



FACULTAD DE DERECHO

**INFORME JURÍDICO DE EXPEDIENTE  
ADMINISTRATIVO N° 521-2018/CC2**



**PRESENTADO POR  
VIRGINIA VILLASANTE ARIVILCA**

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

**LIMA – PERÚ**

**2021**



**CC BY-NC-SA**

**Reconocimiento – No comercial – Compartir igual**

El autor permite transformar (traducir, adaptar o compilar) a partir de esta obra con fines no comerciales, siempre y cuando se reconozca la autoría y las nuevas creaciones estén bajo una licencia con los mismos términos.

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



**USMP**  
UNIVERSIDAD DE  
SAN MARTÍN DE PORRES

FACULTAD DE  
DERECHO

## **Trabajo de Suficiencia Profesional para optar el Título de Abogado(a)**

**Informe Jurídico sobre Expediente N° 521-2018/CC2**

<b><u>Materia</u></b>	:	<b>DEBER DE IDONEIDAD DEBER DE INOCUIDAD</b>
<b><u>Entidad</u></b>	:	<b>INDECOPI</b>
<b><u>Demandante (Denunciante)</u></b>	:	<b>MARIANA TORRES ORTEGA</b>
<b><u>Demandado (Denunciado)</u></b>	:	<b>GLORIA S.A</b>
<b><u>Bachiller</u></b>	:	<b>VILLASANTE ARIVILCA VIRGINIA</b>
<b><u>Código</u></b>	:	<b>2012208971</b>

**LIMA – PERÚ**

**2021**

## RESUMEN

En el Informe Jurídico se analiza un Procedimiento Administrativo Sancionador de Protección al Consumidor, la denuncia fue interpuesta el 27 de abril de 2018 por la Sra. Mariana Lucero Torres Ortega contra GLORIA S.A por presuntas infracciones a los artículos 18 y 19 del Código de Protección y Defensa del Consumidor. La denunciante refirió que el día 17 de diciembre de 2017, se dirigió al supermercado Wong del Ovalo Gutiérrez del Distrito de San Isidro donde adquirió 5 cajas de leches de 1 litro cada uno del producto Soy Vida en presentación tetra pack. Dos días después abrió dos cajas del producto Soy Vida y se dio cuenta que al querer verter una de las cajas salió una masa espesa, de un líquido harinoso, lechoso y con olor rancio. No obstante, la fecha de vencimiento que se apreciaba en la caja de dicho producto era 04 de mayo de 2018, por lo que decidió grabar un video con la finalidad de acreditar el contenido de dicho envase del producto Soy Vida de la empresa Gloria. Posteriormente trato de comunicarse a la línea de atención al cliente que aparece en la página web de la empresa GLORIA S.A sin resultado alguno, por lo que envió un correo electrónico, al correo de la empresa GLORIA S.A en el cual adjunto el video grabado. La Secretaria Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor decidió admitir a trámite la denunciada presentada por la Sra. Torres por presuntas infracciones a los artículos 18, 19 y 30 del Código de Protección y Defensa del Consumidor. GLORIA S.A formulo sus descargos solicitando se declare infundada la denuncia, puesto que no es posible determinar la responsabilidad en base a un producto que se encontraba abierto, no pudiendo definir si se encontraba en mal estado antes de su apertura o si se descompuso de forma natural varios días después. La sola presencia de un elemento extraño en el interior de un producto abierto no acredita que se deba a un error de fabricación, sino que deben considerarse otras circunstancias. La Comisión de Protección al Consumidor resolvió declarar Infundada la denuncia por presunta infracción del artículo 30 del Código de Protección y Defensa del Consumidor. Asimismo, declaro Fundada la denuncia por infracción del artículo 24 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto el proveedor denunciado no habría atendido el reclamo formulado por la Sra. Torres, dentro del plazo legal correspondiente.

La Sala Especializada en Protección al Consumidor resolvió el Recurso de Apelación interpuesto por la Sra. Torres, decidiendo Revocar la Resolución de Primera Instancia en el extremo que declaro infundada la denuncia y en consecuencia se declara Fundada la misma, por infracción del art 30, del Código de Protección y Defensa del Consumidor, Por lo que solo habría sido posible que la Sra. Torres constatará el defecto denunciado, una vez que el producto fuera abierto, dado que el envase del producto SOY VIDA, no permite una clara visibilidad de su contenido desde el exterior además dadas las características del producto lácteo denunciado (masa harinosa) puede concluirse que se trataba de un alimento no apto para el consumo, en consecuencia, sería una potencial afectación a la salud de la Sra. Torres y sus menores hijos.



## INDICE

1.	RELACIÓN DE LOS HECHOS PRINCIPALES EXPUESTOS POR LAS PARTES INTERVINIENTES EN EL PROCEDIMIENTO.....	2
1.1.	RELACION DE LOS HECHOS PRINCIPALES EXPUESTOS POR LA DENUNCIANTE.....	2
	EN LA DENUNCIA.....	2
	EN EL RECURSO DE APELACION.....	4
1.2.	RELACION DE LOS HECHOS PRINCIPALES EXPUESTOS POR EL DENUNCIADO.....	5
	EN LOS DESCARGOS.....	5
	EN LA ABSOLUCION DEL RECURSO DE APELACION.....	7
2.	IDENTIFICACION Y ANALISIS DE LOS PRINCIPALES PROBLEMAS JURIDICOS DEL EXPEDIENTE.....	8
	IDENTIFICACION DE LOS PRINCIPALES PROBLEMAS JURIDICOS.....	8
	RESPECTO AL DEBER DE INOCUIDAD.....	10
	RESPECTO A LA ATENCION DEL RECLAMO.....	11
3.	POSICION FUNDAMENTADA SOBRE LAS RESOLUCION EMITIDAS Y LOS PROBLEMAS JURIDICOS IDENTIFICADOS.....	14
	CON RELACION A LA RESOLUCION FINAL N°2812-2018/CC2 .....	14
	CON RELACION A LA RESOLUCION N°2286-2019/SPC.....	17
4.	CONCLUSIONES.....	20
5.	BIBLIOGRAFIA.....	21
6.	ANEXOS.....	22

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

### 1.1. RELACIÓN DE LOS HECHOS PRINCIPALES EXPUESTOS POR EL DENUNCIANTE

#### 1.1.1. EN LA DENUNCIA

- Con fecha 27 de abril de 2018, la señora **MARIANA LUCERO TORRES ORTEGA**, denunció a la empresa **GLORIA S.A.** ante la Comisión de Protección al Consumidor, por presunta infracción de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, señalando lo siguiente:
  - a) Con fecha 17 de diciembre de 2017, compró en la tienda “Wong” del Ovalo Gutiérrez, distrito de San Isidro, cinco (5) cajas de leche de 1 litro cada uno, del producto “SOY VIDA”, presentación tetra pack.
  - b) Una vez en su domicilio, se dispuso abrir dos cajas del producto antes mencionado. Cuando al querer verter el contenido de una de ellas, salió una masa espesa de un líquido harinoso, lechoso y con olor rancio. Sin embargo, en la fecha de vencimiento de la caja se apreciaba el 04 mayo de 2018, es decir meses después de haber sido comprado.
  - c) Ante los hechos ocurridos, la señora **MARIANA LUCERO TORRES ORTEGA**, procedió a grabar un video, con la finalidad de acreditar el contenido de dicho envase del producto “SOY VIDA”.
  - d) Posteriormente trató de comunicarse con la empresa **GLORIA S.A.** a la línea de servicio de atención al consumidor que aparece en su página web, sin resultado alguno.
  - e) Asimismo, con fecha 19 de diciembre de 2017, procedió a enviar un correo electrónico a **GLORIA S.A.** sin recibir respuesta alguna hasta la fecha.
  - f) La denunciante solicita:
    - ✓ La entrega del citado producto conforme al estándar de calidad respectivo.
    - ✓ Dispongan medidas correctivas que permitan verificar la procedencia, el control, la salubridad y el buen estado del producto.
    - ✓ El pago de las costas y costos del procedimiento.

### 1.1.2. EN SU PRIMER ESCRITO ADICIONAL

- Con fecha 13 de junio de 2018, la señora **MARIANA LUCERO TORRES ORTEGA** presenta un escrito reiterando los argumentos de su denuncia, precisando que el producto denunciado no habría pasado el control de calidad respectivo y habría podido ocasionar daño y perjuicio a sus menores hijos, quienes eran los que consumían dicho producto. Asimismo, preciso que, con la diligencia de observación del 31 de mayo de 2018, se acreditó que el producto en cuestión se encontraba en mal estado.

### 1.1.3. EN EL SEGUNDO ESCRITO ADICIONAL

- Con fecha 02 de julio de 2018, la señora **MARIANA LUCERO TORRES ORTEGA** presentó un escrito reiterando los argumentos de su denuncia y adicionalmente mencionando lo siguiente:
  - a) Desde un inicio, su intención no fue perjudicar la imagen de la empresa **GLORIA S.A.** ya que efectuó un reclamo por correo electrónico con la finalidad de que se comuniquen con ella y solucionen el problema; no obstante, ante el silencio y desatención de su reclamo, se vió en la necesidad de interponer una denuncia.
  - b) El producto no se comercializó como debía ser.
  - c) A pesar de que habían transcurrido tres (3) meses, la empresa **GLORIA S.A.** no dio respuesta al reclamo presentado por correo electrónico.
  - d) **GLORIA S.A.** se estaba sustrayendo de responsabilidad, al señalar que la tienda donde se adquirió el producto era la responsable
  - e) No ponía en duda la función de la DIGESA de supervisar los procedimientos administrativos sanitarios.
  - f) La boleta de venta acreditaba la adquisición del producto, que fue abierto 2 (dos) días después de adquirido el mismo, lo cual demostraba con el video que adjuntó a la denuncia y que fue remitido en su oportunidad a **GLORIA S.A.** mediante su reclamo del 19 de diciembre de 2017.

- g) El producto, que además no estaba vencido, se almacenó en su alacena durante 2 (dos) días, siendo que dicho lugar era fresco y seco.
- h) Respecto del acta de observación de medio probatorio realizado el 31 de mayo de 2018, la empresa **GLORIA S.A.** no acreditó que haya introducido al envase algún elemento que solidifique su contenido y tenga dicha consistencia
- i) El presente caso no trataba de un objeto o cuerpo extraño introducido dentro del envase del producto, sino del mal estado de su contenido al tener una consistencia espesa, lechosa, grumosa y maloliente.
- j) De no haberse abierto el producto “Leche de Soya UHT – Soy Vida”, no podría haberse conocido el mal estado de su contenido.

#### **1.1.4. EN EL TERCER ESCRITO ADICIONAL**

- Con fecha 24 de julio de 2018, la señora **MARIANA LUCERO TORRES ORTEGA** presentó un escrito reiterando sus argumentos de defensa, señalando adicionalmente lo siguiente:
  - a) El reclamo por dicho producto fue puesto en conocimiento de la empresa **GLORIA S.A.** luego de dos (2) días de haberlo adquirido, además de que no existía un plazo exigido al consumidor para denunciar el hecho.
  - b) Antes de abrir el producto, éste se almacenó en un lugar fresco y seco, siendo que después de abierto, se mantuvo en su refrigeradora hasta el día de la diligencia de observación.

#### **1.1.5. EN EL RECURSO DE APELACION**

- Con fecha 13 de febrero de 2019, la señora **MARIANA LUCERO TORRES ORTEGA** interpuso un recurso de apelación contra la Resolución 2812-2018/CC2, alegando lo siguiente:
  - a) Si bien el producto materia de denuncia tenía como fecha de vencimiento el 04 de mayo de 2018, el mismo no estaba en buenas condiciones, por lo que se descartó su consumo y realizó un video para acreditarlo (el cual también fue enviado a la empresa **GLORIA S.A.**).

- b) No obtuvo respuesta al correo electrónico remitido a la empresa **GLORIA S.A.** el 19 de diciembre de 2017, en donde señaló el inconveniente con el producto en cuestión.
- c) Es importante lo dispuesto en los artículos 30° y 31° del Código, pues la Comisión no tomó en consideración el hecho generado por la empresa **GLORIA S.A.**
- d) La empresa **GLORIA S.A.** era la empresa responsable de la calidad del producto “Leche de Soya UHT – Soy Vida”.
- e) La afirmación referida a que el producto perdía su certeza probatoria al encontrarse abierto, era incoherente e ilógica, puesto que:
  - ✓ Un consumidor requería abrir el producto para saber si el contenido se encontraba en buen estado para ser consumido.
  - ✓ Resultaba imposible visualizar su contenido al no estar en un envase de vidrio.
- f) El hecho de que la empresa **GLORIA S.A.** no haya respondido su reclamo, demostraba su desinterés por solucionar su problema.
- g) La Comisión fue arbitraria al señalar que no quedaba acreditado que la empresa **GLORIA S.A.** hubiera elaborado dicho producto.
- h) En el acápite referido a la graduación de la sanción, se habló de una infracción administrativa cometida por una inmobiliaria, cuando el caso versaba sobre un producto lácteo defectuoso.

## 1.2. RELACIÓN DE LOS HECHOS PRINCIPALES EXPUESTOS POR EL DENUNCIADO

### 1.2.1. EN LOS DESCARGOS

- Con fecha 14 de junio del 2018, la empresa **GLORIA S.A.** debidamente representada, se apersonó al procedimiento y formuló sus descargos, manifestando lo siguiente:
  - a) Rechaza lo manifestado por la señora **MARIANA LUCERO TORRES ORTEGA**, ya que no es posible determinar su responsabilidad en base a un producto que se encontraba abierto y del que no se sabía si

estaba en mal estado antes de su apertura o si se descompuso de forma natural varios días después.

- b) **GLORIA S.A.** había obtenido el registro sanitario del producto “Leche de Soya UHT – SOY VIDA” por parte de la Dirección General de Salud Ambiental (DIGESA) que lo reconocía como un producto inocuo, apto para el consumo humano y listo para su comercialización, siendo además que dicha entidad era la competente para emitir un pronunciamiento sobre la inocuidad del producto.
- c) Su fábrica contaba con la certificación del plan HACCP, la cual garantizaba la aplicación de los más altos estándares de calidad e inocuidad en la elaboración de sus productos.
- d) No podía garantizar que la empresa que vendió sus productos haya tomado las diligencias necesarias para su almacenamiento.
- e) La señora **MARIANA LUCERO TORRES ORTEGA** no acreditó que la presunta descomposición se haya debido a un defecto de fabricación del producto, en la medida que no podía determinarse la fecha exacta en la que se abrió el mismo o las condiciones en las que se almacenó, pues en su empaque se indicaba que debía almacenarse en un lugar fresco, seco y refrigerarse una vez abierto el envase.
- f) Cabía la posibilidad de que el producto haya sido manipulado y adulterado al haber sido abierto.
- g) No podía determinarse con certeza si el olor rancio mencionado en la denuncia se produjo antes o después de que el producto fuese abierto.
- h) De acuerdo a lo resuelto por la Sala Especializada de Protección al Consumidor en diversos pronunciamientos, la sola presencia de un elemento extraño en el interior de un producto o la descomposición de un producto abierto no acreditaba, de por sí, un error de fabricación.
- i) La sola declaración de un denunciante no era suficiente para acreditar que el producto “Leche de Soya UHT – SOY VIDA” se encontraba descompuesto al momento de su apertura.

### 1.2.2. EN EL PRIMER ESCRITO ADICIONAL

- Con fecha 06 de julio del 2018, la empresa **GLORIA S.A.** manifestó lo siguiente:
  - a) El lapso de tiempo transcurrido entre que se conoció la supuesta descomposición de uno de los productos comprados por la señora **MARIANA LUCERO TORRES ORTEGA**, y la presentación de la denuncia, fue de ciento treinta (130) días calendarios, por lo que, al tratarse de un producto orgánico y perecible, la denuncia se debió interponer de manera oportuna y en un plazo razonable.
  - b) La señora **MARIANA LUCERO TORRES ORTEGA** no había precisado cómo se almacenó el producto durante los tres (3) meses transcurridos.
  - c) El acta de la diligencia de observación del 31 de mayo de 2018 no debía tomarse en cuenta para resolver, dado que el producto estaba vencido y abierto tres (3) meses.

### 1.2.3. EN EL SEGUNDO ESCRITO ADICIONAL

- Mediante escrito de fecha 11 de febrero de 2019, la empresa **GLORIA S.A.** comunicó el cumplimiento de la medida correctiva ordenada, el pago de la multa impuesta y la devolución de S/ 36,00 por tasa administrativa a la señora **MARIANA LUCERO TORRES ORTEGA**, ello de acuerdo a lo ordenado por la Resolución Final 2812-2018/CC2.

### 1.2.4. EN LA ABSOLUCIÓN DEL RECURSO DE APELACIÓN

- Mediante escrito de fecha 25 de abril de 2019, la empresa **GLORIA S.A.** absolvió el recurso de apelación presentado por la señora **MARIANA LUCERO TORRES ORTEGA**, indicando que:
  - a) No podía determinarse la fecha exacta en que se abrió el producto, ni las condiciones en las que fue almacenado desde su adquisición hasta la presentación de la denuncia (cuyo tiempo transcurrido fue de ciento treinta (130) días.
  - b) El video del producto abierto no debía ser considerado como prueba, en tanto no se contaba con la certeza de las fechas en general, ni de que el producto se

encontraba en el estado denunciado previo a su apertura y manipulación.

- c) El reclamo remitido por la señora **MARIANA LUCERO TORRES ORTEGA** el 19 de diciembre de 2017 no pudo ser recibido por el área de atención al cliente, dado que, por motivos internos, el sistema de protección de virus instalado en las computadoras de la empresa **GLORIA S.A.**, no permitió el ingreso de correos electrónicos que no fueran institucionales; no obstante, se contaba con otros sistemas de alertas de reclamos como su página web, sus redes sociales y una línea telefónica.
- d) El producto materia de denuncia había sido manipulado por la señora **MARIANA LUCERO TORRES ORTEGA**, ya que no se encontró en las condiciones en las cuales se comercializaba en el supermercado.
- e) El producto pudo haber sufrido alguna alteración y/o contaminación ajena a la elaboración del producto en sus instalaciones.

### **1.3. RELACIÓN DE LOS HECHOS EN LA DILIGENCIA DE OBSERVACION**

- Con fecha 31 de mayo de 2018, en las oficinas del Indecopi, se llevó a cabo la diligencia de observación del medio probatorio presentado por la parte denunciante, en el cual se dejó constancia que:
  - ✓ El producto se encontraba abierto.
  - ✓ La caja de leche se encontraba hinchada.
  - ✓ Se abrió el producto y se vertió leche en un vaso, en donde se evidenció que el contenido se encontraba con restos solidificados del mismo.
  - ✓ El producto se encontraba vencido al momento de la referida diligencia.

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

### **2.1. IDENTIFICACIÓN DE LOS PRINCIPALES PROBLEMAS JURÍDICOS**

- La denuncia presentada por la señora **MARIANA LUCERO TORRES ORTEGA** es admitida por la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 2, mediante Resolución N° 1, de fecha 07 de mayo de 2018, iniciando un procedimiento administrativo sancionador contra la empresa **GLORIA S.A.**



- Habiéndose admitido la denuncia presentada, corresponde determinar si los siguientes hechos, constituyen infracciones a la Ley N.º 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (problemas jurídicos):
  - a) Si la empresa **GLORIA S.A.** vendió un producto alimenticio (5 cajas, de 1 litro cada uno, de leche de soya SOY VIDA) en un estado no apto para el consumo humano, contraviniendo una infracción al artículo 30 de la Ley 29571.
  - b) Si la empresa **GLORIA S.A.** no le brindó a la consumidora final 5 cajas, de 1 litro cada uno, de leche de soya SOY VIDA, dentro de los estándares que se espera recibir un producto alimenticio para consumo humano, constituyendo una falta a la idoneidad del producto ofrecido en el mercado, contraviniendo los artículos 18 y 19 de la Ley 29571.
  - c) Si la empresa **GLORIA S.A.** no atendió el reclamo interpuesto por la señora **MARIANA LUCERO TORRES ORTEGA**, contraviniendo así los incisos 1 y 2 del artículo 24 de la Ley 29571.

## **2.2. ANÁLISIS DE LOS PRINCIPALES PROBLEMAS JURÍDICOS DEL EXPEDIENTE**

### **2.2.1. CON RELACIÓN A LA IMPUTACIÓN DE CARGOS REFERIDA A LA PRESUNTA INFRACCIÓN A LOS ARTÍCULOS 18, 19 Y 30 DE LA LEY 29571.**

Al respecto, la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 2 analizó e indicó lo siguiente:

- a) En el presente caso lo que se discute es si la responsabilidad del proveedor, al haberle vendido a la consumidora una caja de leche SOY VIDA defectuosa, se configura como una infracción a los artículos 18 y 19 de la ley, ya sea por la idoneidad del producto vendido o si configura una infracción al artículo 30 de la Ley 29571, que establece la responsabilidad del proveedor de la inocuidad de los productos alimenticios que ofrecen en el mercado.
  - En ese sentido, en tanto el referido hecho materia de controversia involucra principalmente un producto alimenticio que no estaba apto para el consumo humano, debe analizarse este hecho infractor por inocuidad y no por idoneidad, calzando mejor una presunta infracción al artículo 30 de la Ley 29571.

- b) Asimismo, se discute la responsabilidad del proveedor, por no haber contestado el reclamo interpuesto por la consumidora en los canales de atención al cliente de la empresa.
- En ese sentido, tras los medios probatorios presentados por la denunciante, se puede evidenciar que la consumidora cumplió con presentar un reclamo a través del correo electrónico del proveedor y que éste no fue contestado en el plazo máximo que la Ley le impone al proveedor, configurándose así una infracción al artículo 24 de la Ley 29571.

