

FACULTAD DE DERECHO

**INFORME JURÍDICO SOBRE EXPEDIENTE N° 0108-
2022/CPC-INDECOPI-PIU**



PRESENTADO POR
LUIS GUILLERMO REYES ANTICONA

TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL
PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL
DE ABOGADO

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 Abogado**

Informe Jurídico sobre Expediente N° 0108-2022/CPC-INDECOPI-PIU

Materia : Protección al Consumidor

Entidad : Indecopi

Bachiller : Luis Guillermo Reyes Anticona

Código : 2012224195

LIMA – PERÚ

2024

El presente informe jurídico se centra en un proceso administrativo sancionador iniciado tras una denuncia presentada por el consumidor **C. J. O. A.** contra el restaurante L. H., acusado de presuntas infracciones a la Ley N° 29571, específicamente por la venta de productos al consumidor **C. J. O. A.** una parrilla norteña que se habría encontrado en mal estado, en tanto, las mollejas estarían en proceso de descomposición; lo cual podría configurar una infracción al deber de seguridad y de inocuidad. Sumándole, el hecho que, el personal de **L.H.** no habría entregado al consumidor **C. J. O. A.** el libro de reclamaciones actual, toda vez que, habría alcanzado el correspondiente al año 2020; lo cual podría configurar una infracción al deber de idoneidad.

La Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Piura emitió la Resolución 0564-2022/INDECOPI-PIU el 7 de septiembre de 2022, encontrando válida la denuncia contra el restaurante L.H. por transgresiones a los artículos 25° y 30° de la Ley N° 29571. En consecuencia, impuso una multa equivalente a 15,99 UIT. Además, desestimó la denuncia relacionada con el libro de reclamaciones al determinar que el consumidor C. J. O. A. no tiene interés legítimo establecido en el art. 108° inciso e) de la misma ley.

Dicha resolución fue debidamente impugnada por el restaurante **L.H.**, indicando que INDECOPI no tiene competencia para la evaluación del estado de los alimentos, señalando que es competencia exclusiva de DIGESA, de igual manera, cuestionó la constancia policial, señalando que, dicha acta no determinaba el estado de conservación de los alimentos, razón por la cual, la segunda instancia, que es la Sala Especializada en Protección al Consumidor mediante Resolución N° 2671-2023/SPC-INDECOPI, decidió ratificar la Resolución inicial que encontró justificada la denuncia por transgresiones a los artículos 25° y 30° de la Ley N° 29571.

NOMBRE DEL TRABAJO

REYES ANTICONA.docx

RECUENTO DE PALABRAS

8753 Words

RECUENTO DE PÁGINAS

28 Pages

FECHA DE ENTREGA

Aug 2, 2024 3:20 PM GMT-5

RECUENTO DE CARACTERES

48139 Characters

TAMAÑO DEL ARCHIVO

83.7KB

FECHA DEL INFORME

Aug 2, 2024 3:21 PM GMT-5**● 12% de similitud general**

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

- 11% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 9% Base de datos de trabajos entregados
- 3% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● Excluir del Reporte de Similitud

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



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 PROCEDIMIENTO	4
1.1. Síntesis de la denuncia.....	4
1.2. Inicio del procedimiento administrativo sancionador.....	5
1.3. Descargos presentados por la proveedora denunciada	6
1.4. Informe Final de Instrucción sobre la denuncia presentada.....	7
1.5. Resolución N° 564-2022/INDECOPI-PIU emitida por la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Piura	7
1.6. Recurso de Apelación	9
1.7. Descargos presentados por el denunciante	9
1.8. Resolución N° 2671-2023/SPC-INDECOPI emitida por la Sala Especializada en Protección al Consumidor	10
II. IDENTIFICACIÓN Y DESCRIPCIÓN DE LOS PRINCIPALES PROBLEMAS JURÍDICOS DEL EXPEDIENTE	11
2.1. Examinar si es válida la constatación policial como medio probatorio para acreditar la infracción del proveedor.	11
2.2. Analizar la correcta aplicación de las sanciones pecuniarias interpuestas en atención al principio de razonabilidad y predictibilidad.	12
III. ANÁLISIS Y POSICIÓN FUNDAMENTADA SOBRE LOS PROBLEMAS JURÍDICOS IDENTIFICADOS	13
3.1. Examinar si es válida la constatación policial como medio probatorio para acreditar la infracción del proveedor.	13
3.2. Analizar la correcta aplicación de las sanciones pecuniarias interpuestas en atención al principio de razonabilidad y predictibilidad.	17
IV. ANÁLISIS Y POSICIÓN FUNDAMENTADA SOBRE LAS RESOLUCIONES EMITIDAS 25	
4.1. Resolución N° 564-2022/INDECOPI-PIU, emitida por la primera instancia	25
4.2. Resolución N° 2671-2023/SPC-INDECOPI, emitida por la segunda instancia	25
IV. CONCLUSIONES	26
V. BIBLIOGRAFÍA	27
VI. JURISPRUDENCIA Y NORMAS LEGALES CONSIGNADAS EN LA ELABORACIÓN DEL INFORME JURÍDICO	27
VII. ANEXOS (PIEZAS PROCESALES)	28

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

1.1 Síntesis de la denuncia

El 22 de marzo de 2021, el consumidor C. J. O. A. (en adelante, el denunciante) presentó una denuncia ante la Secretaría Técnica de la Comisión de la Oficina Regional del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual de Piura (en adelante, la Secretaría Técnica) contra el restaurante L. H. (en adelante, la denunciada) por presuntas infracciones a los artículos 18°, 19°, 25° y 30° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, Código).

Fundamentos de hecho:

- El 16 de marzo de 2021, se acercó al establecimiento de la **denunciada** ubicado en el C.C. Real Plaza de Piura en compañía de su pareja.
- Solicitó de la carta de la **denunciada** una (1) ensalada fresca, dos (2) jarras de maracuyá y una (1) parrilla norteña por la suma ascendente a S/ 148.00 (Ciento cuarenta y ocho 00/100 soles)
- La pareja del **denunciante** consumió las mollejas que vienen en la parrilla norteña sintiendo un sabor desagradable, frente a ello, el **denunciante** acercó su nariz para percibir el olor, logrando advertir que el producto se encontraba en mal estado, por el mal olor que expiden dichas mollejas.
- Inmediatamente, llamaron al mozo para informarle el incidente, quien retiró el plato pidiendo las disculpas del caso y reconociendo que el producto estaba malogrado, siendo un error del cocinero del restaurante de la **denunciada**.
- El **denunciante** reprocho la atención recibida, ante lo cual, el mozo indicó que, se realizaría un descuento en la boleta, sin embargo, el **denunciante** no aceptó, ya que, se encontraba preocupado por la salud de su pareja. El mozo se retiró y luego volvió para señalar que el establecimiento asumirá el íntegro del consumo, sin embargo, el **denunciante** se negó y pago el íntegro del servicio.

- El **denunciante** solicitó al mozo, el libro de reclamaciones, del mismo modo que, vuelvan a traer nuevamente el producto (mollejas) para tomar unas fotografías de su estado. Ante esto, el mozo indicó que, no era posible traer nuevamente las mollejas y que respecto al libro de reclamaciones debían de esperar, pues no lo tenían a mano, ya que, la administradora era la encargada del libro de reclamaciones, la misma que, en ese momento no se encontraba disponible.
- Transcurrido diez (10) minutos lograron alcanzar el libro de reclamaciones en donde se dejó sentado el incidente, sin embargo, se dio cuenta que el libro de reclamaciones tenía como fecha de apertura el año 2020, por lo que, solicitó que le alcancen el libro actual, pese a lo cual, la administradora hizo caso omiso señalando que era el libro de reclamaciones correcto.
- Acto seguido, el denunciante contactó a la PNP, quienes llegaron al establecimiento y realizaron una constatación policial. Como resultado, la denunciada cumplió proporcionando el libro de reclamaciones adecuado, donde se registró el consumo de un alimento no inocuo y también se documentaron los incidentes de obstrucción para registrar la queja.

Medios probatorios

- Una (1) Boleta de Venta B051-00067294.
- Una (1) Hoja de Reclamación N° 078 de fecha 16 de marzo de 2021.
- Una (1) Acta de Ocurrencia Policial de fecha 16 de marzo de 2021.
- Una (1) Hoja de Reclamación N° 009 de fecha 16 de marzo de 2021.
- Una (1) Hoja de Reclamación N° 010 de fecha 16 de marzo de 2021.

1.2 Inicio del procedimiento administrativo sancionador

A través de la Resolución N° 1, emitida el 12 de abril de 2022, la Secretaría Técnica aceptó la denuncia presentada por el **denunciante** iniciando un procedimiento administrativo sancionador contra la **denunciada** por las comisiones de las siguientes infracciones:

- Por la supuesta transgresión al deber de seguridad y salubridad establecida en los artículos 25° y 30° del **Código**, puesto que habría vendido una parrilla que se

encontraba en mal estado, toda vez que las mollejas estarían en estado de descomposición.

- Además, se alega que el personal del restaurante no proporcionó al denunciante un libro de reclamaciones actual, entregando uno correspondiente al año 2020, lo cual podría constituir una transgresión al deber de idoneidad, posiblemente incumpliendo con lo fijado en los artículos 18° y 19° del Código.

Acorde al artículo 26° del Decreto Legislativo N° 807, se fija un periodo de cinco días hábiles para la entrega de los descargos desde la notificación inicial. Sin embargo, debido a la complejidad del caso y de acuerdo con el artículo 41° del mismo Decreto, se otorgan diez días hábiles adicionales para presentar los descargos. En total, se notifica a la denunciada que debe entregar sus descargos en un máximo de quince días contados a partir la notificación. Si no se cumple con este plazo, el Secretario Técnico declarará en rebeldía a la denunciada.

1.3 Descargos presentados por la proveedora denunciada

El 4 de mayo de 2022, la parte denunciada presentó sus argumentos de defensa, detallando los fundamentos de hecho y derecho que se detallan a continuación:

- Sobre la presunta infracción al **deber de seguridad e inocuidad**: Se debe advertir que, no existen elementos probatorios sustanciales que acrediten lo **denunciado**, además, existe la posibilidad de que el sabor de los alimentos no haya sido del agrado del **denunciante**. Asimismo, en el Acta Policial presentada, solamente se detalla lo señalado por el **denunciante**, hecho que, sin pruebas tangibles, carecen de toda validez, rechazando en todos los extremos las acusaciones realizadas respecto al estado de los alimentos, pues los insumos ofrecidos por nuestro restaurante son de alta calidad.
- En relación con la supuesta infracción al deber de idoneidad: Nuestro personal entregó involuntariamente un libro de reclamaciones del año 2020, pero cumplió posteriormente entregando el libro de reclamaciones vigente para que el denunciante pudiera presentar su reclamo, según lo indicado por el propio denunciante.

Anexos:

- Vigencia de Poder.
- Ficha RUC.
- Declaración jurada anual del año 2021.

1.4 Informe Final de Instrucción sobre la denuncia presentada

El 17 de agosto de 2022, la Secretaría Técnica emitió el Informe Final de Instrucción recomendando lo siguiente:

- Se determina que el restaurante infringió los artículos 25° y 30° del Código, dado que se ha comprobado que vendió al denunciante una parrilla norteña con mollejas en estado de descomposición. Por este motivo, se propone aplicar una multa equivalente a 15.99 UIT.
- Declarar improcedente la denuncia presentada por el denunciante respecto a una supuesta infracción a los artículos 18° y 19° del Código, relacionada con la falta de entrega de un libro de reclamaciones actual por parte del personal del restaurante. Esta decisión se basa en la falta de interés procesal del denunciante según lo fijado en el artículo 108° inc. e) del Código.
- Se dispone que la denunciada debe elaborar y presentar ante la Secretaría Técnica un protocolo de atención que detalle las acciones para prevenir la disponibilidad de productos no inocuos para los consumidores. Además, deberá reembolsar el monto pagado por un total de S/ 148.00.
- Que se inscriba a la **denunciada** en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.

1.5 Resolución N° 564-2022/INDECOPI-PIU emitida por la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Piura

Con fecha 7 de setiembre de 2022, la **Comisión** emitió la Resolución N° 564-2022/INDECOPI-PIU y resolvió lo siguiente:

- Declarar fundada la denuncia por transgredir los artículos 25° y 30° del Código. Se ha corroborado que la denunciada vendió al denunciante una parrilla norteña con mollejas en estado de descomposición.

