades Impositivas Tributarias (UIT). Así también, pagar a la denunciante las costas del procedimiento que a la fecha ascienden a la suma de S/ 36.00 (Treinta y seis con 00/100 nuevos soles).

**Motivación de la decisión contenida en la Resolución Final Nro. 0412-2021/CC2:**

Para efectos del presente caso, es preciso señalar que la discusión no recae en la potestad que posee el proveedor de contar con diversos procedimientos de seguridad ante la detección de los incidentes irregulares como el hurto o robo de mercadería, sino más bien, recae en la afectación indebida e injustificada a los derechos de los consumidores ocasionada frente a la forma de ejecución de dichos procedimientos.

Ahora bien, de los medios probatorios ofrecidos, se advierte que el 28 de febrero de 2020, la señora J.Z.C.B. efectuó compras en el establecimiento comercial y que, además, en esa misma fecha interpuso también un reclamo en el Libro de

Reclamaciones del denunciado alegando hostigamiento por parte del personal de seguridad, quienes la habrían acusado de haber hurtado determinados productos.

Por lo que, partiendo de este último hecho señalado se tiene que, si bien la hoja de reclamación presentada por la señora J.Z.C.B. no constituye un medio probatorio que acredite los hechos alegados, lo cierto es que este reclamo genera indicios respecto a la concurrencia de las afectaciones generadas, debido a que su interposición se dio el mismo día de los hechos cuestionados.

De esta manera, la Administración cuenta con indicios respecto a que el 28 de febrero de 2020, la denunciante acudió al supermercado en cuestión siendo partícipe de una situación contraria a sus expectativas al momento de su salida; hecho que motivó a esta última a interponer un reclamo tras lo sucedido. Por lo que, en atención a lo ocurrido, y con el propósito de demostrar las condiciones en que la denunciante se retiró de su local, concierne al denunciado la presentación de medios probatorios, tales como los vídeos de cámaras de seguridad, que le permitan desvirtuar los sucesos y acusaciones señaladas por su contraparte.

En ese sentido, a efectos de contar con mayores elementos de juicio, mediante Resolución Nro. 01 de fecha 1 de setiembre de 2020, la Secretaría Técnica de la Comisión requirió a S.P.S.A. las grabaciones de vídeo correspondientes al 28 de febrero de 2020, las cuales no fueron remitidas por el denunciante, debido a que dicho proveedor indicó en su momento que no contaba con la información requerida, ni mucho menos con una solicitud en la fecha de ocurrencia de los hechos; motivo por el cual, el denunciado presentó únicamente un Informe de Seguridad de fecha 22 de setiembre de 2020, emitido por el Coordinador de la empresa I.P.S.A.C., sin ningún otro medio probatorio adicional que acompañara a este último, el cual fue tomado por la Secretaría Técnica de la Comisión como una declaración de parte.

Bajo ese contexto, de lo señalado respecto de la hoja de reclamación y del Informe de Seguridad, se evidencia que el denunciado tomó conocimiento del

reclamo interpuesto por la denunciante el mismo día en que ocurrieron los hechos materia de denuncia, por lo que pudo conservar las grabaciones de las cámaras de vigilancia a fin de desvirtuar los hechos que son materia de denuncia; situación que, según lo manifestado por S.P.S.A., no ocurrió.

En esa línea, S.P.S.A. no presentó medios probatorios adicionales que permitieran corroborar que su personal de seguridad se limitó a solicitar a la denunciante el comprobante de pago, ni que esta se hubiera incomodado por dicha situación, pese a que se encontraba en mejor posición para presentar dichos medios probatorios.

Por lo que, como medida reparadora, se ordenó a S.P.S.A. que en el plazo de quince (15) días cumpliera con remitir a la parte denunciante una carta de disculpas por haberla retenido y maltratado de manera injustificada, acusándola de haber hurtado productos de su establecimiento.

Así, respecto de la sanción impuesta y el perjuicio ocasionado al consumidor, podemos señalar que en el caso en concreto la denunciante sufrió un perjuicio directo a su dignidad, lo que le generó incomodidad y humillación, ya que las acusaciones de sustraer productos sin pruebas pusieron en cuestión su honor y reputación.

Finalmente, puesto que la probabilidad de detección para efectos del presente caso es baja, corresponde indicar que la acreditación de la infracción cometida es de difícil probanza para la denunciante, debido a que la situación en la que se vio involucrada así lo determinó. No obstante, dada la reincidencia del denunciado comprobada con su participación en otro procedimiento de características similares, la cual constituye una circunstancia agravante cuando el proveedor denunciado reincide en la conducta, la Comisión de Protección al Consumidor Nro. 02 – Sede Central optó por aumentar en un 50% la sanción.

## **1.5 Recurso de Apelación**

El 13 de abril de 2021, S.P.S.A interpuso recurso de apelación contra la Resolución 0412-2021/CC2 de fecha 11 de marzo de 2021, en razón a los siguientes argumentos:

- La denunciante no presentó medio probatorio alguno que respaldara sus declaraciones, siendo que el reclamo interpuesto por esta no era suficiente para generar convicción a la autoridad administrativa de la veracidad de los hechos.
- Si bien la Comisión consideró el reclamo como una prueba indiciaria, dicho medio probatorio no era suficiente para acreditar la denuncia, pues la prueba indiciaria implicaba que debía valorarse una pluralidad de indicios y no la sola existencia de un único documento, el cual no generaba convicción.
- La empresa encargada de brindar el servicio de seguridad era I.P.S.A.C., la misma que mantenía sus protocolos de seguridad, siendo que dentro de los parámetros de seguridad ofrecidos por dicha empresa se encontraba la responsabilidad en la verificación y control de las compras y/o salidas de productos, lo que no configuraba una infracción a las normas contempladas en el Código.
- Los videos de las cámaras de seguridad de su establecimiento no eran relevantes para efectos del presente caso, puesto que en los mismos no se podía escuchar el intercambio de palabras que pudieron haber tenido la denunciante y el personal de seguridad.
- No se encontró alguna solicitud de vídeos de seguridad relacionada al presente caso o algún reclamo sobre alguna negativa injustificada de entregar tales medios probatorios.
- Lo ocurrido debía considerarse como una infracción leve en tanto no existió un daño real demostrado.
- La probabilidad de detección era alta, pues la propia consumidora era quien podía probar fácilmente situaciones de supuestas retenciones mediante fotos, vídeos y audios.
- Respecto a la reincidencia alegada por la Comisión, el expediente al que se hizo referencia involucraba a un local ubicado en un distrito diferente al del establecimiento en cuestión.

## **1.6 Resolución de Segunda Instancia**

El Tribunal de Defensa de la Competencia y de Propiedad Intelectual – Sala Especializada en Protección al Consumidor, emitió la Resolución Nro. 2009-2021/SPC-INDECOPI de fecha 13 de setiembre de 2021, resolviendo lo siguiente:

- (i) Confirmar la Resolución Nro. 0412-2021/CC2, del 11 de marzo de 2021, emitida por la Comisión, en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta por la señora J.Z.C.B. contra S.P.S.A., por infracción de los artículos 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haberse acreditado que, el 28 de febrero de 2020, el denunciado realizó una intervención a la consumidora acusándola de haber sustraído artículos de la tienda, sin ninguna causa objetiva que justificara ello.
- (ii) Confirmar la Resolución Nro. 0412-2021/CC2, en el extremo que sancionó a S.P.S.A., con una multa de 7,50 Unidades Impositivas Tributarias, por infracción de los artículos 18° y 19° de Código de Protección y Defensa del Consumidor.
- (iii) Confirmar en los demás extremos la resolución de primera instancia.

### **Motivación de la decisión contenida en la Resolución Nro. 2009-2021/SPC-INDECOPI:**

La Sala consideró necesario precisar que, bajo el principio de verdad material, la autoridad administrativa debe tomar en cuenta aquellos alegatos y medios probatorios que le generen un nivel de convicción. En el caso del procedimiento por infracción a las normas de protección al consumidor, la importancia de las pruebas indiciarias se acrecienta del mismo modo que la valoración conjunta de las mismas por parte del juzgador, ya que generan certeza respecto de las condiciones efectivas del producto o servicio sujeto a investigación.

En ese sentido, dado que el argumento vertido por S.P.S.A. consiste en que la denunciante no había cumplido con acreditar el hecho cuestionado en el presente procedimiento, corresponde señalar que, contrario a lo sostenido por el denunciado, el solo reclamo del 28 de febrero de 2020 dejó constancia del



incidente ocurrido en el mismo. Por ello, si bien de modo general el contenido de algún reclamo presentado no constituye un indicio suficiente que evidencie un hecho infractor, lo cierto es que, en el caso materia de análisis sí resulta trascendente en virtud de la dificultad probatoria de la denunciante y la posibilidad del denunciado de generar medios probatorios que desvirtúen lo señalado por el consumidor y conduzcan a la eximición de responsabilidad del mismo.

Además, debe tomarse en cuenta que la denunciante interpuso su reclamo de manera inmediata a la ocurrencia del hecho controvertido, por lo que, en la misma línea que la decisión del Órgano resolutorio de primera instancia, el Colegiado consideró relevante mencionar que el denunciado, a efectos de demostrar las condiciones en que la denunciante se retiró de su local, pudo conservar y presentar los medios probatorios necesarios, tales como los vídeos de cámaras de seguridad, que le permitieran desvirtuar lo señalado por esta.