## 2.2.2. RESPECTO AL DEBER DE INOCUIDAD

La Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 2 analizó e indicó lo siguiente:

- a) La señora **MARIANA LUCERO TORRES ORTEGA** manifestó que el 17 de diciembre de 2017, adquirió cinco (5) cajas de leche “Soy Vida” de 1 litro, presentación tetra pak y al abrir una de ellas y verter su contenido, salió un líquido harinoso, lechoso y con olor rancio, pese a que la fecha de vencimiento era el 04 de mayo de 2018.
- b) En su defensa, la empresa **GLORIA S.A.** señaló que no obra información o elemento probatorio alguno que pudiera generar alguna convicción del estado del producto al momento de su adquisición, las condiciones de conservación del producto desde la adquisición, las fechas exactas en que el producto fue abierto, ni las condiciones de almacenamiento.
- c) Asimismo, obra en el expediente, el correo electrónico de fecha 19 de diciembre de 2017, a través del cual la denunciante expuso los hechos que ahora son objeto de denuncia.
- d) Al respecto, corresponde señalar que el correo electrónico es una declaración de parte, la cual por sí sola, no genera convicción, por lo que se deben analizar otros medios probatorios presentados en el expediente.
- e) De los medios probatorios que obran en el expediente, se verifica que a la fecha en que se captó el video que la señora Torres adjuntó como medio probatorio y en la que se realizó la diligencia de visualización, el producto materia de denuncia se encontraba abierto, perdiendo su certeza probatoria.

- Por lo expuesto, en la medida que no se ha demostrado la responsabilidad de la empresa **GLORIA S.A.** sobre el hecho denunciado, corresponde declarar **INFUNDADO** el presente extremo de la denuncia, por presunta infracción del artículo 30 de la Ley 29571.

### 2.2.3. RESPECTO A LA FALTA DE ATENCION AL RECLAMO

La Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 2 analizó e indicó lo siguiente:

a) En su escrito de denuncia, la señora **MARIANA LUCERO TORRES ORTEGA** señaló que el 19 de diciembre de 2017, envió un correo de reclamo a la empresa **GLORIA S.A.** sin recibir respuesta hasta la fecha de presentación de su denuncia.

b) Obra en el expediente el correo electrónico del 19 de diciembre de 2017, enviado por la señora Torres al correo [servicioalcliente@gloria.com.pe](mailto:servicioalcliente@gloria.com.pe) de Gloria, por medio del cual la señora Torres reclamó por el hecho de que el envase tetra pak del producto leche “Soy Vida” habría contenido un elemento espeso:

*“El día domingo 17/12/2017 adquirí en WONG del Óvalo Gutiérrez en San Isidro, 5 unidades del producto “Leche SOY VIDA” en presentación Tetra Pak, conforme lo acredito con la boleta de compra que adjunto.*

*El producto al parecer no ha pasado el control de calidad respectivo, en razón, que lo que salió del envase no era líquido, porque tiene una consistencia totalmente espesa conforme lo apreciaran en el video que adjunto.*

*Hago mi reclamo por esta vía, porque no es mi intención perjudicar su imagen, porque consumo al igual que mis hijos sus diferentes productos desde hace muchos años, y es la primera vez que tengo este tipo de problemas con uno de sus productos.” [Sic]*

c) Por otro lado, la empresa **GLORIA S.A.** no formuló descargos respecto del hecho denunciado y no obra medio probatorio alguno, en el expediente, que acredite que contestó el reclamo formulado por la señora **MARIANA LUCERO TORRES ORTEGA.**

- En ese sentido, esta Comisión considera que corresponde declarar **FUNDADO** este extremo de la denuncia en contra de la empresa **GLORIA S.A.**, respecto a la falta de atención del reclamo efectuado el 19 de diciembre de 2017, por infracción al artículo 24 de la Ley 29571.

#### 2.2.4. RESPECTO A LAS MEDIDAS CORRECTIVAS

La Comisión de Protección al Consumidor N° 2 analizó e indicó lo siguiente:

- a) En el presente caso, quedó acreditado que la empresa **GLORIA S.A.** no atendió el reclamo efectuado por la señora **MARIANA LUCERO TORRES ORTEGA** el 19 de diciembre de 2017.
- En este sentido, corresponde dictar como medida correctiva de oficio que la empresa **GLORIA S.A.** en un plazo máximo de quince (15) días hábiles, contado a partir del día siguiente de la notificación de la presente resolución, cumpla con atender el reclamo efectuado por la señora **MARIANA LUCERO TORRES ORTEGA** el 19 de diciembre de 2017.
- b) En el presente caso, no quedó acreditado que la empresa **GLORIA S.A.** hubiese elaborado una caja de leche “Soy Vida” de 1 litro, presentación tetra pak, que contenía un “líquido harinoso, lechoso y con olor rancio”.
- En este sentido, corresponde denegar las solicitudes de la señora **MARIANA LUCERO TORRES ORTEGA**.

#### 2.2.5. RESPECTO A LA GRADUACIÓN DE LA SANCIÓN

La Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 2 analizó e indicó lo siguiente:

- a) El artículo 112 de la Ley 29571 establece que, para determinar la gravedad de la infracción, la autoridad administrativa podrá tomar en consideración diversos criterios tales como: (i) beneficio ilícito, (ii) la probabilidad de detección de la infracción, (iii) daño al consumidor, (iv) daño al mercado, entre otros. Adicionalmente, la norma prevé circunstancias agravantes y atenuantes que se podrán tomar en consideración para fijar la sanción, así como de manera supletoria los criterios contemplados en el TUO.
- ✓ **Beneficio ilícito esperado:** en el presente caso, el beneficio ilícito está constituido en el ahorro obtenido por Gloria por no haber implementado las medidas o mecanismos que hubieran permitido atender debidamente el reclamo presentado por el denunciante dentro del plazo de 30 días calendarios.

- ✓ **Probabilidad de detección de la infracción:** en el caso particular, la probabilidad de detección es alta, en la medida que la denunciante al tomar conocimiento de la conducta infractora contó con los incentivos suficientes para poner en conocimiento de la autoridad administrativa la presente infracción.
- ✓ **Perjuicio ocasionado al consumidor:** se ha evidenciado el daño generado a la señora Torres, en la medida que vio afectada su expectativa de que el reclamo que presentó el 19 de diciembre de 2017, fuera atendido por el proveedor, generando incertidumbre respecto al hecho reclamado.
- Por lo expuesto, y en aplicación a los criterios de graduación antes detallados y al principio de predictibilidad, la Comisión considera que corresponde imponer a la empresa **GLORIA S.A.** una multa ascendente a UNA (1) Unidad Impositiva Tributaria (UIT).

#### 2.2.6. RESPECTO AL PAGO DE COSTAS Y COSTOS DEL PROCEDIMIENTO

La Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 2 analizó e indicó lo siguiente:

- a) El artículo 7 del Decreto Legislativo N.º 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del INDECOPI, dispone que es potestad de la Comisión ordenar el pago de los costos y costas en que hubieran incurrido la parte denunciante o el INDECOPI.
  - b) En el presente caso, ha quedado acreditada la infracción cometida por la empresa **GLORIA S.A.**, por la que la Comisión considera que se le debe ordenar el pago de las costas y costos del procedimiento.
- En consecuencia, dicho proveedor deberá cumplir, en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente Resolución, con pagar a la parte denunciante las costas del procedimiento, que a la fecha ascienden a la suma de S/ 36,00. Sin perjuicio de ello y, de considerarlo pertinente, una vez que se ponga fin a la instancia administrativa, la señora **MARIANA LUCERO TORRES ORTEGA** podrá solicitar el reembolso de los montos adicionales en que se hubiese incurrido para la tramitación del presente procedimiento, para lo cual deberá presentar una solicitud de liquidación de costas y costos ante la OPS N° 1.

## 2.2.7. RESPECTO A LA INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO DE INFRACCIONES Y SANCIONES DE INDECOPI

La Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 2 analizó e indicó lo siguiente:

- a) El artículo 119 del Código establece que el INDECOPI lleva un registro de infracciones y sanciones a las disposiciones de la referida norma con la finalidad de contribuir a la transparencia de las transacciones entre proveedores y consumidores y orientar a estos en la toma de sus decisiones de consumo. Los proveedores que sean sancionados mediante resolución firme en sede administrativa quedan automáticamente registrados por el lapso de cuatro (4) años contados a partir de la fecha de dicha resolución.
- En razón a lo expuesto, al haberse verificado la infracción cometida por la empresa **GLORIA S.A.**, corresponde ordenar su inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.

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

### 3.1. CON RELACIÓN A LA RESOLUCIÓN FINAL N° 2812-2018/CC2 (RESOLUCIÓN DE 1RA. INSTANCIA). -

Con fecha 30 de noviembre de 2018, la Comisión de Protección al Consumidor N° 2 del INDECOPI, mediante Resolución Final N° 2812-2018/CC2, emitió el siguiente pronunciamiento:

- a) Declarar **INFUNDADA** la denuncia presentada por la señora **MARIANA LUCERO TORRES ORTEGA**, en contra de la empresa **GLORIA S.A.**, por presunta infracción del artículo 30 de la Ley N° 29571, Código Protección y Defensa del Consumidor, respecto del extremo referido a que el proveedor habría elaborado una caja de leche “Soy Vida” de 1 litro, presentación tetra pak, la cual contendría un líquido harinoso, lechoso y con olor rancio, lo que pudo haber afectado la salud del denunciante y se sus menores hijas.
- b) Declarar **FUNDADA** la denuncia presentada por la señora **MARIANA LUCERO TORRES ORTEGA**, en contra de la empresa **GLORIA S.A.** por infracción del artículo 24 de la Ley N° 29571, Código Protección y Defensa del Consumidor, en tanto el proveedor denunciado no atendió el reclamo formulado por la señora Torres el 19 de diciembre de 2017, dentro del plazo legal correspondiente.

- c) **ORDENAR** de oficio en calidad de medida correctiva a la empresa **GLORIA S.A.**, que en un plazo máximo de quince (15) días hábiles, contado desde el día siguiente de la notificación de la presente resolución, cumpla con dar atención al reclamo formulado por la denunciante mediante correo electrónico del 19 de diciembre de 2017. **GLORIA S.A.** deberá acreditar el cumplimiento de lo dispuesto en el presente artículo, ante este Órgano Resolutivo, en el plazo máximo de cinco (5) días, contado a partir del vencimiento de plazo otorgado en el párrafo precedente, bajo apercibimiento de ley.
- d) **SANCIONAR** a la empresa **GLORIA S.A.** con una multa equivalente a UNA (1) UIT. La referida multa será rebajada en 25% si la parte denunciada cancela el monto de esta con anterioridad a la culminación del término para impugnar la presente resolución y en tanto no interponga recurso alguno en contra de la misma, conforme a lo establecido en el artículo 113 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.
- e) **DISPONER** la inscripción de la empresa **GLORIA S.A.** en el Registro de Infracciones y Sanciones del INDECOPI, una vez que la resolución quede firme en sede administrativa, conforme a lo establecido en el artículo 119 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.
- f) **ORDENAR** a la empresa **GLORIA S.A.** que en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles contado a partir del día siguiente de la notificación de la presente Resolución, cumpla con pagar, a la parte denunciante las costas del procedimiento, que a la fecha ascienden a la suma de S/ 36,00; sin perjuicio de ello, y de considerarlo pertinente, una vez que se ponga fin a la instancia administrativa, la parte denunciante podrá solicitar el reembolso de los montos adicionales en que hubiese incurrido para la tramitación del presente procedimiento, para lo cual deberá presentar una solicitud de liquidación de costas y costos.
- g) **DISPONER** la inscripción de la empresa **GLORIA S.A.** en el Registro de Infracciones y Sanciones del INDECOPI, una vez que la resolución quede firme en sede administrativa, conforme a lo establecido en el artículo 119 de la Ley N.º 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

En virtud a lo mencionado, debo manifestar mi posición:

**ESTOY DE ACUERDO PARCIALMENTE CON LO RESUELTO**, por cuanto considero que:

- Con relación a la inocuidad del producto “SOY VIDA”, materia de controversia en este procedimiento, me encuentro totalmente en

desacuerdo con declarar **INFUNDADA** la denuncia en ese extremo. Esto, porque por el Principio de Impulso de oficio, recogido en la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, la Comisión, en virtud de los medios probatorios presentado por las partes, debió hacer un mejor análisis del video presentado por la denunciante. Ya que en este documento audiovisual se puede apreciar las condiciones en las que la consumidora recibió las cajas de leche, y en la fecha de grabación se pudo corroborar que fue de 2 días después de comprado el producto.

- Por otro lado, y como bien señala el artículo 30 de la Ley 29571, los proveedores son responsables por la inocuidad de los alimentos ofrecidos en el mercado. Asimismo, en el comentario del Jurista Esteban Carbonell O'Brien sobre el artículo en mención, señala lo siguiente: "*La inocuidad alimentaria es un proceso que asegura la calidad en la producción y elaboración de los productos alimentarios. Garantiza la obtención de alimentos sanos, nutrientes y libres de peligro para el consumo de la población*". (subrayado nuestro). Es decir, es el proveedor de alimentos para el consumo humano, el que debe responder por la inocuidad de su producto. Entonces, declarar infundado la denuncia en ese extremo, teniendo la Comisión la facultad de solicitar pericias especializadas, o asimismo de un análisis más exhaustivo del video presentado en la denuncia, conlleva a un mal mensaje para el mercado, pues, se le quita responsabilidad al proveedor.
- Asimismo, la Comisión debió tomar en cuenta, la asimetría informativa nacida de cualquier relación de consumo que surte del mercado. Mencionado esto, debemos entender que es la empresa **GLORIA S.A.** el que, en su calidad de proveedor, conoce de la cadena de producción que tienen sus productos. Entonces, no es razonable que la Comisión cuestione los medios probatorios presentadas por la consumidora, solo porque el producto se encontraba abierto, cuando era evidente que para que la consumidora se dé cuenta del estado del producto, tenía que abrirlo, ya que dicho envase no era transparente. Asimismo, en el presente caso se advierte que no se le indicó a la empresa proveedora que demuestre que el lote, de dónde provenía la caja de leche, no se encontraba malograda de fábrica.
- Con relación a la infracción al artículo 24 de la Ley 29571, estoy de acuerdo con que se haya resuelto fundado este extremo, ya que la señora **MARIANA LUCERO TORRES ORTEGA**, acreditó que la empresa **GLORIA S.A.**, no contestó en el plazo de 30 días calendario el reclamo presentado por uno de los canales de atención al cliente (correo electrónico).
- Con relación a la medida correctiva ordenada, estoy en de acuerdo con lo resuelto, pues considero que dar respuesta al reclamo es



una obligación legal que tiene la empresa **GLORIA S.A.** para con sus consumidores.

- Con relación a la orden de pago de costas y costos, estoy de acuerdo con lo resuelto, al haberse acreditado la Comisión de una infracción, por parte de denunciado.
- Al haberse acreditado la comisión de una infracción, considero correcto que se haya dispuesto la inscripción de la empresa **GLORIA S.A.** en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi, de conformidad con lo establecido en el artículo 119 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

### 3.2. CON RELACIÓN A LA RESOLUCIÓN N° 2286-2019/SPC-INDECOPI (RESOLUCIÓN DE 2DA. INSTANCIA). -

Con fecha 23 de agosto de 2019, el Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual, mediante Resolución N° 2286-2019/SPC-INDECOPI, emitió el siguiente pronunciamiento:

- a) **REVOCAR** la Resolución 2812-2018/CC2 del 30 de noviembre de 2018, emitida por la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 2, en el extremo que declaró infundada la denuncia interpuesta por la señora **MARIANA LUCERO TORRES ORTEGA** contra leche **GLORIA S.A.**; y, en consecuencia, se declara **FUNDADA** la misma, por infracción del artículo 30° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haber quedado acreditado que la denunciante adquirió el producto denominado “Leche de Soya UHT – Soy Vida” en un estado no idóneo para su consumo, pudiendo verse afectada su salud o la de su entorno familiar.
- b) **SANCIONAR** a Leche **GLORIA S.A.** con una multa ascendente a 5 UIT, por infracción del artículo 30° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.
- c) **ORDENAR** a la empresa **GLORIA S.A.** que, en un plazo de quince (15) días hábiles contado a partir del día siguiente hábil de notificada la presente resolución, cumpla con: (i) adoptar protocolos de control respecto de los productos comercializados, sean estos fabricados o importados, en el mercado local; y, (ii) la entrega del producto “Leche de Soya UHT – Soy Vida” de un litro a la denunciante. Asimismo, se informa a Leche **GLORIA S.A.** que deberá presentar a la comisión de Protección al Consumidor-Sede Lima Sur N°2, los medios probatorios que acrediten el cumplimiento de la medida correctiva ordenada en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contados a partir del vencimiento del plazo otorgado para tal fin, bajo apercibimiento de imponer multa coercitiva conforme al artículo 117 del código de Protección y Defensa del Consumidor.

- d) **CONDENAR** a la empresa **GLORIA S.A.** al pago de los costos del procedimiento, por la conducta infractora verificada en la presente instancia, por infracción del artículo 30° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.
- e) **DISPONER** la inscripción de Leche **GLORIA S.A.** en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi, por la infracción verificada en el presente procedimiento, por infracción del artículo 30° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

Al respecto, debo señalar mi posición al respecto:

**ESTOY DE ACUERDO CON LO RESUELTO**, por cuanto considero que:

- De los documentos que obran en el expediente se desprende que, era evidente la responsabilidad de la empresa **GLORIA S.A.** sobre la inocuidad del producto alimenticio en cuestión. Ya que, del video que presenta la denunciante en su reclamo y en su denuncia, se puede visualizar dos cosas; primero que el producto comprado estaba defectuoso, al apreciarse que de la caja de leche salió una masa espesa de un líquido harinoso, lechoso y con un olor rancio, y segundo que, existe una captura de pantalla donde se acredita que el video fue grabado el mismo día en que se abrió el producto para ser consumido, es decir dos días después de comprado el producto. Asimismo, resaltar que, la fecha de adquisición del producto se puede documentar con la boleta de venta electrónica presentando como medio probatorio en la denuncia.
- Me parece oportuno señalar que nuestra constitución reconoce tres derechos fundamentales a los consumidores, que son en principio: salud, seguridad e información. Y es el INDECOPI, como agente de competencia, el que debe garantizar el respeto de estos derechos fundamentales. En palabras del maestro Christian Donayre Montesinos “En tanto que la protección al consumidor supone un quiebre del rol neutral que en principio le corresponde al Estado cuando se trata del ejercicio de las libertades económicas, su justificación constitucional se torna en un asunto de primer orden.” (subrayado nuestro). Es en ese sentido que, resulta evidente que cuando hablamos de la inocuidad de los alimentos para consumo humano, en el trasfondo lo que se está protegiendo es el derecho fundamental a la salud de los consumidores. Es por ello que me parece correcto la responsabilidad que se le quiere dar a **GLORIA S.A.** sobre su producto defectuoso. Y en ese sentido, manifestar que me encuentro a favor de la sanción impuesta de 5 UIT por infracción al artículo 30 de la ley, ya que la Sala hace un análisis de los criterios de graduación, manifestando lo siguiente; que hubo un beneficio ilícito obtenido, ya que **GLORIA S.A.** se ahorró recursos al no supervisar y controlar la comercialización de sus productos

que puedan presentar condiciones distintas a las originalmente ofrecidas, que hubo probabilidad de la detección al ser visualmente evidente que el producto era defectuoso una vez abierto el mismo, el daño resultante ya que la conducta infractora atentaba contra la salud de la consumidora y sus menores hijas, y daño al mercado ya que la conducta infractora genera una percepción negativa en los consumidores respecto de los proveedores que comercializan productos alimenticios.

- Con respecto a la medida correctiva reparadora que se impuso en esta segunda instancia, me encuentro de acuerdo. Ya que su finalidad es resarcir la conducta lesiva del proveedor, y reponerle a la denunciante la caja de leche defectuoso, por no cumplir con la inocuidad esperada.

#### 4. CONCLUSIONES

- 4.1. El procedimiento administrativo sancionador iniciado contra la empresa **GLORIA S.A.** se inicia por incumplimiento a los artículos 24 y 30 de la Ley 29571.
  - 4.2. Si bien, de conformidad con la normativa vigente y aplicable, las partes pueden ofrecer como medios probatorios, pericia, documentos e inspecciones, excepcionalmente podrán actuarse pruebas distintas a las mencionadas, sólo si a criterio del Secretario Técnico de la Comisión éstas revisten especial importancia para la resolución del caso, como las pericias.
  - 4.3. La autoridad administrativa en primera instancia, debió evaluar las características del producto en cuestión, ello porque para que la consumidora advirtiera del defecto de la leche, se vio en la necesidad de abrir la caja. Asimismo, por el Principio de Impulso de oficio y de Verdad Material, la autoridad debió ahondar en los medios probatorios para llegar a una certeza sobre la responsabilidad de la empresa **GLORIA S.A.** por la inocuidad de su producto, esto también en virtud del Principio Pro Consumidor que la Ley 29571 recoge.
  - 4.4. La responsabilidad civil por productos defectuosos de los diversos proveedores de un producto es solidaria.
  - 4.5. Es producto defectuoso el que no ofrece la seguridad a la que las personas tienen derecho, tomando en consideración las circunstancias relevantes, tales como: a) El diseño del producto, b) La manera en la cual el producto ha sido puesto en el mercado, incluyendo su apariencia, el uso de cualquier marca, la publicidad referida al mismo y el empleo de instrucciones o advertencias, c) El uso previsible del producto, d) Los materiales, el contenido y la condición del producto.
  - 4.6. El proveedor es administrativamente responsable por la falta de idoneidad o calidad, el riesgo injustificado o la omisión o defecto de información, o cualquier otra infracción, sobre un producto o servicio determinado.
- 4.1. La vía por la cual se tramitó el procedimiento administrativo sancionador corresponde a un procedimiento ordinaria, de conformidad con lo establecido en el artículo 125° de la Ley 29571.
  - 4.2. El trámite de la denuncia ha seguido el debido procedimiento, al haberse respetado las fases del mismo: Denuncia, Admisión, Inicio del procedimiento administrativo sancionador, Otorgamiento de plazo para presentar descargos, Resolución de 1ra. instancia, Recurso de apelación y Resolución de 2da. instancia.

