



FACULTAD DE DERECHO

**INFORME JURÍDICO DE EXPEDIENTE  
ADMINISTRATIVO N° 0020-2018/CPC-INDECOPI-LAM**



**PRESENTADO POR  
ENA CECILIA VALDIVIA ESPINOZA**

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

**LIMA – PERÚ**

**2020**



**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

**INFORME JURÍDICO DE EXPEDIENTE ADMINISTRATIVO  
PARA OPTAR POR EL TÍTULO PROFESIONAL DE ABOGADA**

**MATERIA** : INOCUIDAD

**ENTIDAD PÚBLICA** : INDECOPI

**NÚMERO DE EXPEDIENTE** : 0020-2018/CPC-INDECOPI-  
LAM

**DENUNCIANTE** : LUIS MARTÍN  
LLATAS SORALUZ

**DENUNCIADO** : CENCOSUD RETAIL  
PERÚ S.A.

**BACHILLER** : ENA CECILIA  
VALDIVIA ESPINOZA

**CÓDIGO** : 2013112175

LIMA – PERÚ

2020

## **I. RELACIÓN DE LOS PRINCIPALES HECHOS EXPUESTOS POR LAS PARTES**

### **Denuncia**

Con fecha 15 de enero de 2018, el señor Luis Martín Llatas Soralez (en adelante, **señor Llatas o el denunciante**), en la Oficina Regional del Indecopi de Lambayeque, llenó el formulario de denuncia contra Cencosud Retail Perú S.A. (en adelante, **Cencosud o la denunciada**), por presunta infracción de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, **el Código**), debido a que, según alega, con fecha 29 de septiembre de 2017, la denunciada le habría vendido un producto lácteo (porción de queso fresco) de la marca Laive en mal estado, siendo un atentado contra la salud pública de los consumidores.

Adjunto al formulario de denuncia, el señor Llatas presentó los siguientes medios probatorios:

- Copia de la hoja de reclamación N° SLA1-00097 del Libro de Reclamaciones de Cencosud de fecha 29 de setiembre de 2017.
- Copia del acta de denuncia verbal de fecha 30 de setiembre de 2017 efectuada por el señor Llatas en la Comisaría de la Policía Nacional del Perú – PNP de la región Lambayeque.

- Copia del dictamen pericial de biología forense N° 829/17 de fecha 04 de octubre de 2017.
- Copia de la boleta de venta electrónica N° B619- 05486158 de fecha 29 de setiembre de 2017.

En dicha oportunidad, el personal del Servicio de Atención al Ciudadano del Indecopi, consignó en el formulario de denuncia que la misma es competencia del Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos<sup>1</sup>.

### **Descargos de la denunciada**

Mediante comunicación electrónica de fecha 19 de marzo de 2018 y escrito de fecha 21 de marzo del mismo año, Cencosud, debidamente representado por sus apoderados Jorge Allende Barchi, Magali García Ruiz Huidobro, Dafne Ramos Samanez y/o Allende & García S. Civil de R.L., se apersonó al procedimiento y solicitó prórroga del plazo para cumplir con presentar sus descargos.

Mediante comunicación electrónica de fecha 6 de abril de 2018 y escrito de fecha 10 de abril de del mismo año, Cencosud presentó sus descargos en el plazo otorgado por la Comisión y señaló lo siguiente:

---

<sup>1</sup> Cabe señalar que si bien la denuncia fue presentada ante el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor de la Oficina Regional del Indecopi de Lambayeque, mediante Resolución Final N° 0065-2018/PS0-INDECOPI-LAM, dicho órgano declinó su competencia y por tanto, fue tramitada ante la Comisión de Protección al Consumidor.

- Se cumple con una estricta política de aseguramiento de la calidad para la comercialización de sus productos, pues cuenta con un programa diario de control de procedimientos e instrucciones de inspección para asegurar la calidad de los productos por un profesional especializado;
- Se cumple estrictamente con estándares elevados de calidad y cuidado sobre los productos que expende;
- Se adjunta el registro de control de temperaturas de lácteos correspondiente a las fechas del 22 de setiembre de 2017 al 28 de setiembre de 2017, documento del cual se puede apreciar que se respetó íntegramente las indicaciones establecidas en el procedimiento de conservación de los productos lácteos;
- Como consecuencia del reclamo presentado por el denunciante, se realizó un análisis sobre un producto como el que es materia de denuncia, no encontrándose ninguna irregularidad en el mismo.
- Obra en el expediente un dictamen pericial de biología forense, en el cual se señala que la muestra examinada (una porción de queso) se encontró microbiológicamente inapta para el consumo humano; sin embargo, del análisis del reclamo formulado por el denunciante en la hoja de reclamación N° SLA1-00097, se aprecia que el producto materia de denuncia se dejó en el establecimiento de la denunciada. Por tanto, no es posible que de forma posterior se haya podido realizar un examen microbiológico sobre la misma muestra. En tal sentido, se formula tacha sobre el referido medio probatorio.

- Se debe tener en cuenta que la cadena de custodia del producto analizado por la Policía Nacional del Perú no ha sido debidamente acreditada, pues se puede apreciar que dicho producto fue manipulado por el consumidor durante varios días (en el supuesto negado que se trate del mismo producto), ya que el examen microbiológico se realizó el 4 de octubre de 2017, cuando la muestra habría sido recabada el 30 de setiembre de 2017, no existiendo certeza de la cadena de frío en dicho período de tiempo, mucho menos cuando la adquisición del producto fue el 29 de setiembre de 2017;
- En el reclamo formulado por el denunciante, así como en las comunicaciones que sostuvo con el personal de la denunciada, este ha solicitado un acuerdo o arreglo, lo cual evidenciaría el interés económico detrás del reclamo presentado por el consumidor, hecho que difiere de la ética moral y de servicio que debe caracterizar a un personal policial como es el denunciante.

Al respecto, Cencosud ofreció los siguientes medios probatorios:

- Copia del Certificado de Calidad N° 7175/17 de fecha 18 de octubre de 2017, emitido por la empresa Interek Testing Services Perú S.A.
- Copia de un documento denominado “*Formato: control de temperatura de lácteos*”.
- Copia de un documento denominado “*FR-lista de asistencia capacitación*”.

- Copia de un documento denominado “*Procedimiento de porcionado (trozado), empacado, etiquetado, exhibición en refrigeración de queso fresco en tienda*”.

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

**¿El proveedor rompió el nexo causal respecto a la venta del producto en mal estado materia de denuncia y la Comisión de Protección al Consumidor de la Oficina Regional de Lambayeque del Indecopi resolvió conforme al Principio de Verdad Material?**

El Indecopi, en su jurisprudencia refiere a la ruptura del nexo causal como: “el artículo 104° del Código señala que el proveedor es administrativamente responsable por la falta de idoneidad o calidad sobre un producto o servicio determinado y sólo será exonerado de esta responsabilidad si logra acreditar la existencia de una causa objetiva, justificada y no previsible que configure una desvinculación del nexo causal por caso fortuito o fuerza mayor, de hecho determinante de un tercero o de la imprudencia del propio consumidor afectado. (Expediente N° 189-2016/PS0-INDECOPI-JUN, Fundamento 16) (El subrayado es nuestro)

Así, para el caso evaluado en este informe, se aprecia que la denunciada no pudo acreditar la ruptura del nexo causal por caso fortuito o fuerza mayor, hecho determinante de tercero o imprudencia del propio consumidor dado que la naturaleza del conflicto se centra en que el producto materia de denuncia (queso fresco) vendido al denunciante se encontraba en mal estado, hecho que se sustentó en pruebas periciales.



Siendo así, la Comisión no resolvió conforme a la verdad material, dado que si bien es cierto adoptó todas las medidas probatorias necesarias, sustentándose también en el Principio de Impulso de Oficio, no realizó una verificación plena de los hechos, considerando lo expuesto en los párrafos anteriores del presente problema identificado.

**¿La Comisión de Protección al Consumidor de la Oficina Regional de Lambayeque del Indecopi respetó el Estándar de la Prueba al momento de resolver?**

La autoridad administrativa debió considerar la situación de asimetría informativa en la que se encontraba el consumidor denunciante al momento de valorar los medios probatorios y adoptar la decisión final, pues como se aprecia de la revisión del expediente materia de evaluación, el denunciante cumplió con su nivel de probanza conforme a la verdad material, pues acreditó que se le vendió un producto (queso fresco) en mal estado.

Sin embargo, el proveedor denunciado no cumplió con acreditar que la presunta conducta infractora no le es imputable, pues no presentó el producto materia de denuncia ni efectuó algún examen microbiológico respecto del mismo, considerando que una porción de dicho producto le fue entregado por el señor Llatas, tal como consta en la hoja de reclamación N° SLA1-00097 del Libro de Reclamaciones de Cencosud de fecha 29 de setiembre de 2017.

Siendo así, se aprecia que la Comisión no respetó el Estándar de la Prueba dado que el consumidor denunciante presentó pruebas que acreditaron la comisión de la conducta

infractora por parte de la denunciada a pesar de encontrarse en una situación de asimetría informativa.

**¿Los administrados respetaron el Principio de Buena Fe Procedimental y sus deberes generales respecto a la entrega del producto materia de denuncia?**

De la revisión del expediente materia de evaluación, se aprecia que la autoridad administrativa en virtud al Principio de Impulso de Oficio dirige e impulsa el procedimiento administrativo a fin de recabar medios probatorios y efectuar un mejor resolver. Sin embargo, el señor Llatas y Cencosud, contrariamente al Principio de Buena Fe Procedimental y a los deberes generales que rigen sobre los administrados en los procedimientos administrativos, no prestaron su colaboración con la autoridad administrativa cuando se les solicitó que precisen quién tiene el producto materia de denuncia a fin de efectuar las actuaciones pertinentes para el esclarecimiento de los hechos.

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

#### **III.1. POSICIÓN FUNDAMENTADA SOBRE LAS RESOLUCIONES EMITIDAS**

**Resolución Final N° 0404-2018/INDECOPI-LAM de la Comisión de la Oficina Regional de INDECOPI de Lambayaque**

Con fecha 11 de junio de 2018, mediante Resolución Final N° 0404-2018/INDECOPI-LAM, la Comisión resolvió declarar **INFUNDADA** la denuncia presentada por el señor Llatas contra Cencosud, por la presunta infracción al artículo 30 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, debido a que no quedó acreditado que Cencosud habría vendido al denunciante una porción de queso de la marca Laive, en mal estado, poniendo en peligro la salud pública.

Al respecto, se aprecia que la Comisión no consideró los comportamientos mínimos respecto a la calidad que debe tener el producto comercializado por la denunciada. Asimismo, el referido órgano colegiado no consideró en su análisis la hoja de reclamación N° SLA1-00097 y no efectuó una valoración adecuada sobre el dictamen pericial de biología forense N° 829/17 presentado por el denunciante y el Oficio N° 1475-18-SEGMACREGPOL-RPL/DIVINCRI-OFICRI-BIO/01, el cual se obtuvo por actuación de oficio de la Secretaría Técnica de la Comisión.

Finalmente, debemos considerar que en una relación de consumo, el consumidor se encuentra expuesto a una asimetría informativa, no obstante ello, este cumplió con acreditar el hecho denunciado tal como se desprende los medios probatorios presentados adjuntos a su denuncia. Por su parte, si bien el proveedor también presentó documentación que acredite el cumplimiento de estándares de calidad sobre la conservación del producto, esta es una garantía mínima en la comercialización de productos destinados al consumo humano.

## **Resolución N° 0056-2019/SPC-INDECOPI de la Sala Especializada en Protección al Consumidor**

Con fecha 9 de enero de 2019, mediante Resolución N° 0056-2019/SPC-INDECOPI, la Sala Especializada en Protección al Consumidor (en adelante, **la Sala**) resolvió **REVOCAR** la resolución de primera instancia que declaró infundada la denuncia interpuesta presentada por el señor Llatas contra Cencosud; y, por tanto, declarar **FUNDADA** la misma, por infracción del artículo 30 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, debido a que quedó acreditado que Cencosud le vendió al señor Llatas una porción de queso de la marca Laive, en mal estado.

La Sala señaló que la fecha en que se realizó el examen microbiológico forense sobre el producto materia de denuncia, este se encontraba dentro de su fecha de vencimiento, pues fue entregado para su evaluación el 2 de octubre de 2017, lo cual se puede constatar válidamente a partir de lo consignado en el Oficio N° 1475-18-SEGMACREGPOL-RPL/DIVINCRI-OFICRI-BIO/01.

Asimismo, la Sala resaltó la inmediatez con la que el denunciante interpuso su reclamo en el Libro de Reclamaciones de la denunciada, pues dicho reclamo fue formulado el mismo día que fue adquirido el producto materia de denuncia, dando cuenta del mal olor que este desprendía. El proveedor, lejos de desconocer tal situación, le ofreció disculpas conforme a lo consignado en la hoja de reclamación N° SLA1-00097.

En esa misma línea de análisis, Cencosud durante el curso del procedimiento, negó la posibilidad de que el producto en mal estado pueda ser atribuible a su esfera de responsabilidad; sin embargo, lo cierto es que, en distintas ocasiones el proveedor tuvo la oportunidad de desmentir o, en todo caso, dejar en claro que lo manifestado en la hoja de reclamación N° SLA1-00097 no implicaba reconocimiento alguno respecto de la versión del denunciante, y, en el desarrollo del procedimiento romper el nexo causal, tal como se desprende del artículo 104 del Código:

***Artículo 104***

*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.*

Finalmente, el hecho de que el proveedor cumpla con los estándares mínimos de calidad no excluye la posibilidad de que, ante la falta de diligencia en el desarrollo de su actividad comercial, puedan suscitarse hechos como los expuestos por el denunciante en este procedimiento materia de evaluación.

Por los argumentos antes expuestos, me encuentro de acuerdo con lo resuelto por la Sala Especializada en Protección al Consumidor.

## **III.2. POSICIÓN FUNDAMENTADA SOBRE LOS PROBLEMAS JURÍDICOS PLANTEADOS**

**¿El proveedor rompió el nexo causal respecto a la venta del producto en mal estado materia de denuncia y la Comisión de Protección al Consumidor de la Oficina Regional de Lambayeque del Indecopi resolvió conforme al Principio de Verdad Material?**

El numeral 1.11 del Artículo IV del Título Preliminar del Texto Único Ordenado de la Ley de Procedimiento Administrativo General (en adelante, **TUO de la LPAG**), refiere sobre el Principio de Verdad Material:

### ***Principio de verdad material.-***

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

En el caso de procedimientos trilaterales la autoridad administrativa estará facultada a verificar por todos los medios disponibles la verdad de los hechos que le son propuestos por las partes, sin que ello signifique una sustitución del deber probatorio que corresponde a estas. Sin embargo, la autoridad administrativa estará obligada a ejercer dicha facultad cuando su pronunciamiento pudiera involucrar también al interés público.

Sobre el particular, debemos de entender por Verdad Material según Agustín Gordillo (2013):

(...) en el procedimiento administrativo el órgano que debe resolver está sujeto al principio de la verdad material, y debe, en consecuencia, ajustarse a los hechos, prescindiendo de que ellos hayan sido alegados y probados por el particular o no, por ejemplo, hechos o pruebas que sean de público conocimiento, que estén en poder de la administración por otras circunstancias, que estén en expedientes paralelos o distintos, que la administración conozca de su existencia y pueda verificarlos. (Pág. 465) (Subrayado es nuestro)

Así, para el caso evaluado en este informe, la Comisión realizó el análisis de los siguientes medios probatorios:

- (i) Copia de la boleta de venta electrónica N° B619- 05486158 de fecha 29 de setiembre de 2017, de la cual se evidencia la adquisición del producto denominado “queso fresco Laive” en el establecimiento de la denunciada.
- (ii) Copia de un documento denominado “*Formato: control de temperatura de lácteos*”, respecto del cual se verifica el control de los productos lácteos que tuvo la denunciada desde el momento del almacenamiento y exhibición de dichos productos.
- (iii) Copia del dictamen pericial de biología forense N° 829/17 de fecha 04 de octubre de 2017, realizado por la Policía Nacional del Perú, en el que se indicó

que la porción de queso se encuentra microbiológicamente inapta para el consumo humano.

- (iv) Copia del Oficio N° 1475-18-SEGMACREGPOL-RPL/DIVINCRI-OFICRI-BIO/01 de fecha 23 de mayo de 2018, emitido por la oficina de criminalística PNP- Lambayeque, mediante el cual se indica que la fecha de recepción de la muestra del producto materia de denuncia fue el día 02 de octubre de 2017 y la fecha en el que se emite el dictamen pericial fue el 04 de octubre de 2017, no indicando la fecha exacta en la cual se realizó dicha pericia.

Al respecto, de la revisión del medio probatorio señalado en punto (iii) precedente, se aprecia que en dicho dictamen pericial de biología forense se consignó la descripción sobre cómo fue recepcionado el producto analizado, habiéndose señalado expresamente lo siguiente:

*“D. MUESTRAS RECEPCIONADAS:*

*(...) otra etiqueta en los colores verde, rojo, blanco y amarillo que se lee “FRESCO LAIVE, CON CÓDIGO DE BARRAS, PESO/KG, 28.90, PESO 0.244, ..., EMPAQUE 28.09.17, VENCE 03.10.17; conteniendo una porción de queso con un peso aproximado de 76 gr. Maloliente y pequeña cantidad de sustancia líquida amarillenta” (Subrayado nuestro)*

Asimismo, con relación al medio probatorio señalado en punto (iv) precedente, quedó demostrado que el denunciante entregó el producto materia de denuncia en una fecha en la



que todavía se encontraba dentro de su fecha de vencimiento (3 de octubre de 2017), pues fue entregado para su evaluación el 2 de octubre de 2017.

De lo que se desprende del Oficio N° 1475-18-SEGMACREGPOL es que dicho documento viene a ser un documento público. Al respecto, nos señala Ledezma (2015):

*Los documentos públicos gozan de autenticidad, prueban su contenido por sí mismo.*

Por necesidad social es imprescindible *contar en las relaciones jurídicas con algo que merezca fe por sí misma sin necesidad de demostración; algo que asegure que cuando precise esgrimirlo en defensa de su derecho le será útil de inmediato.* Este aspecto, autenticidad, es importante enfatizar como una de las características fundamentales del documento público, esto significa que sus autores quedan identificados sin necesidad de comprobación alguna (...) (Pág. 647) (Subrayado es nuestro)

Siendo así, el contenido del Oficio N° 1475-18-SEGMACREGPOL-RPL/DIVINCRI-OFICRI-BIO/01 analizado por la Comisión tiene autenticidad y por tanto los datos consignados en el mismo respecto a que el denunciante entregó el producto materia de denuncia en una fecha en la que todavía se encontraba dentro de su fecha de vencimiento, pues fue entregado para su evaluación el 2 de octubre de 2017, son veraces.

En esa misma línea de análisis debemos de entender por responsabilidad administrativa en la descripción de Gustavo Rodríguez (2020):

(...) la atribución de responsabilidad administrativa exige que esta recaiga en quien realiza la conducta omisiva o activa considerada contraria a derecho. Esa es, en buena cuenta, la aplicación directa del principio de causalidad. En concreto, el eventual incumplimiento del proveedor no responde a una acción u omisión del proveedor sino a la imposibilidad de actuar o dejar de actuar derivada de una situación ajena e incontrolable.

Asimismo, debemos de entender por Carga de la Prueba, de acuerdo a Chang Tokushima (2012):

“(...) mediante Resolución No. 001-2006-LINCPC/ INDECOPI, la Comisión pone de manifiesto que en estos procedimientos sancionadores, la carga de la prueba corresponde “a quien afirma un hecho” y no al Ente Administrativo que va a imponer la sanción (como en estricto, corresponde dentro de un procedimiento sancionador): “¿Cómo funciona la carga de la prueba? De acuerdo a la norma que regula la carga de la prueba, la misma que establece que quien alega un hecho debe probarlo, primero corresponde al consumidor acreditar la existencia de un defecto en el producto o servicio, y luego será el proveedor quien debe demostrar que aquel defecto no le es imputable debido a la existencia de circunstancias que lo eximen de responsabilidad”.

En este mismo orden de ideas, el Código de Consumo señala que “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 (artículo 104)”.

(...)

Como es evidente, si el consumidor acreditó la falta de idoneidad del producto o servicio (o cualquier otra infracción al Código), sería carga del proveedor acreditar que dicho defecto no le es imputable; como efectivamente lo establece el Código de Consumo en su artículo 104, según el cual corresponde al proveedor acreditar “(...) una causa objetiva, justificada y no previsible que configure ruptura del nexo causal por caso fortuito o fuerza mayor, de hecho determinado de un tercero o de la imprudencia del propio consumidor afectado”. (Pág. 204, 208) (El subrayado es nuestro)

Por su parte, Bullard (2011) nos describe:

“La carga de la prueba sobre la idoneidad del producto corresponde al proveedor mismo. Dicha prueba no implica necesariamente determinar con precisión el origen o causa real de un defecto, sino simplemente que éste no es atribuible a causas imputables a la fabricación, comercialización o manipuleo” (Pág. 25) (Subrayado es nuestro)

En ese sentido, tal como se desprende de los medios probatorios del expediente materia de evaluación, se aprecia que el proveedor denunciado no desmintió la versión del denunciante

respecto de la venta de un producto en mal estado, así como no rechazó los descargos presentados por el ahora denunciante en Libro de Reclamaciones de su establecimiento ni negó su responsabilidad.

Si bien es cierto, la denunciada señaló haber cumplido con una estricta política de aseguramiento de la calidad para la comercialización de sus productos, esta conducta se configura como una conducta mínima sin necesariamente excluir la posibilidad de que puedan ocurrir hechos como los expuestos por el señor Llatas, tal como se desprende del Principio de Protección Mínima recogido en el Código de Protección y Defensa del Consumidor:

***Principio de Protección Mínima.-***

*El presente Código contiene las normas de mínima protección a los consumidores y no impide que las normas sectoriales puedan dispensar un nivel de protección mayor.*

(El subrayado es nuestro)

Siendo así, la protección mínima que el Código exige al proveedor que comercializa productos alimentarios para el consumo humano es que cumpla con estándares mínimos de calidad.

**¿La Comisión de Protección al Consumidor de la Oficina Regional de Lambayeque del Indecopi respetó el Estándar de la Prueba al momento de resolver?**

En primer lugar debemos de entender por el debido procedimiento administrativo, Napurí (2013)<sup>2</sup>:

El principio del debido procedimiento señala que los administrados gozan de todos los derechos y garantías inherentes al denominado debido proceso adjetivo o procesal, el mismo que comprende el derecho a exponer sus argumentos, a ofrecer y producir pruebas y a obtener una decisión motivada y fundada en derecho. (Pág. 37)

(Subrayado es nuestro)

Así, con relación al Estándar de la Prueba, la Guía para Asesores del Ministerio de Justicia refiere (2016)<sup>3</sup>:

El estándar de prueba consiste en la regla que establece cuál es el nivel de probanza que debe tener la pretensión de una parte para que la autoridad pueda resolver a su favor. En otras palabras, establece cuán probada debe encontrarse una determinada afirmación para que la autoridad pueda darle la razón a quién la alega.