Ahora bien, respecto a la no posesión de los vídeos y la no audición en los mismos alegado por S.P.S.A., el Colegiado consideró pertinente la presentación de los mismos, ya que podían corroborar la posición del denunciado, en tanto podían aportar elementos de juicio a partir de, por ejemplo, el lenguaje corporal sobre la forma en que se produjo el contacto del personal de seguridad con la denunciante.

De igual manera, respecto a la exposición del denunciado de no haber encontrado solicitud alguna de los videos de seguridad relacionados al presente caso o algún reclamo sobre alguna negativa injustificada de entregar tales medios probatorios por parte de la denunciante, el Colegiado señaló que no era necesario que la señora J.Z.C.B. requiriera tales elementos de prueba para que el denunciado resguardara los mismos, ya que eran fundamentales para verificar si existió o no intervención indebida y así poder demostrar las condiciones en que la denunciante se retiró de su local, desvirtuando lo consignado en la hoja de reclamación.

De hecho, con la hoja de reclamación se evidencia que el denunciado tomó conocimiento del reclamo interpuesto por la denunciante el mismo día en que ocurrieron los hechos materia de denuncia, por lo que S.P.S.A. pudo conservar las grabaciones de las cámaras de vigilancia, a fin de desacreditar los hechos materia de denuncia. Situación que, de acuerdo a lo reiterado por el denunciado, no ocurrió.

Finalmente, debe tenerse en cuenta que, la sola actuación de los proveedores de revisar las pertenencias, productos adquiridos o comprobantes de pago de sus consumidores, ante la existencia de algún indicio o conducta que pueda evidenciar objetivamente algún tipo de sustracción, no resulta ser –por sí misma– una conducta reprochable susceptible de sanción. Sin embargo, sí lo sería, el someter a los consumidores a intervenciones injustificadas y prolongadas, cuando no se cuenten con medios probatorios que justifiquen dicho proceder y afecten su tranquilidad o vulneren su dignidad mediante, por ejemplo, acusaciones infundadas de sustracción de productos.

En virtud de lo señalado, se verifica que el denunciado no acreditó la existencia de una causa objetiva que justificara la intervención efectuada a la señora J.Z.C.B., que permitiera exonerarlo de responsabilidad, por lo que los argumentos del recurso de apelación del denunciado quedaron desvirtuados en razón de la conducta analizada.

Con todo ello, cabe precisar que la multa como sanción administrativa persigue una finalidad pública por parte del Estado, la cual radica en desincentivar conductas ilícitas. Por ello es que, la propia Administración Pública es la encargada de establecer la procedencia y naturaleza de la sanción a imponer, así como la cuantía correspondiente, de modo tal que cumpla con los fines públicos antes citados.

Por ende, concentrándonos en el caso en concreto, la Comisión, respetando el marco normativo establecido, se encontraba perfectamente facultada para elegir la forma de graduar la sanción que resultara más óptima, sin contar, además,

que los pronunciamientos emitidos por la autoridad administrativa con potestad sancionadora comprenden un inevitable contenido y naturaleza discrecional.

No obstante, la Sala no coincidió con la Comisión en considerar la probabilidad de detección como baja, en la medida que, la conducta infractora acreditada en el presente caso, en sí misma, era fácilmente identificable, ocurriendo ello a través de la intervención injustificada realizada en el establecimiento del denunciado por presuntamente haber sustraído artículos de la tienda, por lo que la consumidora contó con los incentivos suficientes para poner en conocimiento la conducta infractora a la autoridad administrativa.

Sin perjuicio de ello, al margen que la autoridad administrativa no haya sancionado a la empresa por un hecho similar ocurrido en un establecimiento situado en un distrito distinto a donde se intervino a la denunciante, se trata de la misma empresa denunciada, debiendo analizarse la reincidencia en función del administrado y no de sus establecimientos, pues la potestad sancionadora se ejerce sobre el administrado y no atendiendo a la forma en que se organiza para desarrollar su actividad económica en el mercado.

En ese sentido, por la existencia de una circunstancia agravante en el caso que nos ocupa y el efecto disuasivo que debe cumplir la sanción, resulta ciertamente razonable que la Comisión haya considerado un incremento de la multa de un 50%. No obstante, aun cuando se ha variado la probabilidad de detección de la conducta infractora, corresponde resaltar que la naturaleza del perjuicio causado por la conducta infractora y la finalidad de desincentivar la sanción, justifican suficientemente el monto de la multa base impuesta por la Comisión al denunciado. De esta manera, contrariamente a lo indicado por el denunciado, sí se verificó la existencia de un daño ocasionado a la señora J.Z.C.B., en calidad de consumidora.

En este punto, resulta pertinente resaltar que la Sala (en anteriores pronunciamientos) ha confirmado multas de 5 Unidades Impositivas Tributarias (UIT) sin que se haya considerado la existencia de circunstancias agravantes,

por lo que, considerando la reincidencia verificada por parte de S.P.S.A., la cuantía de la multa impuesta por la primera instancia debía mantenerse.

De este modo, a juicio del Colegiado, correspondió confirmar modificando fundamentos, la resolución apelada en el extremo que sancionó al denunciado con una multa de 7,50 UIT, por infracción de los artículos 18° y 19° del Código.

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

### **2.1 ¿La exoneración de responsabilidad no ha sido comprobada por parte del proveedor?**

El consumidor tiene la obligación de probar la denuncia que interpone, en ese sentido, no hay posibilidad que se alegue un hecho sin la constatación mínima que respalde lo expresado; no obstante, esto genera que haya una reversión en la carga de la prueba en base a la asimetría en la que se encuentran las partes para probar los hechos materia de controversia.

De esta manera, es el proveedor quien debe demostrar que su servicio ha sido recibido por el consumidor conforme a las expectativas que haya generado en su público al momento de ofrecerlo y lo mencionado no solamente se reduce al bien que se ofrece; sino también, al servicio que se realiza en favor del comprador.

El deber de probar que no ha habido afectación es una obligación que se le impone al proveedor del servicio producto de las circunstancias y facilidades que tiene este para demostrar los hechos que alega; sin embargo, el requerimiento de información no se basa únicamente en la buena voluntad de la parte, sino que puede ser requerida por la Administración.

En el siguiente tópico se realizará un análisis profundo sobre la figura de la idoneidad, así también sobre el deber de probanza y la reversión en relación a la asimetría que se ha ido desarrollando, las conclusiones nos permitirán arribar

al punto en donde podamos considerar si hubo responsabilidad de la empresa proveedora.

## **2.2 ¿Se ha producido afectación al principio de idoneidad por falta de información veraz?**

Sobre este punto debemos señalar que la idoneidad es un valor relevante para el consumidor, puesto que el bien o servicio ofrecido debe ser el adecuado. Dicho de otra manera, el bien o servicio ofrecido por el proveedor debe guardar estrecha relación con la información proporcionada al momento de la acción de compra o adquisición, ya que de esa forma se espera el cumplimiento de idoneidad por parte del proveedor.

La regulación de lo señalado se encuentra estipulada en los artículos 18° y 19° de la norma del consumidor, dicha protección forma parte de los derechos que el consumidor tiene de manera legal; más, sin embargo, cabe señalar que el principio de idoneidad va de la mano con otros principios, tales como el principio de transparencia, es decir, el derecho de acceder y recibir información veraz.

En ese sentido, cuando se ofrece un servicio consistente en la adquisición bienes, este debe realizarse acorde y coherente con lo señalado por el proveedor, ya que cualquier atención que falle al principio manifestado, termina afectando de manera directa el servicio prestado; en este aspecto, la información debe ser acorde a lo que se ha ido precisando.

Bajo esa línea, en el siguiente tópico se hará la revisión del siguiente problema jurídico, en el cual se establece afectaciones en el principio de idoneidad respecto al servicio brindado y la carga de medios probatorios que han presentado las partes para acreditar y desacreditar lo señalado en la denuncia, por lo que se hará una evaluación dogmática y jurisprudencial respecto al caso.

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

### **3.1 ¿La exoneración de responsabilidad no ha sido comprobada por parte del proveedor?**

Debemos entablar que el consumidor se beneficia con las propiedades del servicio o bien que es ofrecido en el mercado por el proveedor; sin embargo, parte de este servicio guarda relación con el trato ofrecido al cliente y la seguridad de que este será cien por ciento eficaz, lo que significa que, cualquier afectación dirigida al consumidor, puede desencadenar un maltrato o destrato en el servicio.

En el mercado existen diversas maneras de ofrecer el bien y/o servicio al consumidor, por lo que si una persona siente que este se ha adquirido o prestado de manera defectuosa, puede hacerlo constar mediante un reclamo y/o queja, el cual conforma su derecho como consumidor.

En esa línea, la responsabilidad del ofertante por la carencia de idoneidad la ha precisado Aldana Ramos (2016) expresando que:

Si la marca o leyenda exhibidas no son auténticas, el proveedor responde. Si no existe conformidad entre la publicidad comercial y el producto o servicio, el proveedor responde. Si existe un defecto en el contenido y la vida útil indicados en el envase del producto, el proveedor responde. De esta manera el artículo 19 permite entender qué significa la garantía (si la idoneidad y calidad del producto falla, el proveedor responde), tanto así que en el siguiente artículo de la norma se detallan los tipos de garantías. En términos latos, el proveedor responde reparando, reponiendo o devolviendo el dinero pagado, pero la “respuesta” del proveedor no se agota en estas opciones. (pág. 15)

En ese sentido, podemos mencionar que el principio de idoneidad genera una responsabilidad de probanza en el proveedor, ya que este deberá demostrar que no han sucedido las alegaciones expresadas por el consumidor, recayendo en el primero la carga de la prueba. De dicho modo, este sistema es propio de una presunción relativa de veracidad sobre lo que el consumidor denuncia.