- Declarar improcedente la denuncia sobre una supuesta transgresión a los art. 18° y 19° del Código, relacionada con la falta de entrega de un libro de reclamaciones actual por parte del personal del restaurante. Esto se debe a que el denunciante no cuenta con el interés necesario para proceder, según lo fijado en el artículo 108° inc. e) del Código.
- Sancionar a la **denunciada** con una multa equivalente a 15.99 UIT por transgredir de los artículos 25 y 30° del Código, dado que se ha demostrado que vendió al denunciante una parrilla norteña con mollejititas en estado de descomposición. Esta multa se reducirá en un 25% si el infractor realiza el pago antes de que venza el plazo para impugnar esta resolución y no presenta ningún recurso impugnatorio.
- Requerir al sancionado que pague la multa de forma voluntaria, según lo dispuesto el artículo 205° numeral 4 del TUO de la LPAG, advirtiéndole que de no hacerlo se iniciará el procedimiento de ejecución coactiva correspondiente.
- Ordenar a la **denunciada**, como medida correctiva, debe elaborar y presentar ante la Secretaría Técnica, dentro de un período de quince días contados a partir del siguiente día a la notificación de esta resolución, un protocolo de atención detallando las acciones que tomarán para prevenir la disponibilidad de productos no inocuos para los consumidores. Además, deberá reembolsar el monto pagado equivalente a S/ 148.00.
- Ordenar a la **denunciada** debe realizar el pago al denunciante de la suma de S/ 36.00 por costos del procedimiento, dentro de un periodo de quince días como máximo a partir del día siguiente a la notificación de esta resolución.
- Disponer que la denunciada sea registrada en el Registro de Infracciones y Sanciones de Indecopi.

1.6 Recurso de Apelación

En atención a este fallo, el 7 de octubre de 2022, la parte denunciada apela la Resolución N° 564-2022/INDECOPI-PIU emitida el 7 de septiembre de 2022, argumentando los siguientes motivos:

- No está probado el mal estado de los productos, en este caso, las mollejas de la parrilla norteña que el **denunciante** ordenó, asimismo, la razón por la cual el mozo asignado retira el plato de la mesa, se debe al protocolo usual que se aplica ante una disconformidad por parte un consumidor, situación que nunca se ha debido al mal estado de los productos, sino en su mayoría, al término de cocción de la carne.
- Además, no se realizó una investigación a profundidad que garantice que los hechos narrados en el acta policial presentada por el **denunciante** correspondan a la realidad, más aún, si tomamos en cuenta que un efectivo policial no se encuentra capacitado para determinar a sola vista si un producto alimenticio cumple o no con los estándares de calidad e inocuidad necesarios.
- Respecto a lo normado en el artículo 30° del **Código**, y con respecto a lo señalado por el **denunciante**, su acompañante consumió las mollejas servidas, sin embargo, no existe manifestación ni prueba alguna que acredite algún tipo de intoxicación, malestar, enfermedad o infección estomacal, con lo que queda probado que no existió daño que fuera generado por los productos servidos por nuestro restaurante, y debido a esto no son inocuos.
- Se solicitó que el Acta Policial se deje sin efecto, y no se considere como medio probatorio dentro del presente procedimiento, ya que, no fue constatada por la Autoridad de Salud correspondiente, y esto resta total credibilidad frente a los hechos señalados por el **denunciante**.

1.7 Descargos presentados por el denunciante

Con fecha 8 de mayo de 2023, el **denunciante** cumple con ofrecer sus descargos a la apelación formulada por la **denunciada** en los siguientes términos:

- La **denunciada** no acredita que exista un protocolo usual de “retiro de plato”, cuando un consumidor declara que no está conforme. Si esto pasará, se encuentra en la condición de probar lo expuesto, acreditándolo con los medios probatorios que generen total convicción de dicho protocolo. Estos medios probatorios, deben evidenciar fecha anterior al hecho infractor.

- El acta policial alcanzada como prueba fue suscrita por la administradora de la **denunciada**, situación que otorga conformidad al contenido de la misma.
- Por otra parte, el incumplimiento al deber de inocuidad de los alimentos, recogido en el artículo 30° del **Código**, no exige la concreción de daños en la salud del consumidor, todo lo contrario, es la simple condición material de los alimentos aquello que acredita la infracción de la **denunciada**.

1.8 Resolución N° 2671-2023/SPC-INDECOPI emitida por la Sala Especializada en Protección al Consumidor

El 27 de septiembre de 2023, la Sala Especializada en Protección al Consumidor dictaminó lo siguiente:

- Confirmar la Resolución N° 564-2022/INDECOPI-PIU emitida el 7 de septiembre de 2022, la cual encontró fundada la denuncia por infringir el artículo 30° del Código. Se ha demostrado que vendió al denunciante una parrilla norteña en estado de descomposición.
- Declarar la anulación parcial de la Resolución N° 564-2022/INDECOPI-PIU, en lo que respecta a la sanción impuesta a la parte denunciada con una multa equivalente a 15,99 UIT, calculada según el Decreto Supremo N° 032-2021-PCM. En consecuencia, dicha sanción queda sin efecto. Como medida complementaria, se impone una multa de 15,99 UIT por transgredir el artículo 30° del Código, conforme a los criterios establecidos en el artículo 112° de dicho cuerpo normativo.
- Revocar la Resolución N° 564-2022/INDECOPI-PIU, en lo referente a la orden dirigida a la parte denunciada como medida correctiva, que consistía en la elaboración y presentación de un protocolo de atención con las acciones destinadas a prevenir la disponibilidad de productos no inocuos para los consumidores. Esto se debe a que se ha comprobado que la denunciada cumplió con presentar lo requerido dentro del plazo legal establecido.
- Confirmar la Resolución N° 564-2022/INDECOPI-PIU, en sus puntos resolutivos, tercero, cuarto y quinto.
- Disponer que la parte denunciada cumpla con las siguientes obligaciones:

- Efectuar el pago voluntario de la multa, bajo la advertencia de empezar el procedimiento coercitivo específico conforme a la Ley.
- Presentar a la Comisión los documentos que demuestren la consumación de la medida correctiva requerida y el abono de los gastos del procedimiento en favor del denunciante, dentro de un plazo no mayor a cinco días laborales.

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

De la lectura realizada al presente expediente se identificaron dos (2) problemas jurídicos, de ellos resaltan los siguientes:

2.1. Examinar si es válida la constatación policial como medio probatorio para acreditar una infracción del proveedor

El **denunciante** indicó que, solicitó al mozo el libro de reclamaciones, además de traer nuevamente el producto en cuestión (mollejas) para tomar fotografías de su estado. Ante esta situación, el mozo indicó que, no era posible traer las mollejas nuevamente y que, respecto al libro de reclamaciones, el **denunciante** debía de esperar, pues no lo tenían a la mano, ya que, la administradora de la **denunciada** era la encargada del libro de reclamaciones, la misma que, en ese momento no se encontraba disponible.

Transcurrido diez (10) minutos lograron alcanzar el libro de reclamaciones al **denunciante**, en donde se dejó constancia del incidente, sin embargo, el **denunciante** se dio cuenta que, el libro de reclamaciones tenía como fecha de apertura el año 2020, por lo que, solicitó que le alcancen el libro actual, no obstante, la administradora hizo caso omiso señalando que era el libro correcto.

En consecuencia, el **denunciante** llamó a la **PNP**, quien se apersonó al establecimiento y efectuó una constatación in situ, consiguiendo que el **denunciado** cumpla con alcanzar el libro de reclamaciones correcto, en la cual, se dejó constancia del consumo de un alimento carente de inocuidad y, por otra parte, de los actos de obstrucción para dejar registrado el reclamo. Asimismo, de acuerdo a la constancia policial, la administradora de la **denunciada** reconoció que las mollejas ofrecidas para el consumo se encontraban malogradas y con un olor fétido.

La identificación del primer problema jurídico es de suma relevancia, dado que, el medio probatorio aportado por el **denunciante** consistente en una constatación policial, logró acreditar para la **Comisión** y la **Sala** las infracciones a los artículos 25° y 30° del **Código**. Por lo que, se debe examinar si la constatación policial es un medio probatorio válido para los litigios relacionados a la inocuidad alimentaria o de manera general en los procedimientos de protección al consumidor, de igual forma, se tiene que abordar la normativa jurídica correspondiente, así como, el apoyo de la jurisprudencia relacionada al punto en discusión a fin de examinar de manera más completa el problema jurídico presentado.

2.2. Analizar la correcta aplicación de las sanciones pecuniarias interpuestas en atención al principio de razonabilidad y predictibilidad.

La Comisión, mediante su Resolución que concluyó la primera instancia, declaró fundada la denuncia interpuesta por el denunciante contra la denunciada por la transgresión a los arts. 25° y 30° del Código. Se comprobó que la denunciada vendió al denunciante una parrilla norteña en mal estado, con mollejas en descomposición. En consecuencia, la Comisión impuso una multa de 15,99 UIT a la denunciada por la transgresión a los mencionados artículos del Código.

No conforme con la resolución de primera instancia, la denunciada presentó un recurso de apelación. Tras revisar nuevamente el caso, la Sala decidió confirmar la resolución inicial, que declaró fundada la denuncia por transgresión a los arts. 25° y 30° del Código. Se comprobó que la denunciada vendió al denunciante mollejas en mal estado, lo que, aunque no causó un daño directo, representó un potencial riesgo para la salud del consumidor.

La identificación del segundo problema jurídico es significativa, puesto que, la **Comisión** castigó con una multa ascendente a **15,99 UIT**, lo equivalente al monto de S/ 79,150.05 soles¹, más tarde, la **Sala** confirma la Resolución de primera instancia optando por mantener la multa impuesta, pues a pesar de indicar que la sumatoria de la multa base más el agravante da como resultado 16,9 UIT , en atención a la prohibición de la

¹ Se calculó la multa en base al monto de la UIT del año 2022.

reformatio in peius, se prohíbe que en apelación se coloque un monto mayor de multa en contra del denunciado.

Siendo que, desde un primer plano se podría inferir que la sanción impuesta es desproporcional al costo del producto S/ 148.00 (Ciento cuarenta y ocho 00/100 soles) materia de la denuncia, no obstante, se tiene que determinar si la autoridad administrativa ha considerado no solo los criterios objetivos de la imposición de las sanciones pecuniarias al momento de realizar la graduación de la sanción, así como el principio de predictibilidad del denunciado.

III. ANALISIS Y POSICIÓN DE LOS PROBLEMAS JURÍDICOS IDENTIFICADOS

3.1. Examinar si es válida la constatación policial como medio probatorio para acreditar una infracción del proveedor

Para abordar el primer problema jurídico, es esencial revisar la normativa legal relacionada con la constatación policial. Por ello, es fundamental comenzar mencionando el Decreto Legislativo N° 1267 (en adelante, DL 1267). Este decreto fija las atribuciones de la PNP, incluyendo la constatación policial, la cual es definida en el inciso 10 del artículo 3°, de la siguiente manera:

“El Decreto legislativo N° 1267 inc. 10 del art. 3 señala que:

1) Intervenir cuando sea necesario en el ejercicio de la labor policial, ya que sus miembros están siempre en servicio;

2) Solicitar la identidad de cualquier sujeto para efectuar la verificación correspondiente, con el objetivo de prevenir delitos o recopilar información útil para la investigación de un hecho punible;

(..)

10) Llevar a cabo constataciones policiales de conformidad con la ley”

Como se puede apreciar, el mismo **DL 1267** menciona que, se realizará constataciones policiales de acuerdo a ley, lo que implica muchas interpretaciones, en tanto, la interpretación de las palabras **“de acuerdo a ley”** sugiere muchos alcances dentro del derecho. Por lo que, sumado al **DL 1267**, es fundamental apelar al **MAPROPOL**, el

mencionado **MAPROPOL**, en el Título III desarrolla el concepto de la constatación policial de la siguiente manera:

“Es la verificación In-Situ, que realiza la Policía a petición de otras autoridades, de parte de ocurrencia interesada y/o de oficio, dejando constancia escrita del hecho en un parte de ocurrencia o en el libro de ocurrencias”.