## 5. BIBLIOGRAFÍA

- 5.1. **CARBONELL O'BRIEN, Esteban.** (2015). Análisis al código de protección y defensa del consumidor. Lima, Perú.
- 5.2. **DAMIAN MEDINA, Omar** (2019). Protección y defensa del consumidor. Jurisprudencia especializada. Lima, Perú.
- 5.3. **DE LLOBET HERNANDEZ, Rocío** (2018) Políticas alimentarias y seguridad del consumidor. Buenos Aires, Argentina.
- 5.4. **DONAYRE MONTESINOS, Christian** (2019). La protección al consumidor desde una perspectiva constitucional. Lima, Perú.
- 5.5. **GRUPO INTERGUBERNAMENTAL DE EXPERTOS EN DERECHO Y POLÍTICA DE PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR** (2018). Seguridad de los productos de consumo. Conferencia de las Naciones Unidas sobre Comercio y Desarrollo. Ginebra, Suiza.
- 5.6. **MERINO ACUÑA, Roger** (2008). Contratos de consumo e idoneidad de los productos y servicios en la jurisprudencia del INDECOPI. Lima, Perú
- 5.7. **RODRÍGUEZ GARCÍA, Gustavo** (2013). El consumidor en su isla: una visión alternativa del sistema de protección al consumidor. Lima, Perú. Fondo Editorial de la Universidad del Pacífico.

### FUENTES LEGALES:

- 5.8. Ley N° 29571, Ley de Protección y Defensa del Consumidor.
- 5.9. Texto Único Ordenado de la Ley 27444, aprobado por Decreto Supremo 004-2019-JUS.
- 5.10. Constitución Política del Perú de 1993

## 6. ANEXOS

- 6.1. Copia de la denuncia, de fecha 27 de abril de 2018 presentada por la señora **MARIANA LUCERO TORRES ORTEGA**.
- 6.2. Copia de la Resolución N° 1, de fecha 07 de mayo de 2018, emitido por la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 2, que inició un procedimiento administrativo sancionador contra la empresa **GLORIA S.A.**
- 6.3. Copia de los descargos presentados por la empresa **GLORIA S.A.** con fecha 14 de junio de 2018.
- 6.4. Copia de la Resolución Final N° 2812-2018/CC2 (Resolución de 1ra. instancia), de fecha 30 de noviembre de 2018.
- 6.5. Copia del Recurso de Apelación presentado por la señora **MARIANA LUCERO TORRES ORTEGA**, de fecha 13 de febrero de 2019.
- 6.6. Copia de la Resolución N° 2286-2019/SPC-INDECOPI (Resolución de 2da. instancia), de fecha 23 de agosto de 2019.

**SEÑOR SECRETARIO TÉCNICO DE LA COMISIÓN DE PROTECCIÓN  
AL CONSUMIDOR DEL INDECOPÍ****SEDE CENTRAL**RECIBIDO  
MESA DE PARTES

058227

Encargado: ARC
Fecha: 27/04/2018
Visto: AP
CC2-22 EMP

**MARIANA LUCERO TORRES ORTEGA DE PORRAS**, identificada con DNI N° 41503683, con domicilio en Calle Gozzoli Sur N° 174, departamento 301, Urbanización San Borja Sur, distrito de San Borja, provincia y departamento de Lima, señalando domicilio procesal para estos efectos en la Casilla N° 4928 del Colegio de Abogados de Lima, Teléfono 2210312 – 2210956, [marianacha84@hotmail.com](mailto:marianacha84@hotmail.com), ante Usted me presento respetuosamente y digo:

Que, formulo denuncia contra la empresa **GLORIA S.A.**, identificada con RUC N° 20100190797, con domicilio en Av. República de Panamá N° 2461, Urb. Santa Catalina, distrito de La Victoria, provincia y departamento de Lima, por infracción a los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571 – Código de Protección y Defensa del Consumidor, en base a los fundamentos de hecho y de derecho que a continuación paso a exponer:

**I.- FUNDAMENTOS DE HECHO**

1.- Con fecha 17 de diciembre del 2017, en la Tienda WONG del Ovalo Gutiérrez, ubicada en el distrito de San Isidro, adquirí cinco (5) cajas de leche de 1 litro cada una, del producto "SOY VIDA", presentación en tetra pak, conforme lo acredito con la copia de la Boleta de Venta Electrónica B202-02475463, de dicha fecha.

2.- Una vez en mi domicilio abrí dos cajas para ser utilizadas, cuando al querer verter el contenido de una de ellas, salió una masa espesa de un líquido harinoso y lechoso y con un olor rancio, sin embargo, en la fecha de vencimiento de la caja aparecía como fecha de vencimiento el 04 de mayo del 2018, conforme lo acredito con la copia de la foto de dicho empaque, que acredita la fecha de vencimiento del producto.

3.- Ante este hecho, grabe un video, que a la fecha adjunto, con la finalidad de acreditar el contenido de dicho envase del producto "SOY VIDA" de la empresa Gloria S.A., y enviárselo para que vean el producto que he recibido.

4.- Posteriormente trate de comunicarme con la empresa Gloria S.A., a la línea de Servicio, de Atención al Consumidor: 0800-1-4441 que aparece en su página web, sin resultado alguno.

5.- Así también, quiero precisar, que envíe un correo electrónico, al correo de la empresa Gloria S.A., el 19 de diciembre del 2017, conforme lo acredito con la copia de dicho correo que adjunto a la fecha, sin respuesta alguna hasta la fecha, pese al tiempo transcurrido en exceso y a la espera de dicha respuesta.

6.- En razón, que el producto que se espera consumir como lo es la leche "SOY VIDA", producto elaborado por la denunciada empresa Gloria S.A., no es el producto que al parecer se ha adquirido en un lugar incluso de reputación como lo es la tienda WONG, solicito a esta Comisión lleve a cabo el proceso pertinente, al haberse infringido los artículos 18° y 19° del Código, que a la letra establecen lo siguiente:

**Artículo 18.- Idoneidad**

*Se entiende por idoneidad la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida, las condiciones y circunstancias de la transacción, las características y naturaleza del producto o servicio, el precio, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso.*

*La idoneidad es evaluada en función a la propia naturaleza del producto o servicio y a su aptitud para satisfacer la finalidad para la cual ha sido puesto en el mercado. Las autorizaciones por parte de los organismos del Estado para la fabricación de un producto o la prestación de un servicio, en los casos que sea necesario, no eximen de responsabilidad al proveedor frente al consumidor.*

**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.*

7.- Como propuesta de solución, solicito la entrega del citado producto conforme corresponde, en el estándar de calidad respectivo, puesto que, el consumir dicho producto en el estado en que se ha encontrado ha podido generar daño y perjuicio irreparable a mis dos menores hijos, quienes son los que la consumen, así también, disponer que se tomen en cuenta medidas correctivas que permitan verificar de alguna forma, la procedencia, el control, la salubridad y el buen estado del producto que se ésta comercializando, toda vez, que este producto es consumido en mi caso en particular, por mis dos menores hijos. Adicionalmente, solicito el pago de las costas y costos del procedimiento.



8.- Por lo antes expuesto solicito a la Comisión admitir a trámite mi denuncia y llevar a cabo las diligencias respectivas.

## II.- FUNDAMENTOS DE DERECHO

Amparo la presente denuncia en lo establecido en la Ley N° 29571 - Código de Protección y Defensa del Consumidor, Artículo 18°, sobre Idoneidad y el Artículo 19°, sobre la Obligación de los proveedores.

## III.- MEDIOS PROBATORIOS

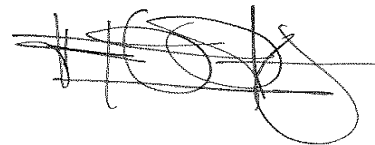
Con la finalidad de acreditar los hechos expuestos, adjunto los siguientes documentos:

- 1.- Copia de la Boleta de Venta Electrónica B202-02475453, del 17 de diciembre del 2017, respecto de las cinco (5) cajas de leche "SOY VIDA" adquiridas en la tienda WONG, a las 09:48 a.m., ubicada en el Ovalo Gutiérrez, en el distrito de San Isidro, con lo cual acredito que dichos productos fueron adquiridos en una empresa de prestigio. **(ANEXO 1-A)**
- 2.- Resultado de la Consulta de RUC en la página web de la SUNAT, respecto de la empresa GLORIA S.A., con lo cual acredito el RUC y el domicilio de la empresa denunciada. **(ANEXO 1-B)**
- 3.- CD en donde aparece el video respecto del producto "SOY VIDA" de la empresa Gloria S.A., y con lo cual acredito que no se encuentra en buen estado. **(ANEXO 1-C)**
- 4.- Fotografías del producto "SOY VIDA", con lo cual acredito el estado en el que se encontraba el citado producto. **(ANEXO 1-D)**
- 5.- Fotografía de la parte superior de la caja de Tetra Pak de la leche "SOY VIDA", mediante la cual acredito que la fecha de vencimiento del producto es el 04 de Mayo del 2018. **(ANEXO 1-E)**
- 6.- Impresión tomada de la Página web de la empresa Gloria S.A., donde aparece el teléfono y el correo electrónico al que llame y envíe mi correo electrónico sin respuesta alguna hasta la fecha. **(ANEXO 1-F)**
- 7.- Impresión de mi correo electrónico enviado a la empresa Gloria S.A., con el cual acredito que previo al inicio de la presente denuncia, me comuniqué con la citada empresa, sin respuesta alguna hasta la fecha. **(ANEXO 1-G)**
- 8.- Copia simple y legible de mi DNI. **(ANEXO 1-H)**
- 9.- Recibo que acredita el pago de la tasa respectiva por la denuncia. **(ANEXO 1-I)**

**POR TANTO:**

Solicito a Ustedes Comisión de Protección al Consumidor del INDECOPI, declare **FUNDADA** mi denuncia disponiendo la sanción pertinente, ordenando a la empresa **GLORIA S.A.**, como medida correctiva el cambio del producto, y así mismo, el pago de costos y costas del proceso.

Lima, 10 de abril del 2018.

A handwritten signature in black ink, consisting of several overlapping loops and lines, positioned to the right of the date.

1-A  
000000

**WONG**  
**CENCOSUD RETAIL PERU S.A.**  
Calle Augusto Angulo Nro 130  
Lima - Lima - Miraflores  
Telefono: 625 0000 Anx 1130  
RUC 20109072177 N/S: 41-PMFH9

**BOLETA DE VENTA ELECTRONICA**  
**B202-02475453**

0000077530974	SAN MATEO GAS X600	1.50
2050004169850	PECAN ACAR 80G WD	11.90
	25DS FRUTA SECA MA	2.98-
7753952000460	TOST INTEG x WON	4.70
7753893619431	TURR.MUES GOVINDX4	9.65
7750885013918	BARRCEREPL+T 30SIT	5.29
5 X	3.20	
7754623176651	ARROZ ATOMX125FORT	16.00
5 X	4.50	
7751271023047	LECHE UHT1L SOY VI	22.50
	REDONDEO	0.01-
<b>T O T A L</b>	<b>S/.</b>	<b>71.53</b>
<b>UD. AHORRO</b>	<b>S/.</b>	<b>2.98-</b>
<hr/>		
<b>TOTAL A PAGAR</b>	<b>S/.</b>	<b>68.55</b>
<b>TOTAL PAGO EFECTIVO</b>	<b>S/.</b>	<b>100.00</b>
<b>VUELTO</b>		<b>31.45</b>
<b>OP. GRAVADA</b>		<b>58.10</b>
<b>I.G.V.</b>		<b>10.46</b>
<b>IMPORTE TOTAL</b>		<b>68.56</b>

T. Bonus: 7027\*\*\*\*\*072  
GANO 9 Pts BONUS  
Saldo al 17/12/17 : 1961 pts.  
P:109651 25us FRUTA SECA S/. 2.98

V. RESUMEN: d48Gy9s3vT/JLJJTxL+bQBtS8B9=  
Autorizado mediante  
Resolución Nro: 0180050000804/SUNAT.  
Representación impresa del comprobante  
de venta electrónico, para consultar el  
documento ingrese a:  
[www.wong.com.pe](http://www.wong.com.pe)

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

Gracias por comprar en Wong  
Donde Comprar es un Placer  
Fecha de Emision: 17/12/17 Hora: 09:48  
07 0038 GUINA CAND

# Consulta RUC

1-B

Volver

## Resultado de la Búsqueda

**RUC:**

20100190797 - LECHE GLORIA SOCIEDAD ANONIMA - GLORIA S.A.

**Tipo Contribuyente:**

SOCIEDAD ANONIMA

**Nombre Comercial:**

GLORIA SA

**Fecha de Inscripción:**

18/01/1993

**Estado:**

ACTIVO

**Condición:**

HABIDO

**Domicilio Fiscal:**

AV. REPUBLICA DE PANAMA NRO. 2461 URB. SANTA CATALINA (ENTRE VIA EXPRESA Y REPUBLICA DE PANAMA) LIMA - LIMA - LA VICTORIA

**Actividad(es) Económica(s):**

Principal - CIIU 15202 - ELAB DE PRODUCTOS LACTEOS.

**Comprobantes de Pago c/aut. de impresión (F. 806 u 816):**

FACTURA

BOLETA DE VENTA

LIQUIDACION DE COMPRA

NOTA DE CREDITO

NOTA DE DEBITO

GUIA DE REMISION - REMITENTE

COMPROBANTE DE RETENCION

GUIA DE REMISION - TRANSPORTISTA

COMPROBANTE DE PERCEPCION VENTA INTERNA

Sistema de Emisión Electrónica:

DESDE LOS SISTEMAS DEL CONTRIBUYENTE. AUTORIZ DESDE 26/07/2014

Afiliado al PLE desde:

25/01/2011

Padrones:

Incorporado al Régimen de Buenos Contribuyentes (Resolución N° 0110050002647) a partir del 01/04/2018

Incorporado al Régimen de Agentes de Retención de IGV (R.S.181-2002) a partir del 01/02/2003

Incorporado al Régimen de Agentes de Percepción de IGV - Venta Interna (R.S.058-2006) a partir del 01/04/2006