Se tiene que manifestar lo conceptualizado por Espinoza (2012) cuando realiza apuntes sobre la exoneración de la responsabilidad.

La nueva coordinada legislativa establece correctamente la presunción de responsabilidad del proveedor, la cual será disuelta si se acreditan supuestos de ruptura del nexo causal o (como prefiere autorizada doctrina francesa) 'causa extraña o ajena', definida como 'un suceso, que la persona a la cual la responsabilidad por daños le es imputada, trata de imponer para demostrar que el hecho por el cual ha sido demandada no es la sola causa o ni siquiera, la causa principal del perjuicio invocado. La finalidad perseguida es, entonces, de obtener una exoneración o atenuación de la responsabilidad. (pág. 225)

Dentro del procedimiento administrativo ya encontramos el deber del proveedor de probar que ciertamente no ha sucedido lo denunciado por el consumidor, puesto que este deber se basa en la asimetría existente entre las facultades y posibilidades que tienen ambos de comprobar lo alegado; siendo el proveedor, el sujeto con mayor facilidad de esclarecer la controversia mediante la presentación de medios probatorios a manera de descargo.

Por ello, es conveniente manifestar que la Administración debe solicitar la información que considere conveniente cuando exista un vacío en la probanza evidenciada por parte del denunciado, sabiendo que hay una asimetría en la posibilidad de probar que pone en desventaja al consumidor; por lo que, en base a lo que especificamos, la Administración debe requerir la información al proveedor.

Bajo este punto, es pertinente señalar que la Administración deberá requerir mayor información a quien tiene la posibilidad de entregarla de manera desarrollada y completa, la cual casi siempre será el proveedor. Sobre ello, Morello (1991) expresa que "(la carga de la prueba debe tenerla) aquella parte que se encuentra en mejores condiciones de suministrar la prueba, y no necesariamente quien alegue el hecho que debe ser probado" (pág. 58)

En síntesis, el cliente manifiesta su incomodidad respecto al servicio brindado por el proveedor y como hemos venido señalando, le traslada la carga de la prueba al proveedor respecto a los hechos denunciados. De modo tal que, la Administración puede requerir la información que resulte necesaria, encontrándose el proveedor obligado a presentar las pruebas que permitan esclarecer los hechos.

En relación a lo expresado, la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de La Libertad arguye que:

De este modo, corresponderá al consumidor demostrar la existencia de un defecto en el producto o servicio adquirido, luego de ello, el proveedor deberá acreditar que dicho defecto no le es imputable; por lo que, el supuesto de responsabilidad en la actuación del proveedor le impone a este la carga procesal de acreditar que no es responsable por la falta de idoneidad del bien o servicio colocado en el mercado, debido a la existencia de hechos ajenos que lo eximen de responsabilidad.<sup>1</sup>

Sobre esa línea, la jurisprudencia ha establecido conceptualizaciones sobre la carga de la prueba sin hacer hincapié en el nivel de intensidad de la probanza. De esta manera, la Comisión establece que:

Al respecto, conforme lo señalado por la Sala Especializada en Protección al Consumidor, la atribución de responsabilidad objetiva en la actuación del proveedor debe analizarse conforme a la norma que regula la carga de la prueba; la misma que establece que quien alega un hecho debe probarlo, siendo en este caso de la siguiente manera:

(i) Acreditación del defecto: corresponde al consumidor acreditar la existencia de un defecto en el bien o servicio; e, (ii) Imputación del defecto: acreditado el defecto, corresponderá al proveedor acreditar que el defecto no le es imputable (inversión de la carga de la prueba),

---

<sup>1</sup> Comisión de la Oficina Regional de Indecopi de La Libertad. Resolución Final Nro. 987-2021/INDECOPI-LAL. Fundamento 18. Publicado el 16 de diciembre de 2021



porque no es un defecto incorporado al servicio como consecuencia de las actividades involucradas en poner el producto o el servicio al alcance del consumidor, porque actuó cumpliendo con las normas debidas o porque la falta de idoneidad se debió a la existencia de hechos ajenos no imputables a éste; como son el caso fortuito, fuerza mayor, hecho de terceros o por la negligencia del propio consumidor.<sup>2</sup>

En esta línea de ideas desarrolladas por la dogmática y jurisprudencia, podemos analizar el caso en concreto manifestando que la denunciante ha señalado un maltrato por parte de los vigilantes del supermercado y, el denunciado manifiesta que no forman parte de staff de empleados; sin embargo, ellos son los que realizan la vigilancia dentro del lugar, por lo que responden por el servicio.

Es así que, la denunciante presenta como parte de sus medios probatorios la hoja de reclamación y el comprobante de pago, en donde acredita la compra realizada dentro del supermercado, dejando constancia que estuvo presente el día señalado y que, en razón a dicha asistencia, tuvo una incomodidad dentro del establecimiento, lo cual motivó la presentación de hoja de reclamación luego de sucedida la discusión con los agentes de seguridad y la sub gerente del lugar.

De ahí es que, la Administración solicitó mayor información a la empresa denunciada, aduciendo que en un nivel de asimetría en relación a la probanza, este se encontraba en la posibilidad de demostrar que no hubo maltrato contra la consumidora. Requerimiento que no fue atendido por el denunciado, toda vez que los vídeos grabados por las cámaras de seguridad nunca fueron remitidos.

Por el contrario, el denunciado presentó un informe emitido por el Coordinador de I.P.S.A.C. (empresa responsable de la seguridad del establecimiento denunciado), el cual carece de todo tipo de corroboración, ya que no existe medio probatorio que permita acreditar como verdadero lo señalado por este último. Por lo que, bajo la premisa de lo anteriormente expuesto, corresponde

---

<sup>2</sup> Comisión de la Oficina Regional de Indecopi de Cusco. Expediente Nro. 013-2019/CPC. Fundamento 22. Emitido el 22 de noviembre de 2019.

remarcar que el deber de probanza se incrementaba en el proveedor cuando el consumidor alegaba y acreditaba el hecho.

En conclusión, podemos determinar que la no presentación de los vídeos grabados por las cámaras de seguridad, permiten demostrar que el proveedor no encontró manera de acreditar la no afectación a los derechos de la denunciante, toda vez que la presentación de estos medios de prueba habrían sido de utilidad para la resolución del conflicto y la intención de cooperar con la averiguación de la verdad.

### **3.2 ¿Se ha producido afectación al principio de idoneidad por falta de información veraz?**

Previamente al desarrollo de la idea, debemos mencionar que el servicio brindado por los establecimientos de características similares al del denunciado abarca no solamente la compra y venta de los productos contenidos dentro de un establecimiento comercial; este servicio abarca también el trato brindado al consumidor durante su permanencia en el dicho lugar, con lo cual es necesario tener en cuenta que el servicio no deja de brindarse hasta que el sujeto se marche del mismo.

En ese sentido, la difusión de la información efectuada por el proveedor, debe abarcar, tanto la forma en cómo debe comportarse el consumidor dentro del establecimiento y la manera en que debe exponer sus productos adquiridos en el centro comercial, así como los mecanismos de seguridad empleados por el personal a cargo para verificar y evitar la comisión de hurtos de productos.

En términos generales, la información proporcionada al consumidor debe ser clara y detallada, debiéndose advertir al consumidor cuál es el procedimiento adecuado para registrar y/o abordar su ingreso y salida del establecimiento; de lo contrario, no se podría determinar un orden adecuado en la revisión de los productos adquiridos. No obstante, es necesario hacer énfasis en la obligación del proveedor de manifestar el mecanismo que se utiliza.

En ese punto Villegas (2017) identifica el vínculo y la relación de interdependencia entre el deber de idoneidad con lo que se precisa cuando nos referimos a la información, ya que gracias a este último punto, se podrá determinar si el bien o servicio elegido era idóneo o adecuado conforme a las expectativas del consumidor, o, por el contrario, no cumple con lo esperado por el comprador. En definitiva, se puede considerar que son dos aspectos relacionados entre sí. (Villegas, 2017)

En base a lo que menciona la Comisión de la Oficina Regional de Indecopi de La Libertad, se refiere que:

De este modo, corresponderá al consumidor demostrar la existencia de un defecto en el producto o servicio adquirido, luego de ello, el proveedor deberá acreditar que dicho defecto no le es imputable; por lo que, el supuesto de responsabilidad en la actuación del proveedor le impone a este la carga procesal de acreditar que no es responsable por la falta de idoneidad del bien o servicio colocado en el mercado, debido a la existencia de hechos ajenos que lo eximen de responsabilidad.<sup>3</sup>

En esa misma línea, debemos referir lo que añade Durand (2007) que, bajo el reconocimiento, tutela y protección jurídica del consumidor, manifestándolo como derecho que corresponde a todos los ciudadanos y ciudadanas, las máximas autoridades han puntualizado la importancia y necesidad de asegurar el ejercicio de los derechos: i) seguridad, ii) ser escuchado, iii) ser informado y iv) elegir libremente. (Durand, 2007).