---

<sup>2</sup> Guzmán Napurí, Christian (2013) Manual del Procedimiento Administrativo General, Editorial Pacífico, Lima-Perú.

<sup>3</sup> Ministerio de Justicia y Derechos Humanos (2016) Guía práctica sobre la actividad probatoria en los procedimientos administrativos, Guía para asesores jurídicos del Estado, Primera Edición, Lima-Perú

El estándar de prueba para resolver un caso dependerá de la especialidad o área del derecho en que nos encontremos. (Pág. 43) (Subrayado es nuestro)

Sobre el particular, en el expediente materia de evaluación, el Consumidor presentó los siguientes medios probatorios:

- (i) Copia de la hoja de reclamación N° SLA1-00097 del Libro de Reclamaciones de Cencosud de fecha 29 de setiembre de 2017, en el cual se consigna que el denunciante dejó muestra del producto, entendiéndose que no dejó todo el producto (queso);
- (ii) Copia del acta de denuncia verbal de fecha 30 de setiembre de 2017 efectuada por el señor Llatas en la Comisaría de la Policía Nacional del Perú – PNP de la región Lambayeque, en la cual el denunciante pone de conocimiento a la Policía Nacional del Perú el hecho ocurrido;
- (iii) Copia del dictamen pericial de biología forense N° 829/17 de fecha 04 de octubre de 2017;
- (iv) Copia de la boleta de venta electrónica N° B619- 05486158 de fecha 29 de setiembre de 2017.

Por su parte, la Comisión, al amparo del Principio de Impulso de Oficio, solicitó al Complejo Policial PNP Félix Tello Rojas que indique las fechas en que se recibió la muestra (producto lácteo – queso) y en que se realizó el dictamen pericial biología forense N° 829/17, respectivamente.

Al respecto, Jiménez Murillo (2011) nos refiere sobre el Principio de Impulso de Oficio:

Es por ello que el principio de impulso de oficio constituye, además de un principio jurídico, un «insumo» para que la administración pública en general implemente todos los mecanismos de organización y simplificación administrativa que se encuentren a su disposición. De esta forma, las autoridades administrativas impulsarán de oficio el procedimiento y ordenarán la realización o la práctica de los actos que resulten convenientes para el esclarecimiento y la resolución de las cuestiones planteadas.

(Pág. 194) (El subrayado es nuestro)

Mediante Oficio N° 1475-18-SEGMACREGPOL-RPL/DIVINCRI-OFICRI-BIO/01, la Oficina de Criminalística de la PNP señaló que el área de biología forense de la OFICRI-PNP-Chiclayo recibió la muestra (producto lácteo-queso) el 2 de octubre de 2017 a las 11:50 horas y que el dictamen pericial de biología forense N° 829/17 fue emitido el 4 de octubre de 2017. En tal sentido, se aprecia que el denunciante entregó el producto materia de denuncia en una fecha en la que todavía se encontraba dentro de su fecha de vencimiento.

Ahora bien, la Comisión al momento de resolver el hecho denunciado, señaló que en el dictamen pericial de biología forense antes referido no se señaló la fecha en que se realizó la pericia microbiológica y por ende, no se pudo determinar si el producto materia de denuncia se encontraba vencido en la fecha en que se realizó tal diligencia y tampoco se pudo constatar si tal producto tuvo una conservación idónea después de la compra.

En efecto, se aprecia que la Comisión no respetó el Estándar de la Prueba y no valoró adecuadamente las pruebas obtenidas de oficio respecto a los datos cronológicos de los hechos antes expuestos.

**¿Los Administrados Respetaron el Principio de Conducta Procedimental y sus Deberes Generales respecto a la entrega del producto materia de discusión?**

De conformidad al numeral 1.8 del Artículo IV del Título Preliminar del TUO de la LPAG relacionados con los Principios del Procedimiento Administrativo General:

***Principio de Buena Fe Procedimental.-***

La autoridad administrativa, los administrados, sus representantes o abogados y, en general, todos los partícipes del procedimiento, realizan sus respectivos actos procedimentales guiados por el respeto mutuo, la colaboración y la buena fe. (El subrayado es nuestro)

Al respecto Morón Urbina (2015) nos señala:

Como resulta obvio este principio asume que todos los administrados y sus representantes deben cumplir con un buen proceder en la defensa de sus intereses jurídicos en el marco del procedimiento cuando plantean sus pretensiones, defensas, recursos o cuando suministran información a las entidades. (Pág. 82) (El subrayado es nuestro)



Asimismo de conformidad con el numeral 2 del Artículo 67° del Texto Único Ordenado de la Ley de Procedimiento Administrativo General son deberes generales de los Administrados en el Procedimiento:

Artículo 67.-

Los administrados respecto del procedimiento administrativo, así como quienes participen en él, tienen los siguientes deberes generales:

(...)

2. Prestar colaboración para el pertinente esclarecimiento de los hechos. (El subrayado es nuestro)

En el caso particular, tenemos que mediante Resolución N° 06 de fecha 27 de abril de 2018, en virtud al Principio de Impulso de Oficio y de Verdad Material, la Secretaría Técnica de la Comisión requiere al señor Llatas y a Cencosud para que en el plazo de (2) dos días hábiles cumplan con precisar quién tiene el producto lácteo (queso) materia de los hechos invocados en la denuncia, con la finalidad de realizar los trámites correspondientes para la realización de una pericia por un especialista sobre el referido producto.

Al respecto, mediante escrito de fecha 07 de mayo de 2018, el denunciante refiere que es imposible de llevarlo a muestra, mientras por el lado de la denunciada no hubo respuesta alguna, no obstante, es necesario considerar que el denunciante dejó parte del producto a la denunciada, tal como se desprende de la hoja de reclamación.

En tal sentido, se aprecia que tanto el denunciante como la denunciada, no actuaron de conformidad a lo señalado por el Principio de Buena Fe Procedimental y el cumplimiento de sus deberes generales, pues no proporcionaron el producto materia de denuncia.

#### **IV. CONCLUSIONES**

1. La Comisión de Protección al Consumidor de la Oficina Regional de Lambayeque del Indecopi, al momento de resolver el hecho materia de denuncia, debió basarse en el Principio de Verdad Material y el Estándar de la Prueba.
2. El consumidor en una relación de consumo forma parte de una asimetría informativa, no obstante ello, para el caso materia de evaluación, el denunciante cumplió con acreditar la comisión de la conducta infractora por parte del proveedor, pues presentó un dictamen pericial de biología forense que demuestra que el producto comercializado materia de denuncia no era apto para el consumo humano.
3. El proveedor de productos alimentarios debe de cumplir con las garantías mínimas de calidad dado que en la práctica la manipulación de un producto o su almacenamiento en el local del distribuidor puede afectar su inocuidad.
4. Para determinar la ruptura del nexo causal por parte de proveedor, esta debe sustentarse en elementos probatorios que determinen la certeza contenida en el Artículo 104 del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

5. Los administrados, denunciante y denunciado, en el procedimiento administrativo deben de colaborar con la autoridad administrativa respecto a la presentación de los medios probatorios requeridos.
6. El Principio de Impulso de Oficio y el Principio de Verdad Material permiten a la autoridad administrativa resolver la controversia.

## V. BIBLIOGRAFÍA

1. Gordillo, Agustín (2013). *Tratado de Derecho Administrativo y Obras selectas*, Tomo 8, Primera Edición, Fundación de Derecho Administrativo, Buenos Aires-Argentina.
2. Ledesma Narvaez, Marianella (2015). *Comentarios al Código Procesal Civil – Análisis Artículo por Artículo*. Quinta Edición, Revisada, Actualizada y Aumentada, Editorial Gaceta Jurídica, Lima-Perú.
3. Rodríguez García, Gustavo (2020). La responsabilidad del proveedor en tiempos de Coronavirus: protección al consumidor en tiempo de crisis. Recuperado de: <https://www.enfoquederecho.com/2020/03/31/la-responsabilidad-del-proveedor-en-tiempos-de-coronavirus-proteccion-al-consumidor-en-tiempos-de-crisis/>
4. Chang Tokushima, Juan Santiago (2012). *¿Compre ahora!...¿Pruebe después?: la carga de la prueba dentro de los procedimientos administrativos en materia de*

*protección al consumidor*, En Ius Et Veritas, Número 44, Fondo Editorial PUCP, Lima-Perú.

5. Bullard, Alfredo (2011). *¿Es el Consumidor un Idiota? El falso dilema entre el consumidor razonable y el consumidor ordinario*, En *Ensayos sobre Protección al Consumidor en el Perú*, Fondo Editorial de la UP, Lima-Perú.
6. Guzmán Napurí, Christian (2013). *Manual del Procedimiento Administrativo General*, Editorial Pacífico, Lima-Perú.
7. Ministerio de Justicia y Derechos Humanos (2016). *Guía práctica sobre la actividad probatoria en los procedimientos administrativos, Guía para asesores jurídicos del Estado*, Primera Edición, Lima-Perú
8. Jiménez Murillo, Roberto (2011). *Los Principios de Impulso de Oficio y Verdad Material en el Procedimiento Administrativo*, en *Revista de la Facultad de Derecho*, Fondo Editorial de la PUCP, Lima –Perú
9. Morón Urbina, Juan Carlos (2015). *Comentarios a la Ley de Procedimiento Administrativo General*, Editorial Gaceta Jurídica, Lima –Perú.

# **DENUNCIA Y ANEXOS**

000001

BANCO DE LA NACION  
SERVICIO RECARGACIÓN

Banco de la Nación

15/01/2018

IMPORTE DE PAGO  
INDECOPI-ARANCEL

CODIGO : 301000735  
DENUNCIA POR INFRACC. NORMAS PROTECC. CONSUM.  
DOCUMENTO: DNI 17539111

CANT. DOC. : 0001  
ARAN PROF : S/ \*\*\*\*\*36.00  
DETRACC. : S/ \*\*\*\*\*0.00  
TOTAL  
A PAGAR : S/ \*\*\*\*\*36.00

0440423 0000000 229700022 9120 0301 09:18:31  
018FF5B

CLIENTE

"Verifique su dinero antes de retirarse de la ventanilla"

01679995 -5-1 Banco de la Nación Banco de la Nación

## DATOS GENERALES DE LA DENUNCIA



000002

Para poder atenderlo correctamente necesitamos que nos indique los siguientes datos. En caso de que solicite orientación al personal del Indecopi

 1. DATOS DEL DENUNCIANTE<sup>1</sup>

|  |   |   |
|--|---|---|
| Nombre completo si es persona natural / Denominación o razón social si es persona jurídica<br><i>LUIS MARTIN LLATAS SORALUZ</i>  |   |   |
| DNI o Número de RUC:<br><i>17539111</i>  | Teléfono:<br><i># 948037545</i>                         | Teléfono Celular: <i>948037545</i><br>Correo electrónico: |
| Representante del Denunciante <sup>2</sup> (obligatorio para las personas jurídicas <sup>3</sup> )   |   |   |
| Persona Natural <input checked="" type="checkbox"/>  | Persona Jurídica <input type="checkbox"/>               | DNI y/o RUC:  |
| Nombre o Razón Social completos:   |   |   |
| Dirección donde desea recibir las notificaciones   |   |   |
| Avenida/Calle/Pasaje/Jirón<br><i>BOLOGNESI</i>   | Número/Departamento/Interior/Manzana/Lote<br><i>318</i> | Urbanización  |
| Distrito<br><i>LAMBAYEQUE</i>  | Provincia<br><i>LAMBAYEQUE</i>                          | Departamento<br><i>LAMBAYEQUE</i>                         |
| Referencias para llegar (Opcional)   |   |   |
| Actividad empresarial o profesional del Denunciante<br><i>POLICIA NACIONAL</i>   |   |   |
| ¿Realizaba actividad empresarial o profesional cuando se produjeron los hechos que motivaron la denuncia?    Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>   |   |   |
| ¿Qué actividad empresarial o profesional realizaba?  |   |   |
| ¿Era microempresario cuando se suscitaron los hechos que motivaron la denuncia (adjuntar los documentos que acreditan dicha condición <sup>4</sup> )    Sí <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/> |   |   |

 2. DATOS DEL PROVEEDOR DENUNCIADO<sup>5</sup>

|  |   |                                   |
|--|---|-----------------------------------|
| Nombre completo si es persona natural / Denominación o razón social si es persona jurídica (Opcional)<br><i>METRO S.A. - CENLOSUD RETAIL PERU - SA TIENDA CASTILIA</i> |   |                                   |
| DNI o Número de RUC del proveedor denunciado<br><i>20109072177</i>   |   |                                   |
| DOMICILIO DEL PROVEEDOR DENUNCIADO (Opcional)  |   |                                   |
| Avenida/Calle/Pasaje/Jirón<br><i>RAMON CASTILIA</i>  | Número/Departamento/Interior/Manzana/Lote<br><i>898</i> | Urbanización                      |
| Distrito<br><i>LAMBAYEQUE</i>  | Provincia<br><i>LAMBAYEQUE</i>                          | Departamento<br><i>LAMBAYEQUE</i> |

- <sup>1</sup> En caso de existir más de un (1) denunciante, complete los datos de cada uno de ellos en el Formato de Denuncia de Protección al Consumidor y adjúntelo.
- <sup>2</sup> Se puede realizar mediante carta poder simple.
- <sup>3</sup> La representación legal de las personas jurídicas puede acreditarse mediante una declaración jurada. Ello sin perjuicio de presentar los poderes de representación si así lo desea el denunciante.
- <sup>4</sup> Algunos ejemplos de documentos que permiten acreditar la calidad de micro empresario son los Estados Financieros Auditados o la Declaración de impuesto a la renta del ejercicio correspondiente.
- <sup>5</sup> En caso de existir más de un (1) denunciado, complete los datos de cada uno de ellos en el Formato de Denuncia de Protección al Consumidor y adjúntelo.

3. TRAMITES REALIZADOS CON ANTERIORIDAD A LA PRESENTACIÓN DE LA DENUNCIA?(opcional)

|  |  |
|--|--|
| ¿Reclamó directamente al proveedor?                                    | Si <input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>   |
| ¿A través de qué medio?  | Libro de Reclamaciones <input checked="" type="checkbox"/> Verbal <input type="checkbox"/> Correo Electrónico <input type="checkbox"/> Redes Sociales <input type="checkbox"/> Otro <input type="checkbox"/> |
| ¿Reclamó ante el Servicio de Atención al Ciudadano (SAC) del Indecopi? | Si <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/><br>De corresponder, señale el número del reclamo: _____   |

4. INFORMACIÓN DEL PRODUCTO O SERVICIO MATERIA DEL PROBLEMA

|   |  |
|---|--|
| <p><b>Descripción del producto o servicio</b></p> <p>Indique cuál es el producto o servicio que motiva su denuncia (por ejemplo: lavadora, equipo celular, tarjeta de crédito, seguro de vida, servicio de transporte, encomienda, etc.):</p> <p><i>PRODUCTO LACTEO (QUESO) EN MAL ESTADO</i></p> |  |
| <p><b>Monto en dinero del producto o servicio</b></p> <p>Monto: <i>7.05</i> Moneda: <i>soles</i> No se puede calcular en dinero <input type="checkbox"/></p>  |  |

5. HECHOS QUE MOTIVARON LA DENUNCIA CONTRA PROVEEDOR

Indique de manera resumida y precisa cuáles son los defectos en el producto o servicio por los que denuncia al proveedor.

Se adjunta escrito de denuncia: SI  NO

Si es que usted adjunta un escrito de denuncia señalando los inconvenientes frente al uso del producto o servicio así como las fechas; omita la siguiente sección.

|   |
|---|
| <i>EL 29.09.17 COMPRE VN QUESO EN MAL ESTADO</i>  |
| <i>MARCA LAIVE, ACREDITO CON HOJA DE RECLAMACION - DICTAMEN PERICIAL - BIOLOGIA FORENSE</i> |
|   |
|   |

6. MEDIOS PROBATORIOS QUE ADJUNTA

Son necesarios para respaldar los hechos que originaron la denuncia. Ejemplos: documentos, grabaciones, fotos, videos, facturas, boletas, etc., que acreditarían lo que usted denuncia.

|  |
|--|
| <i>COPIA ACTA DENUNCIA VERBAL, ACTA RECEPCION, DICTAMEN PERICIAL, VOUCHER Y HOJA RECLAMACION</i> |
|--|



000003

**7. MEDIDAS CORRECTIVAS QUE SOLICITA**

Solución que espera recibir por parte del proveedor. Ejemplos: reparación/cambio del producto; devolución del dinero pagado por el producto o servicio; entrega de la información solicitada; entrega del producto; devolución del dinero cobrado en exceso; anulación de deuda, atención del reclamo, etc.

|                     |                                     |                                       |                          |   |                          |                        |                          |
|---------------------|-------------------------------------|---------------------------------------|--------------------------|---|--------------------------|------------------------|--------------------------|
| Reparación          | <input checked="" type="checkbox"/> | Cambio                                | <input type="checkbox"/> | Entrega de producto o servicio          | <input type="checkbox"/> | Entrega de información | <input type="checkbox"/> |
| Atención de reclamo | <input type="checkbox"/>            | Devolución de contraprestación pagada | <input type="checkbox"/> | Devolución del dinero cobrado en exceso | <input type="checkbox"/> |                        |                          |
| Otras               | <input checked="" type="checkbox"/> |                                       |                          |   |                          |                        |                          |

**8. ASESORÍA LEGAL Y REEMBOLSO DE COSTAS Y COSTOS<sup>6</sup>**

No es necesario que usted sea asesorado o representado por un abogado para presentar este formulario ante el Indecopi. Sin embargo, usted decide ejercer el derecho de contar con un abogado y se comprueba que el proveedor denunciado cometió una infracción administrativa en materia de consumo, el órgano resolutorio competente puede ordenar que el infractor asuma el reembolso de las costas (que son las tasas, gastos de peritajes u otros similares) y costos (honorario del abogado) del procedimiento.

|   |  |
|---|--|
| Indique si usted es o será asesorado(a) por un abogado en el presente procedimiento:      | Sí <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/> |
| Indique si usted solicita el reembolso de las costas y costos del presente procedimiento: | Sí <input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> |

**9. PAGO DE TASA POR TRAMITACIÓN DE DENUNCIA**

Usted puede adjuntar copia del comprobante por el pago de la tasa o indicar los siguientes datos de dicho documento:

|                   |                |
|-------------------|----------------|
| N° de constancia: | Fecha de pago: |
|-------------------|----------------|

**10. USO DE DATOS PERSONALES**

En cumplimiento de lo dispuesto por la Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales, le informamos que los datos personales que usted nos proporcione serán utilizados y/o tratados por el Indecopi (por sí mismo o a través de terceros), para el desarrollo de los procedimientos administrativos de protección al consumidor; actividades de supervisión, fiscalización, y prevención vinculadas a la protección del consumidor; así como para la generación de reportes y seguimiento de expedientes de uso interno y externo, pudiendo ser incorporados en un banco de datos personales de titularidad del Indecopi.

Se informa que el Indecopi podría compartir y/o usar y/o almacenar y/o transferir su información a terceras personas, estrictamente con el objetivo de realizar las actividades antes mencionadas.

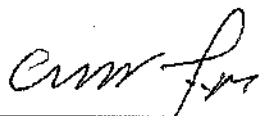
Usted podrá ejercer, cuando corresponda, sus derechos de información, acceso, rectificación, cancelación y oposición de sus datos personales en cualquier momento, a través de las mesas de partes de las oficinas del Indecopi.

<sup>6</sup> **COSTAS.**- Constituye la tasa pagada (conforme al TUPA) cuando corresponda. Las costas también incluye los conceptos de pericias e inspecciones.  
**COSTOS.**- Se refiere al pago de los honorarios profesionales del abogado.  
 En ambos supuestos, el consumidor deberá acreditar con documento indubitable haber incurrido en dichos gastos.

**11. ÓRGANO COMPETENTE (a ser llenado por el Servicio de Atención al Ciudadano de Indecopi)**

Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimo X

Comisión de Protección al Consumidor \_\_\_\_\_



Firma del interesado o su representante

DNI: 17539111

Fecha: 15.01.17

**SOLO PARA DENUNCIAS REFERIDAS A PRODUCTOS PASIVOS DEL SISTEMA FINANCIERO (CUENTAS DE AHORROS, HABERES, CTS, DEPÓSITOS A PLAZO FIJO, ETC). (opcional)**

**CONSENTIMIENTO PARA EL LEVANTAMIENTO DEL SECRETO BANCARIO<sup>7</sup>**

El denunciante autoriza a través de su firma (o la de su representante, siempre que cuente con facultades expresas y suficientes) el levantamiento de su secreto bancario, para que el proveedor pueda presentar ante el Indecopi información referida al producto materia de denuncia. Dicha información será utilizada por el Órgano Resolutivo para el análisis de los hechos indicados por el denunciante y sobre los cuales tomará la decisión final correspondiente.

Esta autorización es opcional y no constituye un requisito para la presentación de la denuncia.

Firma del interesado o su representante

DNI: .....

Fecha:

<sup>7</sup> Dicha autorización se solicita en la medida que el artículo 140 de la Ley N° 26702 Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros, prohíbe a las empresas del sistema financiero suministrar cualquier información sobre las operaciones pasivas de sus clientes, a menos que medie autorización escrita de éstos.