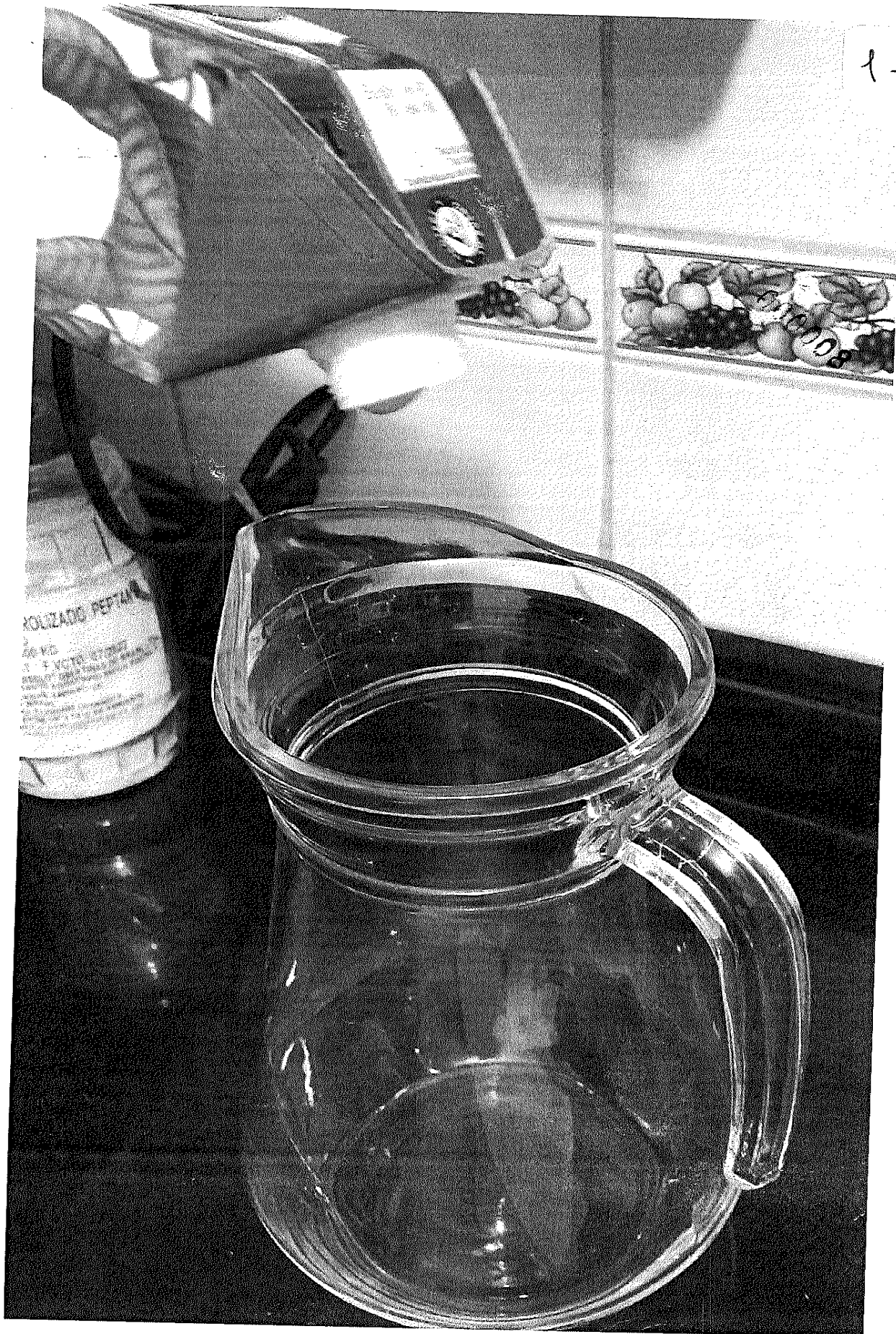
Fecha consulta: 26/04/2018 18:19

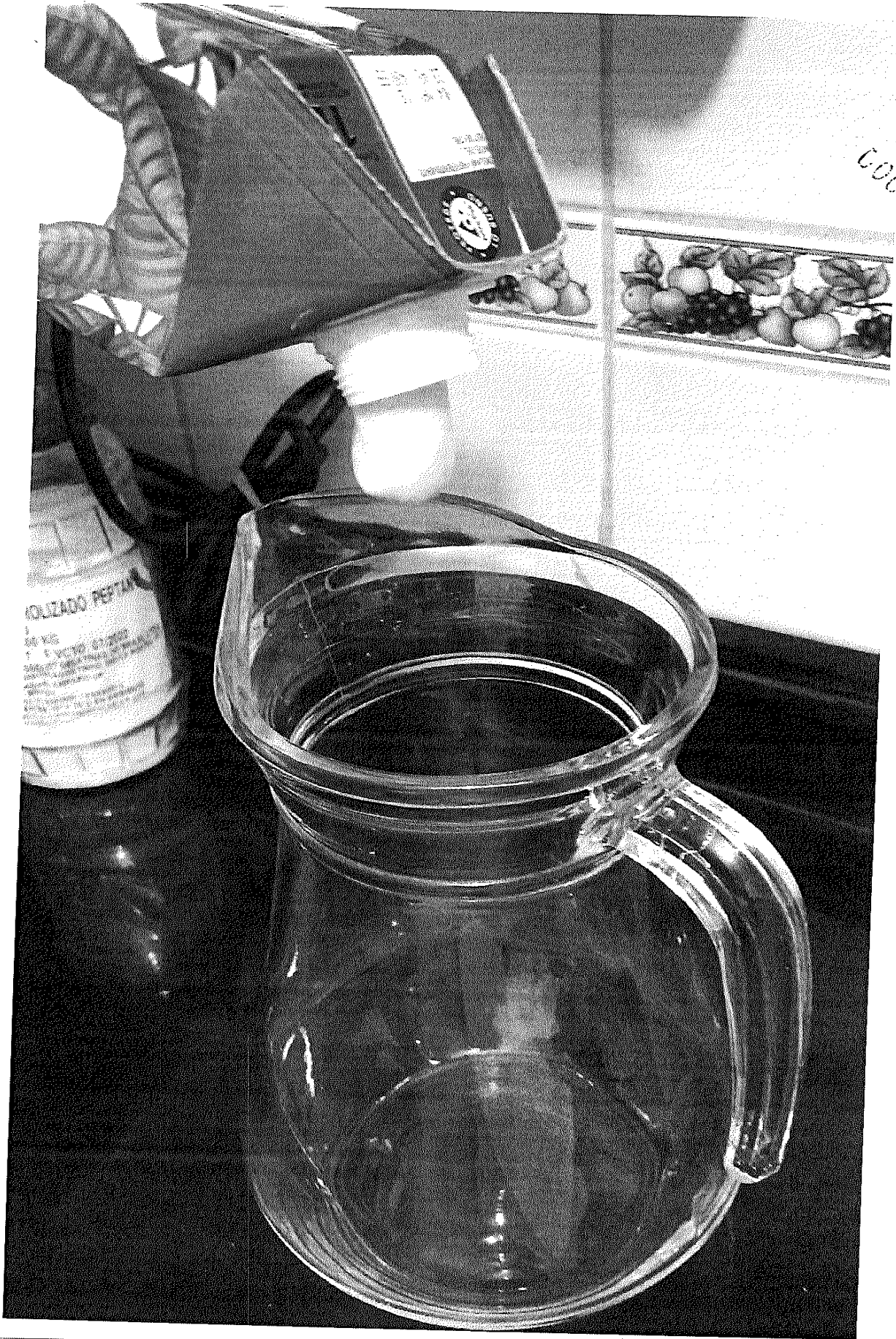
Volver

© 1997 - 2018 SUNAT Derechos Reservados

1-C

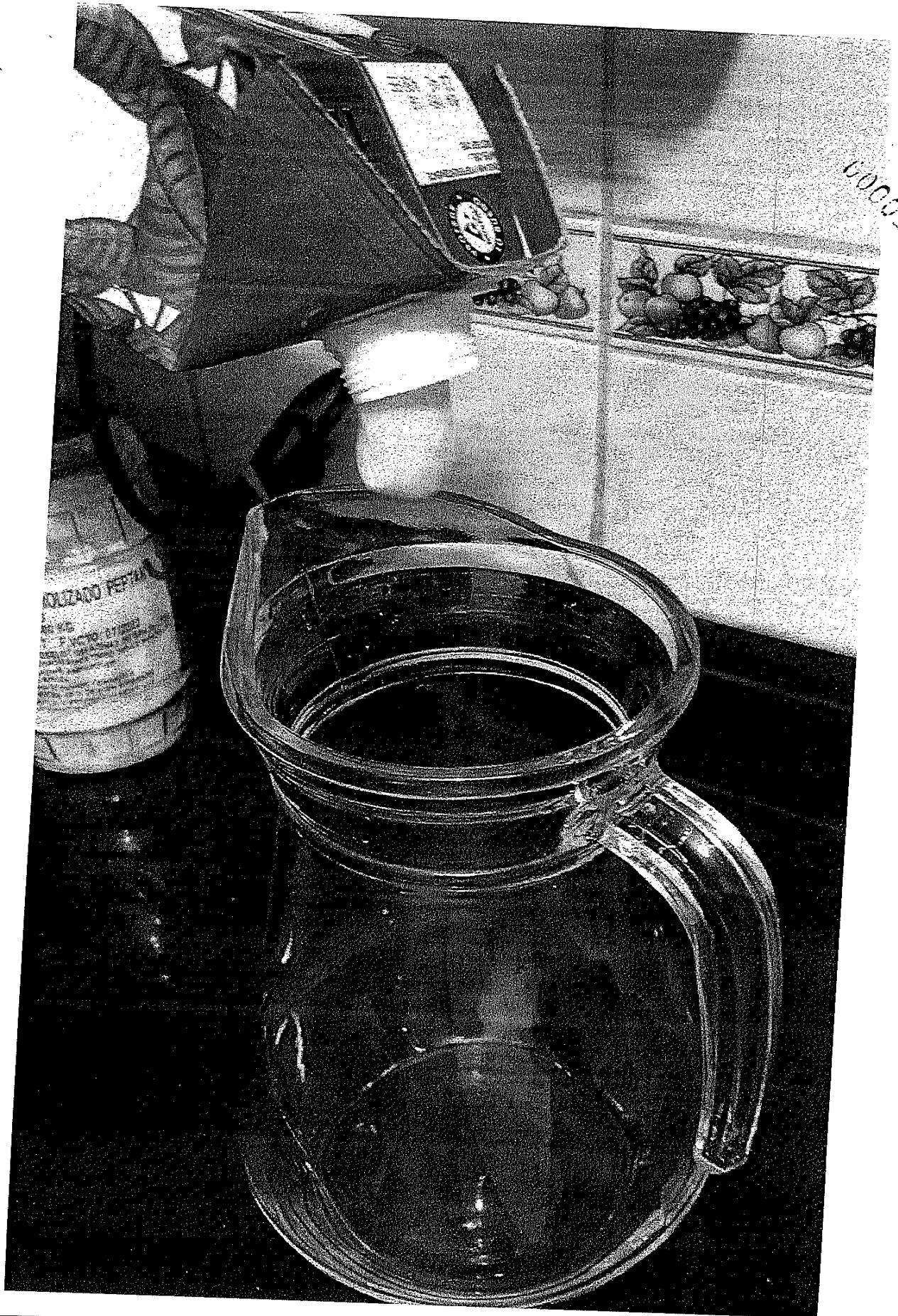
000007





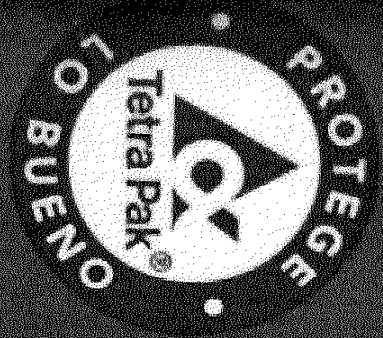
600009





600010

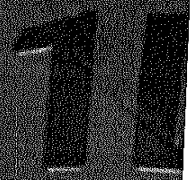
1-E



CONSUMIR PREFERENTEMENTE  
ANTES DEL: /  
BEST BEFORE:

04 MAY 18  
23:48 43085

Contenido



AGÍTESE BIEN ANTES  
DE CONSUMIR

SouViale

# GLORIA



## Servicio al Cliente y Consumidor

GLORIA S.A. siempre pensando en mejorar las relaciones con sus clientes y consumidores, cuenta con un área de Servicio al cliente y consumidor, con el fin de poder ofrecer una atención directa y personalizada, resolviendo consultas, reclamos y captando sugerencias.

Servicio de Atención al Consumidor: 0800-1-4441

E-mail: [servicioalcliente@gloria.com.pe](mailto:servicioalcliente@gloria.com.pe)

000012  
l-F2

8/1/2018

Gmail - RECLAMO POR PRODUCTO SOY VIDA



Mariana Lucero Torres Ortega de Porras <marianatorresodp@gmail.com>

## RECLAMO POR PRODUCTO SOY VIDA

1 mensaje

*Maria G*

**Mariana Lucero Torres Ortega de Porras** <marianatorresodp@gmail.com>  
Para: servicioalcliente@gloria.com.pe  
CC: marianacha84@hotmail.com

19 de diciembre de 2017, 01:07


Señores  
GLORIA

El día domingo 17/12/2017 adquirí en WONG del Ovalo Gutierrez en San Isidro, 5 unidades del producto "Leche SOY VIDA" en presentación Tetra Pak, conforme lo acredito con la boleta de compra que adjunto.

El producto al parecer no ha pasado el control de calidad respectivo, en razón, que lo que salió del envase no era líquido, porque tiene una consistencia totalmente espesa conforme lo apreciarán en el video que adjunto

Hago mi reclamo por esta vía, porque no es mi intención perjudicar su imagen, porque consumo al igual que mis hijos sus diferentes productos desde hace muchos años, y es la primera vez que tengo este tipo de problemas con uno de sus productos

Mariana Torres Ortega  
DNI 41503683

 IMG\_3551.MOV

 Libre de virus. [www.avast.com](http://www.avast.com)



Pruebas Físicas que se adjuntan	
Comisión / Sala / Oficina	CC2 Expediente N°
Nombres y Apellidos	
Mariona Luero Torres	
En representación de:	
Cantidad	Descripción
01	CD Original + 1 copia
<del> </del>	
<del> </del>	
<del> </del>	
<del> </del>	
<del> </del>	
<del> </del>	
<del> </del>	
<del> </del>	

F-MDP-02/1B

BANCO DE LA REPUBLICA  
SERVICIO DE CREDITACION  
**Indecopi**

27/04/2010

000100 301000735  
**RECIBIDO** POR DEPÓSITO DE BANCOS EN CUENTA  
DE CREDITACION N° 00795345

000100 301000735  
**RECIBIDO** POR DEPÓSITO DE BANCOS EN CUENTA  
DE CREDITACION N° 00795345

000100 301000735  
**RECIBIDO** POR DEPÓSITO DE BANCOS EN CUENTA  
DE CREDITACION N° 00795345

000016

Verifique su dinero en...



000015

000016  
LO TESTADO  
NO VALE

EF

000017

EXPEDIENTE N° : 521-2018/CC2  
DENUNCIANTE : MARIANA LUCERO TORRES ORTEGA  
(LA SEÑORA TORRES)  
DENUNCIADO : GLORIA S.A.  
(GLORIA)  
MATERIA : ADMISIÓN A TRÁMITE  
RESOLUCIÓN N° : 1

Lima, 7 de mayo de 2018

**I. HECHOS:**

1. Mediante escrito del 27 de abril de 2018, la señora Torres interpuso una denuncia en contra de Gloria<sup>1</sup> por presunta infracción a la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código)<sup>2</sup>, señalando lo siguiente:

- (i) El 17 de diciembre de 2017, adquirió en E.Wong del Óvalo Gutiérrez de San Isidro, 5 cajas de leche "Soy Vida" de 1 litro, presentación tetra pak, conforme lo acredita con la bóleta de venta electrónica B202-02475463;
- (ii) cuando llegó a su domicilio, abrió una de las cajas percatándose al verter su contenido salió una masa espesa de un líquido harinoso, lechoso y con olor rancio; no obstante, la fecha de vencimiento sería el 4 de mayo de 2018;
- (iii) por lo sucedido grabó un video y trató de comunicarse con Gloria vía telefónica sin éxito; y,
- (iv) el 19 de diciembre de 2017, envió un correo electrónico a Gloria, del cual no obtuvo respuesta

2. La señora Torres solicitó lo siguiente:

- (i) La entrega del producto en buenas condiciones;
- (ii) se dicten medidas correctivas que permitan verificar la procedencia, control, salubridad y buen estado de los productos; y,
- (iii) el pago de las costas y costos del procedimiento.

**II. DE LA ADMISIÓN A TRÁMITE DE LA DENUNCIA**

3. La Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor N° 2 (en adelante, la Secretaría Técnica), en ejercicio de sus facultades<sup>3</sup>, considera que el hecho referido

<sup>1</sup> R.U.C. N° 20100190797.

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

<sup>3</sup> LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.  
Artículo 105°.- El Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi) es la autoridad con competencia primaria y de alcance nacional para conocer las presuntas infracciones a las disposiciones contenidas en el presente Código, así como para imponer las sanciones y medidas correctivas establecidas en el presente capítulo, conforme al Decreto Legislativo núm. 1033, Ley de Organización y Funciones del Indecopi. Dicha competencia solo



a que el proveedor denunciado habría elaborado una caja de leche "Soy Vida" de 1 litro, presentación tetra pak, la cual tendría en su contenido una masa espesa de un líquido harinoso, lechoso y con olor rancio, lo que pudo haber afectado la salud del denunciante y de sus menores hijas; involucrarían afectaciones a las expectativas del denunciante; quien no habría encontrado una correspondencia entre lo que esperaba recibir de parte del proveedor denunciado y lo que realmente recibió. En consecuencia, corresponde calificar el hecho materia de denuncia como una presunta infracción de los artículos 18 y 19, del Código<sup>4</sup>. Asimismo, todo consumidor espera que un proveedor dedicado a la elaboración y comercialización de alimentos, le brinde un producto que garantice que no afectará a su salud; por lo que los referidos hechos deben ser calificados también como una presunta infracción al deber de inocuidad de los alimentos, tipificado en el artículo 30 del Código<sup>5</sup>.

4. En tanto la denuncia reúne los requisitos establecidos por la norma citada, corresponde admitirla a trámite.

### III. REQUERIMIENTO DE INFORMACIÓN

puede ser negada cuando ella haya sido asignada o se asigne a favor de otro organismo por norma expresa con rango de ley.

**DECRETO LEGISLATIVO N° 1033, DECRETO LEGISLATIVO QUE APRUEBA LA LEY DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL – INDECOPI.**

**Artículo 27°.- De la Comisión de Protección al Consumidor.-**

Corresponde a la Comisión de Protección al Consumidor velar por el cumplimiento de la Ley de Protección al Consumidor y de las leyes que, en general, protegen a los consumidores de la falta de idoneidad de los bienes y servicios en función de la información brindada, de las omisiones de información y de la discriminación en el consumo, así como de aquellas que complementen o sustituyan a las anteriores.

**DECRETO LEGISLATIVO N° 807, LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI FACULTADES DE LAS COMISIONES Y OFICINAS DEL INDECOPI.**

**Artículo 24°.-** El Secretario Técnico se encargará de la tramitación del procedimiento. Para ello, cuenta con las siguientes facultades:

(...)

c) Admitir denuncias a trámite, en aquellos casos en que la Comisión le haya delegado esta facultad.

(...)

#### 4 **LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.**

**Artículo 18°.- Idoneidad**

Se entiende por idoneidad la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida, las condiciones y circunstancias de la transacción, las características y naturaleza del producto o servicio, el precio, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso. La idoneidad es evaluada en función a la propia naturaleza del producto o servicio y a su aptitud para satisfacer la finalidad para lo cual ha sido puesto en el mercado.

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

**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.

#### 5 **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.

600018  
MAY 2018

5. A efectos de tener mayores elementos que sirvan para la resolución definitiva del presente caso, la Secretaría Técnica en ejercicio de las facultades que la ley le confiere<sup>6</sup>, conviene en requerir a la señora Torres que presente el producto materia de denuncia a fin que se realice la audiencia de actuación de medio probatorio el **31 de mayo de 2018 a las 09:00 horas** en las oficinas de la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor N° 2, sito en Calle De La Prosa N° 104, San Borja; con la finalidad de que se verifique el contenido y se tomen fotos del producto.
6. Dicho requerimiento deberá ser absuelto en el plazo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la resolución; o, puede llevar el producto el mismo día de la diligencia.

000019

#### IV. RESOLUCIÓN DE LA SECRETARÍA TÉCNICA

**PRIMERO:** Admitir a trámite la denuncia de fecha 27 de abril de 2018, presentada por la señora Mariana Lucero Torres Ortega de Porras contra Gloria S.A. por presunta infracción de los artículos 18, 19 y 30 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto el proveedor denunciado habría elaborado una caja de leche "Soy Vida" de 1 litro, presentación tetra pak, la cual tendría en su contenido una masa espesa de un líquido harinoso, lechoso y con olor rancio, lo que pudo haber afectado la salud del denunciante y de sus menores hijas.

**SEGUNDO:** Tener por ofrecidos los medios probatorios presentados en el escrito de denuncia.

**TERCERO:** Requerir a Gloria S.A. para que cumpla con:

- (i) Presentar documentos que acrediten su inscripción en los Registros Públicos o la declaración jurada que indique que cuenta con dicha inscripción;
- (ii) presentar las facultades de representación de su representante legal en el presente procedimiento o la declaración jurada que indique que cuenta con dichas facultades y las mismas se encuentran vigentes;
- (iii) señalar Número de Registro Único de Contribuyentes (RUC);
- (iv) fijar domicilio procesal para el procedimiento, de conformidad con el literal 1 del artículo 442° del Código Procesal Civil; y,
- (v) en caso califique como micro empresa o pequeña empresa, presentar los documentos que acrediten su volumen de ventas o ingresos brutos percibidos el año anterior relativo a todas sus actividades económicas y el número de

<sup>6</sup> **DECRETO LEGISLATIVO N° 807, LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI FACULTADES DE LAS COMISIONES Y OFICINAS DEL INDECOPI.**

**Artículo 1°.-** Las Comisiones y Oficinas del INDECOPI gozan de las facultades necesarias para desarrollar investigaciones relacionadas con los temas de su competencia. Dichas facultades serán ejercidas a través de las Secretarías Técnicas o Jefes de Oficinas y de los funcionarios que se designen para tal fin. Podrán ejercerse dentro de los procedimientos iniciados o en las investigaciones preliminares que se lleven a cabo para determinar la apertura de un procedimiento.

trabajadores con el que cuenta<sup>7</sup>. Ello, a fin de que la Comisión pueda merituar dicha documentación, conforme lo establece el artículo 110° del Código<sup>8</sup>.

**CUARTO:** Correr traslado de la denuncia a Gloria S.A. para que, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 26 del Decreto Legislativo 807, presente sus descargos en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles contados desde la notificación.

**QUINTO:** Requerir a la señora Mariana Lucero Torres Ortega de Porras que presente el producto materia de denuncia a fin que se realice la audiencia de actuación de medio probatorio el **31 de mayo de 2018 a las 09:00 horas** en las oficinas de la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor N° 2, sito en Calle De La Prosa N° 104, San Borja; con la finalidad de que se verifique el contenido y se tomen fotos del producto.

Dicho requerimiento deberá ser absuelto en el plazo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la resolución; o, puede llevar el producto el mismo día de la diligencia.

**SEXTO:** Informar a las partes que el artículo 110 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor<sup>9</sup> faculta a la Comisión a calificar las infracciones de la referida

<sup>7</sup> El número de trabajadores se atenderá siempre que la empresa haya sido constituida antes de la vigencia de la Ley 30056, publicada el 2 de julio de 2013, que modificó el artículo 5° del Texto Único Ordenado de la Ley de Promoción de la Competitividad, Formalización y Desarrollo de la Micro y Pequeña Empresa y de Acceso al Empleo Decente (LEY MYPE). Ello, en la medida que la Tercera Disposición Complementaria Transitoria de la norma modificatoria precisa que las empresas constituidas antes de la entrada en vigencia de dicha Ley se rigen por los requisitos de acogimiento al régimen de las micro y pequeñas empresas regulados en el Decreto Legislativo 1086.

<sup>8</sup> **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.  
Artículo 110°.- Sanciones Administrativas**

El órgano resolutorio puede sancionar las infracciones administrativas a que se refiere el artículo 108° con amonestación y multas de hasta cuatrocientos cincuenta (450) Unidades Impositivas Tributarias (UIT), las cuales son calificadas de la siguiente manera:

- a. Infracciones leves, con una amonestación o con una multa de hasta cincuenta (50) UIT.
- b. Infracciones graves, con una multa de hasta ciento cincuenta (150) UIT.
- c. Infracciones muy graves, con una multa de hasta cuatrocientos cincuenta (450) UIT.

En el caso de las microempresas, la multa no puede superar el diez por ciento (10%) de las ventas o ingresos brutos percibidos por el infractor, relativos a todas sus actividades económicas, correspondientes al ejercicio inmediato anterior al de la expedición de la resolución de primera instancia, siempre que se haya acreditado dichos ingresos, no se encuentre en una situación de reincidencia y el caso no verse sobre la vida, salud o integridad de los consumidores. Para el caso de las pequeñas empresas, la multa no puede superar el veinte por ciento (20%) de las ventas o ingresos brutos percibidos por el infractor, conforme a los requisitos señalados anteriormente.

En caso que el proveedor incumpla un acuerdo conciliatorio o cualquier otro acuerdo que de forma indubitable deje constancia de la manifestación de voluntad expresa de las partes de dar por culminada la controversia, o un laudo arbitral, el órgano resolutorio puede sancionar con una multa entre una (1) Unidad Impositiva Tributaria y doscientos (200) Unidades Impositivas Tributarias. Para la graduación se observan los criterios establecidos en el presente Código y supletoriamente, los criterios que establece la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General o la norma que la sustituya o complementa.  
[...]

<sup>9</sup> **LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR  
Artículo 110.- Sanciones administrativas**

El órgano resolutorio puede sancionar las infracciones administrativas a que se refiere el artículo 108° con amonestación y multas de hasta cuatrocientos cincuenta (450) Unidades Impositivas Tributarias (UIT), las cuales son calificadas de la siguiente manera:

- a. Infracciones leves, con una amonestación o con una multa de hasta cincuenta (50) UIT.
- b. Infracciones graves, con una multa de hasta ciento cincuenta (150) UIT.
- c. Infracciones muy graves, con una multa de hasta cuatrocientos cincuenta (450) UIT.

norma como leves, graves o muy graves e imponer sanciones que van desde una amonestación hasta una multa por un máximo de 450 Unidades Impositivas Tributarias, sin perjuicio de las medidas correctivas, reparadoras y complementarias, que puedan ordenarse de acuerdo a lo estipulado en el artículo 114, 115 y 116 de la referida norma.<sup>10</sup> Asimismo,

En el caso de las microempresas, la multa no puede superar el diez por ciento (10%) de las ventas o ingresos brutos percibidos por el infractor, relativos a todas sus actividades económicas, correspondientes al ejercicio inmediato anterior al de la expedición de la resolución de primera instancia, siempre que se haya acreditado dichos ingresos, no se encuentre en una situación de reincidencia y el caso no verse sobre la vida, salud o integridad de los consumidores. Para el caso de las pequeñas empresas, la multa no puede superar el veinte por ciento (20%) de las ventas o ingresos brutos percibidos por el infractor, conforme a los requisitos señalados anteriormente.

En caso que el proveedor incumpla un acuerdo conciliatorio o cualquier otro acuerdo que de forma indubitable deje constancia de la manifestación de voluntad expresa de las partes de dar por culminada la controversia, o un laudo arbitral, el órgano resolutorio puede sancionar con una multa entre una (1) Unidad Impositiva Tributaria y doscientos (200) Unidades Impositivas Tributarias. Para la graduación se observan los criterios establecidos en el presente Código y supletoriamente, los criterios que establece la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General o la norma que la sustituya o complementa.  
[...]

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

**Artículo 115.- Medidas correctivas reparadoras**

115.1 Las medidas correctivas reparadoras tienen el objeto de resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior. En caso el órgano resolutorio dicte una o varias medidas correctivas, debe considerar lo acordado por las partes durante la relación de consumo. Las medidas correctivas reparadoras pueden consistir en ordenar al proveedor infractor lo siguiente:

- a. Reparar productos.
- b. Cambiar productos por otros de idénticas o similares características, cuando la reparación no sea posible o no resulte razonable según las circunstancias.
- c. Entregar un producto de idénticas características o, cuando esto no resulte posible, de similares características, en los supuestos de pérdida o deterioro atribuible al proveedor y siempre que exista interés del consumidor.
- d. Cumplir con ejecutar la prestación u obligación asumida; y si esto no resulte posible o no sea razonable, otra de efectos equivalentes, incluyendo prestaciones dinerarias.
- e. Cumplir con ejecutar otras prestaciones u obligaciones legales o convencionales a su cargo.
- f. Devolver la contraprestación pagada por el consumidor, más los intereses legales correspondientes, cuando la reparación, reposición, o cumplimiento de la prestación u obligación, según sea el caso, no resulte posible o no sea razonable según las circunstancias.
- g. En los supuestos de pagos indebidos o en exceso, devolver estos montos, más los intereses correspondientes.
- h. Pagar los gastos incurridos por el consumidor para mitigar las consecuencias de la infracción administrativa.
- i. Otras medidas reparadoras análogas de efectos equivalentes a las anteriores.