Por último, es necesario establecer que la Comisión ha referido lo dirigido a los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en lo cual se ha precisado que:

El artículo 18 del Código establece que la idoneidad es la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe. Por su

---

<sup>3</sup> Comisión de la Oficina Regional de Indecopi de La Libertad. Resolución Final Nro. 987-2021/INDECOPI-LAL. Fundamento 18. Publicado el 16 de diciembre de 2021

parte, el artículo 19 del Código establece que los proveedores son responsables por la calidad e idoneidad de los productos y servicios que ofrecen en el mercado. En aplicación de esta norma, los proveedores tienen el deber de entregar los productos y prestar los servicios al consumidor en las condiciones informadas o previsibles, atendiendo a la naturaleza de estos, la regulación que sobre el particular se haya establecido y, en general, a la información brindada por el proveedor o puesta a disposición.<sup>4</sup>

La idoneidad en el servicio se relaciona directamente con la información brindada por la persona jurídica (supermercado) en donde le debe referenciar al sujeto comprador cuál es el tipo de mecanismo que se realiza para verificar la seguridad y la compra de bienes de manera adecuada, ya que, de lo contrario, se estaría afectando el principio de idoneidad.

Sobre ese aspecto y refiriéndonos al caso en concreto, debemos agregar que según lo apuntado en autos, el personal de seguridad le precisó a la denunciante el deber de registrar su bolso, efectuando un aviso respectivo sobre el mecanismo de aseguramiento que debía realizar. Aviso que se vio opacado frente a la negativa de la señora y la posterior incriminación por parte de dicho personal.

Bajo este orden de ideas, la idoneidad comienza a desdibujarse, ya que si bien existe una evaluación del servicio y una precisión de la información respecto a cómo debe desarrollarse el mecanismo de seguridad, existe también un maltrato hacia la denunciante, debido a la incriminación efectuada de la cual no se presentó prueba alguna. Lo que finalmente nos permite aducir que la información brindada por el proveedor fue transmitida y/o ejecutada de manera errónea o inadecuada, según el hecho que se señala.

Asimismo, el desdibujo de la idoneidad continúa con la incriminación realizada por motivos de un supuesto hurto de determinados productos, ya que los mismos (productos) no fueron precisados y/o señalados por el personal de seguridad en

---

<sup>4</sup> Comisión de Protección al Consumidor Nro. 02 – Sede Central. Expediente Nro. 698-2022/CC2. Fundamentos 25 y 26. Emitida el 27 de octubre de 2022.

imágenes que evidenciaran dicha actividad delincencial dentro del establecimiento, pasando por alto medios de prueba que pudieran asegurar ello y omitiendo, a su vez, la asistencia y comunicación con el personal a cargo de dicho establecimiento en el momento que la denunciante así lo solicitó.

De esta manera, y a manera de conclusión, podríamos determinar que hay un daño evidente respecto a la información vertida y la falta de medios probatorios que ha presentado el denunciado para acreditar el hurto de los bienes, por lo que se puede determinar que hay una información falsa desplegada al consumidor en relación a la totalidad del servicio hecho.

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

##### **4.1 Sobre la resolución final de primera instancia**

Respecto de lo mencionado por la Comisión de Protección al Consumidor Nro. 02 – Sede Central, la cual emitió la Resolución Final Nro. 0412-2021/CC2, en donde se declaró fundada la denuncia interpuesta por la señora J.Z.C.B. contra S.P.S.A., por infracción de los artículos 18° y 19° de la Ley Nro. 29571 – Código de Protección y Defensa del Consumidor, en la medida que el proveedor denunciado retuvo a la denunciante de manera injustificada, asegurando que sustrajo artículos de la tienda y, a su vez, la maltrató.

Por ellos es que, en dicha resolución, la Comisión ordenó al denunciado que, en un plazo de quince (15) días hábiles contabilizados a partir del día siguiente de la notificación de la presente resolución, cumpliera con remitir a la parte denunciante una carta de disculpas por haberla retenido de manera injustificada, maltratándola y acusándola de haber hurtado productos de la tienda. Y así también, como medida complementaria, cumpliera con capacitar a su personal de seguridad y de control interno sobre el cumplimiento de sus políticas y procedimientos internos implementados en atención a la medida correctiva.

Finalmente, en dicha resolución final la Comisión impuso al denunciado una multa ascendente a 7,50 Unidades Impositivas Tributarias, además de la asunción del pago a la parte denunciante por las costas del procedimiento que a

la fecha ascendieron a la suma de S/ 36.00 (Treinta y seis con 00/100 nuevos soles).

Por lo que debemos manifestar que nos encontramos de acuerdo con lo resuelto por la referida Comisión, ya que como se ha precisado constantemente a lo largo del presente informe, el denunciado no ofreció los medios probatorios capaces de desacreditar la denuncia interpuesta por el denunciante y que al mismo tiempo sirviera para confirmar su posición.

Por lo contrario, cabe detallar que los medios probatorios presentados por el denunciado no fueron más que declaraciones ofrecidas por el coordinador de la empresa de seguridad, las cuales sugirieron la inexistencia de pruebas periféricas capaces de confirmar la narración entablada entre el personal de seguridad y la denunciante, lo que permitió evidenciar una carencia de elementos de convicción.

En ese mismo sentido, se debe señalar que el principio de idoneidad fue vulnerado cuando el servicio brindado por el denunciado no cumplió con el trato adecuado ofrecido al sujeto consumidor, del cual se esperaba el cumplimiento del servicio completo, desde el ingreso de la denunciante al establecimiento hasta su salida del mismo. De esta manera, en el presente caso, se ha demostrado que la afectación evidente devino del servicio de seguridad desplegado por el denunciado al momento que el consumidor abandonó su establecimiento.

Dentro de este marco es claro poder precisar que la carga probatoria se revirtió conforme a lo presentado por la denunciante, toda vez que, por la asimetría de la información, esta última ofreció la hoja de reclamo en donde sentó su denuncia; lo cual motivó a la Comisión que, por el acceso y facilidad de conseguir los medios probatorios, debía ser el denunciado el encargado de presentar las pruebas correspondientes.

En resumen, podemos determinar que existe una adecuada motivación por parte de la Comisión, toda vez que el nivel de probanza que debe tener el denunciado

en cuanto a la potestad de poder conseguir todos los elementos que reafirmen lo alegado y con la finalidad de desacreditar la denuncia, no ha prevalecido en el presente caso, reconociendo y afectando al principio de idoneidad.

#### **4.2 Sobre la resolución final de segunda instancia**

Respecto a lo precisado por el Tribunal de Defensa de la Competencia y de Propiedad Intelectual – Sala Especializada en Protección al Consumidor mediante Resolución Nro. 2009-2021/SPC-INDECOPI, en donde decidió confirmar todos los extremos precisados por la Comisión, precisamos que nos encontramos de acuerdo con dicha decisión.

El recurso de apelación se encuentra regulado como un medio impugnatorio que permite cuestionar los argumentos desarrollados por el decisor de primera instancia; sin embargo, estos cuestionamientos deben estar basados en medios probatorios que aleguen lo que se señala, de lo contrario, se podrá considerar que es un reclamo o recurso infundado.

En el presente caso, el denunciado tuvo la posibilidad de presentar los medios probatorios capaces de acreditar la licitud de su actuación, ahondando en que contaba con el valor probatorio que le permitiría acreditar la culpabilidad de la denunciante, señalándola como aquella persona que hurtó productos del establecimiento comercial y que por tanto, se rehusó a pasar los controles de seguridad correspondientes, siendo uno de estos la revisión de su bolso.

No obstante ello, el denunciado continuó con la actividad probatoria de ofrecer el informe efectuado por el coordinador de seguridad, señalando además que, el personal de seguridad interviniente no formaba parte de los empleados del supermercado, ya que la empresa prestadora del servicio de seguridad era un tercero, es decir, una agencia de seguridad independiente que presta sus servicios desplegando su propio sistema de protección.

En conclusión, podríamos señalar que no se presentaron argumentos que pudieran generar duda razonable en la Sala, los cuales hayan revertido los cuestionamientos presentados por la Comisión, por lo que la resolución de

confirmar la resolución de primera instancia nos parece adecuada, debido a la motivación de resolución administrativa idónea.

## **V. CONCLUSIONES**

- El principio de idoneidad es fundamental dentro del sistema de ofrecimiento de servicios y bienes, ya que la adecuada información de los productos que se ofrecen o de los servicios que se otorgan forma parte de los derechos del consumidor, los cuales puede reclamar cuando hay alguna vulneración a ellos.
- El deber de acreditar por parte del denunciante es un ejercicio básico del derecho a la probanza; sin embargo, se reconoce que en el ámbito administrativo existe una asimetría en relación al acceso de los elementos de convicción que permitan demostrar la culpabilidad del sujeto, por lo que se tiene en cuenta la asimetría al momento de la probanza para exigir un grado de certeza en los elementos de convicción.
- La información que se entrega a los consumidores forma parte complementaria del derecho al consumidor, de lo contrario, se estaría atentando contra ambos principios, ya que estos exigen que el consumidor contenga toda la información respecto a los bienes y servicios que está adquiriendo.
- Las resoluciones administrativas tienen un nivel de motivación determinado, en esa línea debemos señalar que necesitan de un espacio de discrecionalidad propia de la facultad con la que cuenta la Administración; sin embargo, en el caso en concreto se ha motivado correctamente cada punto cuestionado.