Hoja de reclamaciones

SLA1 - 00097

SLA1 - Cencosud Retail Perú S.A. TIENDA CASTILLA  
Av. Ramón Castilla 898 / Telef.: 625-0000 Anx. 3390  
Teléfono Central Wong y Metro 613-8888 (Call Center)

000004

En caso tenga dudas sobre como llenar el formulario puede consultar en nuestra Recepción de Clientes o Area de Informes

| DATOS DEL CLIENTE                                     |                       |                         |
|---|-----------------------|-------------------------|
| Nombres   | Apellidos             | Bonus                   |
| LUIS MARTIN   | LLATAS SORALUZ        |                         |
| Doc. Identidad (DNI/CE)                               | Telefono fijo/Celular | Correo electronico      |
| 17539111  | 948037545             |                         |
| Dirección   |                       | Urbanización            |
| Pred. J. GALVEZ - N° 121 LY                           |                       | TURIBIA CASTRO          |
|   |                       | Distrito                |
|   |                       | LAMBAYEQUE              |
| Completar estos datos si el cliente es menor de edad. |                       |                         |
| Nombre del padre / madre / tutor                      | Correo electronico    | Doc. Identidad (DNI/CE) |
|   |                       |                         |

| DATOS DE LA RECLAMACIÓN  |  |  |                 |                           |
|--|--|--|-----------------|---------------------------|
| Tipo   | Relacionado a:   |  | Tienda          | Fecha de reclamo/queja    |
| Reclamo <sup>1</sup> <input type="checkbox"/>  | Queja <sup>2</sup> <input checked="" type="checkbox"/> | Producto <input checked="" type="checkbox"/> Servicio <input type="checkbox"/> |                 |                           |
| Descripción del producto o servicio (marca, presentación, etc.)  |  |  | Proveedor       |                           |
|  |  |  |                 |                           |
| Fecha de compra  | Fecha de consumo                                       | Fecha vencimiento  | N° de Lote      | Código (no indispensable) |
| 29-09-17   |  | 03-10-17   |                 |                           |
| Detalle del Reclamo / Queja, según indica el cliente   |  |  |                 |                           |
| POR QUESO EN MAL ESTADO DENOMINADO AMAROSO, ES UNO ATENTADO CONTRA LA SALUD PUBLICA PROCEDERE A SU DENUNCIA CORRESPONDIENTE. |  |  |                 |                           |
|  |  |  |                 |                           |
|  |  |  |                 |                           |
| Pedido del cliente:  |  |  | Monto reclamado |                           |
| UN ACUERDO   |  |  | Y.05.           |                           |

| Acciones tomadas por la empresa (para ser llenado por el establecimiento)  |   |   | Fecha de respuesta  |
|--|---|---|---|
| Se le pidió las disculpas del caso al cliente, cliente no aceptó devolución de su dinero. Nos dejó muestra del producto. |   |   |   |
|  |   |   |   |
|  |   |   |   |
| ¿Cliente dejó muestra?   |   | Presentación de la muestra                    |   |
| Si <input type="checkbox"/>  | No <input type="checkbox"/>                   | Empaque cerrado <input type="checkbox"/>      | Empaque abierto <input type="checkbox"/> Sin empaque <input type="checkbox"/> |
| Cambio de producto <input type="checkbox"/>  | Devolución de dinero <input type="checkbox"/> | Otros (especificar): <input type="checkbox"/> |   |

*[Handwritten signature]*

Firma del cliente

*[Handwritten signature]*

Firma del representante de la empresa (opcional)

1 Reclamo: Disconformidad relacionada a los productos y/o servicios.

2 Queja: Disconformidad no relacionada a los productos y/o servicios; o, malestar o descontento a la atención al público.

\* La formulación del reclamo no impide acudir a otras vías de solución de controversias ni es requisito previo para interponer una denuncia ante Indecopi.  
\* El proveedor deberá dar respuesta al reclamo en un plazo no mayor a treinta (30) días calendario, pudiendo ampliar el plazo hasta por treinta (30) días más, previa comunicación con el consumidor.

ACTA DE DENUNCIA VERBAL

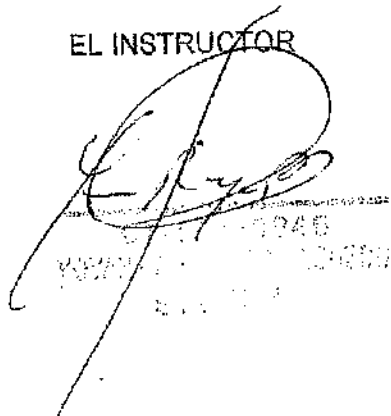
--En la Ciudad de Lambayeque, siendo las 15:30 horas del día 30SET17, se hizo presente a la Sección de Investigaciones de esta Comisaria PNP Lambayeque, ante el instructor, la persona de Luis Martin LLATAS SORALUZ (51), ser natural de Lambayeque, casado, superior, PNP., identificado con DNI. Nro. 17539111 y domiciliado Prolongación José Gálvez nro. 121 Urb. Toribia castro Lambayeque.

Denunciando:

--Que, el día 29SET17 horas 20:10 aprox., al dirigirse al centro comercial Metro de la Av. Ramo Castilla Nro. 898 de esta Ciudad, a realizar una compra de un producto lácteo Queso Tradicional, marca LAIVE Fresco, con etiqueta de color celeste, conforme a la Boleta de Venta Electrónica B619-05486168, cedió con la sorpresa que al comer dicho queso tiene un sabor amargo penetrante así como un mal olor, motivo que no continuó con el consumo de dicho producto, dirigiendo a dicho centro comercial a realizar su reclamación correspondiente, entrevistándose con la encargada de la tienda donde le indicada dicha fémina que no se identificó disculpándose del caso y que le devolverían su dinero, motivo que el recurrente no aceptó solicitando el cuaderno de reclamaciones dejando su providencia con Nro. SLA1-00097, Lo que denuncia a la PNP. Para los fines de Ley.

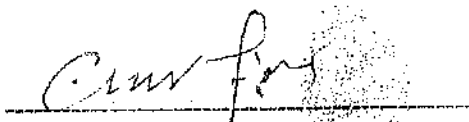
--Siendo las 15:45 horas del mismo día se da por terminado la presente diligencia para mayor constancia la firma e imprime su índice derecho en señal de conformidad.

EL INSTRUCTOR



Stamp: 3046  
K... ..

EL DENUNCIANTE,



Luis Martin LLATAS SORALUZ (51)  
DNI. Nro. 17539111



**POLICÍA NACIONAL DEL PERÚ**  
Dirección de Criminalística

**DICTAMEN PERICIAL**

**BIOLOGIA FORENSE**

**829/17**

Nº

- A. PROCEDENCIA:** COMISARIA SECTORIAL LAMBAYEQUE.
- B. ANTECEDENTE:** F-043-514/BIO.L18-400-7654/OFCNº1833-17-SEGMACREGPOL-YL/DIVPOL/CS.LAMB."A"SEINCRI.
- C. REFERENCIA:**  
**Examen solicitado** : Pericia microbiológica en muestra.  
**Perito responsable** : MAY. S PNP. Max R. SIADEN ORTEGA - CIP. Nº 294098, DNI. Nº16467057 con domicilio laboral Complejo Policial PNP FELIX TELLO ROJAS, Av. Salaverry Nº 929.-CHICLAYO.

**D. MUESTRAS RECEPCIONADAS:**

UNA (01) bolsa de polietileno transparente, debidamente lacrada, asegurada con cinta adhesiva transparente, en su interior lleva UN (01) sobre manila, lacrado y asegurado con cinta adhesiva transparente, en una de sus caras lleva TRES (03) sellos circulares, con la inscripción que se lee: "POLICIA NACIONAL DEL PERÚ - COMISARIA PNP", en su otra cara presenta descripción manuscrito en color negro que se lee: "CONTIENE: UNA (01) BOLSA PLÁSTICO DE COLOR BLANCO CON LOGOTIPO METRO; CONTENIENDO SU INTERIOR UN RECIPIENTE DE COLOR BLANCO DE FORMA RECTANGULAR, ..., CONTENIENDO SU INTERIOR UN PEDAZO DE PRODUCTO ANTES MENCIONADO (QUESO)", entre otros; el mismo que en su interior lleva UNA (01) bolsa de polietileno tipo chequera, color blanca con logotipo de supermercado METRO conteniendo en su interior: UN (01) recipiente de tecnopor, cubierto con film transparente, con una etiqueta adherida en la superficie externa en los colores celeste, rojo, blanco y verde que se lee: "QUESO TRADICIONAL LAIVE FRESCO, ..., QUESO FRESCO-LAIVE SA. AV. NICOLAS DE PIEROLA 601, RUC 20100095450; RSDIGESA/A4202013NALISA, MANTENER REFRIGERADO", entre otros, otra etiqueta en los colores verde, rojo, blanco y amarillo que se lee: "FRESCO LAIVE, CON CÓDIGO DE BARRAS, PESO/KG, 28.90, PESO 0.244, ..., EMPAQUE 28.09.17, VENCE 03.10.17"; conteniendo una porción de queso con un peso aproximado de 76 gr; maloliente y pequeña cantidad de sustancia líquida amarillenta.

**E. EXAMEN DE LABORATORIO:**

**1. Examen Microbiológico:**

| Agente microbiano     | M                       |
|-----------------------|-------------------------|
| Coliformes            | 10 <sup>4</sup> UFC     |
| Staphylococcus aureus | 3 x 10 <sup>2</sup> UFC |
| Escherichia coli      | 20 UFC                  |
| Salmonella sp.        | Negativo                |

**2. Otros elementos biológicos de interés criminalístico:** Negativo.



**F. CONCLUSIONES:**

1. La muestra examinada correspondiente a una porción de queso, se encontró Microbiológicamente **INAPTA** para el consumo humano de acuerdo a la Norma Sanitaria vigente la misma que establece los criterios microbiológicos de calidad sanitaria e inocuidad para alimentos y bebidas de consumo humano.
2. Sin otros elementos biológicos de interés criminalístico.

**G. DESTINO DE LA MUESTRA:**

Pasa al área de Química Forense.

**H. OBSERVACION:**

El presente dictamen está referido a la muestra analizada, desconociéndose su representatividad para un lote determinado, así como la forma de la toma de muestra.

Chiclayo, 04 de Octubre del 2017.



  
OS 294098  
**MAX R. SIADEN ORTEGA**  
MAYOR SPNP.  
PERITO BIÓLOGO

000007

**METRO**  
CENCOSUD RETAIL PERU S.A.  
Calle Augusto B. Leguía No. 130  
Lima - Lima - Miraflores  
Teléfono: 625 0000 Anx 3393  
RUC 20109072177 NYS 41-Y4494

BOLETA DE VENTA ELECTRONICA  
B619-05486157

|                                  |            |             |
|----------------------------------|------------|-------------|
| 0.244 Kg X                       | 28.70/Kg   |             |
| 2565120000005 QUESO FRESCO LATVA |            | 7.05        |
| <b>T O T A L</b>                 | <b>S/.</b> | <b>7.05</b> |
| -----                            |            |             |
| TOTAL PAGO EFECTIVO S/.          |            | 10.00       |
| VUELTO                           |            | 2.95        |
| OP. GRAVADA                      |            | 5.97        |
| I.G.V.                           |            | 1.08        |
| IMPORTE TOTAL                    |            | 7.05        |

V RESUMEN UGsvUD6eQ0owBP6Ta3V-zmLJF4-

Autorizado mediante  
Resolución Nro 018026000404/SUNAT.  
Representación impresa del comprobante  
de venta electrónica. Para consultar el  
documento ingrese a:  
[www.metro.com.pe](http://www.metro.com.pe)

Estimado Cliente  
Conserve su comprobante, por  
regulación de SUNAT es indispensable  
presentarlo para solicitar cambios o  
devoluciones.

Gracias por comprar en Metro  
Precios más bajos... SIEMPRE.  
Fecha de Emisión: 29/09/17 Hora: 20:10  
02 01 CAROL GONZALES

# **DESCARGOS Y ANEXOS**



## INDECOPI - ENVIO DOCUMENTACION - CENCOSUD RETAIL PERU S.A.

operacionesenlinea@indecopi.gob.pe

vie 06/04/2018 01:45 p.m.

Para: Claudia Lucero <clucero@indecopi.gob.pe>; Rosa Aquino <raquno@indecopi.gob.pe>; Ana Leyva (ORI Lambayeque) <aileyva@indecopi.gob.pe>; Rosanna Carrasco <rcarrasco@indecopi.gob.pe>;

Importancia: Alta

INDECOPI

## ENVIO DE DOCUMENTO

## DOCUMENTO DERIVADO

Estimado(a) Colaborador(a)

Le Informamos que se ha derivado un documento a su atención, de parte de:

|           |                               |
|-----------|-------------------------------|
| Enviante  | CENCOSUD RETAIL PERU S.A.     |
| Documento | RUC - 20109072177             |
| Correo    | gabriela@allendegarcia.com.pe |
| Fecha     | 2018/04/06                    |
| Hora      | 01:44:59                      |

Destino:

|                |                                 |
|----------------|---------------------------------|
| Área Destino   | CPC - LAMBAYEQUE                |
| Observación    | descargos                       |
| Nro.Expediente | Expediente N° 0020-2018/CPC-LAM |

Conteniendo los siguientes documentos:

| NRO | NOMBRE DE ARCHIVO ADJUNTO                     |
|-----|---|
| 1   | Expediente N° 0020-2018-CPC-LAM descargos.pdf |

Atentamente;

Indecopi

Nota: Mensaje Automático, por favor no responder.

Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual  
Telf: (511) 224-7777

En cumplimiento de lo dispuesto por la Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales, le informamos que los datos personales que usted nos proporcione serán utilizados y/o tratados por el Indecopi (por sí mismo o a través de terceros), estricta y únicamente para el desarrollo de los objetivos y fines institucionales, pudiendo ser incorporados en un banco de datos personales de titularidad del Indecopi.

Expediente N° 0020-2018/CPC-LAM

Descargos**A LA COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR DE LAMBAYEQUE**

**CENCOSUD RETAIL PERU S.A.** (Cencosud Retail), identificado con R.U.C. N° 20109072177, debidamente representados por Jorge Allende Barchi, identificado con DNI. 25681825 y/o Magali García Ruiz Huidobro, identificada con DNI. 09877130 y/o Dafne Ramos Samanez, identificada con DNI N° 40561317 y/o Allende & García S. Civil de R. L., con domicilio en Av. Del Pinar 180, Of. 504 Urb. Chacarilla, Surco, Lima, en el expediente de la referencia, a usted, atentamente decimos:

Que, fuimos notificados con la Resolución N° 1 mediante la cual se nos informa de la denuncia presentada por el señor Luis Martín Llatas Soralez. En ese sentido, procedemos a formular nuestros descargos conforme a lo siguiente:

**Respecto de las imputaciones realizadas en contra de Cencosud sobre los hechos materia de denuncia**

En base a los argumentos esgrimidos por la parte denunciante, su Despacho ha realizado las siguientes imputaciones en contra de nuestra representada:

**PRIMERO:** admitir a trámite la denuncia de fecha 15 de enero de 2018, presentada por el señor Luis Martín Llatas Soralez en contra de Cencosud Retail S.A. por presunta infracción a los artículos 19° y 30° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor; en tanto, el proveedor denunciado no habría cumplido con su deber de idoneidad en el servicio y con su deber de inocuidad en los alimentos, en la medida que habría vendido al denunciante un producto denominado queso de marca Laive, en mal estado, poniendo en peligro su salud pública.

Al respecto, señalamos que el sistema de protección al consumidor ha sido construido sobre la base de la idoneidad de los productos y servicios que ofrecen los distintos proveedores en el mercado. Así, los proveedores son responsables frente a los consumidores por la "idoneidad" de los productos o servicios que ofrecen en el mercado.

Ahora bien, el artículo 18º Código de Protección y Defensa del Consumidor define a la "idoneidad" como la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a las características ofrecidas y la naturaleza del producto o servicio.

De manera complementaria, el artículo 19º de la norma acotada establece la obligación que tiene el proveedor de responder por la idoneidad de los productos o servicios puestos a disposición en el mercado.

En el caso en concreto debemos precisar que nuestra empresa cumple una estricta política de aseguramiento de la calidad para la comercialización de sus productos, así contamos con un programa diario de control de procedimientos e instrucciones de inspección para asegurar la calidad de los productos para expendio por parte de un profesional especializado (nuestra área de calidad).

En ese sentido, adjuntamos al presente escrito nuestro procedimiento de calidad para el porcionado, empacado, etiquetado y exhibición en refrigeración del producto queso fresco, aplicable a cada una de nuestras tiendas.

En el referido documento se advierte que nuestra empresa cumple estrictamente con estándares elevados de calidad y cuidado sobre los productos que expende.

Asimismo, adjuntamos el registro de control de temperaturas de lácteos correspondiente a las fechas del 22.09.17 al 28.09.17, documento del cual se podrá apreciar que nuestra empresa respetó íntegramente las indicaciones establecidas en el procedimiento de conservación de nuestros productos lácteos.

Sin perjuicio de lo señalado, como consecuencia del reclamo presentado por el denunciante, nuestra empresa realizó un análisis sobre un producto como el que es materia de denuncia, no encontrándose irregularidad alguna en el mismo.

De otro lado, sobre los presuntos medios probatorios presentados por el denunciante debemos precisar lo siguiente:

Obra en el expediente un Dictamen Pericial de Biología Forense en el que se señala que la muestra examinada de una porción de queso se encontró microbiológicamente inapta para el consumo humano.

Sobre este punto corresponde cuestionarse, si en la Hoja de Reclamación presentada por el denunciante se dejó constancia que este dejó la muestra adquirida al presentar su reclamo, ¿cómo es que se pudo realizar un examen biológico sobre este producto de forma posterior en la Dirección de Criminalística de la Policía Nacional?. Resulta evidente que si el producto estuvo en poder de nuestro personal, dado que el propio denunciante lo entregó, no es posible que de forma posterior se haya podido tomar un examen sobre la misma muestra. Siendo ello así, formulamos tacha sobre el referido medio probatorio, el cual no debe ser considerado por su Despacho para el análisis de la presente controversia.

Ahora bien, sin perjuicio de lo expuesto, se debe tener en cuenta que la cadena de custodia del producto que fue analizado por la Policía Nacional de Perú no ha sido debidamente acreditada (forma de recepción de la mercadería) y, ciertamente, no resulta

adecuada, en tanto se puede apreciar que el producto fue manipulado por el consumidor durante varios días —en el supuesto negado de que se tratase del mismo producto adquirido en nuestra tienda—, ya que el examen se realizó el 04 de octubre, cuando la muestra fue recabada el 30 de septiembre, no existiendo certeza sobre la cadena de frío en dicho período de tiempo, mucho menos desde la adquisición del mismo (29 de setiembre de 2017) hasta su entrega a la PNP, lo cual supuestamente ocurrió 24 horas después.

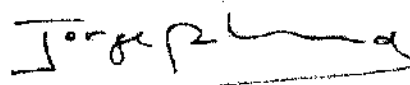
Asimismo, en la parte final del informe microbiológico se indica que no se garantiza la forma de extracción de la muestra, lo cual no hace más que evidenciar que el referido medio probatorio no debe ser tomado en consideración por su Despacho, pues de ninguna manera acredita que el producto que se vendió al denunciante (al momento de su adquisición) se encontraba en mal estado.

Finalmente, solicitamos a la Comisión que tenga en consideración que tanto en su reclamo escrito como en las comunicaciones verbales que el denunciante ha sostenido con personal de nuestra empresa, ha solicitado un acuerdo o arreglo con nosotros, lo cual evidenciaría el interés económico detrás del reclamo presentado por el consumidor, hecho que difiere de la ética moral y de servicio que debe caracterizar a un personal policial, como es el denunciante.

Por lo expuesto, consideramos que ha quedado debidamente acreditado que nuestra empresa no ha incumplido normatividad alguna, toda vez que no existe prueba que demuestre que el producto adquirido por el consumidor se encontraba en mal estado

**Por tanto, a Usted** solicitamos, se sirva tener por contestada la denuncia y declararla infundada en su oportunidad.

Lima, 06 de abril de 2018



2018 APR 10 AM 10: 24

Ministro: *[Firma]*  
RESOLUCION

Expediente N° 0020-2018/CPC-LAM

Descargos

**A LA COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR DE LAMBAYEQUE**

CENCOSUD RETAIL PERU S.A. (Cencosud Retail), identificado con R.U.C. N° 20109072177, debidamente representados por Jorge Allende Barchi, identificado con DNI. 25681825 y/o Magali García Ruiz Huidobro, identificada con DNI. 09877130 y/o Dafne Ramos Samanez, identificada con DNI N° 40561317 y/o Allende & García S. Civil de R. L., con domicilio en Av. Del Pinar 180, Of. 504 Urb. Chacarilla, Surco, Lima, en el expediente de la referencia, a usted, atentamente decimos:

Que, fuimos notificados con la Resolución N° 1 mediante la cual se nos informa de la denuncia presentada por el señor Luis Martín Llatas Soraluz. En ese sentido, procedemos a formular nuestros descargos conforme a lo siguiente:

**Respecto de las imputaciones realizadas en contra de Cencosud sobre los hechos materia de denuncia**

En base a los argumentos esgrimidos por la parte denunciante, su Despacho ha realizado las siguientes imputaciones en contra de nuestra representada:

**PRIMERO:** admitir a trámite la denuncia de fecha 15 de enero de 2018, presentada por el señor Luis Martín Llatas Soraluz en contra de Cencosud Retail S.A. por presunta infracción a los artículos 19° y 30° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor; en tanto, el proveedor denunciado no habría cumplido con su deber de idoneidad en el servicio y con su deber de inocuidad en los alimentos, en la medida que habría vendido al denunciante un producto denominado queso de marca Laive, en mal estado, poniendo en peligro su salud pública.

Al respecto, señalamos que el sistema de protección al consumidor ha sido construido sobre la base de la idoneidad de los productos y servicios que ofrecen los distintos proveedores en el mercado. Así, los proveedores son responsables frente a los consumidores por la "idoneidad" de los productos o servicios que ofrecen en el mercado.

Ahora bien, el artículo 18º Código de Protección y Defensa del Consumidor define a la "idoneidad" como la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a las características ofrecidas y la naturaleza del producto o servicio.

De manera complementaria, el artículo 19º de la norma acotada establece la obligación que tiene el proveedor de responder por la idoneidad de los productos o servicios puestos a disposición en el mercado.

En el caso en concreto debemos precisar que nuestra empresa cumple una estricta política de aseguramiento de la calidad para la comercialización de sus productos, así contamos con un programa diario de control de procedimientos e instrucciones de inspección para asegurar la calidad de los productos para expendio por parte de un profesional especializado (nuestra área de calidad).

En ese sentido, adjuntamos al presente escrito nuestro procedimiento de calidad para el porcionado, empacado, etiquetado y exhibición en refrigeración del producto queso fresco, aplicable a cada una de nuestras tiendas.

En el referido documento se advierte que nuestra empresa cumple estrictamente con estándares elevados de calidad y cuidado sobre los productos que expende.

Asimismo, adjuntamos el registro de control de temperaturas de lácteos correspondiente a las fechas del 22.09.17 al 28.09.17, documento del cual se podrá apreciar que nuestra empresa respetó íntegramente las indicaciones establecidas en el procedimiento de conservación de nuestros productos lácteos.

Sin perjuicio de lo señalado, como consecuencia del reclamo presentado por el denunciante, nuestra empresa realizó un análisis sobre un producto como el que es materia de denuncia, no encontrándose irregularidad alguna en el mismo.

De otro lado, sobre los presuntos medios probatorios presentados por el denunciante debemos precisar lo siguiente:

Obra en el expediente un Dictamen Pericial de Biología Forense en el que se señala que la muestra examinada de una porción de queso se encontró microbiológicamente inapta para el consumo humano.