Asimismo, el precitado Título III expone las clases de constataciones de manera ordenada:

*“Constatación de daños materiales.
Constatación de mudanza clandestina.
Constatación de abandono de hogar.
Constatación de desperfectos y averías en la vía pública.
Constatación de atentado al orden ecológico.
Constatación de vehículos abandonados.
Constatación de domicilio y centro de trabajo de procesados.
Constataciones de supervivencia.
Constataciones de supervivencia de padres.
Otros.”*

Ahora bien, habiendo comprendido el concepto y la clasificación de las constataciones policiales, queda decir que, las constataciones policiales buscan dejar constancia de una infracción del proveedor enmarcada dentro de los procedimientos de protección al consumidor clasifican dentro de las clases de constataciones como “Otros”, lo que concluye, que las constataciones policiales pueden realizarse sin ningún problema.

En esa misma línea, se debe examinar la validez de la constatación policial como un medio probatorio válido para efectos de este tipo de procedimientos administrativos sancionadores, como lo es protección al consumidor, de modo que, es necesario acudir a la norma supletoria del **Código** siendo el Código Procesal Civil (en adelante, el **CPC**), toda vez que, el **CPC** aborda de manera más precisa la pertinencia de los medios probatorios.

El análisis cita los artículos 192° y 193° del Código Procesal Civil (CPC) para examinar los medios probatorios en un proceso judicial. Estos medios se clasifican en dos categorías: típicos y atípicos.

El artículo 192° define los medios probatorios típicos, que son aquellos explícitamente previstos por la ley. Estos incluyen la declaración de parte, que es el testimonio de una de las partes involucradas en el proceso; la declaración de testigos, que es el testimonio de personas que han presenciado hechos relevantes al caso; los documentos, que abarcan cualquier tipo de registro escrito u objeto material pertinente al caso; la pericia, que es la evaluación realizada por un experto en una materia específica relacionada con el caso; y la inspección judicial, que es la revisión directa de los hechos o lugares relacionados con el caso por parte del juez.

Por otro lado, el artículo 193° aborda los medios probatorios no convencionales, que no están especificados de manera explícita en el artículo 192°. Estos medios no convencionales incluyen recursos técnicos o científicos que pueden contribuir a cumplir el propósito de los medios de prueba. Los medios probatorios no convencionales deben ser utilizados y evaluados por analogía con los medios convencionales, conforme a lo que determine el juez.

En resumen, los artículos 192° y 193° del CPC proporcionan una clasificación clara de los medios probatorios en típicos y atípicos, ofreciendo una guía sobre cómo deben ser tratados y valorados en el proceso judicial.

Al respecto, el **Código Procesal Civil** realiza una mejor distinción de los medios probatorios por lo que, al tomar lectura de los artículos previamente citados, de su clasificación de medios probatorios se puede establecer que la constatación policial calza como un medio de prueba típico subsumida en **“los documentos”**. La constatación policial al ser un acta de ocurrencia policial esta se encuentra plasmada en un documento con los hechos suscitados en cada diligencia policial, la misma que es suscrita y/o firmada por un efectivo policial a cargo de la disputa de las partes intervinientes; en el presente caso, entre proveedor y consumidor.

Así las cosas, es de menester señalar que, los medios probatorios atípicos pueden consistir en grabaciones de videos, grabaciones de audio, correos electrónicos, mensajes de texto, fotografías, motivo por el cual, la constatación policial no puede contemplarse como un medio probatorio atípico.

Por otro lado, es importante examinar el criterio que mantiene la **Sala** en relación los medios probatorios en dichas circunstancias, en la que, no existe mucho material probatorio. Al respecto la **Sala** mediante **Resolución N° 1084-2021/SPC-INDECOPI** ha señalado lo siguiente:

*“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**”. (el énfasis es mío)*

*“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**”. (el énfasis es mío)*

En relación con eso, lo que la **Sala** quiere decir es que, en una situación compleja como lo es el presente caso, en donde no podemos conocer si el estado del producto (mollejas) se encontraban en estado de descomposición, la **Comisión** o **Sala** respectiva tiene que apoyar su decisión en los medios probatorios indiciarios, ósea en base a indicios. En este sentido, el análisis vertido por la **Sala** no está muy alejado a la situación desarrollada

en el presente caso, puesto que, en la constatación policial arribada fue la administradora de la **denunciada** quien dejó constancia expresa del estado de las mollejas.

Ahora bien, del análisis sobre la problemática del primer problema jurídico, nos aclara que la **Comisión** y la **Sala**, ocuparon una correcta decisión en base a la constatación policial arribada al momento de los hechos, esto debido a que, la administradora afirmó expresamente el estado de las mollejas ante el evidente mal estado en las que se encontraban; pues como he desarrollado, la autoridad de Protección al consumidor ha tenido desde la primera instancia el medio probatorio mas objetivo posible para determinar la disposición y puesta a la venta de productos inocuos al consumidor accionante.

Diferente hubiera sido el panorama, si la administradora de la **denunciada** no hubiese dejado constancia del estado de las mollejas o si hubiese dejado constancia que las mollejas se encontraban en un correcto estado, pues esto hubiese causado incertidumbre al momento de tomar una decisión, ya que, probablemente la **Comisión** hubiera señalado que no existe medio probatorio que acredite el correcto estado de las mollejas, sin embargo, no sucedió ello, teniendo que basarse en los medios probatorios aportados dentro del procedimiento.

Por otro lado, la constatación policial es un medio probatorio valido que busca servir en todo tipo de procedimiento, sea administrativo o judicial, lo que resulta beneficioso para el juzgador al momento de apoyar su decisión que si bien, es cierto que, en ocasiones la constatación policial se basa en indicios, esto dependerá de cada caso específico y situacional. No se puede asegurar que, la constatación policial surtirá mayor efecto sobre una prueba más rigurosa como lo puede ser un peritaje específico dependiendo el caso.

3.2. Analizar la correcta aplicación de las sanciones pecuniarias interpuestas en atención al principio de razonabilidad y predictibilidad.

Sobre el segundo problema jurídico es necesario determinar si la **Comisión** y la **Sala** transgredieron el principio de razonabilidad al momento de realizar la graduación de la sanción, pues en el presente caso, la **Comisión** sancionó a la **denunciada** con una multa ascendente a **15,99 UIT**, motivo por el cual, primeramente, se debe conocer algunos alcances del principio de razonabilidad.

Así, el TUO de la LPAG incorpora entre los principios de la potestad sancionadora el de "Razonabilidad". Este principio estipula que el órgano administrativo debe asegurar que la severidad de las penalizaciones sea igual o mayor al beneficio que los infractores buscan obtener al realizar las transgresiones. Además, el Principio de Razonabilidad incluye implícitamente el Principio de Proporcionalidad, que exige una relación adecuada entre la infracción y la sanción, prohibiendo la imposición de medidas que resulten injustificadas o excesivas. Para lo cual, el art. 248° del TUO de la LPAG fija el principio de razonabilidad en la aplicación de sanciones por infracciones. Este principio tiene como objetivo garantizar que infringir una norma no resulte más provechoso para el transgresor que cumplirla o enfrentar la sanción correspondiente. Las sanciones deben guardar proporción con la gravedad de la infracción, y para determinar su grado se deben considerar varios criterios.

Primero, se evalúa el provecho ilícito logrado por la comisión de la infracción. En segundo lugar, se considera la probabilidad de detección de dicha infracción. También se toma en cuenta el grado del daño ocasionado al interés público o al bien protegido, así como el daño ocasionado al nivel económico. Además, se toma en cuenta la reincidencia del infractor, es decir, si ha cometido la misma transgresión dentro de un año desde la emisión de la resolución que sancionó la primera transgresión. Se analiza el escenario específico en las que se cometió la infracción y se considera si hubo intención en la conducta del infractor.

Estos criterios buscan asegurar que las sanciones sean justas y adecuadas a cada caso, evitando que los infractores encuentren más ventajas en incumplir las normas que en seguirlas.

En este contexto, la Comisión impuso una multa de 15,99 UIT a la denunciada por haber puesto a disposición una parrilla norteña al **denunciante** con unas mollejas en estado de descomposición, sanción que, luego fue confirmada por la **Sala**. Si realizamos la aplicación del artículo 248°, hasta ahora, no corresponde haber aplicado una sanción de **15,99 UIT**, pues, la **Comisión** o la **Sala** no han aplicado todos los criterios desarrollados en la norma citada.

Por otro lado, como parte del Principio de Razonabilidad se tiene que incluir al Principio de Proporcionalidad, ello en virtud a lo desarrollado por el **Tribunal Constitucional** (en

adelante, el **TC**) dentro de la **Sentencia 0050-2004-AI/TC**. La misma que señaló lo siguiente:

“El test de razonabilidad es un análisis de proporcionalidad que está directamente vinculado con el valor superior de justicia; constituyendo, por lo tanto, un parámetro indispensable de constitucionalidad para determinar la actuación de los poderes públicos, sobre todo cuando ésta afecta el ejercicio de los derechos fundamentales”.

En este contexto, se entiende que el análisis de la razonabilidad debe asegurar que, al tomar una decisión administrativa, se valore primero la adecuada correspondencia entre los medios empleados y los objetivos públicos que se buscan proteger. Esto es esencial para que las medidas adoptadas sean estrictamente necesarias para cumplir con los objetivos del estado.

Al respecto, **Santiago (2008)** ha mencionado lo siguiente:

La jurisprudencia del Tribunal Constitucional ha establecido que los principios de proporcionalidad y razonabilidad son principios de todo el ordenamiento jurídico peruano, invocables en cualquiera de los ámbitos del Derecho y no solo aplicable para los casos de determinar la proporcionalidad de la concreta medida restrictiva de un derecho constitucional suspendido en un régimen de excepción. (p.104)

En ese sentido, corresponde afirmar que los principios de razonabilidad y proporcionalidad incuben dentro de la rama del Derecho al Consumidor, por esa razón, para tomar una decisión sobre el problema jurídico desarrollado en líneas arriba, también se debe analizar la jurisprudencia relevante en materia de Protección al Consumidor, motivo por el cual, citare dos (02) resoluciones desarrolladas por la **Sala**. En ambas resoluciones administrativas versan problemáticas relacionadas a la inocuidad alimentaria donde se puso en riesgo la salud del consumidor mediante las cuales se aplicaron multas ascendentes a **5 UIT**. En resumidas palabras, se aplicaron multas menores de la impuesta a la **denunciada** del presente informe jurídico.

Al respecto, la **Resolución N° 1084-2021/SPC-INDECOPI** señala lo siguiente:

La Comisión sancionó a Delosi con una multa de 5 UIT por infracción del artículo 30° del Código, al haberse acreditado que la proveedora denunciada puso

a disposición del denunciante un producto alimenticio (dos (2) piezas de pollo) nocivo para el consumo humano.

En su apelación, Delosi alegó que la sanción impuesta vulneraba los **Principios de Razonabilidad y Proporcionalidad**, debido a que no aplicó de manera adecuada los criterios de graduación reconocidos en el Código, en tanto la primera instancia no tomó en consideración que no existió un perjuicio contra el consumidor, en tanto devolvió el importe que canceló por el producto materia de denuncia y no consideró como factores atenuantes: (a) la devolución total del importe cancelado por el denunciante; y, (b) la probabilidad de detección alta.

(...)

Habiendo quedado desestimado los alegatos vertidos por la denunciada, resulta pertinente mencionar que este **Colegiado comparte los criterios de graduación esgrimidos por la primera instancia a fin de graduar la sanción a imponer en relación con la conducta antes descrita, consistentes en: (i) la probabilidad de detección de la infracción, considerada alta; y, (ii) el perjuicio ocasionado al consumidor.**

En efecto, teniendo en consideración el caso en concreto, esta Sala considera que, en atención a la función desincentivadora de la sanción, así como en observancia de los Principios de Proporcionalidad, Razonabilidad y Predictibilidad, **corresponde confirmar la resolución venida en grado que sancionó a Delosi con una multa de 5 UIT**, al haberse acreditado que la proveedora denunciada puso a disposición del denunciante **dos (2) piezas de pollo que pudieron resultar nocivas para su salud.** (el énfasis es mío)

Por otro lado, la **Resolución N° 0086-2021/SPC-INDECOPI** señala lo siguiente:

En el presente caso, **la Comisión sancionó a Cencosud con una multa ascendente a 15 UIT, por infracción del artículo 30° del Código.** Por su parte, en su recurso de apelación, Cencosud cuestionó dicha decisión manifestando que la multa impuesta por la Comisión no guardaba sustento alguno, adoleciendo de una motivación aparente. En efecto, la primera instancia no empleó algún tipo de criterio

objetivo para graduar la sanción, en tanto únicamente había considerado que la supuesta infracción al ser calificada como grave, ameritaba una sanción de 15 UIT.