## VI. BIBLIOGRAFÍA

Aldana Ramos, E. (2016). LA RESPONSABILIDAD DEL PROVEEDOR POR LA FALTA DE IDONEIDAD EN BIENES PRODUCIDOS EN MASA Y SU CONTRAPOSICIÓN CON EL SISTEMA DE GARANTÍAS CONTEMPLADO EN LAS NORMAS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR. *Equipo de Derecho Mercantil*, 15-29.

Durand, J. (2007). *Tratado de Derecho del Consumidor en el Perú*. Lima: Universidad San Martín de Porres.

Espinoza Espinoza, J. (2012). *Derecho de los consumidores*. Lima: Editorial Rodhas.

Morello, A. (1991). *La Prueba, Tendencias Modernas*. Buenos Aires: Platense Abeledo Perrot.

Villegas, J. (2017). *El problema con la idoneidad y los incentivos en el sistema de Protección al Consumidor en el Perú*. Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú,.

Comisión de la Oficina Regional de Indecopi de La Libertad. Resolución Final Nro. 987-2021/INDECOPI-LAL. Fundamento 18. Publicado el 16 de diciembre de 2021

Comisión de la Oficina Regional de Indecopi de Cusco. Expediente Nro. 013-2019/CPC. Fundamento 22. Emitido el 22 de noviembre de 2019.

Comisión de Protección al Consumidor Nro. 02 – Sede Central. Expediente Nro. 698-2022/CC2. Fundamentos 25 y 26. Emitida el 27 de octubre de 2022.



PROCEDIMIENTO : DE PARTE  
DENUNCIANTE :  
DENUNCIADA :  
MATERIA : DEBER DE IDONEIDAD  
ACTIVIDAD : VENTA AL POR MENOR EN COMERCIOS NO ESPECIALIZADOS CON PREDOMINIO DE LA VENTA DE ALIMENTOS, BEBIDAS O TABACO

**SUMILLA:** Se confirma la resolución venida en grado 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 28 de febrero de 2020, la denunciada realizó una intervención a la consumidora acusándola de haber sustraído artículos de la tienda, sin una causa objetiva que justificara ello.

**SANCIÓN:** 7,50 UIT

Lima, 13 de setiembre de 2021

**ANTECEDENTES**

1. El 10 de marzo de 2020, la señora [redacted] (en adelante, [redacted]) denunció a [redacted] (en adelante, [redacted]) ante la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 2 (en adelante, la Comisión), por presunta infracción de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código), manifestando lo siguiente:
  - (i) El 28 de febrero de 2020 al salir del local comercial de [redacted] ubicado en [redacted] luego de realizar sus compras, fue interceptada e intervenida a vista de todos los transeúntes por el personal de seguridad de dicho proveedor, quienes la habrían maltratado;
  - (ii) posteriormente, dicho personal requirió revisar su bolso de mano a lo cual se negó por tener prendas íntimas en el mismo;
  - (iii) ante la humillación, difamación e inminente temor de que pretendieran llevarla a la fuerza, solicitó hablar con el gerente de la tienda; sin embargo, la subgerenta le indicó que no se encontraba, a quien le permitió revisar sus cosas personales momento en el que verificó que no sustrajo objeto alguno; y,

1 [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 2009-2021/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0363-2020/CC2

(iv) debido a la vergüenza que le hicieron pasar frente a los demás clientes, solicitó el libro de reclamaciones a efectos de dejar constancia de lo sucedido.

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

- (i) Los protocolos del personal de seguridad de su establecimiento tenían como objetivo que se solicite respetuosamente el comprobante de pago a las personas que se retiraban del establecimiento portando bolsas o productos, para revisar que lo consignado en dicho documento coincidía con los productos retirados;
- (ii) las acusaciones realizadas por la denunciante se sustentaban únicamente en declaraciones de parte realizadas en su libro de reclamaciones, sin que se hubiese presentado alguna evidencia adicional; y,
- (iii) únicamente había realizado la revisión del *voucher* de compra de los productos que se pretendían sacar de tienda, hecho que generó la insatisfacción de la denunciante.

3. Mediante Resolución 0412-2021/CC2 del 11 de marzo de 2021, la Comisión emitió el siguiente pronunciamiento:

- (i) Declaró fundada la denuncia interpuesta por la señora [REDACTED] contra [REDACTED] por infracción de los artículos 18° y 19° del Código, al considerar que intervino a la denunciante de manera injustificada, asegurando que sustrajo artículos de la tienda y la maltrató; sancionándola con una multa de 7,50 UIT;
- (ii) condenó a [REDACTED] al pago de las costas y costos del procedimiento a favor de la denunciante; y,
- (iii) dispuso la inscripción de [REDACTED] en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi (en adelante, el RIS), una vez que la resolución quedara firme en sede administrativa.

4. El 13 de abril de 2021, [REDACTED] presentó su recurso de apelación contra la Resolución 0412-2021/CC2, alegando lo siguiente:

- (i) La denunciante no había presentado medio probatorio alguno que respaldara sus declaraciones, siendo que el reclamo interpuesto por ésta no era suficiente para generar convicción a la autoridad administrativa de la veracidad de los hechos;
- (ii) si bien la Comisión consideró el reclamo como una prueba indiciaria, dicho medio de prueba no era suficiente para acreditar la denuncia pues la prueba indiciaria implicaba que debía valorarse una pluralidad de indicios y no la existencia de un único documento, el cual no generaba convicción;



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 2009-2021/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0363-2020/CC2

- (iii) la empresa encargada de brindar el servicio de seguridad era [REDACTED] (en adelante, [REDACTED]), la misma que mantenía sus protocolos de seguridad, siendo que dentro de los parámetros de seguridad ofrecidos por dicha empresa se encontraba la responsabilidad en la verificación y control de las compras y/o salidas de productos, lo que no configuraba una infracción a las normas contempladas en el Código;
- (iv) los videos de las cámaras de seguridad de su establecimiento no eran relevantes pues en los mismos no se podría haber escuchado el intercambio de palabras que pudieron haber tenido la denunciante con el personal de seguridad;
- (v) no encontró alguna solicitud de videos de seguridad relacionada al presente caso o algún reclamo sobre alguna negativa injustificada de entregar tales medios probatorios;
- (vi) lo ocurrido debía considerarse como una infracción leve en tanto no existió un daño real demostrado;
- (vii) la probabilidad de detección era alta pues la propia consumidora era quien podía probar fácilmente situaciones de supuestas retenciones mediante fotos, videos o audios; y,
- (viii) respecto a la reincidencia alegada por la Comisión, el expediente al que se hizo referencia no involucraba algún aspecto del local de [REDACTED]

## ANÁLISIS

### Sobre el deber de idoneidad

5. El artículo 18° del Código define la idoneidad de los productos y servicios como la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso<sup>2</sup>. La idoneidad es evaluada en función a la propia naturaleza del producto o servicio y a su aptitud para satisfacer la finalidad para la cual ha sido puesto en el mercado. A su vez, el artículo 19° del Código indica que el proveedor responde por la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos<sup>3</sup>.

<sup>2</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>3</sup> LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 19°.- Obligación de los proveedores. El proveedor responde por la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos; por la



6. En ese sentido, 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.
7. El supuesto de responsabilidad administrativa en la actuación del proveedor impone a este la carga procesal de sustentar y acreditar que no es responsable por la falta de idoneidad del bien colocado en el mercado o el servicio prestado, 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 o la autoridad administrativa, corresponde al proveedor acreditar que este no le es imputable.
8. El artículo 104° del Código establece que el proveedor es administrativamente responsable por la falta de idoneidad o calidad sobre el producto o servicio determinado y que es exonerado de responsabilidad administrativa si logra acreditar la existencia de una causa objetiva, justificada y no previsible que configure una ruptura del nexo causal por caso fortuito o fuerza mayor, de hecho determinante de un tercero o de la imprudencia del propio consumidor afectado<sup>4</sup>.
9. En ese orden de ideas, el ejercicio de la potestad sancionadora se restringe a aquellas situaciones en que las pruebas actuadas durante el procedimiento resulten suficientes para generar convicción en la autoridad administrativa, respecto de la responsabilidad del infractor.
10. Ahora bien, la idoneidad no puede ser medida exclusivamente sobre los productos o servicios adquiridos, sino que también comprende aquellas condiciones que los proveedores ofrecen conjuntamente con sus prestaciones principales. Siendo así, condiciones como la seguridad y

---

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

<sup>4</sup> **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 104°.- Responsabilidad administrativa del proveedor.** El proveedor es administrativamente responsable por la falta de idoneidad o calidad, el riesgo injustificado o la omisión o defecto de información, o cualquier otra infracción a lo establecido en el presente Código y demás normas complementarias de protección al consumidor, sobre un producto o servicio determinado.