Sobre este punto corresponde cuestionarse, si en la Hoja de Reclamación presentada por el denunciante se dejó constancia que este dejó la muestra adquirida al presentar su reclamo, ¿cómo es que se pudo realizar un examen biológico sobre este producto de forma posterior en la Dirección de Criminalística de la Policía Nacional?. Resulta evidente que si el producto estuvo en poder de nuestro personal, dado que el propio denunciante lo entregó, no es posible que de forma posterior se haya podido tomar un examen sobre la misma muestra. Siendo ello así, formulamos tacha sobre el referido medio probatorio, el cual no debe ser considerado por su Despacho para el análisis de la presente controversia.

Ahora bien, sin perjuicio de lo expuesto, se debe tener en cuenta que la cadena de custodia del producto que fue analizado por la Policía Nacional de Perú no ha sido debidamente acreditada (forma de recepción de la mercadería) y, ciertamente, no resulta



adecuada, en tanto se puede apreciar que el producto fue manipulado por el consumidor durante varios días —en el supuesto negado de que se tratase del mismo producto adquirido en nuestra tienda—, ya que el examen se realizó el 04 de octubre, cuando la muestra fue recabada el 30 de septiembre, no existiendo certeza sobre la cadena de frío en dicho período de tiempo, mucho menos desde la adquisición del mismo (29 de setiembre de 2017) hasta su entrega a la PNP, lo cual supuestamente ocurrió 24 horas después.

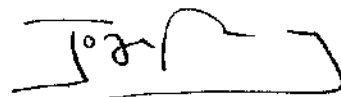
Asimismo, en la parte final del informe microbiológico se indica que no se garantiza la forma de extracción de la muestra, lo cual no hace más que evidenciar que el referido medio probatorio no debe ser tomado en consideración por su Despacho, pues de ninguna manera acredita que el producto que se vendió al denunciante (al momento de su adquisición) se encontraba en mal estado.

Finalmente, solicitamos a la Comisión que tenga en consideración que tanto en su reclamo escrito como en las comunicaciones verbales que el denunciante ha sostenido con personal de nuestra empresa, ha solicitado un acuerdo o arreglo con nosotros, lo cual evidenciaría el interés económico detrás del reclamo presentado por el consumidor, hecho que difiere de la ética moral y de servicio que debe caracterizar a un personal policial, como es el denunciante.

Por lo expuesto, consideramos que ha quedado debidamente acreditado que nuestra empresa no ha incumplido normatividad alguna, toda vez que no existe prueba que demuestre que el producto adquirido por el consumidor se encontraba en mal estado

**Por tanto, a Usted solicitamos, se sirva tener por contestada la denuncia y declararla infundada en su oportunidad.**

Lima, 06 de abril de 2018



## CERTIFICADO DE CALIDAD N°7175/17

|                                       |   |  |
|---------------------------------------|---|--|
| SOLICITANTE                           | : | CENCOSUD RETAIL PERU S.A.                        |
| DOMICILIO LEGAL                       | : | CALLE AGUSTO ANGULO Nº 130 - MIRAFLORES          |
| PRODUCTO                              | : | QUESO FRESCO x Kg                                |
| INFORMACIÓN DEL PRODUCTO ORIGINAL     |   |  |
| ✦ MARCA                               | : | LAIVE  |
| ✦ FECHA DE EMPAQUE                    | : | 06.10.17   |
| ✦ FECHA DE VENCIMIENTO                | : | 11.10.17   |
| ✦ TEMPERATURA                         | : | 6,5°C  |
| INFORMACIÓN DE MUESTRA DE LABORATORIO |   |  |
| ✦ PRESENTACIÓN                        | : | BANDEJA INDIVIDUAL EMPACADA                      |
| ✦ CANTIDAD DE MUESTRA                 | : | 01 MUESTRA x 292gr                               |
| DATOS DE LUGAR DE MUESTREO            |   |  |
| ✦ N° TIENDA                           | : | 5020   |
| ✦ DIRECCIÓN DE LA TIENDA              | : | Av. Ramón Castilla 898 - LAMBAYEQUE (LAMBAYEQUE) |
| ✦ FECHA DE TOMA DE MUESTRA            | : | 06 de octubre de 2017                            |
| ✦ FECHA DE ANÁLISIS                   | : | 06 al 10 de octubre de 2017                      |
| ✦ ENSAYOS EFECTUADOS POR              | : | INTERTEK TESTING SERVICES PERU S.A.              |
| ✦ INFORME DE ENSAYO                   | : | 16799A/17, 16978A/17                             |
| ✦ REPORTE DE EVALUACIÓN N°            | : | 4596/17  |
| REFERENCIA                            | : | RECLAMO  |
| ✦ Solicitud de Certificación          | : | N° 1681A/17                                      |
| ✦ PER                                 | : | PER/7356-A-17                                    |

## RESULTADOS

| ANÁLISIS   | ESPECIFICACIONES            | RESULTADOS     |
|--|-----------------------------|----------------|
| Recuento de <i>Staphylococcus aureus</i> (UFC/g) | Máx. 10 <sup>6</sup> /g     | < 10           |
| Numneración de Coliformes (NMP/g)                | Máx. 5 x 10 <sup>5</sup> /g | 0              |
| Numneración de <i>Escherichia coli</i> (NMP/g)   | < 3 /g                      | 0              |
| Detección de <i>Salmonella</i>                   | Ausencia / 25g              | Ausencia / 25g |
| Detección de <i>Listeria Monocytogenes</i>       | Ausencia / 25g              | Ausencia / 25g |

| ENSAYO ORGANOLÉPTICO | PUNTAJACIÓN OBTENIDA | RESULTADOS  |
|----------------------|----------------------|---|
| ASPECTO              | 3                    | Queso con corteza húmeda, corte homogéneo no presenta materias extrañas visibles. |
| COLOR                | 3                    | Blanco  |
| OLOR                 | 3                    | A queso, libre de olores extraños ajenos al producto.                             |
| SABOR                | 3                    | A queso, salinidad moderada, libre de sabores extraños ajenos.                    |
| TEXTURA              | 3                    | Firme y rebanable al corte.   |

- (3) Calidad deseable: Cuando satisfacen las propiedades específicas de la calidad que se han elegido  
 (2) Calidad tolerable: Cuando las propiedades específicas que se han elegido se satisfacen con reservas  
 (1) Calidad Negativa: Cuando no satisfacen las propiedades específicas que se han elegido

## MÉTODO DE ENSAYO:

Recuento de *Staphylococcus aureus*: FDA/BAM Online 8th EDITION Revision A 1998 CHAPTER 12 January 2001, 2001. *Staphylococcus aureus*. Direct Plate Count Method.  
 Numneración de Coliformes: ICMSF Microorganismos de los Alimentos. Su significado y métodos de enumeración. Método 1, Pág. 131-134 2da Ed. Reimpresión 2000-2000 Bacterias coliformes. Recuento de coliformes: técnica del Número Más Probable (NMP). Método 1 (Norteamericana)  
 Numneración de *E. coli*: ISO/TS 16649-3, 2015. Microbiology food and animal feeding stuffs - Horizontal method for the enumeration of beta-glucuronidase-positive *Escherichia coli* - Part 3. Most probable number technique using 5-bromo-4-chloro-3-indolyl-beta-D-glucoronidase.  
 Detección de salmonella: ISO 6579:2002/Cor 1:2004 2002 Microbiology of food and animal feeding stuffs - Horizontal method for the detection of *Salmonella* spp.  
 Detección de *Listeria Monocytogenes*: AOAC 997.03 Excepto E.a.2 210 *Listeria Monocytogenes* and related *Listeria* spp. in selected foods  
 Organoléptico: ISO 4121:Item 5.3.2 - 2003: Sensory Analysis - Guidelines for the use of quantitative response scale.

ESPECIFICACIÓN: Especificación proporcionada por Corporación Wong identificada con código EW-LA.02 de acuerdo a la Norma Sanitaria Microbiológica NTS N° 071-MINSA/DIGESA-V.01, ítem 1.8

CONCLUSIÓN: LA MUESTRA DE LA REFERENCIA ES CONFORME CON LAS ESPECIFICACIONES DETALLADAS, PARA LOS ENSAYOS ARRIBA

## INDICADOS

REVALUADO POR: ING. ARACELI PEREZ M.

Rev: 01/ Feb. 09

Intertek Testing Services Perú S.A.

Calle Maestros José de La Mar N° 200 - Urb. Industrial Residencial el Pino - San Luis - LIMA - PERU  
 Email: Intertekperu@intertek.com  
 Oficinas en: Perú - Lima - Pisco - Ajico - Holland - Ilo

FPER/018/AG



000046

**Intertek**  
Total Quality Assured.

Page 2 of 2

**CERTIFICADO DE CALIDAD N°7175/17**

**PERIODO DE VALIDEZ:** SEIS (06) DÍAS A PARTIR DE LA FECHA DE EMISIÓN DE ESTE CERTIFICADO.  
**MUESTRA DE DIRIMENCIA:** NO SE GUARDARÁ MUESTRA DIRIMIENTE

**NOTAS:**

1. ESTE CERTIFICADO NO DEBE SER REPRODUCIDO PARCIAL O TOTALMENTE SIN LA APROBACIÓN POR ESCRITO DE INTERTEK TESTING SERVICES PERÚ S.A.

Tel: +511 3900940  
www.Intertek.com.pe

ITS REF.: PER/7356-17

Ing. ANA MARIA VERA C.  
Jefe de Certificaciones  
Lima, 18 de octubre de 2017



# FORMATO: CONTROL DE TEMPERATURA LACTEOS

| Fecha    | Hora  | Temperatura T Prod. | Nombre Producto             | Etapa (V/M) | Coma. Ocas (V/M) | Acciones Correctivas / Observaciones | Responsable Montono |
|----------|-------|---------------------|-----------------------------|-------------|------------------|--------------------------------------|---------------------|
| 22/07/16 | 08:59 | 3.7                 | YOGURT DULCE DE LECHE       | ✓           | ✓                |                                      | CHAMPAGNE           |
| 22/07/16 | 10:20 | 3.3                 | YOGURT VITAL                | ✓           | ✓                |                                      | CHAMPAGNE           |
| 23/07/16 | 08:11 | 3.9                 | PRIMIGELINA CONSOL LAMBE    | ✓           | ✓                |                                      | CHAMPAGNE           |
| 23/07/16 | 08:12 | 2.9                 | QUESO QUESO DE CABRA        | ✓           | ✓                |                                      | CHAMPAGNE           |
| 23/07/16 | 08:13 | 4.7                 | MARGARINA LIGHT             | ✓           | ✓                |                                      | CHAMPAGNE           |
| 23/07/16 | 08:14 | 3.3                 | MARGARINA LA PIERREIDA      | ✓           | ✓                |                                      | CHAMPAGNE           |
| 23/07/16 | 08:15 | 3.8                 | MARGARINA CON SAL           | ✓           | ✓                |                                      | CHAMPAGNE           |
| 23/07/16 | 08:16 | 2.9                 | MARGARINA DOLCE LIGHT       | ✓           | ✓                |                                      | CHAMPAGNE           |
| 23/07/16 | 08:17 | 3.8                 | QUESO BRANCO                | ✓           | ✓                |                                      | CHAMPAGNE           |
| 23/07/16 | 08:18 | 4.7                 | QUESO BRANCO TIRRELL        | ✓           | ✓                |                                      | CHAMPAGNE           |
| 23/07/16 | 08:19 | 4.9                 | MARGARINA MARGARINA         | ✓           | ✓                |                                      | CHAMPAGNE           |
| 23/07/16 | 08:20 | 2.9                 | YOGURT BARRA SABOR VAINILLA | ✓           | ✓                |                                      | CHAMPAGNE           |
| 23/07/16 | 08:21 | 3.5                 | MARGARINA DOLCE DE LECHE    | ✓           | ✓                |                                      | CHAMPAGNE           |
| 23/07/16 | 08:22 | 3.9                 | YOGURT MAX LAMBE            | ✓           | ✓                |                                      | CHAMPAGNE           |

LIMITE CRITICO DE CONTROL:  
 T° Producto Refrigerado: 4° C a 5° C

LIMITE CRITICO DE CONTROL:  
 T° Producto Refrigerado: 4° C a 5° C

| Fecha    | Hora  | T° Prod. | Nombre Producto | Etapa (V/M) | Coma. Ocas (V/M) | T° Prod. | Nombre Producto | Etapa (V/M) | Coma. Ocas (V/M) | Acciones Correctivas / Observaciones | Responsable Montono |
|----------|-------|----------|-----------------|-------------|------------------|----------|-----------------|-------------|------------------|--------------------------------------|---------------------|
| 22/07/16 | 08:59 | 3.7      | QUESO DE LECHE  | ✓           | ✓                |          | CHAMPAGNE       |             |                  |                                      | CHAMPAGNE           |
| 22/07/16 | 10:20 | 3.0      | QUESO DE LECHE  | ✓           | ✓                |          | CHAMPAGNE       |             |                  |                                      | CHAMPAGNE           |
| 23/07/16 | 08:11 | 2.9      | QUESO DE LECHE  | ✓           | ✓                |          | CHAMPAGNE       |             |                  |                                      | CHAMPAGNE           |
| 23/07/16 | 08:12 | 3.8      | QUESO DE LECHE  | ✓           | ✓                |          | CHAMPAGNE       |             |                  |                                      | CHAMPAGNE           |
| 23/07/16 | 08:13 | 3.7      | QUESO DE LECHE  | ✓           | ✓                |          | CHAMPAGNE       |             |                  |                                      | CHAMPAGNE           |
| 23/07/16 | 08:14 | 3.9      | QUESO DE LECHE  | ✓           | ✓                |          | CHAMPAGNE       |             |                  |                                      | CHAMPAGNE           |
| 23/07/16 | 08:15 | 3.8      | QUESO DE LECHE  | ✓           | ✓                |          | CHAMPAGNE       |             |                  |                                      | CHAMPAGNE           |
| 23/07/16 | 08:16 | 3.3      | QUESO DE LECHE  | ✓           | ✓                |          | CHAMPAGNE       |             |                  |                                      | CHAMPAGNE           |
| 23/07/16 | 08:17 | 3.6      | QUESO DE LECHE  | ✓           | ✓                |          | CHAMPAGNE       |             |                  |                                      | CHAMPAGNE           |
| 23/07/16 | 08:18 | 2.9      | QUESO DE LECHE  | ✓           | ✓                |          | CHAMPAGNE       |             |                  |                                      | CHAMPAGNE           |
| 23/07/16 | 08:19 | 0.8      | QUESO DE LECHE  | ✓           | ✓                |          | CHAMPAGNE       |             |                  |                                      | CHAMPAGNE           |
| 23/07/16 | 08:20 | 1.7      | QUESO DE LECHE  | ✓           | ✓                |          | CHAMPAGNE       |             |                  |                                      | CHAMPAGNE           |
| 23/07/16 | 08:21 | 2.9      | QUESO DE LECHE  | ✓           | ✓                |          | CHAMPAGNE       |             |                  |                                      | CHAMPAGNE           |
| 23/07/16 | 08:22 | 2.9      | QUESO DE LECHE  | ✓           | ✓                |          | CHAMPAGNE       |             |                  |                                      | CHAMPAGNE           |

LIMITE CRITICO DE CONTROL:  
 T° Producto Refrigerado: 4° C a 5° C

LIMITE CRITICO DE CONTROL:  
 T° Producto Refrigerado: 4° C a 5° C

V° S. DE LA SECCION  


V° S. DE LA SECCION  




FR- LISTA ASISTENCIA CAPACITACIÓN

TENDA: SOZO - Metro Lombayequi

EXPOSITOR: ING. LIZET CALDERÓN CARLOS

TEMA: Capacitación II - Percebles

MES/AÑO: Octubre 2017

| N° | FECHA    | HORARIO (INICIO-FIN) | SCANNER | APELLIDO Y NOMBRE (COMPLETO) | FIRMA              | SECCION   | NDA |
|----|----------|----------------------|---------|------------------------------|--------------------|-----------|-----|
| 1  | 17-10-17 | 14:00-15:00          | 167750  | Fredy Jull Madlenkavilla     | <i>[Signature]</i> | RM        | 18  |
| 2  | 17-10-17 | 14:00-15:00          | 28510   | Diego Calderón Arceles       | <i>[Signature]</i> | Percebles | 18  |
| 3  |          |                      |         |                              |                    |           |     |
| 4  |          |                      |         |                              |                    |           |     |
| 5  |          |                      |         |                              |                    |           |     |
| 6  |          |                      |         |                              |                    |           |     |
| 7  |          |                      |         |                              |                    |           |     |
| 8  |          |                      |         |                              |                    |           |     |
| 9  |          |                      |         |                              |                    |           |     |
| 10 |          |                      |         |                              |                    |           |     |
| 11 |          |                      |         |                              |                    |           |     |
| 12 |          |                      |         |                              |                    |           |     |
| 13 |          |                      |         |                              |                    |           |     |
| 14 |          |                      |         |                              |                    |           |     |
| 15 |          |                      |         |                              |                    |           |     |
| 16 |          |                      |         |                              |                    |           |     |
| 17 |          |                      |         |                              |                    |           |     |
| 18 |          |                      |         |                              |                    |           |     |
| 19 |          |                      |         |                              |                    |           |     |
| 20 |          |                      |         |                              |                    |           |     |

*[Signature]*  
VFP ASIG. CALIDAD

*[Signature]*  
VFP JEFE DE DIVISION

**PROCEDIMIENTO DE PORCIONADO (TROZADO), EMPACADO, ETIQUETADO,  
EXHIBICIÓN EN REFRIGERACIÓN DE QUESO FRESCO EN TIENDA.**

**A. RECEPCIÓN.-**

Los productos perecederos llegan a tienda en camiones con termoking.

**Límite Crítico**

La temperatura de los productos en el momento de la recepción:

- Ideal: 0 - 4°C.

**Monitoreo**

Antes del ingreso de los productos a la tienda, colaborador de Recepción de Mercadería toma y registra la temperatura del producto, verifica el rotulado completo, registro sanitario, condiciones de empaque original y características organolépticas.

**Verificación**

- ✓ Revisión semanal de registro por el Jefe de División.
- ✓ Revisión semanal de registro por Inspector de Calidad.

**Registros**

- Formato Control en Recepción de Productos Perecederos.

**B. ALMACENAMIENTO.-**

Posterior a la recepción el producto es inmediatamente trasladado a Cámara de Refrigeración para mantener la cadena de frío.

Los productos almacenados permanecen en las zonas destinadas para productos aptos para venta, cumpliendo con la Norma Vida Útil para recepción y retiro. De acuerdo a la *Norma de Vida útil límite para Recepción y Retiro de Lácteos y Derivados*, el molde Queso fresco entero en empaque original se retira con 5 días antes de su fecha de vencimiento en la noche.

**Límite Crítico**

- Temperatura del producto: 0 a 5°C

**Monitoreo**

El encargado de la Sección de Lácteos toma y registra dos veces al día la temperatura de la cámara de refrigeración.

**Verificación**

- ✓ Revisión semanal de registro por el Jefe de División.

- ✓ Revisión semanal de registro y control mensual de temperaturas de cámara por Inspector de Calidad.

#### **Registros**

- Formato Control de Temperatura de Cámara y Vitrina: Lácteos
- Formato Control de Temperaturas
- Formato Control de Tiempos de Retiros de Productos.

#### **C. PORCIONADO (TROZADO).-**

Se apertura el molde, retirándose de su empaque original. Se procede a porcionar el queso, empleando una tabla de picar blanca y cuchillo de acero inoxidable, previamente lavados, desinfectados y enjuagados.

La tabla de picar es desinfectada en solución desinfectante de hipoclorito de sodio Suma D44 a 300 ppm.

El cuchillo es desinfectado por inmersión con solución de amonio cuaternario a 300 ppm (Suma J512).

Los moldes aperturados, totalmente porcionado (trozado), empacado y exhibido en refrigeración.

#### **D. EMPACADO.-**

Se coloca el queso porcionado (trozado) en bandejas rígidas (envases de poliestireno) cubriéndose con un film de plástico para uso alimentario. De acuerdo a la *Norma de Vida útil límite para Recepción y Retiro de Lácteos y Derivados*, el queso fresco como producto porcionado (trozado), empacado, etiquetado en tienda, exhibido en refrigeración tiene una vida útil de 5 días.

#### **E. EXHIBICIÓN.-**

El producto final de consumo directo es colocado en la Vitrina de Refrigeración, controlándose el tiempo de exhibición de los productos y la temperatura de las vitrinas.

Los productos en exhibición permanecen en las vitrinas, cumpliendo con la Norma Vida Útil para recepción y retiro. De acuerdo a la *Norma de Vida útil límite para Recepción y Retiro de Lácteos y Derivados*, el queso fresco como producto porcionado (trozado), empacado, etiquetado en tienda, exhibido en refrigeración tiene un tiempo de retiro 3 días antes de su fecha de vencimiento en la noche.

**Límite Crítico**

- Temperatura del producto: 0 a 5°C

**Monitoreo**

El encargado de la Sección de Lácteos toma y registra dos veces al día la temperatura de la vitrina.

**Verificación**

- ✓ Revisión semanal de registro por el Jefe de División.
- ✓ Revisión semanal de registro y control mensual de temperaturas de vitrina por Inspector de Calidad.

**Registros**

- Formato Control de Temperatura de Cámara y Vitrina: Lácteos
- Formato Control de Temperaturas
- Formato Control de Tiempos de Retiros de Productos.



**MESA DE PARTES VIRTUAL****CARGO N°: 2018-V00-00518**

De acuerdo al numeral 123.3 del artículo 123° de la Ley N° 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General, y a la Directiva N° 006-2015/TRI-INDECOPI - "Reglas aplicables para la recepción de documentos por medios de transmisión a distancia dirigidos a los órganos resolutores del INDECOPI", para el envío de documentos, se pueden emplear medios de transmisión de datos a distancia, para lo cual deberán presentarse físicamente en los mismos, dentro del tercer día hábil en la Mesa de Partes de la oficina cuya competencia territorial corresponda conforme a la Directiva correspondiente. En el caso de los documentos dirigidos a los órganos resolutores corresponde presentar un ejemplar impreso del acuse de recibo respectivo.