Sobre el particular, y de una revisión del pronunciamiento apelado, **esta Sala considera que la graduación de la multa impuesta a Cencosud se encuentra debidamente motivada, en tanto se basa en factores**, tales como: la probabilidad de detección, la naturaleza del perjuicio causado al consumidor, y el daño resultante de la infracción. **Sin perjuicio de ello, un punto en el que coincide este Colegiado con el proveedor consiste en la falta de razonabilidad de la sanción establecida, pues, bajo aplicación del Principio de Predictibilidad en anteriores pronunciamientos** -en el que se determinó la responsabilidad de proveedores por afectación al deber de inocuidad-, la multa establecida fue menor a la verificada en la resolución apelada

Por tanto, y, en aplicación del **Principio de Predictibilidad, corresponde revocar la resolución apelada en el extremo que sancionó a Cencosud con una multa de 15 UIT**, por infracción del artículo 30º del Código; y, **en consecuencia, se impone una sanción ascendente a 5 UIT.** (el énfasis es mío)

Es así que, de la revisión de las resoluciones invocadas se puede tomar nota que la Sala sancionó a un proveedor con una multa ascendente de 5 UIT, de la misma forma, se puede observar que, en la segunda resolución citada, la Sala reduce la multa de 15 UIT a 5 UIT basándose en el principio de predictibilidad.

Acerca del principio de predictibilidad el inciso 1.15 del artículo IV del TUO de la LPAG ha acordado lo siguiente:

Principio de predictibilidad o de confianza legítima. - La autoridad administrativa brinda a los administrados o sus representantes información veraz, completa y confiable sobre cada procedimiento a su cargo, de modo tal que, en todo momento, el administrado pueda tener una comprensión cierta sobre los requisitos, trámites, duración estimada y resultados posibles que se podrían obtener”.

Las actuaciones de la autoridad administrativa son congruentes con las expectativas legítimas de los administrados razonablemente generadas por la práctica y los antecedentes administrativos, salvo que por las razones que se expliciten, por escrito, decida apartarse de ellos.

La autoridad administrativa se somete al ordenamiento jurídico vigente y no puede actuar arbitrariamente. En tal sentido, la autoridad administrativa no puede variar irrazonable e inmotivadamente la interpretación de las normas aplicables.

Reforzando lo citado, Guzmán (2009) ha señalado lo siguiente:

“El principio de predictibilidad tiene dos finalidades evidentes. La primera es la de permitirle al administrado poder determinar previamente el posible resultado de un procedimiento, lo cual le permitirá elaborar los mecanismos de defensa más adecuado para sus intereses. Ello evidentemente reduce los costos en los que debe incurrir el administrado en la tramitación de sus procedimientos e incentiva de manera inmediata el uso de mecanismos formales para la obtención de beneficios”.

(...)

“Pero, por otro lado, el principio de predictibilidad permitirá desincentivar la presentación de solicitudes sin mayor efectividad o legalidad, pues el administrado podrá conocer con cierta certeza la inviabilidad de su petición pudiendo decidirse por la abstención en el ejercicio de la misma. Esto a su vez, redundará también en una evidente reducción de costos organizativos en favor de la Administración que tendrá que tramitar una menor cantidad de solicitudes”. (p. 248)

En ese sentido, se puede señalar que, el administrado puede relacionar las actuaciones de la autoridad administrativa comprendiendo que el resultado será el mismo o similar teniendo como ejemplo un caso previamente analizado por la autoridad respectiva, es decir, si la autoridad ha sancionado con una multa, lo que espera el administrado es seguir la misma suerte que el del anterior. En consecuencia, conviene señalar que, la **Sala** no ha valorado adecuadamente reducir la multa impuesta por **15,99 UIT** por la comisión de la infracción al artículo 30° del **Código** consistente en colocar en riesgo la salud de los consumidores, pese a que, antes lo ha realizado.

Para concluir, con el segundo problema jurídico, considero importante citar el análisis arribado por la **Sala** en la Resolución 2671-2023/SPC-INDECOPI mediante el cual recae el presente informe jurídico.

El análisis presentado hace referencia al principio de razonabilidad, indicando que se ha tenido en cuenta solo de manera superficial. A pesar de esto, de acuerdo con el artículo 227° del TUO de la LPAG y el Principio de Eficacia fijado en el art. IV en el numeral 1.10

de la misma norma, se concluye que el expediente contiene suficientes elementos para graduar correctamente la sanción. En consecuencia, la Sala procede a integrar y graduar la multa conforme a los parámetros del artículo 112° del Código, considerando los siguientes aspectos:

Primero, se considera el daño resultante, que se refiere a la transgresión de las expectativas del consumidor, quien esperaba recibir un servicio seguro sin poner en riesgo su salud. Asimismo, se considera el impacto en el mercado, dado que la conducta observada genera desconfianza entre los consumidores hacia los proveedores. Esto ocurre porque, en una situación de riesgo, el proveedor no implementó las medidas de seguridad requeridas para salvaguardar la salud de los usuarios y consumidores.

Respecto al principio de razonabilidad, se establece que la conducta transgresora no debe ser más ventajosa para el administrado que el cumplimiento del marco legal vigente. También se toma en cuenta una circunstancia agravante especial, que es el riesgo generado para la salud, la vida y seguridad de la denunciante, lo cual se traduce en un aumento del 30% de la multa base.

Con base en estos criterios, la multa base se establece en 13 Unidades Impositivas Tributarias (UIT), a la cual se añade un 30% adicional debido a la agravante mencionada, resultando en una multa final de 16.9 UIT para la denunciada respecto a esta cláusula.

Esta sanción está debidamente justificada y motivada, ya que se han expuesto los fundamentos de hecho y de derecho que respaldan la decisión tomada, así como los criterios para graduar la sanción, asegurando que la multa impuesta no infringe los Principios de Razonabilidad y Debida Motivación. No obstante, según la prohibición de "reformatio in peius" del numeral 3 del art. 258° del TUO de la LPAG, la Sala señala que la sanción no puede ser aumentada.

Acerca de este análisis efectuado por la **Sala**, se puede apreciar que, si no fuera por la existencia del *reformatio in peius*, la **Sala** hubiera incrementado la multa de **15,99 UIT** a una multa de **16,9 UIT**. Ahora bien, si bien la infracción en discusión corresponde al riesgo de la salud de los consumidores, se tiene que enmarcar dentro de la proporcionalidad de la infracción cometida, pues, la **Comisión** y la **Sala** estarían resultando abusivas al considerar que el daño ocasionado por la **denunciada** ha sido

magnificado al punto de poner en riesgo la salud masiva de muchos consumidores, dicha situación no ha sucedido en el presente litigio, puesto que, el producto consistente en la molleja no ha sido consumido según lo narrado por el **denunciante**, y si hubiera sido consumido por el **denunciante**, este ultimo tampoco reportó un daño a su salud, no obstante, el **Código** busca proteger el posible riesgo, lo que en otras palabras se traduce a prevenir las infracciones con sanciones disuasivas frente a los proveedores, sin embargo, esta sanción debe estar sujeta a los criterios del **TUO de la LPAG** antes expuestos.

Finalmente, (Gómez et al., 2010) señalaron lo siguiente:

Es importante destacar que, para la imposición de sanciones, la autoridad debe ponderar los criterios antes señalados, en el marco de los principios de razonabilidad y proporcionalidad, pues la sanción debe cumplir sus objetivos, sin que ello signifique un abuso por parte de la autoridad administrativa. La sanción debe de ser proporcional a la infracción cometida. (p. 141)

En ese sentido, la **Comisión** y la **Sala** transgredieron el principio de razonabilidad, ya que, no tuvieron en cuenta todos los criterios desarrollados en el **TUO de la LPAG** en relación a la razonabilidad, puesto que, el costo del producto (beneficio ilícito esperado) asciende al monto de S/ 148.00 mientras que, el monto impuesto como multa, asciende al valor de S/ 79,150.05 (**15,99 UIT**), asimismo, la multa no es proporcional en relación con la infracción cometida, dado que la probabilidad de que la autoridad administrativa detecte la infracción es difícil, ya que, no existe un medio probatorio técnico-especializado, como lo es, una pericia biológica para establecer la magnitud del estado de las mollejas y por ende, establecer el tamaño de los daños que podría causar.

Aunado a ello, puedo verificar que la **Sala** en otros casos similares que afectaron el riesgo de la salud de los consumidores ha impuesto una multa mucho menor, guardando equivalencia entre el producto malogrado y la multa impuesta, lo que nos hace concluir que, la **Sala** no está respetando sus propios pronunciamientos anteriores, sino que se contradice a sí misma, lo que podría conllevar a la transgresión del principio de razonabilidad tipificado en el **TUO de la LPAG**.

IV. SE OBTUVO QUE:

4.1 Resolución N° 564-2022/INDECOPI-PIU, emitida por la primera instancia

Respecto a la precitada Resolución, señaló que **ME ENCUENTRO PARCIALMENTE DE ACUERDO**, ello debido a que, la **Comisión**, realizó un correcto trabajo al establecer su análisis en base a lo expresado en la constatación policial, pues fue la administradora de la **denunciada**, quien señaló que las mollejas se encontraban en mal estado, logrando verificar la calidad del producto (mollejas) conjuntamente con el **denunciante** y el efectivo policial de la **PNP**, pues basto este medio probatorio indiciario para tomar una decisión, en la medida que, la **denunciada** no logró desvirtuar lo manifestado por su administradora en la constatación policial. Por otro lado, respecto a la sanción impuesta por la **Comisión**, esta no es razonable ni proporcional al hecho infractor suscitado, debido que, el monto del producto (S/ 148.00) no guarda proporcionalidad con la multa impuesta de **15.99 UIT** (S/ 79,150.05), más aún, teniendo en cuenta que, no existe un medio probatorio de carácter pericial para asegurarnos que efectivamente la molleja se encontraba en mal estado.

4.2 Resolución N° 2671-2023/SPC-INDECOPI, emitida por la segunda instancia

Respecto a la precitada Resolución, señaló que **ME ENCUENTRO PARCIALMENTE DE ACUERDO**, en el extremo que, la **Sala** mantuvo la posición de la **Comisión** en apoyar su decisión por lo manifestado expresamente en la constatación policial. En relación a la sanción impuesta, la **Sala** consideró aumentar la multa, sin embargo, esto no era posible en base al *reformatio in peius*, por lo que, decidió mantener la multa, motivo por el cual, considero que la **Sala** debió haber reducido a una multa más proporcional, pues urgió realizar un correcto test de razonabilidad, así como, la aplicación del principio de predictibilidad, pues correspondía una multa proporcional al hecho infractor, ya que, pasiblemente la **denunciada** puede alegar en la vía judicial a través de una demanda contenciosa administrativa la transgresión del principio de razonabilidad y predictibilidad lo que ocasionaría declarar nulas las Resoluciones emitidas por la Autoridad de Consumo y volver a emitir un pronunciamiento aplicando una multa razonable.