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

En la prestación de servicios, la autoridad administrativa considera, para analizar la idoneidad del servicio, si la prestación asumida por el proveedor es de medios o de resultado, conforme al artículo 18. A criterio de la Comisión, las normas reseñadas establecen un supuesto de responsabilidad administrativa, conforme al cual los proveedores son responsables por la calidad e idoneidad de los servicios que ofrecen en el mercado. Ello no impone al proveedor el deber de brindar una determinada calidad de producto a los consumidores, sino simplemente el deber de entregarlos en las condiciones ofrecidas y acordadas, expresa o implícitamente.



tranquilidad, la buena atención brindada, entre otras, son básicas e inherentes a la adquisición de un producto o a la prestación de un servicio, de modo tal que, si no se incluyen o garantizan mínimamente dichas condiciones, las relaciones de consumo no se materializarían dentro de parámetros de idoneidad.

11. En atención a ello, los proveedores pueden adoptar diversas medidas de seguridad con la finalidad de resguardar su patrimonio y el de los propios consumidores, para que estos puedan disfrutar de las prestaciones principales, pudiendo destinar parte de su personal para tal fin o contratar a terceros que se encarguen de proveer seguridad en sus locales.
12. No obstante, es importante tener presente que los mecanismos que el proveedor emplee para la vigilancia, seguridad y control de sus establecimientos, deben ejecutarse también dentro de parámetros de idoneidad, no pudiendo afectar injustificadamente la tranquilidad de los consumidores que acuden a sus locales o vulnerar su dignidad<sup>5</sup>. En estos casos, no se discute la potestad del proveedor de contar con diversos procedimientos de seguridad ante la detección de incidentes irregulares como el hurto o robo de mercadería, sino la afectación indebida e injustificada a los derechos de los consumidores.
13. En el presente caso, la Comisión declaró fundada la denuncia interpuesta contra [REDACTED] por infracción de los artículos 18° y 19° del Código, al considerar que la denunciada realizó una intervención a la denunciante de manera injustificada, asegurando que sustrajo artículos de la tienda y la maltrató.
14. En apelación, [REDACTED] indicó que la denunciante no había presentado medio probatorio alguno que respaldara sus declaraciones, siendo que el reclamo interpuesto por ésta no era suficiente para generar convicción a la autoridad administrativa de la veracidad de los hechos.
15. Agregó que, si bien la Comisión consideró el reclamo como una prueba indiciaria, dicho medio de prueba no era suficiente para acreditar la denuncia pues la prueba indiciaria implicaba que debía valorarse una pluralidad de indicios y no la existencia de un único documento el cual no generaba convicción.
16. Teniendo en cuenta lo anterior, corresponde determinar si [REDACTED] incurrió o no en una infracción del deber de idoneidad recogido en el Código.

<sup>5</sup> Al respecto, ver Resolución 2281-2013/SPC-INDECOPI del 21 de agosto de 2013, Resolución 2672-2013/SPC-INDECOPI del 30 de setiembre de 2013 y Resolución 3048-2014/SPC-INDECOPI del 10 de setiembre de 2014.



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 2009-2021/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0363-2020/CC2

17. Obra en el expediente la Hoja de Reclamación 004006 del 28 de febrero de 2020<sup>6</sup>, a través de la cual la consumidora dejó constancia del acontecimiento suscitado, esto es, que fue intervenida por personal de seguridad de [REDACTED] de manera injustificada acusándola de haber sustraído prendas de vestir en su cartera:

LIBRO DE RECLAMACIONES		HOJA DE RECLAMACIÓN	
FECHA: 28-02-2020		SPSA-PV 048 N° 004006 -20	
IDENTIFICACIÓN DEL CONSUMIDOR RECLAMANTE			
NOMBRE:		[REDACTED]	
DOMICILIO:		[REDACTED]	
DNI / C.E.		TELÉFONO / E-MAIL	
PADRE O MADRE: (PARA EL CASO DE MENORES DE EDAD)			
IDENTIFICACIÓN DEL BIEN CONTRATADO			
PRODUCTO	Monto reclamado:		
SERVICIO	DESCRIPCIÓN:		
DETALLE DE LA RECLAMACIÓN PEDIDO DEL CONSUMIDOR			
DETALLE: ENTRE A COMPRAR. A [REDACTED] Y EL VIGILANTE DE LA PUERTA SEÑALO MI BOLSA (ESTO APROXIMADAMENTE 8:10 PM) AL NO DEJARME BAJAR SE ACERCO OTRO VIGILANTE Y ME DIO SEÑORA NO SE HAGA LA DIFÍCIL QUE LAS CÁMARAS YA VIERON QUE A METIDO PRENDAS EN SU CARTERA, ESTE SEGUÍA INSISTIENDO, Y YA TRATÁNDOME COMO UNA RATERA, YO PEDÍ QUE VINIERA EL ADMINISTRADOR, YA QUE TENIA PRENDAS INTIMAS Y PERSONALES EN MI BOLSA. ME SIENTO INDIIGNADA, MOLESTA COMO PERSONA Y MAS COMO MUJER HUMILLADA POR EL TRATO.		RECLAMO	QUEJA

"Entre a comprar a [REDACTED] y el vigilante de la puerta señalo mi bolsa (esto aproximadamente 8:10 pm) al no dejarme bajar se acerco otro vigilante y me dijo señora no se haga la difícil que las cámaras ya vieron que a metido prendas en su cartera, este seguía insistiendo y ya tratándome como una ratera, yo pedí que viniera el administrador ya que tenia prendas intimas y personales en mi bolsa. Me siento indignada, molesta como persona y mas como mujer humillada por el trato." (Sic).

18. Asimismo, de la apreciación de la referida hoja de reclamación no se

<sup>6</sup> En la foja 8 del expediente.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 2009-2021/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0363-2020/CC2

advierte, dentro del recuadro "Observaciones y acciones adoptadas por el proveedor", que [REDACTED] haya refutado o dejado constancia de su posición acerca de lo expuesto por la señora [REDACTED]

OBSERVACIONES Y ACCIONES ADOPTADAS POR EL PROVEEDOR	
FECHA DE COMUNICACIÓN DE LA RESPUESTA:	
<p>En cumplimiento de lo dispuesto por la Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales, le informamos que los datos personales que usted nos proporcione serán utilizados y/o tratados por SUPERMERCADOS PERUANOS S.A. (por sí mismo u a través de terceros), estrictamente para la atención de las reclamaciones y/o solicitudes de los servicios prestados por nuestra empresa, siendo estos incorporados al banco de datos personales "Clientes" de la entidad de Supermercados Peruanos S.A. Se informa que SUPERMERCADOS PERUANOS S.A. podría compartir y/o usar y/o almacenar y/o transferir dicha información a terceros personas, estrictamente con el objeto de realizar las actividades antes mencionadas. Usted podrá ejercer sus derechos de información, acceso, rectificación, cancelación y oposición de sus datos personales, en cualquier momento, en <a href="http://www.veaclub.com.pe/foro">http://www.veaclub.com.pe/foro</a>, en nuestra sede administrativa con Dirección en Calle Morúa 181, San Borja, Lima, Perú, o en cualquiera de nuestros locales de plaza Vea/Vivando/Economía/Maxi Tico a nivel nacional.</p> <p>La firma [REDACTED] implica únicamente la recepción de la misma. Reclamación implica únicamente la recepción de la misma, más no la aceptación de su contenido; esta reclamación será tramitada de acuerdo a ley.</p>	
FIRMA DEL PROVEEDOR	
1 RECLAMO/Disconformidad relacionada a los productos ó servicios.	2 QUEJA: Disconformidad no relacionada a los productos ó servicios, o malestar o descontento respecto a la atención al público.

19. Obra también en autos el informe de seguridad presentado por [REDACTED] de fecha 22 de setiembre de 2020<sup>7</sup>, cuyas conclusiones fueron las siguientes:

" (...)

- Se verifico que el cliente realizo el pago correcto de sus productos.
- En base a las entrevistas realizadas el VPI de tango si realiza la solicitud de ticket con la finalidad de validar las compras del cliente.
- No se tienen pruebas de un mal trato verbal por parte del VPI de puerta como indica la clienta en el LR N° 004006. Cabe resaltar que el VPI no cuenta con antecedentes ni sanciones previas por mala atención." (Sic).

20. Sobre el particular, esta Sala considera necesario precisar que, bajo el Principio de Verdad Material<sup>8</sup>, la autoridad administrativa debe tomar en cuenta aquellos alegatos y medios probatorios que le generen un nivel de convicción.

<sup>7</sup> En las fojas 55 y 56 del expediente.

<sup>8</sup> DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo IV. Principios del procedimiento administrativo.

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

(...)