La fecha 06/04/2018 y hora 13:45:06 , se ha registrado la documentación de:

|              |                               |
|--------------|-------------------------------|
| RAZÓN SOCIAL | CENCOSUD RETAIL PERU S.A.     |
| DOCUMENTO    | RUC -20109072177              |
| CORREO       | gabriela@allendegarcia.com.pe |

Con destino hacia:

|              |   |
|--------------|---|
| SEDE         | LAMBAYEQUE  |
| ÁREA DESTINO | COMISION DE PROTECCION AL CONSUMIDOR LAMBAYEQUE - CPC-LAM |
| OBSERVACIÓN  | descargos   |

Adjuntando los siguientes documentos:

| N° | Nombre del Archivo Adjunto                    | Tamaño (KB) |
|----|---|-------------|
| 1  | Expediente N° 0020-2018-CPC-LAM descargos.pdf | 241         |

ente,

Indecopi

**RESOLUCIÓN FINAL N° 0404-  
2018/INDECOPI-LAM DE LA COMISIÓN  
DE LA OFICINA REGIONAL DE  
INDECOPI DE LAMBAYAQUE**



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL  
INDECOPI DE LAMBAYEQUE

000085

RESOLUCIÓN FINAL N° 0404-2018/INDECOPI-LAM  
EXPEDIENTE N° 0020-2018/CPC-INDECOPI-LAM**RESOLUCIÓN FINAL N° 0404-2018/INDECOPI-LAM**

**PROCEDENCIA** : LAMBAYEQUE  
**DENUNCIANTE** : LUIS MARTIN LLATAS SORALUZ  
(EL DENUNCIANTE)  
**DENUNCIADO** : CENCOSUD RETAIL PERÚ S.A.  
(EL DENUNCIADO)  
**MATERIA** : IDONEIDAD DEL SERVICIO  
**ACTIVIDAD** : VENTA AL POR MENOR EN COMERCIOS NO  
ESPECIALIZADOS

**SUMILLA:** *En la denuncia presentada por el señor Luis Martín LLatas Soralez en contra de Cencosud Retail Perú S.A., por la presunta infracción al artículo 30° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Lambayeque ha resuelto declarar infundada la denuncia, toda vez que no ha quedado acreditado que el denunciado habría vendido al denunciante un producto denominado queso de marca Laive, en mal estado, poniendo en peligro la salud pública.*

Chiclayo, 11 de junio de 2018

**I. ANTECEDENTES**

1. Mediante Memorándum N° 0064-2018/PS0-INDECOPI-LAM de fecha 13 de enero de 2017, el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de la Oficina Regional del Indecopi de Lambayeque (en adelante, el ORPS) remitió a la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Lambayeque (en adelante, la Comisión) el escrito de denuncia presentado el 15 de enero de 2018, por el señor Luis Martín LLatas Soralez (en adelante, el denunciante) en contra de Cencosud Retail Perú S.A. (en adelante, el denunciado) por presuntas infracciones a la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código) manifestando que el 29 de setiembre de 2017, el denunciado le habría vendido un queso fresco marca Laive en mal estado, siendo un atentado contra la salud pública.
2. Mediante Resolución N° 2 de fecha 21 de febrero de 2018, se admitió a trámite la denuncia interpuesta y se corrió traslado de la misma al denunciado para que presente su escrito de descargos.
3. El 16 de marzo de 2018, se programó la audiencia de conciliación; sin embargo, la misma no se llevó a cabo debido a la inasistencia del denunciado.
4. Por escrito del 21 de marzo de 2018<sup>1</sup>, el denunciado solicitó prórroga para presentar su escrito de descargos.
5. Mediante Resolución N° 04 del 23 de marzo de 2018, se le requirió al denunciado precise la identidad de la persona que firma el escrito de fecha 19 de

<sup>1</sup> Presentado vía correo electrónico el 19 de marzo de 2018.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL  
INDECOPI DE LAMBAYEQUE

RESOLUCIÓN FINAL N° 0404-2018/INDECOPI-LAM  
EXPEDIENTE N° 0020-2018/CPC-INDECOPI-LAM

marzo de 2018 vía correo electrónico y en físico de fecha 21 de marzo de 2018, bajo aperebimiento de no tener como presentado el referido escrito.

6. El 10 de abril de 2018<sup>2</sup>, el denunciado presentó sus descargos, manifestando lo siguiente:

- (i) Sí cumple con una estricta política de aseguramiento de la calidad para la comercialización de sus productos, se cuenta con un programa diario de control de procedimientos e instrucciones de inspección para asegurar la calidad de los productos por un profesional especializado;
- (ii) se cumple estrictamente con los estándares elevados de calidad y cuidado sobre los productos que se expende;
- (iii) se adjunta el registro de control de temperaturas de lácteos correspondiente a las fechas del 22 de setiembre de 2017 al 28 de setiembre de 2017, documento del cual se podrá apreciar que se respetó íntegramente las indicaciones establecidas en el procedimiento de conservación de los productos lácteos;
- (iv) como consecuencia del reclamo presentado por el denunciante, se realizó un análisis sobre un producto como el que es materia de denuncia, no encontrándose ninguna irregularidad;
- (v) obra en el expediente un dictamen pericial de biología forense, en el cual se señala que la muestra examinada (una porción de queso) se encontró microbiológicamente inapta para el consumo humano; sin embargo, del análisis al reclamo presentado por el denunciante, el producto se dejó en el establecimiento del denunciado; por lo tanto, no es posible que de forma posterior se haya podido realizar una pericia sobre dicha muestra; por lo que, se formula tacha sobre el referido medio probatorio;
- (vi) se debe tener en cuenta, la cadena de custodia del producto que fue analizado por la Policía Nacional del Perú no ha sido debidamente acreditada y se puede apreciar que el producto fue manipulado por el consumidor durante varios días (en el supuesto negado que se tratase del mismo producto adquirido), ya que el examen se realizó el 04 de octubre de 2017, cuando la muestra fue recabada el 30 de setiembre de 2017, no existiendo certeza de la cadena de frío en dicho periodo de tiempo, mucho menos cuando la adquisición fue el 29 de setiembre de 2017 ;
- (vii) en el reclamo escrito como en las comunicaciones verbales que el denunciante ha sostenido con el personal del denunciado, ha solicitado un acuerdo o arreglo, lo cual evidenciaría el interés económico detrás del reclamo presentado por el consumidor, hecho que difiere de la ética moral y de servicio que debe caracterizar a un personal policial, como es el denunciante.

7. Mediante Oficio N° 0090-2018/INDECOPI-LAM de fecha 27 de abril de 2018, se solicitó información a la División de Investigación Criminal y apoyo a la Justicia – Chiclayo (DIVICAJ PF - Chiclayo) para la realización de un examen respecto al contenido del producto materia de denuncia, asimismo, un análisis físico-

<sup>2</sup> Presentado vía correo electrónico el 06 de abril de 2018.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL  
INDECOPI DE LAMBAYEQUERESOLUCIÓN FINAL N° 0404-2018/INDECOPI-LAM  
EXPEDIENTE N° 0020-2018/CPC-INDECOPI-LAM

químico-biológico, homologación, microbiológico del producto materia de la denuncia, con la finalidad de determinar el hecho imputado; sin embargo, a la fecha no han cumplido con responder dicho requerimiento.

8. Asimismo, se le solicitó apoyo a la Gerencia Regional de Salud de Lambayeque (DIRESA), para la diligencia mencionada en el párrafo precedente, mediante Oficio N° 0089-2018/INDECOPI-LAM, de fecha 27 de abril de 2018, sin obtener respuesta.
9. Por escrito del 07 de mayo de 2018, el denunciante manifestó la imposibilidad de la entrega del producto materia de denuncia, en la medida que era un alimento perecible.
10. Mediante Resolución N° 07 del 09 de mayo de 2018, se prescindió de la pericia, sin perjuicio de que en un plazo de dos (2) días hábiles de recibida la presente, las partes presenten nuevos medios probatorios que consideren pertinentes para acreditar sus afirmaciones.
11. Por Oficio N° 0109-2018/INDECOPI-LAM de fecha 18 de mayo de 2018, se solicitó información al Complejo Policial PNP Félix Tello Rojas para que indique las fechas en que se recibió la muestra (producto lácteo – queso) y en la que se realizó el Dictamen Pericial Biología Forense N° 829/17.
12. Mediante Oficio N° 1475-18-SEGMACREGPOL-RPL/DIVINCRI-OFCRI-BIG/01 del 23 de mayo de 2018, el comandante Willian Peche Cieza jefe de la Oficri-PNP-Chiclayo, indicó que la fecha y hora de recepción de la muestra (producto lácteo-queso) en el área de biología forense de la Oficri-PNP-Chiclayo fue el 02 de octubre de 2017 a las 11:50 horas y se realizó la emisión del dictamen pericial de biología forense N° 829/17 con fecha 04 de octubre de 2017 y remitido con Oficio N° 3312-2017, el mismo que fue recogido el 19 de octubre de 2017 en mesa de partes por el personal de la unidad policial solicitante.
13. Por Oficio N° 0114-2018/INDECOPI-LAM de fecha 30 de mayo de 2018, se solicitó información al Complejo Policial PNP Félix Tello Rojas para que indique la fecha exacta en que se realizó la pericia al producto materia de denuncia.
14. Mediante Oficio N° 464-2018-SEGMACREG-RPL/DIVINCRI/OFCRI-ADM.2. del 06 de junio de 2018, el comandante José Alarcón Sirlopu jefe (e) de la Oficri-PNP-Chiclayo, indicó que ya se dio respuesta a dicho requerimiento mediante Oficio N° 1475-18-SEGMACREGPOL-RPL/DIVINCRI-OFCRI-BIG/01 del 23 de mayo de 2018.

## II. CUESTIÓN EN DISCUSIÓN

15. Se imputó al denunciado como presunta infracción a los artículos 19° y 30° del Código, en la medida que no habrían cumplido con su deber de idoneidad en el servicio y con su deber de inocuidad en los alimentos, en la medida que habría vendido al denunciante un producto denominado queso de marca Laive, en mal estado, poniendo en peligro la salud pública.



### III. ANÁLISIS DE LA CUESTIÓN EN DISCUSIÓN

#### Cuestión previa

#### Sobre Imputación de cargos.

16. El artículo 10° del Texto Único de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General (en adelante, la LPAG), establece que uno de los vicios del acto administrativo que causa su nulidad de pleno de derecho es la omisión o defecto de sus requisitos de validez<sup>3</sup>, entre los cuales se encuentra el que se respete el procedimiento regular previsto para su generación<sup>4</sup>, esto es, que se respete el principio del debido procedimiento, que garantiza el derecho de los administrados a exponer sus argumentos, a ofrecer y producir pruebas y a obtener una decisión motivada y fundada en derecho<sup>5</sup>.
17. En esa línea, el artículo 252° numeral 3 de la norma en mención, dispone que, para el ejercicio de la potestad sancionadora, se debe cumplir con notificar a los administrados los hechos imputados a título de cargo, la calificación de las infracciones que tales hechos constituirían, la expresión de las sanciones que, de ser el caso, se podrían imponer, la autoridad competente para imponer la sanción y la norma que atribuye tal competencia<sup>6</sup>. Por su parte, el artículo 154°

<sup>3</sup> DECRETO SUPREMO 006-2017-JUS QUE APRUEBA EL TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY N° 27444 - LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL.

Artículo 10°. Causales de nulidad.

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

1. La contravención a la Constitución, a las leyes o a las normas reglamentarias.
2. El defecto o la omisión de alguno de sus requisitos de validez, salvo que se presente alguno de los supuestos de conservación del acto a que se refiere el Artículo 14.
3. Los actos expresos o los que resulten como consecuencia de la aprobación automática o por silencio administrativo positivo, por los que se adquiere facultades, o derechos, cuando son contrarios al ordenamiento jurídico, o cuando no se cumplen con los requisitos, documentación o trámites esenciales para su adquisición.
4. Los actos administrativos que sean constitutivos de infracción penal, o que se dicten como consecuencia de la misma.

<sup>4</sup> DECRETO SUPREMO 006-2017-JUS QUE APRUEBA EL TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY N° 27444 - LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL.

Artículo 3°. Requisitos de validez de los actos administrativos. Son requisitos de validez de los actos administrativos:

(...)

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

<sup>5</sup> DECRETO SUPREMO 006-2017-JUS QUE APRUEBA EL TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY N° 27444 - LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL.

Artículo 252°. Caracteres del procedimiento sancionador. Para el ejercicio de la potestad sancionadora se requiere obligatoriamente haber seguido el procedimiento legal o reglamentariamente establecido caracterizado por:

(...)

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

<sup>6</sup> DECRETO SUPREMO 006-2017-JUS QUE APRUEBA EL TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY N° 27444 - LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL.

Artículo 252°. Caracteres del procedimiento sancionador. Para el ejercicio de la potestad sancionadora se requiere obligatoriamente haber seguido el procedimiento legal o reglamentariamente establecido caracterizado por:

(...)



PERU

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL  
INDECOPI DE LAMBAYEQUERESOLUCIÓN FINAL N° 0404-2018/INDECOPI-LAM  
EXPEDIENTE N° 0020-2018/GPC-INDECOPI-LAM

de dicho cuerpo legal dispone que, la tipificación corresponde a la autoridad que conoce de la denuncia<sup>7</sup>.

18. Mediante Resolución N° 02 del 21 de febrero de 2018, la Secretaría Técnica de la Comisión de la Oficina Regional de Lambayeque (en adelante, la Secretaría Técnica) admitió a trámite la presente denuncia contra el denunciado por presunta infracción de los artículos 19° y 30° del Código.
19. Sobre el particular el artículo 19° del Código señala que el proveedor responde por la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos<sup>8</sup>.
20. En aplicación de esta norma, los proveedores tienen el deber de brindar los productos y servicios ofrecidos en las condiciones acordadas o las que resulten previsibles, atendiendo a la naturaleza y circunstancias que rodean la adquisición del producto o la prestación del servicio, así como a la normatividad que rige su prestación.
21. Como podemos observar el tipo jurídico de idoneidad atañe el espectro de responsabilidad de los proveedores, bajo la interpretación de las garantías implícitas, explícitas y legales contempladas dentro de una relación de consumo. Así, dentro de este marco de conductas amparadas puede encontrarse, por ejemplo, el derecho de todo consumidor a adquirir un producto que responda para los fines para los que fue adquirido o que cumpla con las condiciones en las que fue ofrecido<sup>9</sup>.
22. Particularmente, la infracción del artículo 19° del Código implica la afectación de una legítima expectativa del consumidor; sin embargo, dicha conducta no siempre conlleva la existencia de un riesgo para la integridad o salud de los consumidores. En tal sentido, aun cuando el deber de idoneidad puede abarcar este tipo de supuestos, bajo el principio de Especialidad, el Código ha dispuesto un tipo legal específico para este tipo de casos<sup>10</sup>.

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

<sup>7</sup> **DECRETO SUPREMO 006-2017-JUS QUE APRUEBA EL TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY N° 27444 - LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL.**

**Artículo 154°. Impulso del procedimiento.** La autoridad competente, aun sin pedido de parte, debe promover toda actuación que fuese necesaria para su tramitación, superar cualquier obstáculo que se oponga a regular tramitación del procedimiento; determinar la norma aplicable al caso aun cuando no haya sido invocada o fuere errónea la cita legal; así como evitar el entorpecimiento o demora a causa de diligencias innecesarias o meramente formales, adoptando las medidas oportunas para eliminar cualquier irregularidad producida.

<sup>8</sup> **LEY N° 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.**

**Artículo 19°.- Obligación de los proveedores.**

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

<sup>9</sup> Se puede revisar la Resolución N° 0171-2018/SPC-INDECOPI del 24 de enero de 2018.

<sup>10</sup> Se puede revisar la Resolución N° 0187-2018/SPC-INDECOPI del 30 de enero de 2018.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL  
INDECOPI DE LAMBAYEQUE

RESOLUCIÓN FINAL N° 0404-2018/INDECOPI-LAM  
EXPEDIENTE N° 0020-2018/CPC-INDECOPI-LAM

23. En efecto, el artículo 25° del Código establece que los productos o servicios ofertados en el mercado no deben conllevar, en condiciones normales previsibles, un riesgo injustificado para la salud o seguridad de los consumidores o sus bienes<sup>11 12</sup>.
24. Todo producto, en sentido lato, puede involucrar un cierto nivel de riesgo o peligro, aunque la mayor parte de veces ello no se vincule a su naturaleza intrínseca, sino a la manera individual en que es empleado: el papel tiene el riesgo de incendiarse; un cuchillo, de cortar a quien lo utilice; un artefacto puede ocasionar un corto circuito; un automóvil puede sufrir un accidente o un avión estrellarse<sup>13</sup>.
25. En ese orden de ideas, dentro del funcionamiento regular del mercado, la propia regulación estatal permite la producción, comercialización y prestación de distintos bienes y servicios que, aun cuando puedan conllevar un riesgo, éste es interiorizado y asumido, pues los beneficios de su operación pueden ser mayores que las externalidades negativas generadas por su actividad en el mercado.
26. Partiendo de dicha premisa, el concepto de riesgo injustificado señalado en el artículo 25° del Código no se encuentra relacionado al peligro intrínseco que, por su propia naturaleza, pueda tener un determinado grupo de bienes y/o servicios, sino al riesgo configurado por una serie de acciones y/u omisiones atribuibles a la esfera del proveedor al momento de comercializar un producto o prestar un servicio, teniendo como consecuencia una potencial afectación a la seguridad y salud de los consumidores.
27. En ese sentido, para la imputación de esta disposición legal, no debe tomarse en cuenta si el bien o servicio es, por sí mismo de carácter peligroso, sino estar en la capacidad de advertir que, ante la falta de diligencia por parte del proveedor, el bien o servicio ofrecido pueda llevar un riesgo mayor al razonablemente asumido en un contexto regular y previsible.
28. Del mismo modo, aun cuando el artículo 25° del Código abarca los supuestos de infracción al deber de seguridad que tienen como consecuencia la afectación a la integridad y salud de los consumidores; este cuerpo normativo también establece un tipo legal particular para aquellos casos referidos a la exposición de un peligro y/o riesgo en materia alimentaria.

<sup>11</sup> LEY N° 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.

Artículo 25°. Deber general de seguridad.

Los productos o servicios ofertados en el mercado no deben conllevar, en condiciones de uso normal o previsible, riesgo injustificado o no advertido para la salud o seguridad de los consumidores o sus bienes.

<sup>12</sup> Cabe precisar que el artículo 25° del Código también incluye a los riesgos no advertidos dentro de su marco de aplicación; sin embargo, para el caso concreto, el análisis únicamente se centrará sobre el riesgo injustificado de un producto y/o servicio.

<sup>13</sup> Esta idea fue recogida en la Resolución 0213-2000/TDC-INDECOPI del 31 de mayo de 2000, en la que se señaló que debía considerarse como producto peligroso a aquel que conlleva un peligro anormal y serio que no puede ser removido a pesar del ejercicio de diligencia o cuidado razonable.





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL  
INDECOPI DE LAMBAYEQUERESOLUCIÓN FINAL N° 0404-2018/INDECOPI-LAM  
EXPEDIENTE N° 0020-2018/GPC-INDECOPI-LAM

29. El artículo 30° del Código<sup>14</sup> dispone que 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.
30. Sobre este punto, debe precisarse que 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 éste pueda producir en los consumidores<sup>15</sup>. 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 éste posee ante un potencial consumo por parte de un administrado. Por ejemplo, aquellos casos consistentes en la presencia de un elemento extraño, corresponderá acreditar la nocividad de éste, sin necesidad de comprobar la afectación causada particularmente en el consumidor.
31. En vista de lo expuesto en párrafos anteriores, podemos concluir que el Código ofrece una gama de tipos legales, los cuales guardan una estrecha relación, y únicamente son excluyentes por la especialidad de su aplicación. Así, tenemos los artículos 18° y 19°, los cuales establecen el deber de idoneidad, concepto que podría entenderse que vela de un modo general por la seguridad de los productos y servicios ofrecidos en el mercado. No obstante, para aquellos casos en los cuales la infracción al deber de seguridad produce un riesgo injustificado a la integridad y salud de los consumidores, dicho cuerpo normativo dispone la aplicación del artículo 25° del Código, el cual contempla el supuesto de la configuración de un peligro ocasionado por la ejecución de una serie de acciones y/u omisiones atribuibles a la esfera del proveedor al momento de elaborar un producto o prestar un servicio. Finalmente, para el caso de alimentos, tenemos el artículo 30° del Código, el cual vela por la inocuidad de los mismos, no siendo necesaria para su constitución, la ingesta de un producto alimentario, sino únicamente determinar el rasgo de nocividad que éste contenga ante un potencial consumo.
32. Ahora bien, para una adecuada imputación de dichos tipos infractores podrán tomarse en cuenta dos (2) factores: (i) la congruencia de lo denunciado, esto es, atender el contenido del escrito de denuncia por parte del administrado; y, (ii) el deber de encauzamiento de la autoridad administrativa, en tanto que, si advirtiera una presunta infracción a uno de los tipos antes mencionados, podrá efectuar la imputación que corresponda<sup>16</sup>. Sin perjuicio de lo desarrollado, esta

<sup>14</sup> LEY N° 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.

<sup>15</sup> DECRETO LEGISLATIVO N° 1062. LEY DE INOCUIDAD DE LOS ALIMENTOS.

Artículo 7.- Seguridad de los Alimentos

1. Sólo se puede comercializar alimentos inocuos.

2. Se considera que un alimento es inocuo cuando:

a) No sea nocivo para la salud;

b) Sea calificado como apto para el consumo humano por la autoridad sanitaria competente; y,

c) No cause daño al consumidor cuando se prepare y/o consuma de acuerdo con el uso a que se destina.

<sup>16</sup> En efecto, aun cuando un administrado, en su escrito de denuncia, no haga énfasis en el riesgo o peligro de un producto o servicio, la autoridad administrativa podrá realizar la imputación por presunta infracción de los artículos 25° o 30° del Código, si de una apreciación razonable de los hechos así lo considera.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL  
INDECOPI DE LAMBAYEQUE

RESOLUCIÓN FINAL N° 0404-2018/INDECOPI-LAM  
EXPEDIENTE N° 0020-2018/CPC-INDECOPI-LAM

Sala considera que en una fase preliminar de evaluación de casos en el que pudieran estar involucrados diversos tipos infractores relacionados al deber de seguridad, la autoridad administrativa también podrá tomar en cuenta los artículos 18° y 19° del Código, toda vez que, en caso no se pueda acreditar el riesgo o el peligro injustificado del producto y/o servicio, existirá la posibilidad de evaluar la vulneración al deber de idoneidad.