115.2 Las medidas correctivas reparadoras no pueden ser solicitadas de manera acumulativa conjunta, pudiendo plantearse de manera alternativa o subsidiaria, con excepción de la medida correctiva señalada Código de Protección y Defensa del Consumidor en el literal h) que puede solicitarse conjuntamente con otra medida correctiva. Cuando los órganos competentes del Indecopi se pronuncian respecto de una medida correctiva reparadora, aplican el principio de congruencia procesal.

115.3 Las medidas correctivas reparadoras pueden solicitarse en cualquier momento hasta antes de la notificación de cargo al proveedor, sin perjuicio de la facultad de secretaría técnica de la comisión de requerir al consumidor que precise la medida correctiva materia de solicitud. El consumidor puede variar su solicitud de medida correctiva hasta antes de la decisión de primera instancia, en cuyo caso se confiere traslado al proveedor para que formule su descargo.

115.4 Corresponde al consumidor que solicita el dictado de la medida correctiva reparadora probar las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas causadas por la comisión de la infracción administrativa.

115.5 Los bienes o montos objeto de medidas correctivas reparadoras son entregados por el proveedor directamente al consumidor que los reclama, salvo mandato distinto contenido en la resolución. Aquellos bienes o montos materia de una medida correctiva reparadora, que por algún motivo se encuentran en posesión del Indecopi y deban ser entregados a los consumidores beneficiados, son puestos a disposición de estos.

se considera circunstancias atenuantes para la graduación de la sanción, el allanamiento de la denuncia o el reconocimiento de las pretensiones en ella contenidas, de acuerdo al artículo 112 del Código<sup>11</sup>.

**SÉTIMO:** Informar a las partes que conforme a lo establecido en el artículo 39 del Decreto Legislativo 807, los gastos por los peritajes realizados, actuación de pruebas, inspecciones y otros derivados de la tramitación del proceso serán de cargo de la parte que solicita la prueba, salvo pacto en contrario. En todos los casos, la resolución final determinará si los gastos deben ser asumidos por alguna de las partes, o reembolsados a la otra parte o al Indecopi, según sea el caso, de manera adicional a la sanción que haya podido imponerse.

**OCTAVO:** Informar a las partes que se ha procedido a programar una audiencia de actuación de medio probatorio para el día **31 de mayo de 2018 a las 09:00 horas (hora exacta)**, en las oficinas de la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor N° 2, sito en Calle De La Prosa N° 104, San Borja; con la finalidad de que se verifique el contenido y se tomen fotos del producto materia de denuncia presentado en calidad de medio probatorio por la denunciante.

115.6 El extremo de la resolución final que ordena el cumplimiento de una medida correctiva reparadora a favor del consumidor constituye título ejecutivo conforme con lo dispuesto en el artículo 688 del Código Procesal Civil, una vez que quedan consentidas o causan estado en la vía administrativa. La legitimidad para obrar en los procesos civiles de ejecución corresponde a los consumidores beneficiados con la medida correctiva reparadora.

115.7 Las medidas correctivas reparadoras como mandatos dirigidos a resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas originadas por la infracción buscan corregir la conducta infractora y no tienen naturaleza indemnizatoria; son dictadas sin perjuicio de la indemnización por los daños y perjuicios que el consumidor puede solicitar en la vía judicial o arbitral correspondiente. No obstante se descuenta de la indemnización patrimonial aquella satisfacción patrimonial deducible que el consumidor haya recibido a consecuencia del dictado de una medida correctiva reparadora en sede administrativa.

**Artículo 116.- Medidas correctivas complementarias**

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

- a. Que el proveedor cumpla con atender la solicitud de información requerida por el consumidor, siempre que dicho requerimiento guarde relación con el producto adquirido o servicio contratado.
  - b. Declarar inexigibles las cláusulas que han sido identificadas como abusivas en el procedimiento.
  - c. El decomiso y destrucción de la mercadería, envases, envolturas o etiquetas.
  - d. En caso de infracciones muy graves y de reincidencia o reiterancia:
    - (i) Solicitar a la autoridad correspondiente la clausura temporal del establecimiento industrial, comercial y de servicios por un plazo máximo de seis (6) meses.
    - (ii) Solicitar a la autoridad competente la inhabilitación, temporal o permanente, del proveedor en función de los alcances de la infracción sancionada.
  - e. Publicación de avisos rectificatorios o informativos en la forma que determine el Indecopi, tomando en consideración los medios que resulten idóneos para revertir los efectos que el acto objeto de sanción ha ocasionado.
  - f. Cualquier otra medida correctiva que tenga el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro.
- El Indecopi está facultado para solicitar a la autoridad municipal y policial el apoyo respectivo para la ejecución de las medidas correctivas complementarias correspondientes.

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

**Artículo 112.- Criterios de graduación de las sanciones administrativas**

[...]

Se consideran circunstancias atenuantes especiales, las siguientes:

[...]

3. En los procedimientos de oficio promovidos por una denuncia de parte, cuando el proveedor se allana a la denuncia presentada o reconoce las pretensiones en ella contenidas, se da por concluido el procedimiento liminarmente, pudiendo imponerse una amonestación si el allanamiento o reconocimiento se realiza con la presentación de los descargos; caso contrario la sanción a imponer será pecuniaria. En aquellos casos en que el allanamiento o reconocimiento verse sobre controversias referidas a actos de discriminación, actos contrarios a la vida y a la salud y sustancias peligrosas, se considera como un atenuante pero la sanción a imponer será pecuniaria. En todos los supuestos de allanamiento y reconocimiento formulados con la presentación de los descargos, se exonera al denunciado del pago de los costos del procedimiento, pero no de las costas.

000023  
VITE

**NOVENO:** Comunicar a las partes que se ha procedido a programar una audiencia de conciliación a fin de que tengan la oportunidad de llegar a un acuerdo que solucione la controversia que originó la presente denuncia. Para ello, se llevará a cabo una audiencia de conciliación el día 31 de mayo de 2018 a las 10:00 horas (hora exacta), en las oficinas de la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor N° 2, sito en Calle de la Prosa N° 104 - San Borja.

En caso las partes deleguen a favor de una tercera persona su actuación en la diligencia programada, ésta deberá presentar un poder especial con firma legalizada ante Notario Público, donde conste expresamente su facultad para asistir y conciliar en su representación<sup>12</sup>. Ello bajo apercibimiento de no realizar la audiencia de conciliación y levantar el acta de inasistencia correspondiente.

**DÉCIMO:** Poner en conocimiento de las partes que, antes de la emisión de la Resolución Final, tienen la posibilidad de formular su desistimiento o presentar el acuerdo arribado mediante la conciliación, mediación, transacción o cualquier otro acuerdo que, de forma indubitable, deje constancia que se ha solucionado la controversia materia de denuncia.

**EDWIN ALDANA RAMOS**  
Secretario Técnico  
Comisión de Protección al Consumidor N° 2

EFL

<sup>12</sup> **LEY 27444 - LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL**  
**Artículo 115°.- Representación del administrado**

115.1 Para la tramitación ordinaria de los procedimientos, es requerido poder general formalizado mediante simple designación de persona cierta en el escrito, o acreditando una carta poder con firma del administrado.

115.2 Para el desistimiento de la pretensión o del procedimiento, acogerse a las formas de terminación convencional del procedimiento o, para el cobro de dinero, es requerido poder especial indicando expresamente el o los actos para los cuales fue conferido. El poder especial es formalizado a elección del administrado, mediante documento privado con firmas legalizadas ante notario o funcionario público autorizado para el efecto, así como mediante declaración en comparecencia personal del administrado y representante ante la autoridad.

115.3 El empleo de la representación no impide la intervención del propio administrado cuando lo considere pertinente, ni el cumplimiento por éste de las obligaciones que exijan su comparecencia personal según las normas de la presente Ley

**CÓDIGO PROCESAL CIVIL**

**Artículo 74°.-** La representación judicial confiere al representante las atribuciones y potestades generales que corresponden al representado, salvo aquellas para las que la ley exige facultades expresas. La representación se entiende otorgada para todo el proceso, incluso para la ejecución de la sentencia y el cobro de costas y costos, legitimando al representante para su intervención en el proceso y realización de todos los actos del mismo, salvo aquellos que requieran la intervención personal y directa del representado.

**Artículo 75°.- Facultades Especiales.-** Se requiere el otorgamiento de facultades especiales para realizar todos los actos de disposición de derechos sustantivos y para demandar, reconvenir, contestar demandas y reconventiones, desistirse del proceso y de la pretensión, allanarse a la pretensión, conciliar, transigir, someter a arbitraje las pretensiones controvertidas en el proceso, sustituir o delegar la representación procesal y para los demás actos que exprese la ley. El otorgamiento de facultades especiales se rige por el principio de literalidad. No se presume la existencia de facultades especiales no conferidas explícitamente.

Indecopi

2018 JUN 14 PM 1:19

EFL

00058

29

Sumilla : Presenta descargos  
Expediente: 0521-2018/CC2  
Escrito: 02

081785

Indecopi  
COMISION DE PROTECCION  
AL CONSUMIDOR

14 JUN 2018

RECIBIDO

RECIBIDO  
UNIDAD DE TRAMITE  
DOCUMENTARIO  
A LA COMISION DE PROTECCION AL CONSUMIDOR DEL INDECOPI:

GLORIA S.A. (en adelante, GLORIA) con RUC N° 20100190797 (**Anexo 1-A**); debidamente representada por el Dr. José Luis Landeo García, identificado con DNI N° 41043241 (**Anexo 1-B**), según facultades de representación inscritas en la Partida N° 11559044 del Registro de Personas Jurídicas de la Oficina Registral de Lima (**Anexo C**) y fijando **domicilio procesal** para el efecto en Av. República de Panamá 2461 Urb. Santa catalina, distrito de La Victoria; a usted atentamente decimos:

RECIBIDO  
LO TABARDO  
VALLE

Que, habiendo tomado conocimiento de la denuncia presentada por la Sra. Mariana Lucero Torres Ortega de Porras (en adelante Sra. Torres), ante la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor del INDECOPI (en adelante, La Comisión) señalando que habríamos elaborado un producto supuestamente no inocuo, "SOY VIDA - LECHE DE SOYA UHT" del titular "GLORIA" (en adelante, Leche SOY VIDA), en tanto tendríamos responsabilidad por la elaboración del producto en supuesto estado de descomposición, y como consecuencia la afectación a sus expectativas de consumo.

Sobre el particular, solicitamos a la Comisión declare **INFUNDADA** la denuncia presentada por la señora Torres, en tanto no existen medios probatorios que acrediten que GLORIA haya infringido su deber de idoneidad como proveedor. La Comisión deberá valorar que no es posible determinar la responsabilidad de mi representada sobre un producto que se encuentra abierto, no pudiendo definir si el producto materia de denuncia se encontraba en mal estado antes de su apertura, o si este se descompuso de forma natural varios días después de ser abierto por el consumidor, siendo responsabilidad exclusiva del denunciante su correcta manipulación y almacenamiento. A continuación presentamos el detalle de lo señalado y el sustento de nuestra posición: pues **no se ha elaborado un producto carente de inocuidad, debiendo ser considerado el producto SOY VIDA - LECHE DE SOYA UHT como un producto inocuo**, en razón a los argumentos que presentamos a continuación.

I. CUMPLIMIENTO DE LA NORMATIVA DE SALUD E INOCUIDAD DE LOS PRODUCTO ELABORADO POR GLORIA S.A.

00059

000058

1. Gloria S.A., cumple con la normativa Sanitaria vigente y en razón a ello se somete a las rigurosas evaluaciones por parte de las autoridades administrativas encargadas de velar por la correcta elaboración de productos para consumo humano.
2. Es en mérito de lo antes señalado que la **DIRECCIÓN GENERAL DE SALUD AMBIENTAL** (en adelante DIGESA), luego de evaluar y analizar los productos a comercializar por mi representada y en aplicación del Decreto Supremo 007-98-SA así como la Ley Nacional de Salud del Ministerio de Salud, emite una autorización sobre cada producto evaluado, que reconoce como inocuo y apto para el consumo humano, además de realizar constantes vigilancias en el mercado nacional, en busca del cumplimiento de la normativa por parte de las empresas productoras; es por lo mismo, que nuestro producto SOY VIDA cuenta con Registro Sanitario vigente y autorizado por la DIGESA para ser comercializado a nivel nacional (**Anexo 1-D**).

000060  
LO TAMPADO  
NOTA

**MINISTERIO DE SALUD PERU**  
**DIGESA**  
DIRECCION GENERAL DE SALUD AMBIENTAL

**REGISTRO SANITARIO**  
Para la puesta en el mercado nacional de alimentos y bebidas de consumo humano

N°: 01001-2012  
Exp. N° 24811-2017-R

**A. EMPRESA**  
GLORIA S.A.  
RUC: 20100190797  
Av. REPUBLICA DE PANAMA 2451, URB. SANTA CATALINA (ENTRE VIA EXPRESA Y REPUBLICA DE PANAMA) - LA VICTORIA - LIMA - LIMA  
Telefono/Fax: 4707170  
Rep. Legal: MALAGA LUNAROLANDO FRANCISCO

**B. ESTABLECIMIENTO**  
GLORIA S.A.  
Av. LA CAPITANA 160, CHOSICA - LURIGANCHO - LIMA - LIMA

**C. ALIMENTOS Y BEBIDAS**

1	LECHE DE SOYA UHT "SOY VIDA", en caja de cartón tetrabrat multilaminar de 200 mL o 2 L, botella de poliestireno multicapa de 50 mL o 2 L. Vida Útil del Producto: 06 meses PRODUCTOS PROTEICOS A BASE DE SOYA	Código del Registro Sanitario E82C09*2N NAGOSA
---	---	--

3. Por otro lado, esta misma autoridad administrativa - DIGESA, evalúa y pone a prueba constantemente nuestra planta de producción, verificando el correcto cumplimiento de nuestro Plan HACCP. La Validación Técnica Oficial de Plan HACCP a la que es sometida nuestra planta, garantiza la aplicación de los más altos estándares de calidad e inocuidad en la elaboración de nuestros productos, por lo que la DIGESA emite una Resolución Directoral a nuestra planta de producción, en la cual se autoriza la producción del producto materia de denuncia en razón a la correcta aplicación del Plan HACCP e inocuidad en su elaboración (**Anexo 1-E**).





Resolución Directoral

Lima, 07 JUNIO 2016

VISTOS:

El expediente n.º 17563-2016-CH, ingresado vía VUCE (SUCE n.º 2016153177), por la empresa GLORIA S.A., identificada con Registro Único de Contribuyentes n.º 20100190787, con domicilio en Av. República de Panamá n.º 2461 Urb. Santa Catalina, distrito La Victoria, provincia y departamento Lima, mediante el cual solicita el procedimiento administrativo de Validación Técnica Oficial del Plan HACCP para la elaboración de: CREMA DE LECHE UHT "GLORIA", LECHE EVAPORADA ENTERA "BELLA HOLANDESA", LECHE EVAPORADA ESTERILIZADA "BONLÉ", SEMIDESCREMADA "BELLA HOLANDESA", LECHE EVAPORADA SEMIDESCREMADA ESTERILIZADA "BONLÉ" LIGHT, LECHE EVAPORADA SEMIDESCREMADA ESTERILIZADA "BELLA HOLANDESA" SIN LACTOSA, LECHE EVAPORADA PARCIALMENTE DESCREMADA ESTERILIZADA "BONLÉ" SIN LACTOSA, LECHE EVAPORADA PARCIALMENTE DESCREMADA ESTERILIZADA "BONLÉ" SIN CON MALTODEXTRINA Y GRASA VEGETAL "BONLÉ", LECHE EVAPORADA PARCIALMENTE DESCREMADA ESTERILIZADA CON MALTODEXTRINA Y GRASA VEGETAL, ENRIQUECIDA CON VITAMINAS A Y D "BONLÉ" LIGHT, LECHE ENTERA UHT "GLORIA", LECHE ENTERA LARGA VIDA "BELLA HOLANDESA", LECHE ENTERA UHT "ZULI MILK", LECHE PARCIALMENTE DESCREMADA UHT "GLORIA", LECHE SEMIDESCREMADA LARGA VIDA "BELLA HOLANDESA", LECHE DESCREMADA UHT "GLORIA", LECHE DESCREMADA UHT - "EXPORTACIÓN VENEZUELA", LECHE PARCIALMENTE DESCREMADA DESLACTOSADA UHT CON AVENA Y SABOR CANELA "GLORIA" ACTIAVENA, LECHE PARCIALMENTE DESCREMADA DESLACTOSADA UHT CON AVENA Y SABOR VAINILLA "GLORIA" CALCIFEM, LECHE CHOCOLATADA PARCIALMENTE DESCREMADA UHT "GLORIA" SIN LACTOSA, LECHE SEMIDESCREMADA UHT "GLORIA" SIN LACTOSA, LECHE SEMIDESCREMADA UHT "PURA VIDA" SIN LACTOSA, LECHE SEMIDESCREMADA DESLACTOSADA UHT "EXPORTACIÓN VENEZUELA", LECHE PARCIALMENTE DESCREMADA UHT SABOR CHOCOLATE "GLORIA", LECHE PARCIALMENTE DESCREMADA UHT SABOR FRESA "GLORIA", LECHE PARCIALMENTE DESCREMADA UHT SABOR VAINILLA "GLORIA", LECHE PARCIALMENTE DESCREMADA UHT CON MIEL DE ABEJA "GLORIA" ESCOLAR, BEBIDA LÁCTEA UHT CON GRASA VEGETAL SABOR A CHOCOLATE "PURA VIDA", BEBIDA LÁCTEA CHOCOLATADA UHT "CHICOLAC", BEBIDA LÁCTEA SABOR A CHOCOLATE UHT "CHICOLAC" EXPORTACION, LECHE CHOCOLATADA LARGA VIDA "BELLA HOLANDESA", BEBIDA LÁCTEA CON AVENA Y SOYA UHT



"PURA VIDA" PUNCHE, LECHE ENTERA UHT "GLORIA" CALCIO + HIERRO, LECHE PARCIALMENTE DESCREMADA UHT "GLORIA" NIÑOS, LECHE PARCIALMENTE DESCREMADA UHT CON DHA, VITAMINAS Y MINERALES SABOR A CHOCOLATE "GLORIA" NIÑOS, LECHE PARCIALMENTE DESCREMADA UHT CON DHA, VITAMINAS Y MINERALES SABOR A VAINILLA "GLORIA" NIÑOS, LECHE UHT CON MALTODEXTRINA, GRASA VEGETAL, PROTEÍNA AISLADA DE SOYA, MINERALES (HIERRO Y ZINC) Y VITAMINAS (A Y D) "PURA VIDA" NUTRIMAX, BASE PARA HELADO SABOR CHOCOLATE "GLORIA", BASE PARA HELADO SABOR VAINILLA "GLORIA", LECHE DE SOYA UHT - "SOY VIDA", YOGURT BEBIBLE PARCIALMENTE DESCREMADO TRATADO TÉRMICAMENTE "YOMOST" DURAZNO, YOGURT BEBIBLE PARCIALMENTE DESCREMADO TRATADO TÉRMICAMENTE "YOMOST" FRESA, YOGURT BEBIBLE PARCIALMENTE DESCREMADO TRATADO TÉRMICAMENTE "GLORIA" SABOR FRESA, BEBIDA DE YOGURT TRATADA TÉRMICAMENTE DURAZNO "YOGURELLO", BEBIDA DE YOGURT TRATADA TÉRMICAMENTE FRESA "YOGURELLO", y, el Informe n.º 142-2016/AUD/DIA/DIGESA, de la Dirección de Inocuidad Alimentaria - DIA, y,

4. En conclusión, la Comisión debe considerar al momento de evaluar la presente denuncia que autoridades públicas expertas en los temas de Salud e Inocuidad de alimentos para consumo humano, se han pronunciado con anterioridad y

000059  
NO VALE

00060

000061  
NO VALE

validado mediante documentos públicos, la correcta elaboración de nuestro producto SOY VIDA – LECHE DE SOYA UHT/ GLORIA.

JARJAL  
N° 29  
REARJADO  
1000060

00061

## II. LA IDONEIDAD DEL PRODUCTO

1. La denunciante señala que el producto no es idóneo, no obstante, la idoneidad se sustenta en la obligación que tiene todo proveedor de cumplir con los ofrecimientos efectuados al consumidor y con las expectativas de este con respecto a la calidad, uso, duración, origen, contenido y demás características de los productos, todo ello ha sido garantizado en el producto SOY VIDA, puesto ha pasado por estándares de calidad, sin embargo no podemos garantizar que la empresa que vendió los productos hayan tomado las diligencias para su almacenamiento.
2. La empresa GLORIA SA, cuenta con un Plan HACCP que garantiza la correcta elaboración del producto materia de denuncia. Los Principios Generales de Higiene de los Alimentos del Codex Alimentarius constituyen una firme base para garantizar la higiene de los alimentos, haciendo hincapié en los controles esenciales en cada fase de la cadena alimentaria y recomendando la aplicación del sistema de análisis de riesgos y de los puntos críticos de control (HACCP) siempre que sea posible para potenciar la inocuidad de los alimentos. El HACCP es un sistema de gestión de la inocuidad de los alimentos basado en el control de los puntos críticos en la manipulación de los alimentos para prevenir problemas al respecto, ya que propicia un uso más eficaz de los recursos y una respuesta más oportuna a tales problemas. El sistema de HACCP facilita la inspección por parte de las autoridades encargadas de regular el control de los alimentos y favorece el comercio internacional al aumentar la confianza de los compradores en la inocuidad de los alimentos.
3. Debemos señalar que la prueba de la inocuidad del producto es el otorgamiento del RSA por parte de la autoridad Sanitaria en Lima, esta es la Dirección General de Salud Ambiental-DIGESA, quien es la única autorizada a emitir un Registro Sanitario a los productos industrializados, y autoriza su comercio a nivel nacional.
4. La DIGESA, vela por la inocuidad de los productos y se basa en los análisis físicos químicos y microbiológicos presentados para los procedimientos administrativos sanitarios; asimismo, avala la inocuidad de un Registro Sanitario aplicando las normas internacional Codex Alimentarius.
5. Por lo que, esta autoridad es la competente de emitir un pronunciamiento en razón a que si un producto es inocuo, en consecuencia, al analizar sus

REARJADO  
1000062

00062

componentes y análisis emite su pronunciamiento y considera al producto apto para consumo humano y como resultado autoriza su comercio en el Perú.