V. CONCLUSIONES

De lo desarrollado a lo largo del presente informe, sobre todo de la posición sustentada sobre los problemas jurídicos identificados y las resoluciones emitidas, se concluye que:

1. Respecto al **primer problema jurídico** identificado, concluyo que la **Comisión** efectuó un correcto análisis basándose en lo narrado en la constatación policial, pues, del contenido de la constatación policial existe una manifestación expresa por parte la administradora de la **denunciada** respecto de las mollejas materia de la presente controversia, en la cual señaló que se encontraban “malogradas”. Si bien es cierto que, no existe una prueba más precisa como lo es un peritaje biológico de las mollejas, la **Comisión** hizo bien en tomar postura con una “prueba indiciaria” sobre los hechos relacionados a la inocuidad alimentaria, puesto que, colocó en riesgo a la salud del **denunciante**, además es de precisar, que en estos tipos de casos, los medios probatorios son insuficientes, por lo que, se debe evaluar de manera conjunta todos los medios de prueba aportados. De igual manera, es preciso concluir que las constataciones policiales son herramientas legales que contienen gran material probatorio ante cualquier tipo eventualidad, lo que implica que, debe ser valorado conjuntamente con todos los medios probatorios aportados al procedimiento, sea administrativo o judicial.
2. Respecto al **segundo problema jurídico** identificado, concluyó que, la **Comisión** no efectuó correctamente los criterios para realizar la graduación de la sanción, puesto que, el costo del producto (beneficio ilícito esperado) asciende al monto de S/ 148.00 mientras que, el monto impuesto como multa, asciende al valor de S/ 79,150.05 (**15,99 UIT**), asimismo, la multa no es proporcional en relación con la infracción cometida, pues, la probabilidad de detección de la infracción por la autoridad administrativa es difícil, ya que, no existe un medio probatorio técnico-especializado, como lo es, una pericia biológica para establecer la magnitud del estado de las mollejas y por ende, no se puede establecer el tamaño de los daños que podría causar. Asimismo, hago colación que, no es el único principio transgredido, siendo el principio de predictibilidad, pues este último, busca generar convicción de las decisiones tomadas por la Autoridad en sus casos anteriores, siendo que, **Sala** ya había corregido a la **Comisión** en tanto, aplicó de manera errónea los criterios para graduar la sanción. Finalmente, es de mencionar que, el único error de la **denunciada** fue colocar expresamente en la constatación policial que las mollejas se encontraban malogradas, dado que, de no haberlo consignado, nos encontraríamos en otro escenario, en el cual, el **denunciante** no tendría como probar lo alegado.

VI. BIBLIOGRAFÍA

- Santiago, Ana (2008). Los Principios de Proporcionalidad y Razonabilidad en la Doctrina y Jurisprudencia del Tribunal Constitucional. Lex - Revista de la Facultad de Derecho y Ciencias Políticas. DOI: <http://dx.doi.org/10.21503/lex.v7i5.2002>
- Guzmán Napurí (2009). Los principios generales del derecho administrativo. IUS ET VERITAS, 19(38), 228-249. Recuperado a partir de <https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/iusetveritas/article/view/12203>
- Gómez Apac, Isla Rodríguez, & Mejía Trujillo. (2010). Apuntes sobre la Graduación de Sanciones por Infracciones a las Normas de Protección al Consumidor. Derecho & Sociedad, (34), 134-146. Recuperado a partir de <https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechoysociedad/article/view/13336>

VII. JURISPRUDENCIA Y NORMAS LEGALES CONSIGNADAS EN LA ELABORACIÓN DEL INFORME JURÍDICO

- Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual. (2021). Resolución N° 0086-2021/SPC-INDECOPI. Expedida por la Sala Especializada en Protección al Consumidor.
- Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual. (2021). Resolución N° 1084-2021/SPC-INDECOPI. Expedida por la Sala Especializada en Protección al Consumidor.
- Tribunal Constitucional del Perú. (2004) Sentencia 0050-2004-AI/TC. Proceso de Inconstitucionalidad contra la Ley N° 28389 de Reforma Constitucional de régimen pensionario y contra la Ley N° 28449 de Aplicación de nuevas reglas pensionarias previstas en el Decreto Ley N° 20530.
- Código de Protección y Defensa del Consumidor [CPDC]. Ley N° 29571, 02 de setiembre de 2010.
- Código Procesal Civil [CPC] Decreto Legislativo N° 768, 04 de marzo de 1992 (Perú).
- Decreto Legislativo N° 1267, Ley de la Policía Nacional del Perú, 18 de diciembre de 2016. (Perú).

- Manual de Procedimientos Operativos de la Policía Nacional del Perú aprobado mediante Resolución Directoral N° 30-2013-DIRGEM/EMG, 15 de enero de 2015. (Perú).
- Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General. (10 de abril de 2001). Normas Legales, N° 7597. Diario Oficial El Peruano.

VIII. ANEXOS (PIEZAS PROCESALES)

- Denuncia administrativa.
- Resolución N° 1, Admisión a tramite
- Descargos de la denunciada.
- Resolución N° 2, Agrega el escrito de la denunciada al expediente.
- Escrito presentado por el denunciante, absolviendo los descargos de la denunciada.
- Resolución N° 3, Agrega el escrito del denunciante al expediente.
- Informe Final de Instrucción N° 128-2022/CPC-INDECOPI-PIU, emitida por la Secretaria Técnica.
- Resolución N° 564-2022/INDECOPI-PIU, emitida por la primera instancia.
- Escrito presentado por la denunciada, cumpliendo con lo requerido por la Comisión.
- Recurso de apelación presentado por la denunciada.
- Resolución N° 4, Concesorio del recurso de apelación.
- Proveído N° 1, Traslado del recurso de apelación.
- Absolución del recurso de apelación.
- Resolución N° 2671-2023/SPC-INDECOPI, emitida por la segunda instancia.
- Escrito presentado por el denunciante, señalando su cuenta bancaria.
- Escrito de cumplimiento de la medida correctiva.

000136

135
LO TARJADO

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 2671-2023/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0108-2022/CPC-INDECOPI-PIU

PROCEDENCIA : COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE PIURA

PROCEDIMIENTO : DE PARTE

DENUNCIANTE : [REDACTED]

DENUNCIADA : [REDACTED]

MATERIA : DEBER DE INOCUIDAD
GRADUACION DE LA SANCION

ACTIVIDAD : ACTIVIDADES DE SERVICIO DE BEBIDAS

SUMILLA: *Se confirma la resolución venida en grado, en el extremo que declaró fundada la denuncia por presunta infracción del artículo 30° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto, quedó probado que [REDACTED] vendió al denunciante una parrilla norteña con mollejas que estaban en estado de descomposición.*

SANCIÓN: 15,99 UIT

Lima, 27 de setiembre de 2023

ANTECEDENTES

1. El 22 de marzo del 2022, el señor [REDACTED] -el señor [REDACTED] denunció a [REDACTED] -[REDACTED], ante la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Piura -la Comisión-, por presuntas infracciones al Código de Protección y Defensa del Consumidor -el Código-, manifestando lo siguiente:
 - i) Que, el 16 de marzo de 2021, a las 21:15 horas aproximadamente, se acercó al establecimiento denunciado ubicado en el Centro Comercial Real Plaza de Piura, en compañía de su pareja.
 - ii) Que, solicitaron una ensalada fresca, dos jarras de maracuyá y una parrilla norteña por un monto total de S/ 148,00.
 - iii) Que, su pareja consumió una mollejita (de varias) servidas en la parrilla norteña, tras lo cual le indicó que apreciara estas, debido a que sintió un sabor desagradable.
 - iv) Que, cuando acercó su nariz para percibir el olor, advirtió que el producto se encontraba en un estado de descomposición avanzado, debido al mal olor que tenían.
 - v) Que, llamaron al mozo para informarle del incidente, quien retiró el plato hacia la cocina; luego, se acercó a pedir disculpas y reconoció que el producto se encontraba "malogrado", siendo una equivocación del cocinero que no se percató del estado.
 - vi) Que, reprochó la atención ofrecida, ante lo cual el mozo le indicó que tendría un descuento en la boleta; sin embargo, el malestar no residió en un tema económico, sino que se encontró preocupado por la salud de su



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 2671-2023/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0108-2022/CPC-INDECOPI-PIU

- pareja.
- vii) Que, el mozo se retiró y luego volvió para señalar que el establecimiento asumiría el íntegro del consumo; sin embargo, manifestó su malestar y exigió que le lleven la boleta para pagar el servicio.
 - viii) Que, frente al incidente y tras dialogar con su pareja sobre una posible intoxicación, solicitó el libro de reclamaciones al mozo y exigió que lleven el producto para tomar fotografías de su estado.
 - ix) Que, el mozo refirió que no era posible llevar nuevamente las mollejas y que, respecto al libro de reclamaciones, debía esperar debido a que no lo tenían a la mano; ante ello, reiteró que le entreguen el libro de reclamaciones.
 - x) Que, el mozo le indicó que esperara a que retorne la administradora, ya que ella debía entregárselo y que en esos momentos no se encontraba disponible.
 - xi) Que, luego del transcurso de más de diez (10) minutos, le alcanzaron el libro de reclamaciones, en el cual dejó sentado el incidente; sin embargo, se dio cuenta que el libro tenía como fecha de inicio el 2020, por lo que solicitó que le alcancen el libro actual, pero la administradora hizo caso omiso, señalando que el libro era el correcto.
 - xii) Que, llamó a la Policía Nacional del Perú -PNP-, quien se apersonó al establecimiento y, tras efectuar una constatación *in situ*, se consiguió que el proveedor cumpla con alcanzarle el libro de reclamaciones correcto, en el cual dejó constancia del consumo de un alimento carente de inocuidad y, por otra parte, de los actos obstruccionistas para dejar registrado su reclamo.
 - xiii) Que, de acuerdo con la constancia policial, la administradora reconoció que las mollejas ofrecidas para consumo sí estaban malogradas y con olor fétido.
2. Mediante Resolución 1 de fecha 12 de abril de 2022, la Secretaría Técnica de la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Piura -la Secretaría Técnica de la Comisión-, admitió a trámite la denuncia, por presuntas infracciones al Código, conforme al siguiente detalle: a) Por presunta infracción de los artículos 25° y 30° del Código, referida a que habría vendido al señor [REDACTED] una parrilla norteña que se habría encontrado en mal estado -en estado de descomposición-; y, b) Por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código, referida a que no habría entregado al señor Olivera el libro reclamaciones actual.
 3. El 5 de mayo de 2022, [REDACTED] presentó sus descargos a la denuncia.
 4. El 17 de agosto de 2022, la Secretaría Técnica de la Comisión emitió el Informe Final de Instrucción -IFI-, otorgando a los administrados el plazo de cinco (5) días hábiles para que presenten sus observaciones.

000137



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 2671-2023/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0108-2022/CPC-INDECOPI-PIU

5. Mediante Resolución 0564-2022/INDECOPI-PIU del 7 de setiembre de 2022, la Comisión emitió el siguiente pronunciamiento:
- i) Declarar fundada la denuncia contra [REDACTED] por infracción a los artículos 25° y 30° del Código, en tanto quedó probado que vendió al señor [REDACTED] una parrilla norteña que se encontraba en mal estado -en descomposición-; sancionándolo con una multa de 15,99 UIT.
 - ii) Declarar improcedente por falta de interés para obrar la denuncia contra [REDACTED] por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código, referida a que no habría entregado al señor [REDACTED] un libro de reclamaciones actual.
 - iii) Ordenar a [REDACTED] en calidad de medida correctiva que, en un plazo de quince (15) días hábiles, contados a partir del día siguiente de notificado la resolución, cumpla con: a) Elaborar y presentar ante esta Secretaría Técnica de la Comisión, un protocolo de atención con las acciones que adoptará para evitar poner a disposición de los consumidores productos no inocuos; y, b) Devolver el monto cancelado por el señor [REDACTED] en virtud del consumo efectuado (S/ 148,00).
 - iv) Condenar a [REDACTED] al pago de las costas y costos del procedimiento.
 - v) Disponer la inscripción de [REDACTED] en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi -RIS-.
6. El 11 de octubre de 2022, [REDACTED] apeló la Resolución 564-2022/INDECOPI-PIU.

ANÁLISIS

Cuestión previa: sobre la competencia de Indecopi

7. [REDACTED] considera que Indecopi no tiene competencia para la evaluación del estado de alimentos y señala que dicha responsabilidad debería recaer a cargo de Dirección General de Salud -DIGESA-.
8. En materia de protección al consumidor, el artículo 65° de la Constitución Política del Perú de 1993 -la Constitución-, establece que el Estado defiende el interés de los consumidores y usuarios².
9. A efectos de cumplir con el deber especial de protección al consumidor previsto en la Constitución, el artículo 105° del Código ha establecido que el Indecopi es la autoridad con competencia primaria y de alcance nacional para conocer las presuntas infracciones a las disposiciones contenidas en dicho cuerpo normativo, así como para imponer las sanciones y medidas correctivas pertinentes, siendo que, según la norma bajo comentario, dicha competencia sólo puede ser negada cuando ella haya sido asignada o se asigne a favor de

² CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL PERÚ DE 1993. Artículo 65°. - El Estado defiende el interés de los consumidores y usuarios. Para tal efecto garantiza el derecho a la información sobre los bienes y servicios que se encuentran a su disposición en el mercado. Asimismo, vela, en particular, por la salud y la seguridad de la población.