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





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 2009-2021/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0363-2020/CC2

21. En esa línea, conviene tener en cuenta que son sucedáneos de los medios probatorios los indicios, las presunciones y las ficciones legales. El indicio es pues un hecho que se acredita por cualquiera de los medios probatorios que la ley autoriza a la administración a utilizar (un documento, una declaración, etc.). Probada la existencia del indicio (o hecho indicador), la autoridad encargada de resolver podrá utilizar el razonamiento lógico para derivar del indicio o de un conjunto de ellos la certeza de la ocurrencia de lo que es objeto del procedimiento (esto es, el hecho indicado). Negar la utilización de estos sucedáneos es negarle a la autoridad administrativa la posibilidad de efectuar un razonamiento lógico, posibilidad que está claramente admitida por la ley, mediante la aplicación supletoria del Código Procesal Civil.
22. En lo que concierne al ámbito específico de los procedimientos por infracción a las normas de protección al consumidor, los indicios y presunciones resultan ser una herramienta importante, más aún cuando se trata de casos en los que no abundan las pruebas de determinada situación. En efecto, el manejo de pruebas directas en relaciones asimétricas como ocurre en las relaciones de consumo no siempre es posible, porque existen casos en los que las prácticas denunciadas son situaciones de hecho respecto de las cuales no existe mucha evidencia material. En estos casos, la importancia de las pruebas indiciarias se acrecienta al igual que la valoración conjunta de las mismas por parte del juzgador, para generar certeza respecto de las condiciones efectivas del producto o servicio sujeto a investigación.
23. En este orden de ideas, la comprobación de la existencia de infracciones a las normas de protección al consumidor puede producirse sobre la base de pruebas circunstanciales e indicios contingentes, que deben ser apreciados por el juzgador para poder extraer presunciones que lo lleven a formar una convicción respecto de los hechos investigados. La prueba indiciaria tiene, en este sentido, el mismo mérito que cualquier otro medio probatorio.
24. Ahora bien, respecto al argumento vertido por [REDACTED] consistente en que la denunciante no había cumplido con acreditar el hecho cuestionado en el presente procedimiento, corresponde señalar que, contrario a lo sostenido por dicha administrada, a través del reclamo del 28 de febrero de 2020 dejó constancia del incidente ocurrido el mismo día. Por ello, si bien de modo general el contenido de algún reclamo presentado no constituye un indicio suficiente que evidencie un hecho infractor, lo cierto es que, en el caso materia de análisis, sí resulta trascendental, en virtud de la dificultad probatoria de la denunciante y la posibilidad de la denunciada para generar medios probatorios que desvirtúen lo señalado por el consumidor, y así eximirse de responsabilidad.



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 2009-2021/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0363-2020/CC2

25. Además, debe tomarse en cuenta que la denunciante interpuso su reclamo, de manera inmediata a la ocurrencia del hecho controvertido, por lo que, en la misma línea de la decisión del órgano resolutorio de primera instancia, este Colegiado considera relevante mencionar que [REDACTED] a efectos de demostrar las condiciones en que la denunciante se retiró de su local, correspondía que presentara los medios probatorios necesarios tales como videos de sus cámaras de seguridad.
26. Sobre este punto, [REDACTED] mencionó que la empresa encargada de brindar el servicio de seguridad era [REDACTED] la misma que mantenía sus protocolos de seguridad, siendo que dentro de los parámetros de seguridad ofrecidos por dicha empresa se encontraba la responsabilidad en la verificación y control de las compras y/o salidas de productos, lo que no configuraba una infracción a las normas contempladas en el Código.
27. Agregó que, los videos de las cámaras de seguridad de su establecimiento no eran relevantes pues en los mismos no se podría haber escuchado el intercambio de palabras que pudieron haber tenido la denunciante con el personal de seguridad.
28. Sin embargo, contrariamente a lo sostenido por [REDACTED] aun cuando dichos medios probatorios no tuvieran audio, sí eran pertinentes para poder corroborar su posición, en tanto que podían aportar elementos de juicio -a partir de, por ejemplo, el lenguaje corporal- sobre la forma en que se produjo el contacto del personal de seguridad con la denunciante.
29. Si bien [REDACTED] adujo que no encontró alguna solicitud de videos de seguridad relacionada al presente caso o algún reclamo sobre alguna negativa injustificada de entregar tales medios probatorios por parte de la denunciante, lo cierto es que no era necesario que la señora [REDACTED] requiriera tales elementos de prueba para que la denunciada resguardara los mismos, considerando que eran fundamentales para verificar si existió o no intervención indebida, demostrar las condiciones en que la denunciante se retiró de su local y, así, desvirtuar lo consignado en la hoja de reclamación.
30. En efecto, con la hoja de reclamación se evidencia que la denunciada tomó conocimiento del reclamo interpuesto por la denunciante el mismo día en que ocurrieron los hechos materia de denuncia, por lo que, pudo conservar las grabaciones de las cámaras de vigilancia a efectos de desvirtuar los hechos que son materia de denuncia; sin embargo, no lo hizo.
31. Atendiendo a lo expuesto, para esta Sala los hechos relatados por la denunciante en la hoja de reclamación del 28 de febrero de 2020, resultan acordes con la realidad de lo ocurrido en aquella ocasión.



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 2009-2021/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0363-2020/CC2

32. Así las cosas, contrariamente a lo alegado por [REDACTED] el hecho denunciado ha quedado acreditado, sin que la denunciada haya demostrado la existencia de una causa que permita exonerarla de responsabilidad, pese a que esta se encontraba en mejor posición de acreditar la forma en la que se produjo la intervención o lo que motivó ello, pues pudo presentar las imágenes de sus cámaras de seguridad en calidad de medio probatorio en el presente procedimiento.
33. Finalmente, debe tenerse en cuenta que, la sola actuación de los proveedores de revisar las pertenencias, productos adquiridos o *vouchers* de pago de sus consumidores, ante la existencia de algún indicio o conducta que pueda evidenciar objetivamente algún tipo de sustracción, no resulta ser -por sí misma- una conducta reprochable susceptible de sanción. Sin embargo, sí lo sería, el someter a los consumidores a intervenciones injustificadas y prolongadas, cuando no se cuenten con medios probatorios que justifiquen dicho proceder, y afectar su tranquilidad o vulnerar su dignidad mediante, por ejemplo, acusaciones infundadas de sustracción de productos.
34. En virtud de lo señalado, se verifica que [REDACTED] no acreditó la existencia de una causa objetiva que justificara la intervención efectuada a la señora [REDACTED] que permitiera exonerarla de responsabilidad; por lo que los argumentos del recurso de apelación de la denunciada quedan desvirtuados respecto de la conducta analizada en este acápite.
35. Por las consideraciones expuestas, a juicio de este Colegiado, corresponde confirmar la resolución venida en grado en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta contra [REDACTED] por infracción de los artículos 18° y 19° del Código, al haberse acreditado que, el 28 de febrero de 2020, la denunciada realizó una intervención a la consumidora acusándola de haber sustraído artículos de la tienda, sin una causa objetiva que justificara ello.

#### Sobre la graduación de la sanción

36. El artículo 112° del Código establece que, al momento de aplicar y graduar la sanción, la Comisión debe atender al beneficio ilícito esperado con la realización de la infracción, la probabilidad de detección de la misma, el daño resultante de la infracción, los efectos que se pudiesen ocasionar en el mercado y otros criterios que considere adecuado adoptar<sup>9</sup>.

<sup>9</sup> 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.



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 2009-2021/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0363-2020/CC2

37. Las sanciones de tipo administrativo tienen por principal objeto disuadir o desincentivar la realización de infracciones por parte de los administrados. En ese sentido, la finalidad de las mismas es, en último extremo, adecuar las conductas al cumplimiento de determinadas normas.
38. A efectos de graduar la sanción a imponer, el Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por el Decreto Supremo 004-2019-JUS (en adelante, el TUO de la LPAG), contempla los Principios de Razonabilidad<sup>10</sup> y Proporcionalidad en el ejercicio de la potestad sancionadora administrativa.
39. En virtud del primero, la autoridad administrativa debe asegurar que la magnitud de las sanciones administrativas sea mayor a las eventuales ventajas que obtenga el infractor, ello con la finalidad de desincentivar la realización de las conductas infractoras. Por su parte, el Principio de Proporcionalidad, busca que los medios empleados por el juzgador sean los más idóneos a efectos de desincentivar la conducta en tutela de determinado interés público, pero que a su vez signifique la menor afectación posible de los derechos de los imputados.
40. En el presente caso, la Comisión sancionó a [REDACTED] con una multa de 7,50 UIT, por infracción del artículo 18° y 19° del Código, tras haberse acreditado que la denunciada realizó una intervención a la denunciante, asegurando que sustrajo artículos de la tienda, lo cual no acreditó.
41. Sobre el particular, de una revisión de la resolución recurrida se advierte que la Comisión graduó la cuantía de la multa utilizando como criterios los siguientes:

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.(...)

<sup>10</sup> **DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo 248°.** - Principios de la potestad sancionadora administrativa. La potestad sancionadora de todas las entidades está regida adicionalmente por los siguientes principios especiales: (...)

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

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



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 2009-2021/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0363-2020/CC2

- **Perjuicio ocasionado al consumidor:** la detención injustificada de la señora [REDACTED] generó un perjuicio a su dignidad, ocasionando que se sienta incómoda y humillada, al haberla acusado de sustraer productos sin pruebas, poniendo en tela de juicio su honor y reputación.
  - **Probabilidad de detección:** baja, en la medida que la acreditación de la infracción cometida por [REDACTED] era difícil para la denunciante dada la situación en la que se vio involucrada.
  - **Circunstancia especial agravante referida a la reincidencia:** El artículo 112° del Código señala que constituye una circunstancia agravante cuando el proveedor denunciado reincida en la conducta infractora. Al respecto, se advirtió que mediante Resolución 2829-2018/CC2 del 4 de diciembre de 2018, confirmada por Resolución 2345-2019/SPC-INDECOPI, la Comisión sancionó a [REDACTED] por haber retenido a una persona injustificadamente; por lo que, para el presente caso, agravó la sanción en 50%.
42. Cabe indicar que la Comisión determinó la multa base en 5 UIT y, considerando la circunstancia especial agravante, impuso una multa de 7,50 UIT.
43. En su recurso de apelación, [REDACTED] manifestó que lo ocurrido debía considerarse como una infracción leve en tanto no existió un daño real demostrado. Asimismo, señaló que la probabilidad de detección era alta pues la propia consumidora era quien podía probar fácilmente situaciones de supuestas retenciones mediante fotos, videos o audios.
44. Sobre el particular, cabe precisar que la potestad sancionadora recae sobre la Administración Pública, quien es el legitimado para determinar la responsabilidad administrativa y adoptar las medidas que considere pertinentes en virtud de ello (por ejemplo, la imposición de sanciones, medidas correctivas, entre otros).
45. En efecto, la multa como sanción administrativa persigue una finalidad pública por parte del Estado que es desincentivar conductas ilícitas<sup>11</sup>. En tal sentido, es la propia Administración Pública la encargada de establecer la procedencia y naturaleza de la sanción a imponer, así como la cuantía de ser el caso, de modo tal que cumpla con los fines públicos antes citados.