III. LA DENUNCIA ES INFUNDADA PUES EL PRODUCTO CARECE DE VALOR PROBATORIO – RUPTURA DEL NEXO CAUSAL

1. La Señora Torres adquirió el producto SOY VIDA, señalando su vez que el producto FUE ABIERTO para supuestamente ser consumido.
2. La señora Torres señala haber vertido el producto en un recipiente, y solo luego de encontrarse abierto (no se puede determinar fecha exacta de abertura), señala que este se encontraba descompuesto.
3. Encontrándose sin poder determinar el tiempo exacto en que se abrió el producto, por lo que no se puede determinar las condiciones en las que la señora Torres, almacenó el producto materia de denuncia, el mismo que señala en su empaque que este debe almacenarse en lugar fresco y seco y refrigerar una vez abierto el envase. La forma de almacenar de la denunciante no ha quedado acreditado por lo que no podría atribuírsele responsabilidad al fabricante.
4. Sobre el particular, el artículo 104° del Código de Protección y Defensa del Consumidor señala lo siguiente:

***“Artículo 104°.- Responsabilidad administrativa del proveedor***

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

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

5. Como es de conocimiento de la Comisión, nuestro marco legal impone al proveedor la obligación de garantizar la idoneidad de los bienes y servicios que ofrece en el mercado. Sin embargo, en caso de desavenencia o insatisfacción respecto de los bienes o servicios contratados, **corresponde al consumidor afectado acreditar la existencia del defecto alegado.**<sup>1</sup> Por su parte,

<sup>1</sup> Artículo 162 de la Ley 27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General.  
Carga de la prueba.-

162.1 La carga de la prueba se rige por el principio de impulso de oficio establecido en la presente Ley.

00063

corresponderá al proveedor demostrar que dicho defecto no le es imputable a fin de ser eximido de responsabilidad.

6. De acuerdo a lo señalado, la Sala Especializada en Protección al Consumidor en distintas oportunidades ha señalado que:

"9. En tal sentido, a fin de que la autoridad administrativa determine la responsabilidad del proveedor por falta de idoneidad, el consumidor deberá acreditar previamente la existencia de un defecto en el producto o servicio adquirido y, luego de acreditado ello, el proveedor tendrá la obligación procesal de sustentar que tal defecto en el producto o servicio colocado en el mercado no le es imputable." (Resolución Final N° 693-2014/SPC-INDECOPI).

"22. El numeral 2 del artículo 162° de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, establece que corresponde a los administrados aportar los medios probatorios que sustenten sus alegaciones. Por otro lado, el artículo 104° del Código 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". (Resolución Final N° 3522-2013/SPC-INDECOPI).

7. Pues bien, tal como desarrollaremos a continuación, el producto SOY VIDA adquirido por la señora Torres no acredita de manera idónea que la presunta descomposición se deba a un defecto de fabricación del producto. Por el contrario, y dado que el producto fue abierto por el denunciante, no existe certeza acerca del momento en la que dicha descomposición se haya realizado en el producto materia de denuncia, asimismo, se desconoce la forma de almacenamiento que ha realizado el denunciante con el producto.
8. Como puede verificarse de los hechos descritos por la denunciante, el envase del producto SOY VIDA, fue abierto de manera previa a la presentación de su denuncia ante el INDECOPI, no acreditando tampoco la forma como almacenó el producto.
9. Por tal motivo, queda acreditado que el producto SOY VIDA no se mantuvo en las condiciones bajo las cuales fue adquirido (ENVASE TETRAGEMINA CERRADO), sino que al haber sido abierto, cabe la posibilidad de que haya sido manipulado y/o adulterado. Una vez abierto el envase de un producto, no podrá imputarse responsabilidad por su contenido al proveedor, en tanto resulta imposible

162.2 Corresponde a los administrados aportar pruebas mediante la presentación de documentos e informes, proponer pericias, testimonios, inspecciones y demás diligencias permitidas, o aducir alegaciones.

00064

determinar que otros elementos ajenos al momento de la producción, no hayan ingresado al envase y/o contaminado el producto.

10. Precisamente, mediante Resolución N° 001-2006-LIN-CPC/INDECOPI, el INDECOPI incluyó dentro de los **“Lineamientos sobre Protección al Consumidor”** un criterio que le resta valor probatorio a los productos abiertos a efectos de acreditar algún desperfecto en su contenido. Dichos Lineamientos señalan lo siguiente:

**“6.8.2. ¿Es posible acreditar la presencia de un cuerpo extraño en un producto cuando éste se presenta después de abierto?”**

**No.** Como se señaló en el punto anterior, un producto alimenticio que presenta un cuerpo extraño, no es idóneo para los fines para los que normalmente se adquiere en el mercado, según lo que esperaría un consumidor razonable.

No obstante ello, según el precedente de observancia obligatoria contenido en la Resolución N° 0277-99/TDC-INDECOPI, corresponde al consumidor la carga de la prueba de acreditar la existencia de un defecto, es decir, en este caso correspondería acreditar al consumidor que el producto adquirido presentaba un defecto. **Sin embargo, si el producto al que se le atribuye la presencia de un cuerpo extraño es presentado una vez abierto, no acredita el defecto, toda vez que dicha condición dejaría abierta la posibilidad que el cuerpo extraño no haya estado en el producto antes de ser abierto. (...)**  
(El subrayado es nuestro)

11. En diversos procedimientos sancionadores donde también se discutía la presunta presencia de elementos extraños en un producto alimenticio, el INDECOPI resolvió de conformidad con el criterio contenido en los Lineamientos señalados. Así, a propósito de la denuncia interpuesta por un consumidor contra la CORPORACIÓN LINDLEY S.A. por la presunta presencia de elementos no líquidos (gusanos) en una botella del producto “Coca Cola” de 192 ml, la Comisión resolvió lo siguiente:

**“12. Siendo así, no resulta posible atribuir responsabilidad a la empresa denunciada, toda vez que, según lo señalado por el propio consumidor, la botella materia de denuncia fue abierta, percatándose posteriormente que la misma contenía elementos extraños en su interior. Ello produjo que se perjudicara la prueba, por lo que esta no resulta suficiente para acreditar el defecto alegado, ya que no es posible determinar si los defectos denunciados fueron parte del producto envasado o aparecieron luego de que la misma fuera abierta y expuesta a factores externos.**  
(...)

**16. En ese sentido, considerando que el producto materia de denuncia se encontraba abierto y que no existen otros medios**

00065

J. TARJAL  
MAYALE  
12

000064  
MAYALE

probatorios que respalden la posición del denunciante, es posible concluir que no existen indicios suficientes para acreditar el defecto denunciado, ni tampoco para poder inferir que tales defectos se presentaron durante su proceso de elaboración, en la medida que existe la posibilidad de que la botella de la bebida "Coca Cola 192 ml" haya sido manipulada o que su contenido estuviera adulterado.<sup>2</sup> (El subrayado es nuestro)

12. Del mismo modo, la empresa Nestlé del Perú S.A. fue denunciada por la fabricación de un producto alimentario que presuntamente contenía un mondadientes. En dicha oportunidad, la Comisión se pronunció conforme a lo siguiente:

J. TARJAL  
MAYALE  
000066

*"27. De acuerdo a lo señalado en párrafos precedentes, correspondía a la señora Williams acreditar la existencia del defecto alegado en el helado materia de denuncia; **sin embargo, el producto presentado en calidad de medio probatorio se encontraba abierto.***

*28. Sobre el particular, **de conformidad a lo establecido en los Lineamientos de Protección al Consumidor aprobados mediante Resolución N° 001-2006-LIN-CPC/INDECOPI de fecha 30 de noviembre de 2006, si un producto es presentado abierto, el mismo pierde certeza probatoria,** pues ya no resultaría posible determinar si el presunto elemento extraño ubicado en su interior formaba parte del producto envasado o fue introducido con posterioridad.*

*29. En consecuencia, teniendo en consideración el estado del producto denominado helado "Jet" marca D'Onofrio al momento de su presentación, en calidad de medio probatorio, no es posible afirmar que el producto materia de denuncia haya contenido algún elemento extraño al ser envasado por el denunciado, en tanto el mismo puede haber sido manipulado por terceras personas luego de su fabricación.*<sup>3</sup> (El subrayado es nuestro)

13. Al respecto, la Sala Especializada en Protección al Consumidor (SPC) también se ha pronunciado en el sentido referido:

*"15. Si bien el documento antes expuesto acreditó la existencia de un cuerpo extraño en el interior de la botella de gaseosa de marca "Fanta", es necesario analizar si dicho producto fue manipulado o no, a fin de determinar si el defecto se debió a un error en el proceso de embotellado denunciados en la etapa de comercialización por parte de los proveedores a los consumidores.*

(...)

<sup>2</sup> Resolución Final N° 2921-2014/CC2

<sup>3</sup> Resolución Final N° 279-2013/CC2

00066

**20. En ese sentido, la abertura de la botella de gaseosa evidencia que el cuerpo extraño encontrado en el interior de tal producto no se originó en el proceso de embotellado del mismo, lo cual libera de responsabilidad a Coca Cola y Lindley.**<sup>4</sup>

14. Así también, a propósito de una denuncia presentada contra la CORPORACIÓN LINDLEY S.A. por la fabricación de una botella de gaseosa de marca "Inka Kóla" que presuntamente habría contenido una envoltura de caramelo en su interior, la Sala señaló lo siguiente:

**"32. Asimismo, si bien el denunciante presentó fotografías que mostraban la botella cerrada, lo cierto es que las conclusiones plasmadas en los dictámenes periciales elaborados por el personal técnico especializado, acreditaron que la referida botella había sido abierta. En ese sentido, la abertura de la botella de gaseosa evidencia que el cuerpo extraño encontrado en el interior de tal producto no se originó en el proceso de embotellado del mismo, lo cual libera de responsabilidad a Lindley"**<sup>5</sup>

15. De acuerdo con lo resuelto por la Sala en las resoluciones citadas, la sola presencia de un elemento extraño en el interior de un producto o su descomposición de un producto abierto no acredita que ésta se deba indubitablemente a un error de fabricación, sino que deben considerarse otras circunstancias que podrían enervar la atribución de responsabilidad al fabricante o distribuidor.
16. Precisamente la Sala ha señalado que uno de esos criterios a ser tomados en consideración es la condición del producto que presentaría las partículas extrañas, esto es, si el producto se encontraba cerrado o abierto, dado que ello podría determinar el momento en el que pudieron haberse introducido los elementos extraños.
17. Debe notarse la gran similitud de los casos señalados con aquel discutido en el presente procedimiento. En efecto, ha quedado acreditado que el envase del producto SOY VIDA del cual se reputa se encontraba descompuesto fue abierto previamente por el denunciante, así como no puede determinarse la forma en la cual se almaceno estando en poder del denunciante. De modo que, no puede determinarse con certeza si el olor rancio mencionado en la denuncia se produjo antes o después de que el producto fuese abierto.

<sup>4</sup> Resolución Final N° 693-2014/SPC-INDECOPI

<sup>5</sup> Resolución Final N° 3522-2013/SPC-INDECOPI

00067

ARMADO  
NO VALE

ARMADO  
0000066

ARMADO  
0000068

18. En tanto el denunciante ha aportado como medio probatorio para sustentar su denuncia la boleta de venta electrónica, un video respecto del producto y fotografías, por lo que la condición de producto abierto genera dudas razonables acerca de una posible manipulación, y la sola declaración del denunciante no es suficiente para acreditar que el producto SOY VIDA efectivamente se encontraba descompuesto al momento de su adquisición, consideramos que no existen medios probatorios suficientes que acrediten el defecto alegado por el denunciante.
19. Por ello, consideramos que corresponde a la Comisión aplicar el principio de licitud contenido en el artículo 230 de la Ley No. 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, por el cual se presume que los administrados han desarrollado sus actividades en concordancia con sus deberes.<sup>6</sup>
20. De modo que, en tanto el denunciante no ha presentado referencia a indicios que relacionen el mal estado del producto con algún defecto de fabricación, debe presumirse que el fabricante ha cumplido con entregar al mercado un producto idóneo e inocuo, acorde a las expectativas del consumidor.
21. Cabe señalar que habiendo el denunciante ha mantenido en su poder el producto SOY VIDA, no se puede determinar con precisión cuándo fue abierto el mismo, en qué condiciones de almacenamiento se conservó y si éste fue manipulado.
22. Finalmente, debe considerarse que habiendo transcurrido muchos días desde que el señora Torres supuestamente adquirió el producto SOY VIDA, el cual además ha sido abierto por el denunciante, a la fecha se han incrementado las posibilidades de que haya sido manipulado e incluso adulterado.
23. Por tal motivo, consideramos que la Comisión debe incluir en su análisis probatorio:
  - a) La condición del producto SOY VIDA, al momento de realizar la denuncia (producto abierto por el denunciante).
  - b) La forma de conservación antes de su adquisición ni la forma de conservación posterior a su adquisición, considerando que el producto

<sup>6</sup> Artículo 230 de la Ley No. 27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General.  
*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. (...)**



19  
00068

requiere mantenerse en lugar fresco y seco, y refrigerado después de ser abierto.

24. De conformidad con el criterio uniformemente adoptado por ambas instancias de protección al consumidor del INDECOPI, un producto abierto como es SOY VIDA, objeto de denuncia, carece de valor probatorio para acreditar un supuesto defecto de elaboración.
25. La Comisión debe declarar **INFUNDADA** la denuncia presentada por la señora Torres, en tanto no se han presentado medios probatorios que relacionen la descomposición del productos SOY VIDA, con algún defecto en su fabricación.

**POR TANTO:**

Solicitamos a la Comisión que se sirva tener por presentados nuestros argumentos de descargo, declarando en su oportunidad **INFUNDADA** la denuncia presentada por la señora Torres en contra de GLORIA S.A.

**OTROSÍ DECIMOS:**

A fin de dar cumplimiento al requerimiento de información de la Secretaría Técnica, señalamos RUC siendo el siguiente: 20100190797; Fijamos domicilio fiscal en: Av. República de Panamá 2461, Urbanización Santa Catalina, distrito de La Victoria; asimismo adjuntamos en calidad de anexos los siguientes:

- Anexo 1-A :** Copia del documento que acredita la inscripción de nuestra empresa en el Registro Único de Contribuyentes (RUC).
- Anexo 1-B :** Copia del Documento Nacional de Identidad del representante legal de nuestra empresa.
- Anexo 1-C :** Copia de los poderes del representante legal de nuestra empresa inscritos en la Partida No. 11559044 del Registro de Personas Jurídicas de la Oficina Registral de Lima.
- Anexo 1-D :** Copia de Registro Sanitario de Producto "SOY VIDA LECHE DE SOYA".
- Anexo 1-E :** Copia de Resolución Directoral de Validación Técnica de Plan HACCP emitido por la Dirección General de Salud Ambiental a nuestra planta de producción sobre el producto materia de denuncia.

Atentamente,

  
GLORIA S.A.  
JOSÉ LUIS LANDEO GARCÍA  
APODERADO

6/2/2018

Datos de Ficha RUC- CIR(Constancia de Información Registrada)

ANEXO 1A

18



SUNAT

00069

RECIBO DE PAGO  
NO VALE  
00068

**FICHA RUC : 20100190797**  
**GLORIA S A**  
 Número de Transacción : 41549725  
 CIR - Constancia de Información Registrada

LO TARJADO  
000070

**Información General del Contribuyente**

Apellidos y Nombres ó Razón Social : GLORIA S A  
 Tipo de Contribuyente : 26-SOCIEDAD ANONIMA  
 Fecha de Inscripción : 18/01/1993  
 Fecha de Inicio de Actividades : 04/05/1942  
 Estado del Contribuyente : ACTIVO  
 Dependencia SUNAT : 0011 - I.PRICO NACIONAL  
 Condición del Domicilio Fiscal : HABIDO  
 Emisor electrónico desde : 26/07/2014  
 Comprobantes electrónicos : FACTURA (desde 26/07/2014),BOLETA (desde 26/07/2014)

**Datos del Contribuyente**

Nombre Comercial : GLORIA SA  
 Tipo de Representación : -  
 Actividad Económica Principal : 1050 - ELABORACIÓN DE PRODUCTOS LÁCTEOS  
 Actividad Económica Secundaria 1 : -  
 Actividad Económica Secundaria 2 : -  
 Sistema Emisión Comprobantes de Pago : MANUAL/COMPUTARIZADO  
 Sistema de Contabilidad : COMPUTARIZADO  
 Código de Profesión / Oficio : -  
 Actividad de Comercio Exterior : IMPORTADOR/EXPORTADOR  
 Número Fax : 1 - 4707170  
 Teléfono Fijo 1 : 1 - 4707170  
 Teléfono Fijo 2 : 1 - 3172500  
 Teléfono Móvil 1 : 1 - 990878987  
 Teléfono Móvil 2 : 1 - 980544830  
 Correo Electrónico 1 : wpisco@gloria.com.pe  
 Correo Electrónico 2 : c cruzado@gloria.com.pe

**Domicilio Fiscal**

Actividad Economica : 1050 - ELABORACIÓN DE PRODUCTOS LÁCTEOS  
 Departamento : LIMA  
 Provincia : LIMA  
 Distrito : LA VICTORIA  
 Tipo y Nombre Zona : URB. SANTA CATALINA  
 Tipo y Nombre Vía : AV. REPUBLICA DE PANAMA  
 Nro : 2461  
 Km : -  
 Mz : -  
 Lote : -  
 Dpto : -  
 Interior : -  
 Otras Referencias : ENTRE VIA EXPRESA Y REPUBLICA DE PANAMA  
 Condición del inmueble declarado como Domicilio Fiscal : PROPIO

**Datos de la Empresa**

Fecha Inscripción RR.PP : 04/05/1942  
 Número de Partida Registral : 11559044  
 Tomo/Ficha : 1232  
 Folio : -  
 Asiento : -  
 Origen del Capital : NACIONAL  
 País de Origen del Capital : -

**Registro de Tributos Afectos**

Tributo	Afecto desde	Marca de Exoneración	Exoneración	
			Desde	Hasta
IGV - OPER. INT. - CTA. PROPIA	01/01/1982	-	-	-

<https://e-menu.sunat.gob.pe/cl-ti-itmenu/MenuInternet.htm?pestana=&agrupacion=>

6/2/2018

Datos de Ficha RUC- CIR(Constancia de Información Registrada)

00070

IGV - LIQUI COMPRA-RETENCIONES	30/09/1993	-	-
IGV-REG.PROVEEDOR.-RETENCIONES	01/02/2003	-	-
IGV-SERV.PREST.NO DOMICILIADOS	06/12/1996	-	-
IGV - PERCEPCION VENTA INTERNA	01/04/2006	-	-
RENTA-2DA. CATEG.-RETENCIONES	01/01/1969	-	-
RENTA-3RA. CATEGOR.-CTA.PROPIA	01/01/1969	-	-
RENTA - DISTRIBUCION DIVIDENDOS	01/03/2004	-	-
IMP.TEMPORAL A LOS ACTIV.NETOS	01/03/2005	-	-
RETENC. RTA. LIQUIDAC. COMPRAS	01/02/2006	-	-
RENTA 4TA. CATEG. RETENCIONES	12/03/1986	-	-
RENTA 5TA. CATEG. RETENCIONES	23/12/1987	-	-
RENTA - NO DOMIC.-RETENCIONES	01/01/2003	-	-
ESSALUD SEG REGULAR TRABAJADOR	01/07/1999	-	-
SNP - LEY 19990	01/10/1999	-	-
IMPUESTO DE PROMOC. MUNICIPAL	01/01/1985	-	-