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 2671-2023/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0108-2022/CPC-INDECOPI-PIU

- otro organismo por norma expresa con rango de ley³.
10. De lo anterior, es posible afirmar que tanto la regulación general contenida en el Código, como la regulación especial que asigna competencia a otras entidades distintas del Indecopi para fiscalizar la prestación de determinados servicios y productos, forman parte del sistema de protección al consumidor previsto dentro de nuestro ordenamiento jurídico.
 11. Sobre el particular, cabe resaltar que el propio Código reconoce que el sistema antes aludido (léase, el sistema de protección al consumidor) no se restringe al Indecopi, al establecer en el artículo VI de su Título Preliminar que es el Estado quien orienta sus acciones para que la protección de los consumidores sea una política transversal que involucre a todos los poderes públicos⁴, en el marco del "*Sistema Nacional Integrado de Protección al Consumidor*", el cual ha sido definido en el artículo 132° del mencionado cuerpo normativo como aquel conjunto de principios, normas, procedimientos, técnicas e instrumentos destinados a armonizar las políticas públicas con el fin de optimizar las actuaciones de la administración del Estado para garantizar el cumplimiento de las normas de protección y defensa del consumidor en todo el país⁵.
 12. En efecto, la protección al consumidor es una política transversal que involucra a todos los poderes públicos (con lo cual, resulta claro que dicho deber puede encauzarse por distintos medios y organismos del Estado⁶), tan es así que, si

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

⁴ LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Título Preliminar. Artículo VI. **Políticas públicas.** (...) 11. El Estado orienta sus acciones para que la protección al consumidor sea una política transversal que involucre a todos los poderes públicos, así como a la sociedad, y tenga una cobertura nacional que asegure a toda persona el acceso a los mecanismos de protección de sus derechos, en el marco del Sistema Nacional Integrado de Protección al Consumidor. (...)

⁵ LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 132°.- **Creación del Sistema Nacional Integrado de Protección del Consumidor.** Créase el Sistema Nacional Integrado de Protección del Consumidor como el conjunto de principios, normas, procedimientos, técnicas e instrumentos destinados a armonizar las políticas públicas con el fin de optimizar las actuaciones de la administración del Estado para garantizar el cumplimiento de las normas de protección y defensa del consumidor en todo el país, en el marco de las atribuciones y autonomía de cada uno de sus integrantes.

⁶ Respecto del rol del Estado en la defensa de los derechos de los consumidores, Gabriel A. Stiglitz y Rubén Stiglitz señalan lo siguiente: "(...) c) La función indelegable del Estado en la defensa de los consumidores. - 1. Los deberes del Estado en el derecho comparado. La imposición de deberes al Estado para la defensa del consumidor, es un principio universal. Las directrices para la defensa del consumidor de las Naciones Unidas (1985) imponen a los gobiernos de los Estados miembros, el desarrollo de políticas energéticas de protección del consumidor, y la predisposición de infraestructura adecuadas para aplicarlas (art. 2° y 4°) (...)

Sobre todas las bases expuestas, formuladas por las normativas más modernas del derecho comparado, se puede formular una suerte de sistema de funciones y deberes del Estado, para la defensa del consumidor. Específicamente, el rol de la administración pública en la materia ha de atravesar los siguientes campos:

(...) Políticas de regulación del mercado, en materia de protección de la salud, seguridad y medio ambiente y cumplimiento de los standards mínimos de calidad;

(...) Programas de educación e información al consumidor u promoción a las organizaciones de consumidores;

(...) Sistemas eficaces de solución de conflictos y sanción de abusos



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 2871-2023/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0108-2022/CPC-INDECOPI-PIU

bien el Consejo Nacional de Protección del Consumidor se encuentra presidido por el Indecopi, el mismo también está integrado, entre otros agentes, por representantes de distintos Ministerios, la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, los Gobiernos Regionales y Locales, los Organismos Reguladores de los Servicios Públicos y la Defensoría del Pueblo.

13. Tal como se indicó precedentemente, el artículo 105° del Código otorga competencia al Indecopi para sancionar las vulneraciones a los derechos de los consumidores, reconociendo que la misma podrá ser negada siempre y cuando, por norma expresa con rango de ley, haya sido asignada o se asigne a favor de otro organismo del Estado (de allí que este último se encargará de cumplir con la protección de los derechos de los consumidores en un sector específico del mercado).
14. En este punto, es preciso indicar que el Código es la norma, dentro de nuestro ordenamiento jurídico, que contiene aquellos deberes y obligaciones que los proveedores que participan en el mercado deben seguir a fin de brindar productos y servicios idóneos a los consumidores, siendo además que existen servicios que se encuentran regulados por normas especiales, de acuerdo a la materia sobre la que versan.
15. Así, de la lectura conjunta de las disposiciones normativas establecidas en el Código respecto de las facultades otorgadas al Indecopi para actuar en resguardo de los derechos de los consumidores, puede advertirse que, en principio, la autoridad nacional en materia de protección al consumidor mantiene plena competencia para iniciar procedimientos sancionadores de oficio que coadyuven a contrarrestar los efectos de aquellas conductas que signifiquen una distorsión en la idoneidad de los productos y servicios que los proveedores brindan a sus usuario.

(...) Políticas de regulación del mercado en materia de protección de la salud, seguridad y medio ambiente y, cumplimiento de los standars mínimos de calidad: Corresponde a los poderes públicos, garantizar que los productos y servicios colocados en el mercado de consumo, no acarreen riesgos a la salud o seguridad de los consumidor, excepto los considerados normales y previsibles según su naturaleza y uso, obligando a los proveedores, en cualquier hipótesis, a brindar las informaciones necesarias y adecuadas al respecto. (...)” (Subrayado añadido).

En: Gabriel A. Stiglitz y Rubén Stiglitz, *Derechos y Defensa de los Consumidores*. Ediciones La Rocca, Buenos Aires 1994, ps. 100-102.

LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 133°.- Consejo Nacional de Protección del Consumidor. El Consejo Nacional de Protección del Consumidor constituye un órgano de coordinación en el ámbito de la Presidencia del Consejo de Ministros y es presidido por el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi) en su calidad de Autoridad Nacional de Protección del Consumidor y de ente rector del sistema. Está integrado además por: a. Un (1) representante del Ministerio de la Producción, b. Un (1) representante del Ministerio de Salud, c. Un (1) representante del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, d. Un (1) representante del Ministerio de Educación, e. Un (1) representante del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento, f. Un (1) representante del Ministerio de Economía y Finanzas, g. Un (1) representante de la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones, h. Un (1) representante de los gobiernos regionales, i. Un (1) representante de los gobiernos locales, j. Un (1) representante de los organismos reguladores de los servicios públicos, k. Tres (3) representantes de las asociaciones de consumidores, l. Un (1) representante de los gremios empresariales, m. Un (1) representante de la Defensoría del Pueblo, que actúa como observador.

Para la aplicación de lo señalado en el presente artículo, se dictan las medidas reglamentarias por las cuales se establecen los mecanismos para la propuesta y designación de los representantes de las entidades y gremios. La participación en el Consejo Nacional de Protección del Consumidor es ad honorem, no genera pago alguno, ni de dieta, honorario o remuneración por parte del Estado a favor de sus integrantes.



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 2671-2023/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0108-2022/CPC-INDECOPI-PIU

16. Cabe hacer hincapié en que el razonamiento antes descrito no implica, en modo alguno, desconocer que existen casos en los cuales no será posible que el Indecopi investigue y analice una presunta contravención a las normas sectoriales que se encuentran destinadas a la protección de los consumidores en materias reguladas, puesto que, existen supuestos en los que dicha competencia ha sido atribuida taxativamente a otras entidades.
17. En efecto, ante una posible concurrencia de competencias en el ámbito preventivo, es necesario que la Comisión verifique, antes de cualquier intervención, si el objetivo de garantizar la protección al consumidor ya se logra mediante la regulación sectorial cuya fiscalización ha sido encargada a otra autoridad, de modo que no se justifique la aplicación del Código ni tampoco la intervención del Indecopi.
18. Ello, en aplicación del Principio de Especialidad, por el cual la norma especial prima sobre la norma general. Así, el Código, como norma general, no resulta aplicable cuando una norma con rango de ley referida a un sector específico "*asigne o haya asignado*" el tema a favor de otro organismo, conforme a lo establecido de manera clara en el artículo 105° del Código anteriormente citado.
19. Sin perjuicio de lo desarrollado, este Colegiado reconoce la competencia del Indecopi para juzgar aquellos casos en los cuales se verifiquen lesiones efectivas a los derechos de los consumidores como consecuencia de la inobservancia de las normas sectoriales, pues, en estos casos, lo que el Indecopi sancionaría no sería, en estricto, la inobservancia de dichas disposiciones, sino el resultado lesivo producido en los consumidores por tal incumplimiento, siendo aquella normatividad sólo un parámetro a tener en cuenta para verificar la responsabilidad del proveedor por no brindar un servicio idóneo.
20. En conclusión, DIGESA no ejerce competencia sobre la inocuidad de alimentos, específicamente, en materia de protección al consumidor, pues no existe norma expresa que le otorgue competencia en esta última materia. Asimismo, en este caso se está evaluando una afectación concreta (riesgo a la salud) de un consumidor.

Sobre el deber de inocuidad

21. El artículo 30° del Código, reconoce el derecho de los consumidores a consumir alimentos inocuos, señalando, además, que los proveedores son responsables de la inocuidad de los alimentos que ofrecen en el mercado, de conformidad con la legislación sanitaria⁸.

⁸ LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 30°.- Inocuidad de los alimentos. Los consumidores tienen derecho a consumir alimentos inocuos. Los proveedores son responsables de la inocuidad de los alimentos que ofrecen en el mercado, de conformidad con la legislación sanitaria.

000139



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 2671-2023/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0108-2022/CPC-INDECOPI-PIU

22. El deber de inocuidad de un alimento implica que su preparación debe ser apta para el consumo humano, guardando dicho concepto una estrecha relación con el efecto nocivo que este pueda producir en los consumidores. En ese sentido, para la configuración de una infracción de este deber, no necesariamente debe acreditarse la afectación particular por la ingesta de un alimento, sino que deberá determinarse el rasgo de nocividad que este posee ante un potencial consumo por parte de un administrado.
23. Dicho supuesto de responsabilidad administrativa en la actuación del proveedor impone a este la carga procesal de sustentar y acreditar que no es responsable por la falta de inocuidad del bien colocado en el mercado, sea porque actuó cumpliendo con las normas debidas o porque pudo acreditar la existencia de hechos ajenos que lo eximen de responsabilidad. Así, corresponderá al consumidor acreditar la existencia de un defecto en el producto o servicio vendido, luego de lo cual el proveedor deberá acreditar que dicho defecto no le es imputable, conforme a lo establecido en el artículo 104° del Código⁹.
24. En el presente caso, la Comisión declaró fundada la denuncia contra [REDACTED] [REDACTED] por infracción a los artículos 25° y 30° del Código, en tanto quedó probado que vendió al señor [REDACTED] una parrilla norteña que se encontraba en mal estado -en descomposición-.
25. En su apelación, [REDACTED] indicó lo siguiente:
- Que, no existía ningún tipo de prueba que demuestre los hechos materia de denuncia, por lo que la misma carecería de toda validez.
 - Que, el acta levantada por el personal de la PNP no garantizaba la veracidad de hechos.
 - Que, si el producto estaba en mal estado, el consumidor hubiera requerido de asistencia médica por intoxicación; sin embargo, lo anterior no ocurrió.
 - Que, solicitó que el Acta de Ocurrencia Policial quede sin efecto, puesto la labor policial no permite determinar el estado de conservación de alimentos.
 - Que, la DIGESA debió emitir un pronunciamiento correspondiente sobre el estado del alimento materia de infracción y que Indecopi no resultaba competente en el presente caso.
 - Que, el señor [REDACTED] se desempeñaba como policía -teniente-, por lo que

⁹ 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°.