33. A modo de ejemplo, en aquellos casos que se denuncie la existencia de un elemento extraño como un cabello dentro de un producto alimenticio, el administrado puede alegar que la presencia de este elemento extraño puede causar un daño a su salud. No obstante, en la evaluación de este procedimiento, existe la posibilidad de que la nocividad de dicho elemento no sea demostrada (nocividad); lo cual no implicaría que el proveedor no haya incurrido en una infracción consistente en tener poca diligencia en el proceso de elaboración de su producto, siendo que un consumidor, no tiene la expectativa de verificar la presencia de un elemento extraño (cabello) en el bien adquirido. De esta manera, en el presente ejemplo, será preciso evaluar este tipo de casos bajo los artículos 18°, 19° y 30° del Código, pues se trate de un producto alimenticio<sup>17</sup>.
34. Sin perjuicio de ello, y en atención a que los artículos 18°, 19° (deber de idoneidad), 25° (deber de seguridad) y 30° (deber de inocuidad) son excluyentes por la especialidad de su aplicación, el órgano funcional al momento de resolver un procedimiento deberá optar, de ser el caso, por determinar la responsabilidad de un administrado en base a uno de estos artículos. En efecto, si bien, durante la labor de instrucción, puede evaluarse la presunta infracción al deber de idoneidad, seguridad ó inocuidad; de otro lado, al momento de sancionar a un proveedor, la autoridad administrativa deberá escoger el artículo especial aplicable para el caso concreto.
35. Es pertinente indicar que la Sala Especializada en Protección al Consumidor (en adelante, la Sala) – con actual conformación – ha desarrollado tal interpretación en dos pronunciamientos (Resolución N° 0171-2018/SPC-INDECOPI del 24 de enero de 2018 y la Resolución N° 01871-2018/SPC-INDECOPI del 30 de enero de 2018) con lo cual ha realizado un cambio de criterio<sup>18</sup>.
36. Bajo esta línea de pensamiento, en el caso concreto, esta Comisión concuerda con la tipificación realizada por la Secretaría Técnica, en la medida que, el hecho consistente en haber vendido un producto alimenticio sin atender al deber de seguridad (en tanto se habría puesto a disposición del denunciante un producto alimenticio denominado "queso de marca Laive" que se encontraba en mal estado, poniendo en peligro la salud pública) constituía por el principio de Especialidad, una presunta infracción al deber de inocuidad recogido en el artículo 30° del Código<sup>19</sup>.

<sup>17</sup> Se puede revisar un caso similar en la Resolución 2423-2016/SPC-INDECOPI del 4 de julio de 2016.

<sup>18</sup> Ver Resolución N° 124-2018/SPC-INDECOPI del 17 de enero de 2018.

<sup>19</sup> De la revisión del expediente se verificó que, en el caso particular, podía realizarse directamente la evaluación del artículo 30° del Código, toda vez que la presente denuncia se encontraba orientada a cuestionar la falta de seguridad y salubridad del producto alimenticio cuestionado.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL  
INDECOPI DE LAMBAYEQUERESOLUCIÓN FINAL N° 0404-2018/INDECOPI-LAM  
EXPEDIENTE N° 0020-2018/CPC-INDECOPI-LAM

37. En consecuencia, dado la tipificación efectuada por la Secretaría Técnica, corresponde declarar la nulidad parcial de la Resolución N° 02 del 21 de febrero de 2018, en tanto el hecho consistente en haber fabricado un producto alimenticio sin atender al deber de seguridad constituía por el principio de Especialidad, únicamente una presunta infracción al deber de inocuidad recogido en el artículo 30° del Código.
38. Sin perjuicio de ello, en aplicación del artículo 225° de la LPAG<sup>20</sup>, del principio de eficacia establecido en el numeral 1.10 del artículo IV de la referida norma<sup>21</sup> y teniendo en cuenta que la imputación efectuada primigeniamente por la Comisión, estuvo correctamente efectuada, y, que, a lo largo del procedimiento, la denunciada ha tenido la oportunidad de ejercer válidamente su derecho de defensa respecto a tal circunstancia y, en la medida que obran en el expediente elementos suficientes para emitir un pronunciamiento respecto de la cuestión controvertida, corresponde que este Colegiado evalúe y se pronuncie sobre la conducta denunciada, únicamente como una presunta infracción del artículo 30° del Código.

#### **Sobre el pedido de tacha del dictamen pericial de biología forense.**

39. El denunciado en su escrito de descargos manifestó, que obra en el expediente un dictamen pericial de biología forense, en el cual se señala que la muestra examinada de una porción de queso se encontró microbiológicamente inapta para el consumo humano; sin embargo, de la hoja de reclamaciones presentada por el denunciante se dejó constancia que dejó la muestra adquirida al presentar su reclamo; por tanto, si el producto estuvo en poder del personal del denunciado, no es posible que de forma posterior se haya podido tomar un examen sobre la misma muestra, por lo que, se formula tacha sobre el referido medio probatorio.
40. Sobre el particular, el principio de presunción de veracidad establecido en el punto 1.7 del Artículo IV del Título Preliminar de la Ley del Procedimiento Administrativo General, establece que, en la tramitación de los procedimientos

<sup>20</sup> DECRETO SUPREMO 006-2017-JUS QUE APRUEBA EL TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY N° 27444 - LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL.

Artículo 217°.- Resolución

(...)

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

<sup>21</sup> TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444 - LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, aprobado por el DECRETO SUPREMO 006-2017-JUS.

Artículo IV.- Principios del procedimiento administrativo.

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

(...)

1.10. 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.



PERU

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL  
INDECOPI DE LAMBAYEQUE

RESOLUCIÓN FINAL N° 0404-2018/INDECOPI-LAM  
EXPEDIENTE N° 0020-2018/CPC-INDECOPI-LAM

administrativos, se presume que los documentos y declaraciones formulados por los administrados en la forma prescrita por esta Ley, responden a la verdad de los hechos que ellos afirman; no obstante, esta presunción admite prueba en contrario<sup>22</sup>.

41. En esa misma línea el artículo 42.1° del mismo cuerpo normativo, establece que todas las declaraciones juradas, los documentos sucedáneos presentados y la información incluida en los escritos y formularios que presenten los administrados para la realización de procedimientos administrativos, se presumen verificados por quien hace uso de ellos, respecto a su propia situación, así como de contenido veraz para fines administrativos, salvo prueba en contrario<sup>23</sup>.
42. El artículo 161.1° de la Ley del Procedimiento Administrativo General señala que los administrados pueden en cualquier momento del procedimiento, formular alegaciones, aportar los documentos u otros elementos de juicio, los que serán analizados por la autoridad, al resolver<sup>24</sup>.
43. Asimismo, el artículo 31° del Decreto Legislativo 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organizaciones del Indecopi establece que las partes pueden presentar en el procedimiento diversos medios probatorios, tales como pericias, todo tipo de escritos, impresos, fotocopias, planos, cuadros, dibujos, radiografías, cintas cinematográficas y otras reproducciones de audio y video, la telemática en general y demás objetos y bienes que recojan, contengan o representen algún hecho, una actividad humana o su resultado, e inspecciones<sup>25</sup>.

<sup>22</sup> DECRETO SUPREMO N° 006-2017-JUS, QUE APRUEBA EL TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL.  
TÍTULO PRELIMINAR.

Artículo IV. Principios del procedimiento administrativo.

1. El procedimiento administrativo se sustenta fundamentalmente en los siguientes principios, sin perjuicio de la vigencia de otros principios generales del Derecho Administrativo: (...) 1.7. Principio de presunción de veracidad. - En la tramitación del procedimiento administrativo, se presume que los documentos y declaraciones formulados por los administrados en la forma prescrita por esta Ley, responden a la verdad de los hechos que ellos afirman. Esta presunción admite prueba en contrario.

<sup>23</sup> DECRETO SUPREMO N° 006-2017-JUS, QUE APRUEBA EL TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL.

Artículo 42.- Presunción de veracidad.

- 42.1 Todas las declaraciones juradas, los documentos sucedáneos presentados y la información incluida en los escritos y formularios que presenten los administrados para la realización de procedimientos administrativos, se presumen verificados por quien hace uso de ellos, respecto a su propia situación, así como de contenido veraz para fines administrativos, salvo prueba en contrario. En caso de documentos emitidos por autoridades gubernamentales o por terceros, el administrado puede acreditar su debida diligencia en realizar previamente a su presentación las verificaciones correspondientes y razonables. (...)

<sup>24</sup> DECRETO SUPREMO N° 006-2017-JUS, QUE APRUEBA EL TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL.

Artículo 161.- Alegaciones.

- 161.1 Los administrados pueden en cualquier momento del procedimiento, formular alegaciones, aportar los documentos u otros elementos de juicio, los que serán analizados por la autoridad, al resolver. (...)

<sup>25</sup> DECRETO LEGISLATIVO N° 807, LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIONES DEL INDECOPI.

Artículo 31°. - Las partes sólo podrán ofrecer los siguientes medios probatorios:

- a) Pericia;  
b) Documentos, incluyendo todo tipo de escritos, impresos, fotocopias, planos, cuadros, dibujos, radiografías, cintas cinematográficas y otras reproducciones de audio y video, la telemática en general y demás objetos y bienes que recojan, contengan o representen algún hecho, una actividad humana o su resultado; y



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL  
INDECOPI DE LAMBAYEQUERESOLUCIÓN FINAL N° 0404-2018/INDECOPI-LAM  
EXPEDIENTE N° 0020-2018/CPC-INDECOPI-LAM

44. Por otro lado, el artículo 300° del Código Procesal Civil establece que se puede interponer tacha contra los testigos y documentos presentados, así como también pueden ser materia de tacha los medios probatorios atípicos<sup>26</sup>. Adicionalmente, el artículo 301° del mismo cuerpo normativo, señala que quien alega una tacha contra algún medio probatorio debe precisar con claridad los fundamentos en que se sustentan y acompañar las pruebas respectivas<sup>27</sup>.
45. En el presente caso, el denunciado señaló que obra en el expediente un dictamen pericial de biología forense, en el cual se señala que la muestra examinada (una porción de queso) se encontró microbiológicamente inapta para el consumo humano; sin embargo, del análisis al reclamo presentado por el denunciante, el producto se dejó en el establecimiento del denunciado; por lo tanto, no es posible que de forma posterior se haya podido realizar una pericia sobre dicha muestra.
46. Sin embargo, de la revisión de los actuados, se ha verificado que en dicha hoja de reclamo se consignó lo siguiente:
- (i) Copia de la hoja de reclamo del 29 de septiembre de 2018, presentado por el denunciante, donde se señala lo siguiente:

c) Inspección. Excepcionalmente podrán actuarse pruebas distintas a las mencionadas, sólo si a criterio del Secretario Técnico de la Comisión éstas revistan especial importancia para la resolución del caso.

26

CÓDIGO PROCESAL CIVIL.

CAPITULO X. CUESTIONES PROBATORIAS.

Artículo 300°. - Se puede interponer tacha contra los testigos y documentos. Asimismo, se puede formular oposición a la actuación de una declaración de parte, a una exhibición, a una pericia o a una inspección judicial. También pueden ser materia de tacha y de oposición los medios probatorios atípicos.

27

CÓDIGO PROCESAL CIVIL.

CAPITULO X. CUESTIONES PROBATORIAS.

Artículo 301°. - La tacha u oposición contra los medios probatorios se interponen en el plazo que establece cada vía procedimental, contado desde notificada la resolución que los tiene por ofrecidos, precisándose con claridad los fundamentos en que se sustentan y acompañándose los medios probatorios respectivos. La absolución debe hacerse de la misma manera y en el mismo plazo, anexándose los medios probatorios correspondientes.



**Formulario de Reclamación** (Formulario N° 00097)

Consumo doméstico     Consumo profesional/comercial     Consumo institucional

Nombre del denunciante: ROSA MARÍA PÉREZ  
 DNI: 7556777    Dirección: AV. ALBA PEREZ 209    Teléfono: 941 607 549

Nombre del proveedor denunciado: WALMART    Dirección: AV. ALBA PEREZ 209    Teléfono: 941 607 549

**DATOS DE LA RECLAMACIÓN**  
 Tipo de Reclamación: Reclamación    Fecha de Reclamación: 03/10/18  
 Categoría: Alimentos    Producto: Queso    Servicio: Alimentos

**DESCRIPCIÓN DEL HECHO:**  
Por parte de un personal de una tienda de la cadena WALMART, se me entregó un queso de marca "ALBA" que resulta ser falso, ya que el queso no tiene el sabor y olor característicos de esta marca.

Fecha de emisión: 03/10/18    Fecha de vencimiento: 03/10/18    Lugar de emisión: LAMBAYEQUE

Nombre del cliente: ROSA MARÍA PÉREZ    Número de reclamación: 000002

¿Existe una denuncia por el mismo hecho en otro establecimiento?  Sí     No  
Se le indicó los detalles del caso al gerente de la tienda, quien me indicó que el queso era falso.

¿Existe una denuncia por el mismo hecho en otro establecimiento?  Sí     No  
No existe denuncia en otros establecimientos.

Tipo de cliente:  No     Empleado común     Empresa abierta     Empresa pública  
 Tipo de reclamo:  Reclamación     Reclamación con reclamo     Otros (especificar)

Firma del cliente: Rosa Pérez  
 Firma del representante de la empresa (opcional): [Firma]

*Rosa Pérez*

47. De dicho medio probatorio, se advierte que el personal del denunciado indicó que el denunciante dejó parte del queso, entendiéndose, que el denunciante llevó la otra parte del queso, del cual se realizó la pericia policial. Asimismo, de la pericia realizada no se aprecia que esta sea falsa o adulterada, debiendo tenerse en consideración que los documentos y declaraciones formulados por los administrados gozan del principio de presunción de veracidad, contenido en artículo IV del Título Preliminar de la Ley del Procedimiento Administrativo General, conforme se ha señalado en párrafos precedentes.
48. En ese sentido, corresponde desestimar el pedido del denunciado.

**Sobre la idoneidad y la inocuidad del producto**

49. Por su parte el artículo 30° del Código establece que los consumidores tienen derecho a consumir alimentos inocuos y que los proveedores son responsables de la inocuidad de los alimentos que ofrecen en el mercado, de conformidad con la legislación sanitaria.
50. El Decreto Legislativo N° 1062, Ley de Inocuidad de los Alimentos, señala que la inocuidad de los alimentos forma parte del derecho a la salud, siendo una función esencial del Estado velar por la salud pública de los consumidores (principio de alimentación saludable y segura).



PERU

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL  
INDECOPI DE LAMBAYEQUERESOLUCIÓN FINAL N° 0404-2018/INDECOPI-LAM  
EXPEDIENTE N° 0020-2018/CPC-INDECOPI-LAM

51. Adicionalmente, el artículo 5° de la citada ley, numeral 4, preceptúa lo que se describe a continuación:

*"Los proveedores deben suministrar alimentos sanos y seguros, siendo responsables directos por la inocuidad de los alimentos, en tal sentido están obligados a: (...)*

*4. Garantizar y responder, en el caso de alimentos elaborados industrialmente envasados, por el contenido y la vida útil del producto indicado en el envase. Dichos envases deben ser inocuos". [sic]*

52. Finalmente, dicha ley establece en su artículo 7°, numeral 2°, lo siguiente:

*"Se considera que un alimento es inocuo cuando:*

*a. No sea nocivo para la salud;*

*b. Se calificado como apto para el consumo humano por la autoridad sanitaria competente; y,*

*c. No cause daño al consumidor cuando se prepare y/o consuma de acuerdo con el uso a que se destina". [sic]*

53. Lo expuesto permite apreciar que la inocuidad comprende las condiciones y medidas necesarias para la producción, elaboración, almacenamiento y distribución de los alimentos, destinadas a garantizar un producto en buen estado y comestible, esto es, apto para el consumo humano.
54. En tal sentido, la inocuidad busca obtener alimentos libres de contaminantes microbiológicos, químicos o físicos con el objetivo de que no representen riesgos para la salud del consumidor.
55. En el presente procedimiento, se imputó al denunciado la infracción al deber de idoneidad en el servicio, tipificado en el artículo 19° del Código, en la medida que no habría cumplido con su deber de idoneidad en el servicio y con su deber de inocuidad en los alimentos, puesto que habría vendido al denunciante un producto denominado queso de marca Laive en mal estado, poniendo en peligro la salud pública.
56. El denunciante en su escrito de denuncia manifestó, que el denunciado le habría vendido un queso fresco marca Laive en mal estado, siendo un atentado contra la salud pública.
57. Por otro lado, el denunciado en su defensa señaló, que se cumple con una estricta política de aseguramiento de la calidad para la comercialización de sus productos, se cuenta con un programa diario de control de procedimientos e instrucciones de inspección para asegurar la calidad de los productos por un profesional especializado.
58. Manifestó, que se cumple estrictamente con los estándares elevados de calidad y cuidado sobre los productos que se expende y se adjunta el registro de control de temperaturas de lácteos correspondiente a las fechas del 22 de setiembre de 2017 al 28 de setiembre de 2017, documento del cual se podrá apreciar que se respetó íntegramente las indicaciones establecidas en el procedimiento de conservación de los productos lácteos.



PERU

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL  
INDECOPI DE LAMBAYEQUE

RESOLUCIÓN FINAL N° 0404-2018/INDECOPI-LAM  
EXPEDIENTE N° 0020-2018/CPC-INDECOPI-LAM

59. Indicó, que como consecuencia del reclamo presentado por el denunciante, se realizó un análisis sobre un producto como el que es materia de denuncia, no encontrándose ninguna irregularidad.
60. Asimismo indicó, que se debe tener en cuenta, la cadena de custodia del producto que fue analizado por la Policía Nacional del Perú no ha sido debidamente acreditada y se puede apreciar que el producto fue manipulado por el consumidor durante varios días (en el supuesto negado que se tratase del mismo producto adquirido), ya que el examen se realizó el 04 de octubre de 2017, cuando la muestra fue recabada el 30 de setiembre de 2017, no existiendo certeza de la cadena de frío en dicho periodo de tiempo, mucho menos cuando la adquisición fue el 29 de setiembre de 2017 .
61. También manifestó, que en el reclamo escrito como en las comunicaciones verbales que el denunciante ha sostenido con el personal del denunciado, ha solicitado un acuerdo o arreglo, lo cual evidenciaría el interés económico detrás del reclamo presentado por el consumidor, hecho que difiere de la ética moral y de servicio que debe caracterizar a un personal policial, como es el denunciante.
62. Al respecto, el artículo 162.2° de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, señala: *"Corresponde a los administrados aportar pruebas mediante la presentación de documentos e informes, proponer pericias, testimonios, inspecciones y demás diligencias permitidas, o aducir alegaciones"*.
63. Supletoriamente, el artículo 196° del Código Procesal Civil señala que *"Salvo disposición legal diferente, la carga de probar corresponde a quien afirma hechos que configuran su pretensión, o a quien los contradice alegando nuevos hechos."*
64. Asimismo, es menester tener en cuenta lo establecido en el artículo 188° del Código Procesal Civil, que prescribe:
- "Los medios probatorios tienen por finalidad acreditar los hechos expuestos por las partes, producir certeza en el Juez respecto de los puntos controvertidos y fundamentar sus decisiones."*
65. En tal sentido, se debe tener en cuenta lo señalado por Falcón. *"La verdad jurídica será la certeza a la que llega el juzgador respecto de la prueba, al sopesar los distintos elementos y darles mayor valor a unos que otros, y siempre observando las reglas y principios procesales para llegar a esas conclusiones. A esa Certeza se llega por evidencia, por persuasión, o por alta probabilidad. La certeza fija los hechos en la decisión y se transforma en una verdad jurídica. Bajo ese contexto se concluye que la finalidad de la prueba es producir certeza en el juzgador respecto de los puntos controvertidos"*<sup>28</sup>.
66. Entonces, el fin de la prueba dependerá, del alcance del acto a probar. En cada uno de los campos que sea necesaria la prueba, el juzgador deberá haber llegado al convencimiento que lo fáctico que sustenta su decisión es adecuado y suficiente para el acto (con verosimilitud, certeza o evidencia).

<sup>28</sup> FALCÓN, Enrique. Tratado de la Prueba, L1. Astrea. Buenos Aires, 2003, p. 179





PERU

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL  
INDECOPI DE LAMBAYEQUERESOLUCIÓN FINAL N° 0404-2018/INDECOPI-LAM  
EXPEDIENTE N° 0020-2018/CPC-INDECOPI-LAM

67. Sobre el particular, en la línea de lo señalado en el punto 8 precedente, es necesario precisar que la atribución de la responsabilidad en materia de protección al consumidor se fundamenta en que quien alega un hecho debe probarlo; es decir, es el consumidor quien tiene la carga de acreditar la existencia del defecto invocado en el bien o servicio y, una vez demostrado ello, se invierte la carga probatoria sobre el proveedor, quien tendrá la obligación procesal de sustentar y acreditar que no es responsable por la falta de idoneidad del bien colocado en el mercado o el servicio prestado, sea porque actuó cumpliendo con las normas debidas o porque pudo acreditar la existencia de hechos ajenos que lo eximen de responsabilidad, como el caso fortuito, la fuerza mayor, hechos de terceros o negligencia del propio consumidor<sup>29</sup>.
68. En tal sentido, corresponderá evaluar los medios probatorios presentados por el denunciante a efectos de que se advierta el defecto invocado para que la carga de la prueba sea trasladada a denunciado.
69. Obra en el expediente los siguientes medios probatorios presentados por el denunciante, según el siguiente detalle:
- (i) Copia del reclamo de fecha 29 de septiembre de 2017, donde se indicó, que el denunciante dejó muestra del producto<sup>30</sup>, entendiéndose que no dejó todo el producto del producto;
  - (ii) copia de la denuncia verbal de fecha 30 de setiembre de 2017<sup>31</sup>, donde el denunciante pone de conocimiento a la Policía Nacional del Perú, el hecho ocurrido;
  - (iii) copia del dictamen pericial biología forense N° 829/17<sup>32</sup>, realizado por la Policía Nacional del Perú el 04 de octubre de 2017;
  - (iv) copia de la boleta de venta del queso fresco Laive<sup>33</sup>.
70. Obra en el expediente los siguientes medios probatorios presentados por el denunciado, según el siguiente detalle:
- (i) Copia del certificado de calidad N° 7175/17 del 18 de octubre de 2017<sup>34</sup>, en el cual se indica que la muestra realizada a un queso fresco se encuentra conforme;
  - (ii) copia del formato de control de temperatura lácteos<sup>35</sup>;
  - (iii) copia de la lista de asistencia capacitación del personal del denunciado<sup>36</sup>;

<sup>29</sup> Ver la Resolución N° 0187-2018/SPC-INDECOPI del 30 de enero de 2018.

<sup>30</sup> Ver a folios 04 del expediente.

<sup>31</sup> Ver a folios 05 del expediente.

<sup>32</sup> Ver a folios 06 del expediente.

<sup>33</sup> Ver a folios 07 del expediente.

<sup>34</sup> Ver a folios 40 al 41 del expediente.

<sup>35</sup> Ver a folios 42 del expediente.

<sup>36</sup> Ver a folios 43 del expediente.



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE LAMBAYEQUE

RESOLUCIÓN FINAL N° 0404-2018/INDECOPI-LAM  
EXPEDIENTE N° 0020-2018/CPC-INDECOPI-LAM

(iv) copia del procedimiento de porcionado (trozado), empackado, etiquetado, exhibición en refrigeración de queso fresco en tienda<sup>37</sup>.