LO TARJADO  
NO VALE  
000069  
LO TARJADO  
000074

Representantes Legales					
Tipo y Número de Documento	Apellidos y Nombres	Cargo	Fecha de Nacimiento	Fecha Desde	Nro. Orden de Representación
DOC. NACIONAL DE IDENTIDAD -07307689	DELGADO NUÑEZ NORVIL RUPERTO Dirección JR. SUCRE 122	APODERADO	12/03/1961	23/07/2012	-
		Ubigeo	Teléfono	Correo	
		LIMA LIMA LA VICTORIA	15 - -	-	
Tipo y Número de Documento	Apellidos y Nombres	Cargo	Fecha de Nacimiento	Fecha Desde	Nro. Orden de Representación
DOC. NACIONAL DE IDENTIDAD -07810781	PILKINGTON RIOS FRANCIS ALBERT Dirección AV. JOSE PARDO 1350	APODERADO	14/10/1952	23/07/2012	-
		Ubigeo	Teléfono	Correo	
		LIMA LIMA MIRAFLORES	15 - -	-	
Tipo y Número de Documento	Apellidos y Nombres	Cargo	Fecha de Nacimiento	Fecha Desde	Nro. Orden de Representación
DOC. NACIONAL DE IDENTIDAD -07932521	MORACHIMO VERA ALDO ANTONIO Dirección URB. MARISCAL CASTILLA AV. BUENAVISTA 778	APODERADO	15/09/1965	23/07/2012	-
		Ubigeo	Teléfono	Correo	
		LIMA LIMA SAN BORJA	15 - -	-	
Tipo y Número de Documento	Apellidos y Nombres	Cargo	Fecha de Nacimiento	Fecha Desde	Nro. Orden de Representación
DOC. NACIONAL DE IDENTIDAD -07938827	MALAGA LUNA ROLANDO FRANCISCO Dirección AV. LA MARINA 585	APODERADO	02/12/1959	23/07/2012	-
		Ubigeo	Teléfono	Correo	
		LIMA LIMA PUEBLO LIBRE (MAGDALENA VIEJA)	15 - -	-	
Tipo y Número de Documento	Apellidos y Nombres	Cargo	Fecha de Nacimiento	Fecha Desde	Nro. Orden de Representación
DOC. NACIONAL DE IDENTIDAD -08233127	DEVOTO ACHA FERNANDO JORGE Dirección AV. DOS DE MAYO 771	APODERADO	06/03/1955	23/07/2012	-
		Ubigeo	Teléfono	Correo	
		LIMA LIMA SAN ISIDRO	15 - -	-	
Tipo y Número de Documento	Apellidos y Nombres	Cargo	Fecha de Nacimiento	Fecha Desde	Nro. Orden de Representación
DOC. NACIONAL DE IDENTIDAD -09186797	RODRIGUEZ RODRIGUEZ VITO MODESTO Dirección CAL. MARISCAL ORBEGOSO 330	APODERADO	15/06/1939	23/07/2012	-
		Ubigeo	Teléfono	Correo	
		LIMA LIMA SAN LUIS	15 - 990878987	jorger@gloria.com.pe	
Tipo y Número de Documento	Apellidos y Nombres	Cargo	Fecha de Nacimiento	Fecha Desde	Nro. Orden de Representación
DOC. NACIONAL DE IDENTIDAD -25736559	GUZMAN ESPICHE LUIS MIGUEL Dirección URB. SANTA CATALINA AV. REPUBLICA DE PANAMA	APODERADO	26/12/1966	16/11/2012	-
		Ubigeo	Teléfono	Correo	
		LIMA LIMA LA VICTORIA	15 - -	-	

<https://e-menu.sunat.gob.pe/cl-ti-itmenu/MenuInternet.htm?pestanas=&agrupacion=>

2/8

6/2/2018

## Datos de Ficha RUC- CIR(Constancia de Información Registrada)

00071

16

Nro. Orden de Representación

Tipo y Número de Documento	Apellidos y Nombres	Cargo	Fecha de Nacimiento	Fecha Desde	Nro. Orden de Representación
DOC. NACIONAL DE IDENTIDAD -29218239	BUSTAMANTE ZEGARRA JUAN RAUL ROBERTO Dirección URB. SAN FRANCISCO CAL. B Lote 38	APODERADO	01/09/1958	23/07/2012	-
Tipo y Número de Documento	Apellidos y Nombres	Cargo	Fecha de Nacimiento	Fecha Desde	Nro. Orden de Representación
DOC. NACIONAL DE IDENTIDAD -29279009	RODRIGUEZ RODRIGUEZ JORGE COLUMBO Dirección URB. SANTA CATALINA AV. REPUBLICA DE PANAMA 2461 Int	GERENTE GENERAL	21/11/1945	24/08/2017	-
Tipo y Número de Documento	Apellidos y Nombres	Cargo	Fecha de Nacimiento	Fecha Desde	Nro. Orden de Representación
DOC. NACIONAL DE IDENTIDAD -29404054	GRANADOS CUSICANQUI JULIO CESAR Dirección CAL. JOAQUIN SOROALLA 189 Int 1401	APODERADO	29/08/1960	25/01/2013	-
Tipo y Número de Documento	Apellidos y Nombres	Cargo	Fecha de Nacimiento	Fecha Desde	Nro. Orden de Representación
DOC. NACIONAL DE IDENTIDAD -29716651	TORREBLANCA MARMANILLO JOSE LUIS Dirección URB. SANTA CATALINA AV. REPUBLICA DE PANAMA 2461(ENTRE VIA EXPRESA Y J.PRADO)	APODERADO	22/06/1977	01/03/2011	-
Tipo y Número de Documento	Apellidos y Nombres	Cargo	Fecha de Nacimiento	Fecha Desde	Nro. Orden de Representación
DOC. NACIONAL DE IDENTIDAD -40305830	VILLAVICENCIO NAVARRETE MICHEL ENRIQUE Dirección JR. MRCAL ANDRES DE SANTA CRUZ 349 Int	APODERADO	29/09/1979	10/09/2015	-
Tipo y Número de Documento	Apellidos y Nombres	Cargo	Fecha de Nacimiento	Fecha Desde	Nro. Orden de Representación
DOC. NACIONAL DE IDENTIDAD -40697843	RODRIGUEZ HUACO CLAUDIO JOSE Dirección URB. SANTA CATALINA AV. REPUBLICA DE PANAMA 2461	APODERADO	17/09/1980	16/11/2012	-
Tipo y Número de Documento	Apellidos y Nombres	Cargo	Fecha de Nacimiento	Fecha Desde	Nro. Orden de Representación
DOC. NACIONAL DE IDENTIDAD -41043241	LANDEO GARCIA JOSE LUIS Dirección JR. FRANCISCO RIVAS 918 Dpto 201	APODERADO	07/09/1981	11/02/2015	-
Tipo y Número de Documento	Apellidos y Nombres	Cargo	Fecha de Nacimiento	Fecha Desde	Nro. Orden de Representación
DOC. NACIONAL DE IDENTIDAD -41120843	PANUERA OVALLE HANS BASILIO Dirección URB. COLEGIO DE INGENIEROS BL. 4 Mz B Lote 4	APODERADO	30/10/1981	16/11/2012	-
Tipo y Número de Documento	Apellidos y Nombres	Cargo	Fecha de Nacimiento	Fecha Desde	Nro. Orden de Representación
DOC. NACIONAL DE IDENTIDAD -42020583	MARTINEZ SANCHEZ JOSE Dirección JR. MANUEL CUADROS 364 Dpto 411	APODERADO	23/09/1983	11/05/2015	-
Tipo y Número de Documento	Apellidos y Nombres	Cargo	Fecha de Nacimiento	Fecha Desde	Nro. Orden de Representación
DOC. NACIONAL DE IDENTIDAD	ROMANI GUEVARA VIRGINIA LUCILA	APODERADO	03/07/1985	18/07/2014	-

https://e-menu.sunat.gob.pe/ci-li-it/menu/MenuInternet.htm?pesta=\*&agrupacion=\*

3/8

000072

Nro. Orden de Representación

Nro. Orden de Representación

Nro. Orden de Representación

Nro. Orden de Representación

Nro. Orden de Representación

Nro. Orden de Representación

Nro. Orden de Representación

Nro. Orden de Representación

6/2/2018

## Datos de Ficha RUC- CIR (Constancia de Información Registrada)

00072

75

Tipo y Número de Documento	Dirección	Ubigeo	Teléfono	Correo	Fecha Desde	Nro. Orden de Representación
-43030265	A.V. VIRGEN DEL SOL Mz A Lote 6 (1ERA ETAPA)	LIMA LIMA SAN MARTIN DE PORRES	15 - 4707170			
DOC. NACIONAL DE IDENTIDAD -43253549	ANGELES SOLANO ESTHER BLANCA	APODERADO	12/09/1985	eangeles@gloria.com.pe	11/02/2015	00072
Tipo y Número de Documento	Apellidos y Nombres	Cargo	Fecha de Nacimiento	Correo	Fecha Desde	Nro. Orden de Representación
DOC. NACIONAL DE IDENTIDAD -44838413	CAL. MARTIR OLAYA 463	LIMA LIMA CHORRILLOS	15 - 948122903			
Tipo y Número de Documento	Apellidos y Nombres	Cargo	Fecha de Nacimiento	Correo	Fecha Desde	Nro. Orden de Representación
DOC. NACIONAL DE IDENTIDAD -44838413	SILVA COLLAZOS LIZETH	APODERADO	20/11/1987	silvac@gloria.com.pe	02/10/2015	00073
Tipo y Número de Documento	Apellidos y Nombres	Cargo	Fecha de Nacimiento	Correo	Fecha Desde	Nro. Orden de Representación
DOC. NACIONAL DE IDENTIDAD -45100959	JR. NAZCA 195	LIMA LIMA JESUS MARIA	15 - 971297072			
Tipo y Número de Documento	Apellidos y Nombres	Cargo	Fecha de Nacimiento	Correo	Fecha Desde	Nro. Orden de Representación
DOC. NACIONAL DE IDENTIDAD -45100959	CARREON MUÑOZ MARIA FERNANDA	APODERADO	01/05/1988		18/07/2014	
Tipo y Número de Documento	Apellidos y Nombres	Cargo	Fecha de Nacimiento	Correo	Fecha Desde	Nro. Orden de Representación
DOC. NACIONAL DE IDENTIDAD -45437654	URB. SAN RAFAEL Mz A Lote 16	AREQUIPA AREQUIPA YANAHUARA	04 - 4707170			
Tipo y Número de Documento	Apellidos y Nombres	Cargo	Fecha de Nacimiento	Correo	Fecha Desde	Nro. Orden de Representación
DOC. NACIONAL DE IDENTIDAD -45437654	AGUIRRE BERROCAL JORGE JAIRO	APODERADO	16/02/1988	jaguirre@gloria.com.pe	10/02/2015	
Tipo y Número de Documento	Apellidos y Nombres	Cargo	Fecha de Nacimiento	Correo	Fecha Desde	Nro. Orden de Representación
DOC. NACIONAL DE IDENTIDAD -45437654	COO. UNIVERSAL Mz E2 Lote 20	LIMA LIMA SANTA ANITA	15 - 956498985			

## Otras Personas Vinculadas

Tipo y Nro.Doc.	Apellidos y Nombres	Vínculo	Fecha de Nacimiento	Fecha Desde	Origen	Porcentaje
DOC. NACIONAL DE IDENTIDAD -40697843	RODRIGUEZ HUACO CLAUDIO JOSE	DIRECTORES	17/09/1980	12/05/2004	-	-
Tipo y Nro.Doc.	Apellidos y Nombres	Vínculo	Fecha de Nacimiento	Fecha Desde	Origen	Porcentaje
DOC. NACIONAL DE IDENTIDAD -29279009	RODRIGUEZ RODRIGUEZ JORGE COLUMBO	DIRECTORES	21/11/1945	28/03/2001	-	-
Tipo y Nro.Doc.	Apellidos y Nombres	Vínculo	Fecha de Nacimiento	Fecha Desde	Origen	Porcentaje
DOC. NACIONAL DE IDENTIDAD -06367382	RODRIGUEZ RODRIGUEZ JOSE ODON	DIRECTORES	02/07/1941	28/03/2001	-	-
Tipo y Nro.Doc.	Apellidos y Nombres	Vínculo	Fecha de Nacimiento	Fecha Desde	Origen	Porcentaje
DOC. NACIONAL DE IDENTIDAD -09186797	RODRIGUEZ RODRIGUEZ VITO M	DIRECTORES	15/06/1939	28/03/2001	-	-
Tipo y Nro.Doc.	Apellidos y Nombres	Vínculo	Fecha de Nacimiento	Fecha Desde	Origen	Porcentaje
REG. UNICO DE CONTRIBUYENTES -20100223555	GLORIA FOODS - JORB SOCIEDAD ANONIMA	SOCIO	-	16/05/2013	-	75.55000000
Tipo y Nro.Doc.	Apellidos y Nombres	Vínculo	Fecha de Nacimiento	Fecha Desde	Origen	Porcentaje
	URB. SANTA CATALINA AV. REPUBLICA DE PANAMA 2461 (ENTRE VIA EXPRESA Y JAVIER PRADO)	LIMA LIMA LA VICTORIA	15 - 4707170		fsebastiani@gloria.com.pe	

<https://e-menu.sunat.gob.pe/cl-ti-itmenu/MenuInternet.htm?pestanas=&agrupacion=>

4/8

6/2/2018

## Datos de Ficha RUC- CIR (Constancia de Información Registrada)

00073

Tipo y Nro.Doc.	Apellidos y Nombres	Vinculo	Fecha de Nacimiento	Fecha Desde	Origen	Porcentaje
REG. UNICO DE CONTRIBUYENTES -20100814162	RACIONALIZACION EMPRESARIAL S.A.	SOCIO	-	15/02/1994	-	8.840000000
	Dirección	Ubigeo	Teléfono		Correo	
		---	---			
DOC. NACIONAL DE IDENTIDAD -29279009	RODRIGUEZ RODRIGUEZ JORGE COLUMBO	SOCIO	15/06/1939	17/04/1986	-	1.710000000
	Dirección	Ubigeo	Teléfono		Correo	
		---	---			
DOC. NACIONAL DE IDENTIDAD -09186797	RODRIGUEZ RODRIGUEZ VITO M	SOCIO	21/11/1945	17/04/1986	-	2.630000000
	Dirección	Ubigeo	Teléfono		Correo	
		---	---			
DOC. TRIB. NO. DOM. SIN. RUC -001	SILVERSTONE HOLDINGS INC.	SOCIO	-	06/05/2005	ISLAS VIRGENES BRITANICAS	11.210000000
	Dirección	Ubigeo	Teléfono		Correo	
		---	---			
	País de Residencia					País de Constitución

## Establecimientos Anexos

Código	Tipo	Denominación	Ubigeo	Domicilio	Otras Referencias	Cond. Legal
0043	DEPOSITO	DEPOSITO	LIMA HUAURA SANTA MARIA	Z.I. SANTA MARIA AV. PERU 591	-	PROPIO
0019	DEPOSITO	PL REC LE PAMPA	AREQUIPA CASTILLA PAMPACOLCA	CAL. LA ACEQUIA 1	-	PROPIO
0042	DEPOSITO	---	LA LIBERTAD TRUJILLO MOCHE	FND. LARREA S N	-	CESION EN USO.
0052	DEPOSITO	DEPOSITO	ICA CHINCHA SUNAMPE	CAS. EL HUAYABO CAL. TUPAC AMARU 512	-	ALQUILADO
0091	DEPOSITO	-	CAJAMARCA CHOTA PACCHA	JR. CAJAMARCA S/N	-	CESION EN USO.
0089	DEPOSITO	-	CAJAMARCA SAN PABLO SAN PABLO	---- PBLO. SAN PABLO JR. CAJAMARCA S/N	-	CESION EN USO.
0018	DEPOSITO	CAMIARA	TACNA JORGE BASADRE LOCUMBA	CAS. CAMIARA CAR. PANAMERICANA SUR Km 1220	KM.1220.20 PUENTE LOCUMBA	PROPIO
0092	S.PRODUCTIVA	-	LA LIBERTAD TRUJILLO HUANCHACO	---- VALDIVIA BAJA JR. S/CALLE-PR S/N	ALT. KM. 8 DE LA CARRETERA HUANCHACO	PROPIO
0068	S.PRODUCTIVA	-	LIMA LIMA LIMA	URB. INDUSTRIAL WIESE AV. MAQUINARIAS 3079	ENTRE UNIVERSITARIA Y ARGENTINA	PROPIO
0081	DEPOSITO	-	LIMA LIMA LURIGANCHO	---- HUACHIPA AV. LAS TORRES Mz H Lote 1	-	PROPIO
0082	DEPOSITO	-	ANCASH SANTA CHIMBOTE	Z.I. GRAN TRAPECIO AV. LOS PESCADORES 4	MZA - F	CESION EN USO.
0003	L. COMERCIAL	CUSCO	CUSCO CUSCO WANCHAQ	Z.I. PARQUE INDUSTRIAL PARQUE INDUSTRIAL Mz E Lote 3	PARQUE INDUSTRIAL	ALQUILADO
0095	S.PRODUCTIVA	-	SAN MARTIN LAMAS RUMISAPA	---- AMPLIACION SAN ROBERTO CAR. A CUÑUMBUQUI S/N	2 KM.MARGEN IZQ. CARRETERA MARGINAL	PROPIO
0077	S.PRODUCTIVA	-	AREQUIPA AREQUIPA CERRO COLORADO	CAR. VARIANTE UCHUMAYO Km 5.5	EL CURAL	PROPIO
0073	DEPOSITO	-	HUANCAVELICA TAYACAJA DANIEL HERNANDEZ	AV. PERU 126	-	ALQUILADO
0011	DEPOSITO	DEP LA JOYA	AREQUIPA AREQUIPA LA JOYA	---- CARRET PANAMERIC SUR 961	-	PROPIO
0036	L. COMERCIAL	LOCAL COMERCIAL	AREQUIPA AREQUIPA JOSE	---- CAMPO FERIAL PZA. PLAZA 1	-	ALQUILADO

[https://e-menu.sunat.gob.pe/ci-ti-itmenu/MenuInternet.htm?pestana=\\* & agrupacion=\\*](https://e-menu.sunat.gob.pe/ci-ti-itmenu/MenuInternet.htm?pestana=* & agrupacion=*)

5/8

6/2/2018

Datos de Ficha RUC- CIR(Constancia de Información Registrada)

00074

13

				LUIS BUSTAMANTE Y RIVERO					
0053	S.PRODUCTIVA	--		AREQUIPA CAYLLOMA MAJES	----	VILLA EL PEDREGAL CAR. PANAMERICANA Km 912	-	PROPIO	
0094	DEPOSITO	-		CAJAMARCA SAN MIGUEL CALQUIS	-	CAS. SAN LORENZO CAR. SAN MIGUEL DE PALLAQUES S/N	-	CESION EN USO.	
0009	OF.ADMINIST.	OF.ADM.		LIMA LIMA LA VICTORIA	-	URB. SANTA CATALINA AV. REPUBLICA DE PANAMA 2461	-	PROPIO	
0044	DEPOSITO	DEPOSITO		LIMA CAÑETE IMPERIAL	----	CERRO ALEGRE ---- CERRO ALEGRE 1	-	PROPIO	
0038	S.PRODUCTIVA	SEDE PRODUCTIVA		LIMA LIMA LURIN	-	Z.I. ZONA INDUSTRIAL CAR. PANAMERICANA SUR 31.8	-	PROPIO	
0026	AGENCIA	AG LLUTA		AREQUIPA CAYLLOMA LLUTA	----	FUNDO ---- IRRIGACION MAJES B Int III	-	PROPIO	
0056	DEPOSITO	EL EMPALME		CAJAMARCA SAN MIGUEL LLAPA	----	CAS. UCHUQUINUA ---- UCHUQUINUA S/N	---	CARRETERA LLAPA Y MINERA SIPAN	PROPIO
0012	DEPOSITO	LOC COM SIGUAS		AREQUIPA AREQUIPA SANTA RITA DE SIGUAS	----	IRRIGAC STA R SIGUAS 1	-	PROPIO	
0029	DEPOSITO	DEPOSITO		TACNA TACNA TACNA	-	Z.I. PQUE.INDUSTRIAL F-10	-	ALQUILADO	
0050	DEPOSITO	DEPOSITO		LIMA HUARAL HUARAL	-	URB. EL MILAGRO JR. MARIA PARADO DE BELLIDO Mz F Lote 1	-	ALQUILADO	
0062	DEPOSITO	CHOTA		CAJAMARCA CHOTA CHOTA	-	AV. PERU S/N	---	CARRETERA SALIDA A CHICLAYO	CESION EN USO.
0087	DEPOSITO	-		CAJAMARCA CELENDIN CELENDIN	-	JR. MARCELINO GONZALES 608	---	PBLO. CELENDIN	CESION EN USO.
0078	DEPOSITO	-		CAJAMARCA SAN MIGUEL CATILLUC	-	CAS. CATILLUC CAR. CATILLUC S N	---	FRENTE AL PUESTO POLICIAL	CESION EN USO.
0069	DEPOSITO	ICA		ICA ICA SUBTANJALLA	----	SUBTANJALLA ---- PARCELA Mz 205 Lote A	---	ALT. KM 298 FRENTE GRIFO OASIS	ALQUILADO
0072	DEPOSITO	DEPOSITO		PROV. CONST. DEL CALLAO PROV. CONST. DEL CALLAO CALLAO	-	Z.I. ZONA INDUSTRIAL AV. NESTOR GAMBETA Km 12.5	---	CARRETERA A VENTANILLA	CESION EN USO.
0065	S.PRODUCTIVA	SAMAN		PUNO AZANGARO SAMAN	----	CERCADO CAL. CALLE NUEVA S/N	---	ESTADIO MUNICIPAL	OTROS.
0058	DEPOSITO	VIRU		LA LIBERTAD VIRU VIRU	----	PUENTE VIRU CAL. MARIA CARIDAD 280	---	ALTURA CUADRA 18 DE LA AV. VIRU	ALQUILADO
0013	S.PRODUCTIVA	SED PROD CAYMAA		AREQUIPA AREQUIPA CAYMA	-	FND. LA QUIROZ ---- TROCHA 1	-	-	PROPIO
0041	DEPOSITO	DEPOSITO		LIMA LIMA LURIN	-	FND. P.HUERTOS DE STA.GENOVEVA Mz G Lote 18	---	KM.40 PANAMERICANA SUR	PROPIO
0024	S.PRODUCTIVA	PL PROD EL AUGU		LIMA LIMA EL AGUSTINO	-	Z.I. EL AGUSTINO AV. EVITAMIENTO 3636	-	-	PROPIO
0066	DEPOSITO	-		ANCASH CASMA CASMA	-	P.J. HUAQUILLA BAJA Mz Z Lote A	---	Nº 08.ALT.AV.GAMARRA Nº137	ALQUILADO
0010	DEPOSITO	DEP MEJIA		AREQUIPA ISLAY MEJIA	-	CAR. IRRIGACION MEJIA 16 Int 6	-	-	PROPIO
0001	L. COMERCIAL	ALMACEN		LIMA LIMA ATE	-	URB. SANTA ANGELICA AV. NICOLAS AYLLON 2314	-	-	ALQUILADO
0084	S.PRODUCTIVA	-		LA LIBERTAD VIRU VIRU	-	Z.I. SANTA MARIA DE TOMABAL Mz A Lote B	---	ALT. CDRA. 18 AV. VIRU	PROPIO
0067	DEPOSITO	PAIJAN		LA LIBERTAD ASCOPE PAIJAN	----	MANCO CAPAC CAL. BUENOS AIRES 1111	---	ALT.POSTA MEDICA DE PAIJAN MZ49 LT04	ALQUILADO
0022	L. COMERCIAL	LOC COM SURCO		LIMA LIMA SANTIAGO DE SURCO	-	URB. MONTERRICO CAL. MENDOCITA 362	-	-	ALQUILADO
0060	DEPOSITO	MATAHUASI		JUNIN CONCEPCION MATAHUASI	-	Z.I. CERCADO AV. 8 DE DICIEMBRE 740	---	CARRET.HUAYCHULO-INGENIO A 100MTS DE CA	CESION EN USO.
0023	S.PRODUCTIVA	SED PROD SURQUI		LIMA LIMA SURQUILLO	-	Z.I. SURQUILLO AV. REP DE PANAMA 4825	-	-	ALQUILADO
0015	L. COMERCIAL	LOC COM IQUITOS		LORETO MAYNAS IQUITOS	-	CAL. ALFEREZ TAVARA WEST 429	-	-	ALQUILADO
0079	DEPOSITO	-		CAJAMARCA CELENDIN SUCRE	-	CAS. CENTRO POBLADO CRUZ CONGA Mz A Lote 0	---	ALTURA KM.70 CARRETERA CAJAMARCA CELENDI	ALQUILADO
0096	DEPOSITO	-		CAJAMARCA CAJAMARCA	----	CPME. GRANJA PORCON Mz L	---	MZ L-55, CARRETERA CAJAMARCA-SAN	CESION EN USO.