<sup>11</sup> Ver Resolución 1596-2017/SPC-INDECOPI del 2 de mayo de 2017 y Resolución 1341-2019/SPC-INDECOPI del 22 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 2009-2021/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0363-2020/CC2

46. Por ende, la Comisión, respetando el marco normativo establecido, podía elegir la forma de graduar la sanción que resultara óptima para el caso concreto; además, los pronunciamientos emitidos por la autoridad administrativa con potestad sancionadora contienen un inevitable contenido y naturaleza discrecional<sup>12</sup>.
47. Ahora bien, esta Sala considera importante efectuar algunas precisiones respecto de los factores de graduación utilizados por el órgano de primera instancia.
48. Al respecto, la Sala no coincide con la Comisión en considerar la probabilidad de detección como baja, en la medida que, la conducta infractora acreditada en el presente caso, en sí misma, era fácilmente identificable, ocurriendo ello a través de la intervención injustificada realizada en el establecimiento de la denunciada por presuntamente haber sustraído artículos de la tienda, por lo que la consumidora contó con los incentivos suficientes para poner en conocimiento la conducta infractora a la autoridad administrativa.
49. Asimismo, debe señalarse que, en un caso anterior (Resolución 2345-2019/SPC-INDECOPI del 28 de agosto de 2019) la Sala impuso una multa de 7 UIT a [REDACTED] por la misma conducta infractora cometida hacia otro consumidor (retención injustificada) en el local de [REDACTED].
50. Sobre el particular, [REDACTED] en su recurso impugnatorio -lejos de desconocer el caso señalado en el párrafo precedente-, mencionó que el expediente al que la autoridad hizo referencia no involucraba algún aspecto de la tienda de [REDACTED] (donde sucedieron los hechos denunciados).
51. Sin embargo, al margen de que la autoridad no haya sancionado a [REDACTED] por un hecho similar ocurrido en el establecimiento donde se intervino a la denunciante [REDACTED] se trata de la misma empresa denunciada, debiendo analizarse la reincidencia en función del administrado y no de sus establecimientos, pues la potestad sancionadora se ejerce sobre el administrado y no atendiendo a la forma en que se organiza para desarrollar su actividad económica en el mercado.

<sup>12</sup>

Sobre la discrecionalidad de la función sancionadora de la Administración, el Tribunal Constitucional ha señalado lo siguiente: «En efecto, es en el seno de la actuación de la Administración donde el principio de proporcionalidad cobra especial relevancia, debido a los márgenes de discreción con que inevitablemente actúa la Administración para atender las demandas de una sociedad en constante cambio, pero también, debido a la presencia de cláusulas generales e indeterminadas como el interés general o el bien común, que deben ser compatibilizados con otras cláusulas o principios igualmente abiertos a la interpretación, como son los derechos fundamentales o la propia dignidad de las personas (...).» Al respecto vid., Sentencia del Tribunal Constitucional del 11 de octubre de 2004, recaída en el Expediente 2192-2004-AA /TC.



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 2009-2021/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0363-2020/CC2

52. En ese sentido, por la existencia de una circunstancia agravante en el caso que nos ocupa y el efecto disuasivo que debe cumplir la sanción, en efecto, resultaba razonable que la Comisión haya considerado un incremento de la multa en un 50%.
53. No obstante, aun cuando se ha variado la probabilidad de detección de la conducta infractora, corresponde resaltar que la naturaleza del perjuicio causado por la conducta infractora y la finalidad desincentivadora de la sanción, justifican suficientemente el monto de la multa base impuesta por la Comisión a [REDACTED]. En efecto, contrariamente a lo indicado por la denunciada, sí se verificó la existencia de un daño a la consumidora, conforme a lo expuesto anteriormente.
54. En este punto, resulta pertinente resaltar que esta Sala en anteriores pronunciamientos ha confirmado multas de 5 UIT sin que se haya considerado la existencia de circunstancias agravantes; en ese sentido, considerando la reincidencia verificada la cuantía de la multa impuesta por la primera instancia, debe mantenerse.
55. En ese sentido, a juicio de este Colegiado, corresponde confirmar, modificando fundamentos, la resolución apelada en el extremo que sancionó a [REDACTED] con una multa de 7,50 UIT, por infracción de los artículos 18° y 19° del Código.
56. Por último, de conformidad con lo establecido en el numeral 4 del artículo 205<sup>o</sup><sup>13</sup> del TUO de la LPAG se requiere a [REDACTED] el cumplimiento espontáneo de pago de la multa impuesta, sin perjuicio de lo cual se le informa que la presente resolución será puesta en conocimiento de la Sub Gerencia de Ejecución Coactiva del Indecopi a efectos de que ejerza las funciones que la Ley le otorga.

Sobre la condena al pago de las costas y costos del procedimiento y la inscripción de la denunciada en el RIS

57. Considerando que, en su recurso de apelación, [REDACTED] no ha expresado fundamentos adicionales para cuestionar estos extremos de la resolución venida en grado, y teniendo en cuenta que el íntegro de los alegatos

<sup>13</sup> DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. 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

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

RESOLUCIÓN 2009-2021/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0363-2020/CC2

expuestos en su recurso ya han sido desvirtuados precedentemente, en virtud de la facultad reconocida a la Administración en el artículo 6° del TUO de la LPAG<sup>14</sup>, este Colegiado asume como propios los fundamentos de la Comisión sobre dichos extremos, por lo que corresponde confirmar la resolución impugnada al respecto.

58. Asimismo, se informa a la [REDACTED] que deberá presentar a la Comisión los medios probatorios que acrediten el cumplimiento del pago de las costas del procedimiento a favor de la denunciante en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo otorgado para tal fin - quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente de notificada la resolución-, bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva conforme a lo establecido en el artículo 118° del Código<sup>15</sup>.
59. Finalmente, se informa a la consumidora que –en caso se produzca el incumplimiento del mandato– podrá comunicarlo al referido órgano resolutorio, el cual evaluará la imposición de la multa coercitiva por incumplimiento de pago de costas del procedimiento.

### RESUELVE:

**PRIMERO:** Confirmar la Resolución 0412-2021/CC2 del 11 de marzo de 2021, emitida por la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 2, 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 28 de febrero de 2020, la denunciada realizó una intervención a la consumidora acusándola de haber sustraído artículos de la tienda, sin una causa objetiva que justificara ello.

<sup>14</sup> **DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. 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>15</sup> **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 118°.- Multas coercitivas por incumplimiento del pago de costas y costos.** Si el obligado a cumplir la orden de pago de costas y costos no lo hace, se le impone una multa no menor de una (1) Unidad Impositiva Tributaria (UIT).

En caso de persistir el incumplimiento de lo ordenado, el órgano resolutorio puede imponer una nueva multa, duplicando sucesivamente el monto de la última multa impuesta hasta el límite de cincuenta (50) Unidades Impositivas Tributarias (UIT). La multa que corresponda debe ser pagada dentro del plazo de cinco (5) días hábiles, vencidos los cuales se ordena su cobranza coactiva.

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





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 2009-2021/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0363-2020/CC2

**SEGUNDO:** Confirmar la Resolución 0412-2021/CC2, en el extremo que sancionó a [REDACTED] con una multa de 7,50 UIT, por infracción de los artículos 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

**TERCERO:** Requerir a [REDACTED] el cumplimiento espontáneo de pago de la multa impuesta, 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.

**CUARTO:** Confirmar la Resolución 0412-2021/CC2, en el extremo que condenó a [REDACTED] al pago de las costas y los costos del procedimiento a favor de la señora [REDACTED]

**QUINTO:** Informar a [REDACTED] que deberá presentar a la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 2, los medios probatorios que acrediten el cumplimiento del pago de las costas del procedimiento a favor de la denunciante en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo otorgado para tal fin -quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente de notificada la resolución-, bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva conforme a lo establecido en el artículo 118° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

Asimismo, se informa a la señora [REDACTED] que –en caso se produzca el incumplimiento del mandato– podrá comunicarlo al referido órgano resolutorio, el cual evaluará la imposición de la multa coercitiva por incumplimiento de pago de costas del procedimiento.

**SEXTO:** Confirmar la Resolución 0412-2021/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, Juan Alejandro Espinoza Espinoza, Roxana María Irma Barrantes Cáceres, Julio Baltazar Durand Carrión y Oswaldo del Carmen Hundskopf Exebio.**

**JAVIER EDUARDO RAYMUNDO VILLA GARCÍA VARGAS**  
Presidente