71. De la valoración de los medios probatorios presentados por las partes se verifican los siguientes:

(i) Copia de la boleta de venta de fecha 29 de setiembre de 2017, de la que se evidencia la adquisición del producto denominado "queso fresco Laive" en el establecimiento del denunciado:

METRO  
CENCOSUD RETAIL PERU S.A.  
Calle Augusto Angulo Nro 130  
Lima - Lima - Miraflores  
Telefono: 625 0000 Anx 3393  
RUC 20109072177 N/S. 41-Y445H

BOLETA DE VENTA ELECTRONICA  
8619-05486122

|                         |                    |       |
|-------------------------|--------------------|-------|
| 0.244 Kg X              | 30/Kg              |       |
| 256512000005            | QUESO FRESCO LAIVE | 7.05  |
| TOTAL                   | S/.                | 7.05  |
| TOTAL PAGO EFECTIVO S/. |                    | 10.00 |
| VUELTO                  |                    | 2.95  |
| OP. GRAVADA             |                    | 5.97  |
| I.G.V.                  |                    | 1.08  |
| IMPORTE TOTAL           |                    | 7.05  |

*[Handwritten signature]*

V RESUMEN UG5vUD5p000wBPBTn3V. conLUF4+

Autorizado mediante  
Resolución Nro 0180050000304/SUNAT.  
Representación impresa del comprobante  
de venta electrónico, para consultar el  
documento ingrese a:  
[www.metro.com.pe](http://www.metro.com.pe)

Estimado Cliente  
Conserve su comprobante, por  
resolución de SUNAT es indispensable  
presentarlo para solicitar cambios o  
devoluciones.

Gracias por comprar en Metro.  
Precios más bajos SIFIMF.  
Fecha de Emisión: 29/09/17 Hora: 10  
02 01 CAROL GONZALES

(ii) copias del formato de control de temperatura de lácteos, donde se verifica el control de los productos lácteos que tuvo el denunciado desde el momento del almacenamiento y exhibición de dichos productos:

<sup>37</sup> Ver a folios 44 a 46 del expediente.



FORMATO: CONTROL DE TEMPERATURA LÁCTEOS.

| Lácteos                   |       |             |          |                      |             |             |             |             |             |
|---------------------------|-------|-------------|----------|----------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| Muestra de leche (litros) |       |             |          |                      |             |             |             |             |             |
| Fecha                     | Hora  | Temperatura | F. Prod. | Marca/Producto       | Temperatura | Temperatura | Temperatura | Temperatura | Temperatura |
| 22/07/17                  | 08:59 | 3.7         | 3.7      | YOGURT NATURAL GROMA | ✓           | ✓           | ✓           | ✓           | ✓           |
| 22/07/17                  | 09:00 | 3.3         | 3.9      | YOGURT NATURAL GROMA | ✓           | ✓           | ✓           | ✓           | ✓           |
| 22/07/17                  | 09:01 | 3.1         | 4.2      | MARGARITA CONDENSADO | ✓           | ✓           | ✓           | ✓           | ✓           |
| 22/07/17                  | 09:02 | 2.8         | 2.9      | MARGARITA CONDENSADO | ✓           | ✓           | ✓           | ✓           | ✓           |
| 22/07/17                  | 09:03 | 4.1         | 4.2      | MARGARITA CONDENSADO | ✓           | ✓           | ✓           | ✓           | ✓           |
| 22/07/17                  | 09:04 | 3.3         | 3.9      | MARGARITA CONDENSADO | ✓           | ✓           | ✓           | ✓           | ✓           |
| 22/07/17                  | 09:05 | 3.5         | 3.8      | MARGARITA CONDENSADO | ✓           | ✓           | ✓           | ✓           | ✓           |
| 22/07/17                  | 09:06 | 2.6         | 2.9      | MARGARITA CONDENSADO | ✓           | ✓           | ✓           | ✓           | ✓           |
| 22/07/17                  | 09:07 | 3.3         | 3.9      | MARGARITA CONDENSADO | ✓           | ✓           | ✓           | ✓           | ✓           |
| 22/07/17                  | 09:08 | 4.1         | 4.8      | MARGARITA CONDENSADO | ✓           | ✓           | ✓           | ✓           | ✓           |
| 22/07/17                  | 09:09 | 4.5         | 4.9      | MARGARITA CONDENSADO | ✓           | ✓           | ✓           | ✓           | ✓           |
| 22/07/17                  | 09:10 | 2.9         | 3.8      | MARGARITA CONDENSADO | ✓           | ✓           | ✓           | ✓           | ✓           |
| 22/07/17                  | 09:11 | 3.5         | 3.7      | MARGARITA CONDENSADO | ✓           | ✓           | ✓           | ✓           | ✓           |
| 22/07/17                  | 09:12 | 3.0         | 4.2      | MARGARITA CONDENSADO | ✓           | ✓           | ✓           | ✓           | ✓           |

INFORMACIÓN Y/O OBSERVACIONES: (MUY IMPORTANTE INDICAR)

Observaciones:

RESOLUCIÓN N° 0404-2018/INDECOPI-LAM

FECHA: 22/07/2018

INFORMACIÓN Y/O OBSERVACIONES: (MUY IMPORTANTE INDICAR)

Observaciones:

RESOLUCIÓN N° 0404-2018/INDECOPI-LAM

FECHA: 22/07/2018

*Handwritten signature/initials*

- (iii) copia del dictamen pericial biología forense N° 829/17, realizado por la Policía Nacional del Perú el 04 de octubre de 2017, donde se indicó que la porción de queso se encuentra microbiológicamente inapta para el consumo humano;



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE LAMBAYEQUE

RESOLUCIÓN FINAL N° 0404-2018/INDECOPI-LAM  
EXPEDIENTE N° 0020-2018/CPC-INDECOPI-LAM



# POLICÍA NACIONAL DEL PERÚ

Dirección de Criminalística

**DICTAMEN PERICIAL**

**BIOLOGIA FORENSE**

**829/17**

- A. PROCEDENCIA:** COMISARIA SECTORIAL LAMBAYEQUE.
- B. ANTECEDENTE:** F-043-514/BIO.L18-400-7654/OFEN°1833-17-SEGMACREGPOL-YL/DIVPOL/CS.LAMB.A°SEINCRI.
- C. REFERENCIA:**  
**Examen solicitado :** Pericia microbiológica en muestra.  
**Perito responsable :** MAY. S PNP. Max R. SIADEN ORTEGA - CIP. N° 294098, DNI. N°16467057 con domicilio laboral Complejo Policial PNP FELIX TELLO ROJAS, Av. Salaverry N° 929.-CHICLAYO.

**D. MUESTRAS RECEPCIONADAS:**

UNA (01) bolsa de polietileno transparente, debidamente lacrada, asegurada con cinta adhesiva transparente, en su interior lleva UN (01) sobre manilla, lacrado y asegurado con cinta adhesiva transparente, en una de sus caras lleva TRES (03) sellos circulares con la inscripción que se lee: "POLICIA NACIONAL DEL PERÚ - COMISARIA PNP", en su otra cara presenta descripción manuscrito en color negro que se lee: "CONTIENE: UNA (01) BOLSA PLÁSTICO DE COLOR BLANCO CON LOGOTIPO METRO, CONTENIENDO SU INTERIOR UN RECIPIENTE DE COLOR BLANCO DE FORMA RECTANGULAR, ..., CONTENIENDO SU INTERIOR UN PEDAZO DE PRODUCTO ANTES MENCIONADO (QUESO)", entre otros; el mismo que en su interior lleva UNA (01) bolsa de polietileno tipo chequera, color blanca con logotipo de supermercado METRO conteniendo en su interior UN (01) recipiente de tecnopor, cubierto con film transparente, con una etiqueta adherida en la superficie externa en los colores celeste, rojo, blanco y verde que se lee: "QUESO TRADICIONAL LAIVE FRESCO, ..., QUESO FRESCO-LAIVE SA. AV. NICOLAS DE PIEROLA 601, RUC 20100095450, RSDIGESA/A4202013NALISA, MANTENER REFRIGERADO", entre otros, otra etiqueta en los colores verde, rojo, blanco y amarillo que se lee: "FRESCO LAIVE, CON CÓDIGO DE BARRAS, PESO/KG, 28.90, PESO 0.244, ..., EMPAQUE 28.09.17, VENCE 03.10.17"; conteniendo una porción de queso con un peso aproximado de 76 gr, maloliente y pequeña cantidad de sustancia líquida amarillenta.

**E. EXAMEN DE LABORATORIO:**

**1. Examen Microbiológico:**

| Agente microbiano     | M                       |
|-----------------------|-------------------------|
| Coliformes            | 10 <sup>4</sup> UFC     |
| Staphylococcus aureus | 3 x 10 <sup>2</sup> UFC |
| Escherichia coli      | 20 UFC                  |
| Salmonella sp.        | Negativo                |

**2. Otros elementos biológicos de interés criminalístico:** Negativo.



PERÚ Presidencia del Consejo de Ministros



COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE LAMBAYEQUE

RESOLUCIÓN FINAL N° 0404-2018/INDECOPI-LAM EXPEDIENTE N° 0020-2018/CPC-INDECOPI-LAM



**F. CONCLUSIONES:**

- 1. La muestra examinada correspondiente a una porción de queso, se encontró Microbiológicamente INAPTA para el consumo humano de acuerdo a la Norma Sanitaria vigente la misma que establece los criterios microbiológicos de calidad sanitaria e inocuidad para alimentos y bebidas de consumo humano.
- 2. Sin otros elementos biológicos de interés criminalístico.

**G. DESTINO DE LA MUESTRA:**

Pasa al área de Química Forense.

**H. OBSERVACION:**

El presente dictamen está referido a la muestra analizada, desconociéndose su representatividad para un lote determinado, así como la forma de la toma de muestra.

*[Handwritten signature]*

Chilayo, 04 de Octubre del 2017.



*[Handwritten signature]*  
 OS 284096  
**MAX R. SIADEN URTEGA**  
 MAYOR SPNP.  
 PERITO BIOLÓGICO

- (iv) copia del oficio emitido por la oficina de criminalística PNP- Lambayeque del 23 de mayo de 2018, mediante el cual se indica que la fecha de recepción de la muestra del producto materia de denuncia fue el día 02 de octubre de 2017 y la fecha en el que se emite el dictamen pericial fue el 04 de octubre de 2017, no indicando la fecha exacta en que se realizó dicha pericia:



"Año del Diálogo y Reconciliación Nacional".

Chiclayo,

23 MAY 2018

**OFICIO N° 1475-18-SEGMACREGPOL-RPL/DIVICRI-OFICRI-BIO /01**

SEÑORA : Juliana CUSTODIO CASTRO  
ESPECIALISTA DE INDECOPI

ASUNTO : Información solicitada, por motivo que se indica. - **REMITE**

REF. : OFICIO N°0109-2018/INDECOPI-LAM - EXP. N°0020-2018/GPC -  
INDECOPI-LAM.

Es grato dirigirme a Ud., con la finalidad de remitir información, respecto al documento indicado en la referencia; sobre los datos cronológicos que guardan relación respecto al Dictamen Pericial de Biología Forense Nro.829/17, conforme se detalla a continuación:

- Fecha y Hora de recepción de la muestra (producto lácteo-queso) en el Área de Biología Forense de la OFICRI PNP Chiclayo: 02/10/2017 - 11:50 Hrs.
- Emitiéndose el Dictamen Pericial antes señalado con fecha: 04/10/2017 y remitido con Oficio N° 3312-17, el mismo que fue recogido el 19/10/2017 en mesa de partes por personal de la Unidad Policial solicitante.

Aprovecho la oportunidad para reiterarle los sentimientos de mi especial consideración y alta estima.

Dios guarde a Ud.

WPC/EHIP  
L19-267-4495/OFICRI.  
F-060-282/ABF.

**Indecopi**  
Lambayeque 5036

23 MAYO 2018 4:33 pm

Firma: Folios: 1

RECIBIDO



O.A. 283992  
William FECHÉ CIEZA  
COMANDANTE PNP,  
JEFE OFICRI-PNP-CHICLAYO

72. Del análisis realizado a los documentos antes expuestos y de la revisión del expediente, se ha logrado acreditar que el día 29 de setiembre de 2017, el denunciante adquirió en el establecimiento del denunciado el producto denominado "queso fresco Laive", de dicho producto el denunciante realizó una pericia de parte, emitiéndose el dictamen pericial de biología forense N° 829/17 de la PNP el 04 de octubre de 2017, mediante el cual se determinó que la porción de queso se encuentra microbiológicamente inapta para el consumo humano; sin embargo, en dicho dictamen no se señala la fecha en que se realizó la pericia y así determinar si cuando se realizó dicha diligencia el producto no se encontraba vencido, así como tampoco se puede constatar si éste producto tuvo



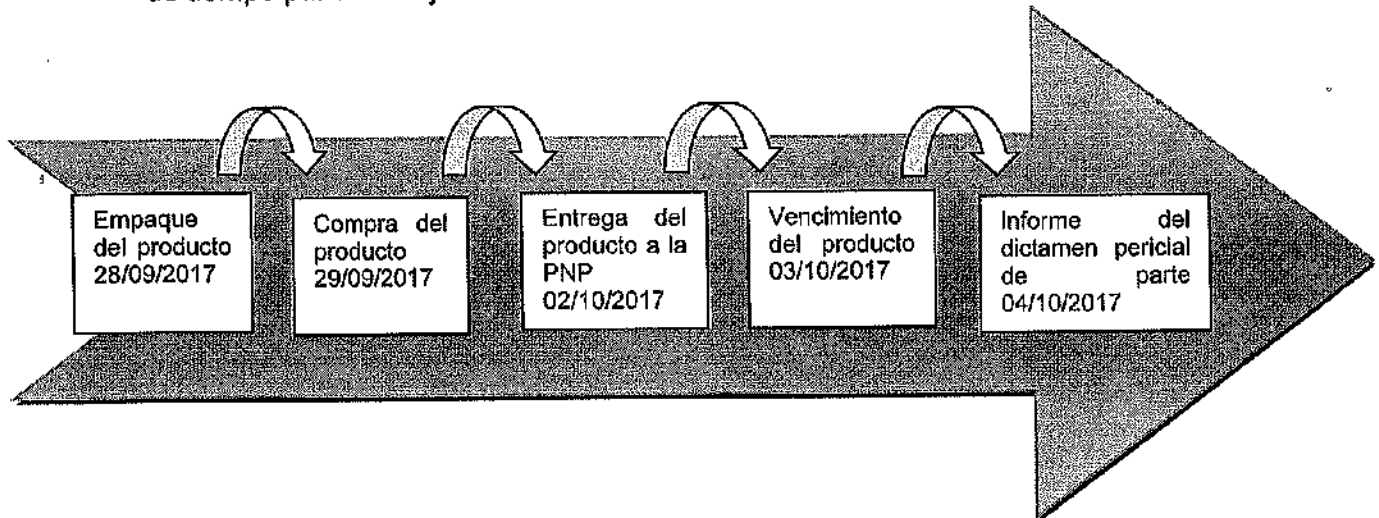
PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL  
INDECOPI DE LAMBAYEQUERESOLUCIÓN FINAL N° 0404-2018/INDECOPI-LAM  
EXPEDIENTE N° 0020-2018/CPC-INDECOPI-LAM

una conservación idónea después de su compra. Verifiquemos la siguiente línea de tiempo para un mejor entendimiento:



73. Adicionalmente, corresponde señalar que si bien el denunciante indicó que el denunciado le vendió un producto denominado "queso fresco Laive" en mal estado, siendo un atentado contra la salud pública; dicha afirmación únicamente constituye una declaración de parte, siendo que más allá de lo alegado, no obra medio probatorio alguno que acredite lo manifestado por el denunciante (que al momento de la compra del producto ocurrido el 29 de setiembre de 2017, éste se encontraba en mal estado).
74. Por otro lado, es preciso indicar, que si bien la Secretaría Técnica requirió información a la División de Investigación Criminal y Apoyo a la Justicia, y a la Dirección Regional de Salud, respecto a la disponibilidad de realizar un examen respecto al contenido del producto materia de denuncia, lo cierto es que, aun cuando dichas entidades hubieran aceptado realizar tal actuación, dicha diligencia no hubiera resultado pertinente. Ello, teniendo en cuenta, tal como lo hemos referido anteriormente, no existe certeza respecto de que el producto denominado "queso fresco Laive" haya sido comercializado en las condiciones señaladas por el recurrente.
75. Finalmente, teniendo en cuenta que no ha quedado acreditado la presunta falta de idoneidad en el producto materia de denuncia, de la revisión del expediente tampoco se evidencia que el denunciado haya puesto en riesgo la salud pública.
76. En ese sentido, en virtud de que no se evidencia medios probatorios adicionales a los analizados precedentemente que acrediten lo alegado por el denunciante corresponde declarar infundada la denuncia en aplicación del principio de Licitud<sup>38</sup>.

<sup>38</sup> DECRETO SUPREMO N° 008-2017-JUS. TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL.

Artículo 246°.- Principios de la potestad sancionadora administrativa. - La potestad sancionadora de todas las entidades está regida adicionalmente por los siguientes principios especiales:

(...)

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



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL  
INDECOPI DE LAMBAYEQUE

RESOLUCIÓN FINAL N° 0404-2018/INDECOPI-LAM  
EXPEDIENTE N° 0020-2018/GPC-INDECOPI-LAM

### Respecto a la sanción, medida correctiva y costas y costos

77. De conformidad a lo expuesto en la presente resolución, este Colegiado considera que al declarar infundada la presente denuncia, no cabe dictar sanción, medida correctiva o costas y costos en el presente procedimiento.

#### IV. RESOLUCIÓN DE LA COMISIÓN:

**PRIMERO:** declarar infundada la denuncia presentada por el señor Luis Martín LLatas Soraluz en contra de Cencosud Retail Perú S.A., por la presunta infracción al artículo 30° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, toda vez que no ha quedado acreditado que el denunciado habría vendido al denunciante un producto denominado queso de marca Laive, en mal estado, poniendo en peligro la salud pública.

**SEGUNDO:** informar a las partes que la presente resolución tiene vigencia desde el día de su notificación y no agota la vía administrativa. En tal sentido, se informa que de conformidad con lo dispuesto por el artículo 38° del Decreto Legislativo N° 807, el único recurso impugnativo que puede interponerse contra lo dispuesto por este colegiado es el de apelación. Cabe señalar que dicho recurso deberá ser presentado ante la Comisión en un plazo de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente de su notificación, luego de lo cual la resolución quedará consentida<sup>39</sup>.

*Con la intervención de los señores comisionados Tony Daniel Barturén Llanos Percy Flores Rojas, Javier Alfredo Penalillo Pimentel y Antonio Urteaga Trauco.*

  
**TONY DANIEL BARTURÉN LLANOS**  
Presidente

<sup>39</sup> DIRECTIVA N° 006-2017/DIR-COD-INDECOPI  
Artículo 7.1°.- El plazo para interponer el recurso de apelación es de quince (15) días hábiles, no prorrogables, contados a partir del día siguiente de notificada la resolución a impugnar, conforme a lo establecido por el artículo 207.2 de la Ley del Procedimiento Administrativo General.

DECRETO SUPREMO N° 006-2017-JUS. TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL.

Artículo 220°.- Acto firme Una vez vencidos los plazos para interponer los recursos administrativos se perderá el derecho a articularlos quedando firme el acto.



**RESOLUCIÓN N° 0056-2019/SPC-  
INDECOPI DE LA SALA ESPECIALIZADA  
EN PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR**



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 0056-2019/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0020-2018/CPC-INDECOPI-LAM

**PROCEDENCIA** : COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE LAMBAYEQUE  
**PROCEDIMIENTO** : DE PARTE  
**DENUNCIANTE** : LUIS MARTÍN LLATAS SORALUZ  
**DENUNCIADA** : CENCOSUD RETAIL PERÚ S.A.  
**MATERIA** : DEBER DE INOCUIDAD  
**ACTIVIDAD** : VENTA AL POR MENOR EN COMERCIOS NO ESPECIALIZADOS CON PREDOMINIO DE LA VENTA DE ALIMENTOS, BEBIDAS O TABACO

**SUMILLA:** *Se revoca la resolución venida en grado que declaró infundada la denuncia interpuesta por el señor Luis Martín Llatas Soralez contra Cencosud Retail Perú S.A.; y, en consecuencia, se declara fundada la misma, por infracción del artículo 30° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto quedó acreditado que vendió al denunciante un producto (queso marca Laive) en mal estado.*

**SANCIÓN: 5 UIT**

Lima, 9 de enero de 2019

#### ANTECEDENTES

1. Mediante Memorandum 0064-2018/PS0-INDECOPI-LAM del 30 de enero de 2018, el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de la Oficina Regional del Indecopi de Lambayeque remitió a la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Lambayeque (en adelante, la Comisión) el escrito de denuncia presentada el 15 de enero de 2018, por el señor Luis Martín Llatas Soralez (en adelante, el denunciante) contra Cencosud Retail Perú S.A. (en adelante, Cencosud) por presuntas infracciones de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código), manifestando que el 29 de setiembre de 2017, la denunciada le habría vendido un queso fresco marca Laive en mal estado, siendo ello un atentado contra la salud pública.
2. En sus descargos, Cencosud manifestó lo siguiente:
  - (i) Cumplía con una estricta política de aseguramiento de la calidad para la comercialización de sus productos, además, contaba con un programa diario de control de procedimientos e instrucciones de inspección para asegurar la calidad de los productos por un profesional especializado;

<sup>1</sup> RUC: 20109072177. Domicilio fiscal en: Calle Augusto Angulo 130 Urb. San Antonio, Miraflores, Lima. Información obtenida de [www.sunat.gob.pe](http://www.sunat.gob.pe).