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 2671-2023/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0108-2022/CPC-INDECOPI-PIU

era posible inferir que este buscaba obtener un beneficio ilícito, utilizando sus conexiones con la PNP, para generar multas y también el pago a favor del denunciante de las costas y costos del procedimiento.

26. De manera previa al análisis de fondo, es pertinente indicar que, si bien la Secretaría Técnica de la Comisión imputó y la Comisión se pronunció sobre la conducta analizada también por una presunta infracción del artículo 25° del Código, esta Sala considera que la conducta en cuestión se encuentra referida a un tipo infractor particular, contenido en el artículo 30° del Código, el cual, de un modo especial, se refiere a la inocuidad de los alimentos.
27. En efecto, la Sala reconoce que durante la labor de instrucción pueden considerarse distintos tipos infractores; sin embargo, al momento de hallar responsabilidad y sancionar a un proveedor, debe aplicarse el Principio de Especialidad, por el cual la autoridad administrativa debe escoger el tipo jurídico específico que corresponda al caso concreto;
28. En atención a ello, siendo que el artículo 30° resulta ser excluyente por la especialidad de su aplicación, el órgano funcional al momento de resolver el procedimiento debió optar por analizar la responsabilidad de la administrada únicamente en base a este tipo infractor.
29. Ahora bien, en este caso, el señor [REDACTED] denunció que [REDACTED] le entregó una parrilla norteña, la misma que contenía una porción de mollejas en estado de descomposición; siendo este hecho constatado mediante acta policial que adjuntó la parte denunciante; el cual relata los hechos denunciados y las declaraciones de las partes involucradas (denunciada y denunciante).
30. En el Acta de Ocurrencia Policial, se señala lo siguiente: "(...) la administradora de nombre [REDACTED] (28), soltera, administración, superior, refiere que la parrilla de mollejas si estarían malogradas y con el olor y sabor fétido". (sic)
31. Al respecto, [REDACTED] indicó que la labor policial no permite determinar el estado de los alimentos. Si bien esto es cierto, pues en aquel momento no se hizo algún tipo de examen al producto, eso no enerva que, de igual manera, dentro de sus competencias, la PNP puede dejar constancia de los hechos que aprecia y de las declaraciones brindadas por las personas que entrevista; por consiguiente, corresponde desestimar lo alegado por el denunciado, referido a dejar sin efecto el acta.
32. Siendo esto así, de la manifestación antes citada, se constata que la PNP dejó constancia de que la representante del denunciado admitió que el producto puesto a disposición del denunciante estaba en mal estado.

000140

LO TARDADO
NO VALE

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 2671-2023/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0108-2022/CPC-INDECOPI-PIU

33. Dado que tanto el denunciado (mediante el acta precitada) y el denunciante (mediante su escrito de denuncia) coinciden en que el producto en cuestión se encontraba en mal estado, resultaba inoficioso practicar alguna labor de instrucción adicional, como podría ser una pericia.
34. Por otro lado, sobre la atención médica que hubiera necesitado el denunciante, corresponde señalar que la valoración de estos hechos solo sería relevante si estuviera en discusión la existencia de un daño efectivo a la salud del denunciante; sin embargo, en este caso, se discute la existencia de un daño potencial, es decir, un riesgo a la salud. En consecuencia, resulta irrelevante analizar si se solicitó y/o si existió atención médica.
35. Es importante recordar que para que se configure una infracción al artículo 30° del Código, basta con la existencia de un riesgo a la salud de los consumidores; no resulta necesario, para infringir el bien jurídico tutelado, la existencia de un daño efectivo.
36. Finalmente, sobre el grado de teniente de la PNP que ostentaría el denunciante, la Sala considera irrelevante la profesión del señor [REDACTED] pues eso no enerva los derechos que detenta como consumidor. Cabe añadir que, no existe medio probatorio que pruebe la supuesta falsedad de la denuncia, por lo que corresponde desestimar el referido argumento.
37. Por las razones expuestas, corresponde confirmar la resolución que viene en grado, en el extremo que declaró fundada la denuncia contra [REDACTED] por infracción del artículo 30° del Código, en tanto quedó probado que vendió al señor [REDACTED] una parrilla norteña que se encontraba en mal estado, en tanto las mollejas estaban en estado de descomposición.

Sobre la medida correctiva

38. El artículo 114° del Código¹⁰ establece que, sin perjuicio de la sanción administrativa que corresponda al proveedor, el Indecopi puede dictar a pedido de parte o de oficio, medidas correctivas reparadoras o complementarias. La finalidad de las medidas correctivas reparadoras es revertir a su estado anterior las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa, mientras que las complementarias

¹⁰ LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 114°.- Medidas correctivas. Sin perjuicio de la sanción administrativa que corresponda al proveedor por una infracción al presente Código, el Indecopi puede dictar, en calidad de mandatos, medidas correctivas reparadoras y complementarias. Las medidas correctivas reparadoras pueden dictarse a pedido de parte o de oficio, siempre y cuando sean expresamente informadas sobre esa posibilidad en la notificación de cargo al proveedor por la autoridad encargada del procedimiento. Las medidas correctivas complementarias pueden dictarse de oficio o a pedido de parte.



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 2671-2023/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0108-2022/CPC-INDECOPI-PIU

tienen por objeto revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que, en el futuro, esta se produzca nuevamente¹¹.

39. Para el dictado de medidas correctivas, conforme lo señala el artículo 251° del Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por el Decreto Supremo 004-2019-JUS -TUO de la LPAG-¹², se requiere que estas estén previamente tipificadas, que sean razonables y que se ajusten a la intensidad, proporcionalidad y necesidades de los bienes jurídicos tutelados que se pretenda garantizar en cada supuesto concreto.
40. Mediante la Resolución N° 564-2022/INDECOPI-PIU, la Comisión ordenó a [REDACTED] en calidad de medida correctiva, presentar ante la Comisión un protocolo de atención con las acciones que adoptara para evitar poner a disposición de los consumidores productos no inocuos. Asimismo, ordena devolver el monto cancelado por el señor [REDACTED] en virtud del consumo efectuado por el monto de S/ 148.00.
41. Mediante escrito del 6 de octubre de 2022, [REDACTED] presentó el documento denominado: "MANUAL DE BUENAS PRACTICAS DE MANIPULACION PARA EL RESTAURANTE [REDACTED]", por lo que la Sala considera por cumplido lo ordenado por la Comisión.
42. Por las razones expuestas, corresponde revocar la resolución venida en grado, en el extremo que ordenó a [REDACTED], en calidad de medida correctiva, que cumpla con elaborar y presentar ante esta Secretaría Técnica de la Comisión, un protocolo de atención con las acciones que adoptará para evitar poner a disposición de los consumidores productos no inocuos.
43. Adicionalmente a ello, considerando que en su apelación el denunciado no ha expresado fundamentos adicionales para cuestionar el extremo respecto al punto de devolver el monto cancelado por el señor [REDACTED] en virtud del consumo efectuado por el monto de S/ 148.00 y, teniendo en cuenta que el

¹¹ LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 115°.- Medidas correctivas reparadoras. 115.1 Las medidas correctivas reparadoras tienen el objeto de resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior y pueden consistir en ordenar al proveedor infractor lo siguiente: (...)

Artículo 116°.- Medidas correctivas complementarias. Las medidas correctivas complementarias tienen el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro y pueden ser, entre otras, las siguientes: (...)

¹² TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL APROBADO POR EL DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 251°.- Determinación de la responsabilidad. 251.1 Las sanciones administrativas que se impongan al administrado son compatibles con el dictado de medidas correctivas conducentes a ordenar la reposición o la reparación de la situación alterada por la infracción a su estado anterior, incluyendo la de los bienes afectados, así como con la indemnización por los daños y perjuicios ocasionados, las que son determinadas en el proceso judicial correspondiente. Las medidas correctivas deben estar previamente tipificadas, ser razonables y ajustarse a la intensidad, proporcionalidad y necesidades de los bienes jurídicos tutelados que se pretenden garantizar en cada supuesto concreto. 251.2 Cuando el cumplimiento de las obligaciones previstas en una disposición legal corresponda a varias personas conjuntamente, responderán en forma solidaria de las infracciones que, en su caso, se cometan, y de las sanciones que se impongan.

000141



PERU

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 2671-2023/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0108-2022/CPC-INDECOPI-PIU

Íntegro de los alegatos expuestos ya han sido desvirtuados, en virtud de la facultad reconocida en el artículo 6° del TUO de la LPAG¹³, este Colegiado asume como propios los fundamentos de la Comisión sobre dicho punto, por lo que corresponde tener por confirmada la resolución impugnada al respecto.

44. Se ordena a [REDACTED] que presente a la Comisión de origen los medios probatorios que acrediten el cumplimiento de la medida correctiva en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo otorgado para tal fin¹⁴, bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva, de acuerdo con el artículo 117° del Código¹⁵. De otro lado, se informa al denunciante que -en caso de incumplimiento del mandato- podrá comunicarlo a la Comisión de origen, la cual evaluará la imposición de la multa coercitiva, según el artículo 40° de la Directiva 001-2021/COD-INDECOPI¹⁶.

Sobre la graduación de la multa

45. El artículo 112° del Código establece que, al momento de aplicar y graduar la sanción, el órgano resolutorio podrá atender al beneficio ilícito esperado con la realización de la infracción, la probabilidad de detección de la misma, el daño

¹³ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, LEY 27444 APROBADO POR DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 6°.- Motivación del acto administrativo.** (...) 6.2 Puede motivarse mediante declaración de conformidad con los fundamentos y conclusiones de anteriores dictámenes, decisiones o informes obrantes en el expediente, a condición de que se les identifique de modo certero, y que por esta situación constituyan parte integrante del respectivo acto.

¹⁴ **DIRECTIVA 001-2021/COD-INDECOPI. DIRECTIVA ÚNICA QUE REGULA LOS PROCEDIMIENTOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR PREVISTOS EN EL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 37°.- Medidas correctivas, medidas cautelares o pago de costas del procedimiento.** En caso se ordenen medidas correctivas, medidas cautelares o el pago de las costas del procedimiento, la resolución debe apercibir al obligado a presentar los medios probatorios que acrediten su cumplimiento, en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo que se otorga para cumplir el mandato; bajo apercibimiento de quedar expedita la facultad de la autoridad para imponer una multa coercitiva conforme a lo establecido en los artículos 117 y 118 del Código.

¹⁵ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 117°.- Multas coercitivas por incumplimiento de mandatos.** Si el obligado a cumplir con un mandato del Indecopi respecto a una medida correctiva o a una medida cautelar no lo hace, se le impone una multa coercitiva no menor de una (1) Unidad Impositiva Tributaria, tratándose de una microempresa; en todos los otros supuestos se impone una multa no menor de tres (3) Unidades Impositivas Tributarias (UIT). En caso de persistir el incumplimiento de cualquiera de los mandatos a que se refiere el primer párrafo, el órgano resolutorio puede imponer una nueva multa, duplicando sucesivamente el monto de la última multa impuesta hasta el límite de doscientas (200) Unidades Impositivas Tributarias (UIT). La multa que corresponda debe ser pagada dentro del plazo de cinco (5) días hábiles, vencido el cual se ordena su cobranza coactiva.

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

¹⁶ **DIRECTIVA 001-2021/COD-INDECOPI. DIRECTIVA ÚNICA QUE REGULA LOS PROCEDIMIENTOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR PREVISTOS EN EL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 40°.- Incumplimiento y ejecución de medidas correctivas o cautelares.** 40.1. Ante el incumplimiento de un mandato de medida correctiva o medida cautelar por el proveedor obligado, el órgano resolutorio que actúa como primera instancia en el procedimiento, debe actuar de oficio a fin de garantizar el cumplimiento de la decisión de la autoridad, sin perjuicio del derecho que tiene al administrado de comunicarle esa situación. En dicha comunicación, el beneficiado debe precisar el número de expediente y resolución que dispuso el mandato, además de especificar en qué consiste el incumplimiento en caso se trate de varios mandatos. (...) 40.3. En caso el obligado no acredite el cumplimiento del mandato o se verifique el incumplimiento de la medida impuesta, el órgano resolutorio procede con la imposición de la multa coercitiva, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 117 del Código. (...)