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

115  
TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA  
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL  
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 0056-2018/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0020-2018/CPC-INDECOPI-LAM

- (ii) cumplía estrictamente con los estándares elevados de calidad y cuidado sobre los productos que expendía;
  - (iii) para acreditar ello, adjuntó al referido escrito el registro de control de temperaturas de lácteos correspondiente a las fechas del 22 al 28 de setiembre de 2017, documento del cual se podía apreciar que se respetó íntegramente las indicaciones establecidas en el procedimiento de conservación de los productos lácteos;
  - (iv) como consecuencia del reclamo presentado por el denunciante, se realizó un análisis sobre un producto igual al de materia de denuncia, no encontrándose ninguna irregularidad;
  - (v) obraba en el expediente un informe pericial de biología forense, en el cual se señaló que la muestra examinada (una porción de queso) se encontró microbiológicamente inapta para el consumo humano; sin embargo, el producto había sido dejado en su establecimiento, por lo que, no era posible que, de forma posterior, se haya podido realizar una pericia sobre dicha muestra;
  - (vi) se debía tener en cuenta que la cadena de custodia del producto que fue analizado por la Policía Nacional del Perú de la región de Lambayeque (en adelante, la PNP) no había sido debidamente acreditada, además, se podía apreciar que el producto materia de denuncia había sido manipulado por el consumidor durante varios días ya que el examen se realizó el 4 de octubre de 2017, cuando la muestra había sido recabada el 30 de setiembre de 2017, no existiendo certeza de la cadena de frío en dicho período de tiempo; y,
  - (vii) tanto en el reclamo presentado por el señor Llatas como en las comunicaciones que sostuvo con su personal, había solicitado un acuerdo, lo cual evidenciaría el interés económico detrás del reclamo presentado por el consumidor.
3. El 23 de mayo de 2017, la PNP remitió a la Comisión el Oficio 1475-18SEGMACREGPOL-RPL/DIVINCRI-OFFICRI-BIO/01, mediante el cual se dejó constancia de que el producto en cuestión fue recepcionado para su evaluación el 2 de octubre de 2017 a las 11:50 horas. Asimismo, en dicho documento se indicó también que el informe pericial fue emitido el 4 de octubre de 2017.
  4. Por Resolución 0404-2018/INDECOPI-LAM del 11 de junio de 2018, la Comisión declaró infundada la denuncia interpuesta por el señor Llatas contra Cencosud, por presunta infracción del artículo 30° del Código, al no considerar acreditado que vendió al denunciante un producto (queso marca Laive) en mal estado.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

116  
TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA  
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL  
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 0056-2019/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0020-2018/CPC-INDECOPI-LAM

5. El 4 de julio de 2018, el señor Llatas apeló ante la Sala Especializada en Protección al Consumidor (en adelante, la Saia) la Resolución 0404-2018/INDECOPI-LAM, señalando lo siguiente:
- (i) El 29 de setiembre de 2017, realizó la compra de un producto lácteo marca Laive conforme se detallaba en la boleta de venta electrónica B619-05486168, siendo que, al momento de proceder a consumirlo, el referido producto presentó un sabor amargo y mal oliente;
  - (ii) ante ello, realizó el reclamo correspondiente ante la encargada de la tienda, la misma que procedió a probar el producto afirmando que efectivamente el mismo no estaba en buen estado;
  - (iii) al día siguiente, interpuso su denuncia en la PNP la cual realizó una serie de diligencias, siendo una de ellas el enviar el producto comprado al laboratorio de biología forense; y,
  - (iv) dichas pruebas eran más que suficientes para que se determinara la responsabilidad y el descuido de los representantes de Cencosud al momento de la venta de sus productos.

## ANÁLISIS

### Sobre el análisis de responsabilidad del proveedor

6. El artículo 30° del Código, reconoce el derecho de los consumidores a consumir alimentos inocuos, señalando, además, que los proveedores son responsables de la inocuidad de los alimentos que ofrecen en el mercado, de conformidad con la legislación sanitaria. Tal deber consiste en que los proveedores están obligados a asegurar al consumidor -en sentido amplio del término- que no sufrirá daños como consecuencia de la actividad económica desplegada, comercializando, por ejemplo, productos alimenticios inocuos.
7. Dicho supuesto de responsabilidad administrativa en la actuación del proveedor impone a este la carga procesal de sustentar y acreditar que no es responsable por la falta de inocuidad del bien colocado en el mercado, sea porque actuó cumpliendo con las normas debidas o porque pudo acreditar la existencia de hechos ajenos que lo eximen de responsabilidad. Así, corresponderá al consumidor acreditar la existencia de un defecto en el producto o servicio vendido, luego de lo cual el proveedor deberá acreditar que dicho defecto no le es imputable, conforme a lo establecido en el artículo 104° del Código<sup>3</sup>.

<sup>2</sup> 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.

<sup>3</sup> LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 104°.- Responsabilidad administrativa del proveedor. El proveedor es administrativamente responsable por la falta de idoneidad o calidad,



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

117  
TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA  
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL  
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 0056-2019/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0020-2018/CPC-INDECOPI-LAM

8. En su denuncia, el señor Llatas señaló que, el 29 de setiembre de 2017, Cencosud le vendió un queso fresco marca Laive en mal estado, siendo ello un atentado contra la salud pública.
9. Durante el procedimiento, Cencosud manifestó que se cumplía con una estricta política de aseguramiento de la calidad para la comercialización de sus productos, para ello, presentó el registro de control de temperaturas de lácteos correspondiente a las fechas del 22 al 28 de setiembre de 2017, con el fin de demostrar que respetó íntegramente las indicaciones establecidas en el procedimiento de conservación de los productos lácteos.
10. También alegó que se debía tener en cuenta que la cadena de custodia del producto que fue analizado por la PNP no había sido debidamente acreditada y se podía apreciar además que el producto en cuestión fue manipulado por el consumidor durante varios días ya que el examen se realizó el 4 de octubre de 2017, cuando la muestra fue recabada el 30 de setiembre de 2017, no existiendo certeza de la cadena de frío en dicho período de tiempo, mucho menos cuando la adquisición fue el 29 de setiembre de 2017.
11. La Comisión declaró infundada la denuncia interpuesta contra Cencosud, tras no considerar acreditado el hecho aludido.
12. En su escrito de apelación, el denunciante reiteró que Cencosud le vendió un producto en mal estado, pues al momento de consumirlo, presentó un sabor amargo y mal oliente, motivo por el cual realizó el reclamo correspondiente ante la encargada de la tienda, la misma que procedió a probar dicho producto afirmando que efectivamente el referido producto no estaba en buen estado. Añadió que, al día siguiente, interpuso su denuncia en la PNP la cual realizó una serie de diligencias, siendo una de ellas el enviar el producto comprado al laboratorio de biología forense; en ese sentido, dichas pruebas eran más que suficientes para que se determinara la responsabilidad y el descuido de los representantes de Cencosud al momento de la venta de sus productos.
13. Ahora bien, corresponde traer a colación los medios probatorios que resulten pertinentes a efectos de dilucidar la presente controversia. Así pues, obra en el expediente, entre otros, los siguientes documentos:
  - (i) Hoja de Reclamación del 29 de octubre de 2017<sup>4</sup> de la cual se aprecia que el señor Llatas interpuso un reclamo en el libro de reclamaciones de

4  
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 18º. En la foja 4 del expediente.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

118  
TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA  
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL  
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 0056-2018/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0020-2018/CPC-INDECOPI-LAM

- la denunciada, dejando constancia de su malestar por haber adquirido de Cencosud un producto que se encontraba en mal estado. Cabe indicar que, en dicho documento, se dejó constancia de la fecha de vencimiento del referido producto (3 de octubre de 2017);
- (ii) informe pericial realizado el 4 de octubre de 2017 por la PNP<sup>5</sup>, la cual concluyó que el producto materia de denuncia se encontró inapto para el consumo humano; y,
  - (iii) Oficio 1475-18-SEGMACREGPOL-RPL/DIVINCRI-OFICRI-BIO/01 del 23 de mayo de 2018<sup>6</sup>, emitido por la Oficina de Criminalística de la PNP, el cual indicó que el producto en cuestión fue recepcionado el 2 de octubre de 2017 a efectos de poder ser evaluado.
14. Sobre el particular, esta Sala advierte que, ante la interposición del reclamo del denunciante, dejando constancia de que el queso marca Laive se encontraba en mal estado, éste procedió a entregar a Cencosud la muestra de tal producto el mismo día que lo adquirió, así como también se puede apreciar las disculpas del referido proveedor por lo suscitado. En ese sentido, no se desprende de modo alguno que dicho proveedor haya rechazado lo ocurrido, o que, en su defecto, haya negado su responsabilidad frente a lo manifestado por el denunciante.
15. Conviene indicar además que el 2 de octubre de 2018, el señor Llatas procedió a entregar la muestra del producto a la PNP con la finalidad de que dicha autoridad proceda a realizar un análisis sobre el mismo. Al respecto, las conclusiones que arrojó el informe pericial efectuado por la referida autoridad fueron las siguientes:

**"F. CONCLUSIONES:**

*1. La muestra examinada correspondiente a una porción de queso, se encontró microbiológicamente **INAPTA** para el consumo humano de acuerdo a la Norma Sanitaria vigente la misma que establece los criterios microbiológicos de calidad sanitaria e inocuidad para alimentos y bebidas de consumo humano."*

16. De lo citado en el párrafo anterior, se colige válidamente que el producto que adquirió el denunciante no era apto para su consumo, pues el mismo no se encontraba en buen estado. En este punto conviene precisar que si bien el referido informe no da cuenta de la fecha en la que se practicó la pericia, lo cierto es que quedó demostrado que el denunciante entregó el producto materia de denuncia en una fecha en la que todavía se encontraba dentro de su fecha de vencimiento, pues fue entregado para su evaluación el 2 de octubre de 2017 (ello se puede colegir válidamente de lo consignado en el Oficio 1475-18-SEGMACREGPOL-RPL/DIVINCRI-OFICRI-BIO/01).

<sup>5</sup> En la foja 6 del expediente.

<sup>6</sup> En la foja 78 del expediente.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 0056-2019/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0020-2019/CPC-INDECOPI-LAM

17. Aunado a ello, esta Sala considera necesario invocar la inmediatez con la que el denunciante interpuso su reclamo en el libro de reclamaciones de la denunciada, pues lo presentó el mismo día que fue adquirido el producto dando cuenta de que desprendía un mal olor, siendo que, el proveedor, lejos de desconocer tal situación, pidió las disculpas del caso.
18. Si bien Cencosud durante el procedimiento, negó la posibilidad de que el producto en mal estado pueda ser atribuible a su esfera de responsabilidad; lo cierto es que, en distintas ocasiones – previa a la interposición de la denuncia – el proveedor tuvo oportunidad de desmentir o, en todo caso, dejar en claro que lo manifestado en su hoja de reclamación no implicaba reconocimiento alguno respecto de la versión expuesta por el denunciante; sin embargo, no existe elemento de prueba alguno en el expediente que permita acreditar ello.
19. Este Colegiado debe precisar que lo indicado no presupone que los proveedores no tengan la posibilidad de efectuar actuaciones de cortesía o liberalidad frente a los consumidores, sino que, ante este tipo de circunstancias, de considerarlo pertinente, deben dejar expreso que ello no implica un reconocimiento de responsabilidad frente a la acusación que pueda efectuarse en dicho momento.
20. Cencosud señaló también haber cumplido con una estricta política de aseguramiento de la calidad para la comercialización de sus productos. Sobre dicho alegato, este Colegiado sostiene que el cumplimiento de dichas disposiciones se configura como una conducta mínima que debe realizar en su calidad de proveedor de servicios alimentarios; sin embargo, ello no necesariamente excluye la posibilidad de que, ante la falta de diligencia en el desarrollo de su actividad, puedan suscitarse hechos como los expuestos por el denunciante en este procedimiento.
21. En virtud de lo expuesto, corresponde revocar la resolución venida en grado que declaró infundada la denuncia interpuesta por el señor Llatas contra Cencosud; y, en consecuencia, se declara fundada la misma, por infracción del artículo 30° del Código, en tanto quedó acreditado que vendió al denunciante un producto (queso marca Laive) en mal estado.

#### Graduación de la sanción

22. El artículo 112° del Código establece que, al momento de aplicar y graduar la sanción, la Comisión debe atender al beneficio ilícito esperado con la realización de la infracción, la probabilidad de detección de la misma, el daño resultante de la infracción, la conducta del infractor a lo largo del



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 0056-2019/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0020-2018/CPC-INDECOPI-LAM

procedimiento, los efectos que se pudiesen ocasionar en el mercado, la reincidencia o el incumplimiento reiterado y otros criterios que considere adecuado adoptar.

23. Las sanciones de tipo administrativo tienen por objeto disuadir o desincentivar la comisión de infracciones por parte de los administrados. Sin embargo, a efectos de graduar la sanción a imponer, el Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por el Decreto Supremo 006-2017-JUS (en adelante, el TUO de la Ley del Procedimiento Administrativo General), recoge dentro de los principios de la potestad sancionadora el de Razonabilidad,<sup>7</sup> según el cual las sanciones a ser aplicadas deberán ser proporcionales al incumplimiento calificado como infracción.
24. En el presente caso, esta Sala ha determinado la responsabilidad de Cencosud por haber vendido al denunciante un producto (queso marca Laive) en mal estado, por lo que corresponde graduar la sanción a imponer por dicha infracción.
25. Para tal efecto, esta Sala estima pertinente tener en cuenta los siguientes criterios:
- (i) Beneficio ilícito obtenido por la denunciada, en el presente caso consiste en el ahorro incurrido al no haber implementado algún mecanismo de fiscalización y supervisión en su establecimiento a efectos de evitar la venta del producto materia de denuncia.

<sup>7</sup> LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 112.- Criterios de graduación de las sanciones administrativas. Al graduar la sanción, el Indecopi puede tener en consideración los siguientes criterios:

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

<sup>8</sup> TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR DECRETO SUPREMO 006-2017-JUS. Artículo 246.- Principios de la potestad sancionadora administrativa. La potestad sancionadora de todas las entidades está regida adicionalmente por los siguientes principios especiales: (...)

3. Razonabilidad.- Las autoridades deben prever que la comisión de la conducta sancionable no resulte más ventajosa para el infractor que cumplir las normas infringidas o asumir la sanción. Sin embargo, las sanciones a ser aplicadas deberán ser proporcionales al incumplimiento calificado como infracción, debiendo observar los siguientes criterios que en orden de prelación se señalan a efectos de su graduación:
- a. La gravedad del daño al interés público y/o bien jurídico protegido;
  - b. El perjuicio económico causado;
  - c. La repetición y/o continuidad en la comisión de la infracción;
  - d. Las circunstancias de la comisión de la infracción;
  - e. El beneficio ilegalmente obtenido; y
  - f. La existencia o no de intencionalidad en la conducta del infractor.





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 0056-2019/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0020-2018/CPC-INDECOPI-LAM

- (ii) Probabilidad de detección es alta, dado que cualquier consumidor que detecta que, le vendieron un producto en mal estado, como en el presente caso, tendrá los incentivos suficientes para denunciar este hecho ante la autoridad administrativa competente.
- (iii) Perjuicio o daño resultante de la infracción cometida por la denunciada, se causó un daño al denunciante, en la medida que se acreditó que puso a disposición de este un producto en mal estado, teniendo que accionar legalmente e incurrir en gastos para reclamar lo ocurrido.
- (iv) Efectos negativos en el mercado, en la medida que puede generar desconfianza en los consumidores, dado que podrían asumir que los proveedores venden este tipo de productos.
26. Asimismo, resulta pertinente indicar que, en atención al Principio de Predictibilidad, esta Sala ha sancionado a otros proveedores con una multa de 5 UIT por la misma conducta verificada en el presente procedimiento<sup>9</sup>.
27. Por lo tanto, en atención a lo señalado, esta Sala considera que la sanción que resulta proporcional a la infracción verificada es una multa de 5 UIT.

#### Medidas correctivas

28. El artículo 114° del Código 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<sup>10</sup>.
29. 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<sup>11</sup>, mientras que las complementarias tienen por objeto revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que, en el futuro, ésta se produzca nuevamente<sup>12</sup>.

<sup>9</sup> Ver Resoluciones 1586-2017/SPC-INDECOPI, 1457-2018/SPC-INDECOPI y 0109-2018/SPC-INDECOPI.

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

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

<sup>12</sup> LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 116°.- Medidas correctivas complementarias. Las medidas correctivas complementarias tienen el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro (...).



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 0058-2019/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0020-2018/CPC-INDECOPI-LAM

30. Teniendo en cuenta la conducta infractora verificada en el presente procedimiento, este Colegiado considera que corresponde ordenar a Cencosud, como medida correctiva de oficio que, dentro del plazo de quince (15) días hábiles de notificada la presente resolución, cumpla con implementar acciones de mejora relacionadas al protocolo de venta de productos que tengan por finalidad asegurar, en lo sucesivo, que los alimentos que entregue a sus consumidores estén en buen estado y aptos para su consumo.
31. Finalmente, se informa a Cencosud que deberá presentar a la Comisión los medios probatorios que acrediten el cumplimiento de la medida correctiva ordenada en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo otorgado para tal fin; bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva conforme a lo establecido en el artículo 117° del Código<sup>13</sup>.

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

32. De conformidad con lo establecido por el artículo 7° del Decreto Legislativo 807, Ley Sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, la Comisión y la Sala pueden ordenar al infractor que asuma el pago de las costas y costos del procedimiento en que haya incurrido el denunciante o el Indecopi<sup>14</sup>.
33. El reembolso de las costas<sup>15</sup> y costos<sup>16</sup> en favor de la parte denunciante tiene por

<sup>13</sup> RESOLUCIÓN 076-2017-INDECOPI/COD. Aprueban Directiva 006-2017/DIR-COD-INDECOPI denominada "Directiva que regula los procedimientos en materia de protección al consumidor previstos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor", 4.8. De las medidas correctivas.

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

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

En caso se produzca el incumplimiento del mandato, el beneficiado deberá comunicarlo al órgano resolutorio de primera instancia, el cual evaluará la imposición de la multa coercitiva por incumplimiento de medida correctiva conforme a lo establecido en el numeral 4.11 de la presente Directiva.

<sup>14</sup> DECRETO LEGISLATIVO 807. LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI. Artículo 7°.- En cualquier procedimiento contencioso seguido ante el Indecopi, la comisión o dirección competente, además de imponer la sanción que corresponda, puede ordenar que el infractor asuma el pago de las costas y costos del proceso en que haya incurrido el denunciante o el Indecopi. En caso de incumplimiento de la orden de pago de costas y costos del proceso, cualquier comisión o dirección del Indecopi puede aplicar las multas de acuerdo a los criterios previstos en el artículo 118° del Código de Protección y Defensa del Consumidor. Quien a sabiendas de la falsedad de la imputación o de la ausencia de motivo razonable denuncie a alguna persona natural o jurídica, atribuyéndole una infracción sancionable por cualquier órgano funcional del Indecopi, será sancionado con una multa de hasta cincuenta (50) Unidades Impositivas Tributarias (UIT) mediante resolución debidamente motivada. La sanción administrativa se aplica sin perjuicio de la sanción penal o de la indemnización por daños y perjuicios que corresponda.

<sup>15</sup> CÓDIGO PROCESAL CIVIL. Artículo 410°.- Costas. Las costas están constituidas por las tasas judiciales, los honorarios de los órganos de auxilio judicial y los demás gastos judiciales realizados en el proceso.

<sup>16</sup> CÓDIGO PROCESAL CIVIL. Artículo 411°.- Costos. Son costos del proceso el honorario del Abogado de la parte vencedora, más un cinco por ciento destinado al Colegio de Abogados del Distrito Judicial respectivo para su Fondo Mutual y para cubrir los honorarios de los Abogados en los casos de Auxilio Judicial.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

123  
TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA  
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL  
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 0066-2019/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0020-2018/CPC-INDECOPI-LAM

objeto devolverle los gastos que se vio obligada a realizar al acudir ante la Administración para denunciar un incumplimiento de la Ley.

34. Dado que, en la presente instancia, se ha verificado que Cencosud infringió el artículo 30° del Código, corresponde ordenar a dicha denunciada que, en un plazo no mayor de cinco (5) días hábiles de notificada la presente resolución, cumpla con pagar al señor Llatas las costas del procedimiento.
35. Sin perjuicio de ello y, de considerarlo pertinente, el denunciante podrá solicitar el reembolso de los montos adicionales en que hubiese incurrido para la tramitación del presente procedimiento, para lo cual deberá presentar una solicitud de liquidación de costos.

#### Sobre la inscripción de Cencosud en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi

36. De acuerdo a lo establecido en el artículo 119° del Código<sup>17</sup>, los proveedores que sean sancionados mediante resolución firme en sede administrativa quedan automáticamente registrados por el lapso de cuatro (4) años contados a partir de la fecha de dicha resolución, en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.
37. Por tanto, en la medida que esta Sala ha declarado la responsabilidad administrativa de Cencosud, por la conducta verificada; corresponde ordenar su inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.

#### **RESUELVE:**

**PRIMERO:** Revocar la Resolución 0404-2018/INDECOPI-LAM del 11 de junio de 2018, emitida por la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Lambayeque, que declaró infundada la denuncia interpuesta por el señor Luis Martín Llatas Soralez contra Cencosud Retail Perú S.A.; y, en consecuencia, se declara fundada la misma, por infracción del artículo 30° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto quedó acreditado que vendió al denunciante un producto (queso marca Laive) en mal estado.

**SEGUNDO:** Ordenar a Cencosud Retail Perú S.A., en calidad de medida correctiva, que dentro del plazo de quince (15) días hábiles de notificada la presente resolución cumpla con implementar acciones de mejora relacionadas al protocolo de venta de productos que tengan por finalidad asegurar, en lo sucesivo, que los alimentos que entregue a sus consumidores estén en buen estado y aptos para su consumo.

<sup>17</sup> **LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 119°.- Registro de Infracciones y sanciones.**

El Indecopi lleva un registro de infracciones y sanciones a las disposiciones del presente Código con la finalidad de contribuir a la transparencia de las transacciones entre proveedores y consumidores y orientar a estos en la toma de sus decisiones de consumo. Los proveedores que sean sancionados mediante resolución firme en sede administrativa quedan automáticamente registrados por el lapso de cuatro (4) años contados a partir de la fecha de dicha resolución.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

124  
TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA  
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL  
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 0056-2018/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0020-2018/CPC-INDECOPI-LAM

En tal sentido, se precisa a Cencosud Retail Perú S.A. que deberá presentar a la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Lambayeque los medios probatorios que acrediten el cumplimiento de la medida correctiva ordenada en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento del último plazo otorgado para tal fin; bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva conforme a lo establecido en el artículo 117° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

**TERCERO:** Sancionar a Cencosud Retail Perú S.A. una multa de 5 UIT, por infracción del artículo 30° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

**CUARTO:** Requerir a Cencosud Retail Perú S.A. el cumplimiento espontáneo de pago 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 203° del Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por el Decreto Supremo 006-2017-JUS<sup>18</sup>, precisándose además, que los actuados serán remitidos a la Sub Gerencia de Ejecución Coactiva para los fines de ley en caso de incumplimiento.

**QUINTO:** Condenar a Cencosud Retail Perú S.A. al pago de las costas y los costos del procedimiento a favor del señor Luis Martín Llatas Soraluz.

**SEXTO:** Disponer la inscripción de Cencosud Retail Perú S.A. en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.

*Con la intervención de los señores vocales Juan Alejandro Espinoza Espinoza, Roxana María Irma Barrantes Cáceres, Oswaldo Del Carmen Hundskopf Exebio y Jessica Gladys Valdivia Amayo.*

  
**JUAN ALEJANDRO ESPINOZA ESPINOZA**  
Vicepresidente

<sup>18</sup> TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR DECRETO SUPREMO 006-2017-JUS.

Artículo 203°.- Ejecución forzosa. Para proceder a la ejecución forzosa de actos administrativos a través de sus propios órganos competentes, o de la Policía Nacional del Perú, la autoridad cumple las siguientes exigencias:

(...)

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