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 2671-2023/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0108-2022/CPC-INDECOPI-PIU

- resultante de la infracción, los efectos que se pudiesen ocasionar en el mercado y otros criterios que considere adecuado adoptar¹⁷.
46. 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. Por ello, a efectos de graduar la sanción a imponer, el TUO de la LPAG contempla los Principios de Razonabilidad¹⁸ y Proporcionalidad en el ejercicio de la potestad sancionadora administrativa.
47. 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.
48. Aunado a lo anterior, el Decreto Supremo 032-2021-PCM, Decreto Supremo que aprueba la graduación, metodología y factores para la determinación de las multas que impongan los órganos resolutores del Indecopi respecto de las infracciones sancionables en el ámbito de su competencia -el Decreto Supremo 032-2021-PCM-, establece que los parámetros contemplados en su contenido deben ser aplicados por, entre otros, la Sala, para los procedimientos iniciados a partir de su entrada en vigencia (14 de junio de 2021).
49. En el presente caso, la Comisión sancionó a [REDACTED] con una multa de 15,99 UIT graduando la misma en base a los parámetros objetivos del cuadro preestablecido del Decreto Supremo; sin embargo, la Sala advierte que no corresponde que la multa se gradúe en virtud del método de valores preestablecido de dicha norma, pues la infracción en cuestión implicó un riesgo para la salud, por lo tanto, la sanción es nula.
50. Sin perjuicio de lo expuesto, en aplicación del artículo 227° del TUO de la LPAG¹⁹ y del Principio de Eficacia establecido en el numeral 1.10 del artículo IV

¹⁷ LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 112°.- **Criterios de graduación de las sanciones administrativas.** Al graduar la sanción, el órgano resolutor puede tener en consideración los siguientes criterios: 1. El beneficio ilícito esperado u obtenido por la realización de la infracción. 2. La probabilidad de detección de la infracción. 3. El daño resultante de la infracción. 4. Los efectos que la conducta infractora pueda haber generado en el mercado. 5. La naturaleza del perjuicio causado o grado de afectación a la vida, salud, integridad o patrimonio de los consumidores. 6. Otros criterios que, dependiendo del caso particular, se considere adecuado adoptar. (...)

¹⁹ TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444 - LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL APROBADO POR DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 227°. - Resolución. 227.1 La resolución del recurso estimará en todo o en parte o desestimarás las pretensiones formuladas en el mismo o declarará su inadmisión. 227.2 Constatada la existencia de una causal de nulidad, la autoridad, además de la declaración de nulidad, resolverá sobre el fondo del asunto, de contarse con los elementos suficientes para ello. Cuando no sea posible pronunciarse

LO TARDADO
NO VALE

000142



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPÍ

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

RESOLUCIÓN 2671-2023/SPC-INDECOPÍ

EXPEDIENTE 0108-2022/CPC-INDECOPÍ-PIU

de la referida norma²⁰, atendiendo a que en el expediente obran suficientes elementos aportados para la correcta graduación de la sanción, corresponde a la Sala, en vía de integración, graduar la multa en virtud de los parámetros del artículo 112° del Código:

- a) **Daño resultante:** consistente en la vulneración de las expectativas del consumidor, quien esperaba poder recibir un servicio seguro y sin que peligre su salud.
 - b) **Daño al mercado:** la conducta verificada genera desconfianza en los consumidores hacia los proveedores, en tanto, ante una situación riesgosa, dicho proveedor no tomo las medidas de seguridad necesarias para salvaguardar la salud los usuarios y consumidores.
 - c) **Principio de Razonabilidad:** prever que el ejercicio de la conducta infractora no resulte más favorable al administrado que el cumplimiento del ordenamiento legal vigente.
 - d) **Circunstancia agravante especial:** la conducta generó riesgo a la salud, la vida y seguridad de la denunciante, a la cual corresponde asignarle el valor de 30% de la multa base²¹.
51. En atención a los criterios de graduación de la sanción desarrollados precedentemente, la multa base ascendería a 13 UIT, a la cual habría que añadir la agravante antes mencionada (30% adicional); resultando como multa final para [REDACTED], respecto de esta cláusula, 16,9 UIT.
 52. Esta sanción se encuentra debidamente justificada y motivada, dado que se expusieron las razones de hecho y derecho que justifican la decisión adoptada, ante la comprobada responsabilidad de la administrada; además, de exponerse los criterios para graduarla, por lo que la multa impuesta no infringe los Principios de Razonabilidad y Debida Motivación
 53. No obstante, en atención a la prohibición de la *reformatio in peius*²² -reforma en peor- establecida en el numeral 3 del artículo 258° del TUO de la LPAG, la Sala advierte que la sanción no puede ser incrementada.

sobre el fondo del asunto, se dispondrá la reposición del procedimiento al momento en que el vicio se produjo.

²⁰ TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444 - LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL APROBADO POR DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Título Preliminar. Artículo IV.- Principios del procedimiento administrativo. (...) 1.10. Principio de eficacia. - Los sujetos del procedimiento administrativo deben hacer prevalecer el cumplimiento de la finalidad del acto procedimental, sobre aquellos formalismos cuya realización no incida en su validez, no determinen aspectos importantes en la decisión final, no disminuyan las garantías del procedimiento, ni causen indefensión a los administrados.
En todos los supuestos de aplicación de este principio, la finalidad del acto que se privilegie sobre las formalidades no esenciales deberá ajustarse al marco normativo aplicable y su validez será una garantía de la finalidad pública que se busca satisfacer con la aplicación de este principio.

²¹ Se toma como referencia el cuadro 2 del Decreto Supremo 032-2021-PCM que, si bien no resulta aplicable como antes se explicó, sí puede ser considerado como referencia objetiva.

²² Ver Sentencia del 25 de agosto de 2004 emitida en el EXP. N° 1803-2004-AA/TC, donde se estableció lo siguiente:



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 2671-2023/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0108-2022/CPC-INDECOPI-PIU

54. Por las razones expuesta, corresponde declarar la nulidad parcial de la resolución venida en grado, en el extremo que sancionó a [REDACTED] con una multa de 15,99 UIT, la cual fue calculada con el Decreto Supremo 032-2021-PCM; y, en consecuencia, se deja sin efecto la misma. En vía de integración, se sanciona a [REDACTED] con 15,99 UIT por infracción del artículo 30° del Código, en atención a los criterios del artículo 112° del precitado cuerpo normativo.
55. De conformidad con lo establecido en el numeral 4 del artículo 205° del TUO de la LPAG²³, se requiere a [REDACTED] el pago espontáneo de la multa impuesta en la presente resolución, sin perjuicio de lo cual se le informa que la presente resolución será puesta en conocimiento de la Unidad de Ejecución Coactiva del Indecopi a efectos de que ejerza las funciones que la Ley le otorga.
56. Finalmente, corresponde llamar la atención a la Comisión toda vez que, realizó un análisis incorrecto en la aplicación de la norma correspondiente para la graduación de la multa, conforme fue expuesto en los párrafos precedentes; en ese sentido, se le exhorta a que guarde el mayor celo en el estudio y análisis de los expedientes a su cargo.

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

57. Considerando que en su apelación el denunciado no ha expresado fundamentos adicionales para cuestionar estos extremos y, teniendo en cuenta que el íntegro de los alegatos expuestos ya han sido desvirtuados, en virtud de la facultad reconocida en el artículo 6° del TUO de la LPAG²⁴, este Colegiado asume como propios los fundamentos de la Comisión sobre dichos

²³ "25. La prohibición de la reforma peyorativa o reformatio in peius, como la suele denominar la doctrina, es una garantía implícita en nuestro texto constitucional que forma parte del debido proceso judicial (cf. Exp. 1918-2002-HC/TC) y está orientada precisamente a salvaguardar el ejercicio del derecho de recurrir la decisión en una segunda instancia sin que dicho ejercicio implique correr un riesgo mayor de que se aumente la sanción impuesta en la primera instancia.

26. En este sentido, este Tribunal declara que la garantía constitucional de la prohibición de reforma peyorativa o reformatio in peius debe entenderse como una garantía que proyecta sus efectos también en el procedimiento administrativo sancionador y, en general, en todo procedimiento donde el Estado ejercite su poder de sanción y haya establecido un sistema de recursos para su impugnación. (...)"

²³ TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL APROBADO POR EL DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 205°.- Ejecución forzosa. Para proceder a la ejecución forzosa de actos administrativos a través de sus propios órganos competentes, o de la Policía Nacional del Perú, la autoridad cumple las siguientes exigencias: (...) 1. Que se haya requerido al administrado el cumplimiento espontáneo de la prestación, bajo apercibimiento de iniciar el medio coercitivo específicamente aplicable.

²⁴ TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, LEY 27444 APROBADO POR DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 6°.- Motivación del acto administrativo. (...) 6.2 Puede motivarse mediante declaración de conformidad con los fundamentos y conclusiones de anteriores dictámenes, decisiones o informes obrantes en el expediente, a condición de que se les identifique de modo certero, y que por esta situación constituyan parte integrante del respectivo acto.

000143



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 2671-2023/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0108-2022/CPC-INDECOPI-PIU

puntos, por lo que corresponde tener por confirmada la resolución impugnada al respecto.

58. Se ordena a [REDACTED] que presente a la Comisión de origen 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, contado desde el día siguiente de notificada la presente resolución), bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva conforme a lo establecido en el artículo 118° del Código²⁵. Se informa al denunciante que, en caso se produzca el incumplimiento del mandato, podrá comunicarlo a la Comisión, la cual evaluará la imposición de una multa coercitiva por incumplimiento de pago de costas y costos del procedimiento.

RESUELVE:

PRIMERO: Confirmar la Resolución 108-2022/CPC-INDECOPI-PIU, que declaró fundada la denuncia interpuesta en contra de la [REDACTED], por infracción al artículo 30° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto, quedó probado que vendió al denunciante una parrilla norteña que se habría encontrado en mal estado -en descomposición-.

SEGUNDO: Declarar la nulidad parcial de la Resolución 108-2022/CPC-INDECOPI-PIU, en el extremo que sancionó a [REDACTED] con una multa de 15,99 UIT, la cual fue calculada con el Decreto Supremo 032-2021-PCM; y, en consecuencia, se deja sin efecto la misma. En vía de integración, se sanciona a [REDACTED] con 15,99 UIT por infracción del artículo 30° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en atención a los criterios del artículo 112° del precitado cuerpo normativo.

TERCERO: Revocar la Resolución 108-2022/CPC-INDECOPI-PIU, en el extremo que ordenó a [REDACTED] en calidad de medida correctiva, que cumpliera la elaboración y presentación de un protocolo de atención con las acciones que adoptará para evitar poner a disposición de los consumidores productos no inocuos; y, en consecuencia, dejar sin efecto la misma, toda vez que quedó probado que [REDACTED] cumplió con presentar lo ordenado dentro del plazo de ley.

CUARTO: Confirmar la 108-2022/CPC-INDECOPI-PIU, en sus puntos resolutivos TERCERO, CUARTO y QUINTO inciso ii) referidos a la medida correctiva reparadora ordenada (devolución de dinero), la imposición de la multa y la

²⁵ 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 2671-2023/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0108-2022/CPC-INDECOPI-PIU

inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi. Asimismo, se confirma la resolución venida en grado en el punto integrado que condenó al pago de las costas y costos del procedimiento.

QUINTO: Ordenar a [REDACTED] que cumpla con lo siguiente:

- El pago espontáneo de la multa impuesta en la presente resolución, 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 Decreto Supremo 004-2019-JUS, precisándose, además, que los actuados serán remitidos a la Unidad de Ejecución Coactiva para los fines de ley en caso de incumplimiento.
- Presentar a la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Piura los medios probatorios que acrediten el cumplimiento de la medida correctiva ordenada y el pago de las costas del procedimiento a favor del denunciante en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento de los plazos otorgados para tales fines, bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva conforme a lo establecido en los artículos 117° y 118° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

Con la intervención de los señores vocales Hernando Montoya Alberti, Camilo Nicanor Carrillo Gómez, Julio Baltazar Durand Carrión y Julio César Molleda Solís.



Firmado digitalmente por MONTOYA
ALBERTI Hernando FAU
20133840533 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 04.10.2023 19:09:50 -05:00

HERNANDO MONTOYA ALBERTI
Presidente