https://e-menu.sunat.gob.pe/cl-ti-itmenu/MenuInternet.htm?pestanas=&agrupacion=\*

6/8

00075

6/2/2018

Datos de Ficha RUC- CIR(Constancia de Información Registrada)

0034	S.PRODUCTIVA	SEDE PRODUCTIVA	CAJAMARCA LIMA LIMA LURIGANCHO	Z.I. HUACHIPA AV. LA CAPITANA 190 Int 240	PABLO	PROPIO
0008	L. COMERCIAL	LOCAL COMERCIAL	JUNIN HUANCAYO HUANCAYO	AV. FERROCARRIL 459		ALQUILADO
0032	DEPOSITO	DEPOSITO	LIMA LIMA SAN LUIS	URB. EL PINO JR. MARISCAL ORBEGOZO 330		PROPIO
0035	DEPOSITO	DEPOSITO	AREQUIPA ISLAY ISLAY	---- OTROS CAR. CARRETERA 54		PROPIO
0014	L. COMERCIAL	LOC.COMERCIAL	AREQUIPA AREQUIPA AREQUIPA	Z.I. ZONA IND. AV. GRAL.DIEZ CANSECO 527		PROPIO
0045	S.PRODUCTIVA	--	CAJAMARCA CAJAMARCA LOS BAÑOS DEL INCA	---- TARTAR GRANDE CAR. CARRETERA A TARTAR GRANDE Km 0.2		PROPIO
0028	DEPOSITO	DE SACHACA	AREQUIPA AREQUIPA SACHACA	URB. TAHUAYCANI AV. FERNANDINI 1		PROPIO
0074	DEPOSITO	-	LIMA LIMA ATE	FND. VASQUEZ AV. INDUSTRIAL 129	Nº103 SECCION SANTA ANGELICA	CESION EN USO.
0057	DEPOSITO	PISCO	ICA PISCO PISCO	Z.I. PARQUE INDUSTRIAL CAL. FERMIN TANGUIS 999	AGENCIA AGRARIA DEL MIN AGRICULTURA	ALQUILADO
0083	L. COMERCIAL	-	LIMA LIMA ATE	FND. VISTA ALEGRE AV. ASTURIAS 569	SUB PARCELA 6 A-1	CESION EN USO.
0076	DEPOSITO	P.R.L.MOQUEGUA	MOQUEGUA MARISCAL NIETO MOQUEGUA	FND. YARACACHE FAJARDO AV. CIRCUNVALACION S/N	COSTADO DEL PQUE.ECOLOG RECR.DE MOQUEGUA	PROPIO
0070	DEPOSITO	-	ANCASH SANTA CHIMBOTE	P.J. MIRAFLORES ALTO AV. ENRIQUE MEIGGS 2361	A 2 CDRAS DE LA MATERNIDAD DE MARIA	CESION EN USO.
0063	DEPOSITO	SUPE	LIMA BARRANCA SUPE	URB. CERCADO JR. SUCRE 447	ALT KM 190 PAN NORTE	ALQUILADO
0059	DEPOSITO	CHICLAYO	LAMBAYEQUE CHICLAYO PIMENTEL	---- EX-FUNDO LA JOYITA CAR. PIMENTEL - CHICLAYO Km 5	POR EL CAMPO SANTO JARDINES DE LA PAZ	ALQUILADO
0017	DEPOSITO	PL REC LEC APLA	AREQUIPA CASTILLA APLAO	CAR. CARR APLAO CHUQUIBAMBA KM1		PROPIO
0005	L. COMERCIAL	LOC COM PIURA	PIURA PIURA PIURA	Z.I. INDUSTRIAL 250 Int 8		ALQUILADO
0031	DEPOSITO	DEP/ALMACEN	AREQUIPA AREQUIPA PAUCARPATA	URB. GUARDIA CIVIL AV. GUARDIA CIVIL 798		PROPIO
0055	DEPOSITO	DEPOSITO	MADRE DE DIOS TAMBOPATA TAMBOPATA	---- PUERTO MALDONADO AV. DOS DE MAYO 1542		-
0027	S.PRODUCTIVA	SP LIMA	LIMA LIMA ATE	URB. LOS SAUCES CAL. SANTA TERESA 171		PROPIO
0020	DEPOSITO	PL REC LEC PUQU	MOQUEGUA GENERAL SANCHEZ CERRO PUQUINA	CAL. AYACUCHO 1		PROPIO
0097	DEPOSITO	-	AREQUIPA CAYLLOMA MAJES	A.H. D1 Lote A-D1		CESION EN USO.
0040	DEPOSITO	DEPOSITO	LIMA LIMA ATE	Z.I. ZONA INDUSTRIAL AV. INDUSTRIAL 102		ALQUILADO
0033	DEPOSITO	DEPOSITO	PUNO SAN ROMAN JULIACA	---- ESTACION FERROVIARIA JR. NORIEGA 242		ALQUILADO
0093	DEPOSITO	-	CAJAMARCA SAN MIGUEL SAN MIGUEL	---- SAN MIGUEL JR. SUCRE S/N		CESION EN USO.
0086	DEPOSITO	-	CAJAMARCA SAN MARCOS PEDRO GALVEZ	AV. PRIMAVERA 72	PBLO. SAN MARCOS	CESION EN USO.
0085	DEPOSITO	-	CAJAMARCA SAN MARCOS EDUARDO VILLANUEVA	AV. SAN JUAN 586	PBLO. LA GRAMA	CESION EN USO.
0088	DEPOSITO	-	AMAZONAS CHACHAPOYAS LEIMBAMBA	---- CPME. 2 DE MAYO JR. BOLOGNESI S/N	CUADRA 1	CESION EN USO.
0080	S.PRODUCTIVA	-	LA LIBERTAD ASCOPE CASA GRANDE	---- PARQUE FABRICA AV. PARQUE FABRICA SN		OTROS.
0090	DEPOSITO	-	CAJAMARCA SAN	CAS. MARAYPAMPA S/N	ALT. KM.52 DE LA	CESION EN

00075  
PROPIO  
ALQUILADO

00075  
PROPIO  
ALQUILADO



00076

24

6/2/2018

Datos de Ficha RUC- CIR(Constancia de Información Registrada)

PABLO TUMBADEN

VIA CAJAMARCA SAN PABLO USO.

0098	L. COMERCIAL	LOCAL COMERCIAL	CUSCO CUSCO WACHAQ	URB. PARQUE INDUSTRIAL WACHAQ AV. REPUBLICA DE COLOMBIA Mz B Lote 2-3	-	CESION EN USO.
0099	L. COMERCIAL	LOCAL COMERCIAL	JUNIN HUANCAYO PILCOMAYO	---- PBLO. PILCOMAYO JR. TARAPACA S/N	-	CESION EN USO.
0100	L. COMERCIAL	LOCAL COMERCIAL	PIURA PIURA	Z.I. ZONA INDUSTRIAL II CAL. 06 Mz Y Lote 04	-	CESION EN USO.
0101	L. COMERCIAL	LOCAL COMERCIAL	LIMA LIMA ATE	AV. NICOLAS AYLLON 3964	-	CESION EN USO.
0102	L. COMERCIAL	LOCAL COMERCIAL	PUNO SAN ROMAN CARACOTO	HAC. YUNGURA CAR. JULIACA-PUNO Km 11	HACIENDA YUNGURA	CESION EN USO.
0103	L. COMERCIAL	LOCAL COMERCIAL	ANCASH SANTA CHIMBOTE	Z.I. GRAN TRAPECIO AV. LOS PESCADORES Mz F Lote 4	-	CESION EN USO.

000075

000077

Importante

Documento emitido a través de SOL - SUNAT Operaciones en Línea, que tiene validez para realizar trámites Administrativos, Judiciales y demás

La SUNAT podrá confirmar el domicilio fiscal de los inscritos

DEPENDENCIA SUNAT  
Fecha:06/02/2018  
Hora:08:23





ZONA REGISTRAL N° IX - SEDE LIMA  
Oficina Registral de Lima

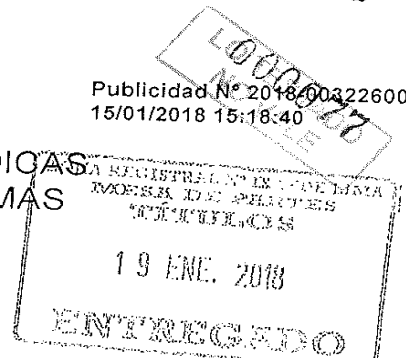
00078

ANEXO  
1.C

Publicidad N° 2018-00322600  
15/01/2018 15:18:40

REGISTRO DE PERSONAS JURÍDICAS  
LIBRO DE SOCIEDADES ANONIMAS

CERTIFICADO DE VIGENCIA



El funcionario que suscribe, CERTIFICA:

Que, en la partida electrónica N° 11559044 del Registro de Personas Jurídicas de la Oficina Registral de Lima, consta Registrado y Vigente la Persona Jurídica denominada GLORIA S.A., cuyos datos se precisan a continuación:

LIBRO: SOCIEDADES ANONIMAS

ASIENTO: 1-A

FICHA: 0011559044

CAPITAL: CAPITAL: ES DE S/. 382'502,106.00 REPRESENTADO POR 382'502,106 ACCIONES NOMINATIVAS DE S/. 1.00 CADA UNA. (ASIENTO B00065 MEDIANTE ESCRITURA PÚBLICA DEL 09/05/2012, OTORGADA ANTE NOTARIO RULBI VELA VELASQUEZ, Y JUNTA GENERAL DEL 07/03/2012).-\*\*\*

OBJETO: OBJETO: DEDICARSE A LA INDUSTRIA DE PREPARAR, ENVASAR, MANUFACTURAR, COMPRAR, VENDER, IMPORTAR, EXPORTAR Y COMERCIALIZAR TODA CLASE DE PRODUCTOS ALIMENTICIOS COMPUESTOS POR FRUTAS, LEGUMBRES Y HORTALIZAS, ACEITES Y GRASAS A PARTIR DE SUSTANCIAS ANIMALES Y VEGETALES, PRODUCTOS CÁRNICOS, ELABORACIÓN Y CONSERVACIÓN DE PESCADO Y DE PRODUCTOS DE PESCADO; Y TODA CLASE DE PRODUCTOS ALIMENTICIOS, JUGOS Y BEBIDAS EN GENERAL. IGUALMENTE, EN EL ÁMBITO DE LOS NEGOCIOS, PODRÁ PRESTAR SERVICIOS DE DIRECCIÓN ESTRATÉGICO, OPERATIVA, GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y ASESORIA INTEGRAL A TERCERAS PERSONAS, ASÍ COMO BRINDAR SERVICIOS EN DIVERSAS ÁREAS, TALES COMO PRODUCCIÓN, MARKETING, COMERCIALIZACIÓN, LOGÍSTICA, ASISTENCIA TECNOLÓGICA, PLANTEAMIENTO FINANCIERO; ASÍ COMO LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS TÉCNICOS, LEGALES, ADMINISTRATIVOS, DE RECURSOS HUMANOS, CONTABLES, INFORMÁTICOS Y DE SISTEMAS O DE CUALQUIER OTRA ÍNDOLE QUE REQUIERA O SOLICITE LA ACTIVIDAD EMPRESARIAL DE TERCERAS PERSONAS, TANTO DEL PAÍS COMO DEL EXTRANJERO. TAMBIÉN PODRÁ DEDICARSE A LA IMPORTACIÓN Y EXPORTACIÓN, PUDIENDO CONSTITUIR PARA TAL EFECTO DEPÓSITOS ADUANEROS AUTORIZADOS, PÚBLICOS O PRIVADOS, CONFORME A LO DISPUESTO EN LEGISLACIÓN ADUANERA VIGENTE, QUE RIJA PARA DICHOS ESTABLECIMIENTO. ASIMISMO, PODRÁ DEDICARSE A TODAS AQUELLAS ACTIVIDADES QUE SEAN DE BENEFICIO COMERCIAL PARA LA SOCIEDAD SIEMPRE QUE LO DECIDA LA JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS O EL DIRECTORIO Y LA LEY NO LO PROHIBA. LA SOCIEDAD PODRÁ LLEVAR A CABO TODAS LAS ACCIONES NECESARIAS PARA REALIZAR LOS FINES EXPUESTOS Y EN GENERAL MANEJAR CUALESQUIERA OTROS NEGOCIOS RELACIONADOS, ASÍ COMO ACTIVIDADES AFINES, CONEXAS O QUE PERMITAN UTILIZAR SU ORGANIZACIÓN EMPRESARIAL. (ASIENTO B00061 MEDIANTE ESCRITURA PÚBLICA DEL 18/04/2007 OTORGADA ANTE NOTARIO RULBI VELA VELÁSQUEZ Y POR JUNTA GENERAL DEL 27/03/2007).-\*\*\*

DURACIÓN: DURACIÓN: INDETERMINADA. (ASIENTO 45-B MEDIANTE ESCRITURA PÚBLICA DEL 13/05/1998 OTORGADA ANTE NOTARIO PÚBLICO DE AREQUIPA. CARLOS GÓMEZ DE LA TORRE Y POR JUNTA GENERAL DE FECHA 24/03/1998).-\*\*\*\*

DOMICILIO: DOMICILIO: ES LA CIUDAD DE LIMA, SIN EMBARGO POR ACUERDO DEL DIRECTORIO PODRÁ ESTABLECER SUCURSALES, CENTROS DE OPERACIÓN AGENCIAS U OFICINAS EN CUALQUIER LUGAR DEL TERRITORIO PERUANO O EN EL EXTRANJERO. (ASIENTO B00058 MEDIANTE ESCRITURA PÚBLICA DEL 05/05/2003 OTORGADA ANTE NOTARIO VELA VELÁSQUEZ RULBI Y POR JUNTA GENERAL DE FECHA 26/03/2003).-\*\*\*\*

ÓRGANO DE GOBIERNO: DIRECTORIO  
COPIA CERTIFICADA DEL 18/04/2016 OTORGADA ANTE NOTARIA VELA VELÁSQUEZ, RULBI JUANA EN LA CIUDAD DE LIMA DE LA JUNTA OBLIGATORIA ANUAL DE ACCIONISTAS DEL 29/02/2016, SE ACORDÓ LA REELECCIÓN DE LOS MIEMBROS DEL DIRECTORIO POR EL PERIODO DE 3 AÑOS., conformado por:

N° Cargo	Nombre	Nro. Doc
1 PRESIDENTE	JORGE COLUMBO RODRÍGUEZ	D.N.I. 29279009
2 VICEPRESIDENTE	VITO MODESTO RODRÍGUEZ	D.N.I. 09186797

MELISSA MELUÑA PERALTA EGUIZABAL  
ABOGADO CERTIFICADOR  
Zona Registral N° IX - Sede Lima  
000079

\* LOS CERTIFICADOS QUE EXTIENDEN LAS OFICINAS REGISTRALES ACREDITAN LA EXISTENCIA O INEXISTENCIA DE INSCRIPCIONES O ANOTACIONES EN EL REGISTRO AL TIEMPO DE SU EXPEDICIÓN (ART. 16° DEL REGLAMENTO DEL SERVICIO DE PUBLICIDAD REGISTRAL APROBADO POR RESOLUCIÓN N° 281-2015-SUNARP-SN).  
\* La autenticidad del presente documento podrá verificarse en la página web <https://enlinea.sunarp.gob.pe/sunarpweb/pages/acceso/frmTitulos.faces> en el plazo de 30 días calendario contados desde su emisión

**sunarp**

Superintendencia Nacional  
de los Registros Públicos

3 DIRECTOR

CLAUDIO JOSÉ RODRÍGUEZ HUACO

D.N.I. 40697843

Así consta registrado en el Asiento C00304 de la Partida Registral N° 11559044

DOCUMENTO QUE DIO MÉRITO A LA INSCRIPCIÓN:

POR ESCRITURA PÚBLICA DEL 05/02/1955 OTORGADA ANTE NOTARIO DR. JULIO TEVES

II. TÍTULOS PENDIENTES:

N° Título	Fecha de Presentación	Actos
1 2017-02545641	27/11/2017	REVOCATORIA DE PODER DE SOCIEDAD ANONIMA

SE DEJA CONSTANCIA QUE EL PRESENTE CERTIFICADO SE EXPIDE DE ACUERDO AL ART. 67° DEL REGLAMENTO DEL SERVICIO DE PUBLICIDAD REGISTRAL SEGÚN EL CUAL LA EXISTENCIA DE TÍTULOS PENDIENTES DE INSCRIPCIÓN NO IMPIDE LA EXPEDICIÓN DE UN CERTIFICADO.

III. DATOS ADICIONALES DE RELEVANCIA PARA CONOCIMIENTO DE TERCEROS:  
NINGUNO.

IV. PÁGINAS QUE ACOMPAÑAN AL CERTIFICADO:  
NINGUNO.

N° de Fojas del Certificado: 2

Derechos Pagados	S/	25.00	Recibo:	2018-626-00002495
Total de Derechos:	S/	25.00		

Verificado y expedido por MELISSA MILUSHKA PERALTA EGUIZABAL, ABOGADO CERTIFICADOR de la Oficina Registral de LIMA, a las 20:39:26 horas del 18 de Enero del 2018.

*M.A.P.*  
MELISSA MILUSHKA PERALTA EGUIZABAL  
ABOGADO CERTIFICADOR  
Zona Registral N° IX - Sede Lima

00079

000078  
NO VALE

000080  
NO VALE

\* LOS CERTIFICADOS QUE EXTIENDEN LAS OFICINAS REGISTRALES ACREDITAN LA EXISTENCIA O INEXISTENCIA DE INSCRIPCIONES O ANOTACIONES EN EL REGISTRO AL TIEMPO DE SU EXPEDICIÓN (ART. 16° DEL REGLAMENTO DEL SERVICIO DE PUBLICIDAD REGISTRAL APROBADO POR RESOLUCIÓN N° 281-2015-SUNARP-SN).

\* La autenticidad del presente documento podrá verificarse en la página web <https://enlinea.sunarp.gob.pe/sunarpweb/pages/acceso/frmTitulos> faces en el plazo de 30 días calendario contados desde su emisión

Pag. 2 de 2

00080



Superintendencia Nacional de los Registros Públicos  
ZONA REGISTRAL N° IX - SEDE LIMA  
Oficina Registral de Lima

ZONA REGISTRAL N° IX - SEDE LIMA  
OFICINA REGISTRAL DE LIMA  
CERTIFICADOS  
02 ABR. 2018

000079  
NO VALI  
Publicidad N° 2018-02080638  
23/03/2018 12:15:47

REGISTRO DE PERSONAS JURÍDICAS  
LIBRO DE SOCIEDADES ANONIMAS

CERTIFICADO DE VIGENCIA

El funcionario que suscribe, CERTIFICA:

Que, en la partida electrónica N° 11559044 del Registro de Personas Jurídicas de la Oficina Registral de Lima, consta registrado y vigente el PODER a favor de LANDEO GARCIA JOSE LUIS, identificado con D.N.I N° 41043241, cuyos datos se precisan a continuación:

DENOMINACIÓN O RAZÓN SOCIAL: LECHE GLORIA SOCIEDAD ANONIMA  
LIBRO: SOCIEDADES ANONIMAS  
ASIENTO: C00289 FICHA: 0011559044  
CARGO: APODERADO

FACULTADES:

COMPARECE JORGE COLUMBO RODRIGUEZ RODRIGUEZ, EN CALIDAD DE APODERADO DE GLORIA SOCIEDAD ANONIMA, PARA DELEGAR LAS FACULTADES CONTENIDAS EN LOS NUMERALES (1), (2), (2.1), (3), (4), (5), (6), (7), (7.1), (7.2), (7.3) Y (8) DE LA ESTRUCTURA DE PODERES CONTENIDA EN EL ACTA DE SESIÓN DE DIRECTORIO DE FECHA 23/07/2012 (C00275), Y LAS CUALES SERÁN EJERCIDAS INDIVIDUALMENTE, A FAVOR DE LAS SIGUIENTES PERSONAS,

-JOSE LUIS LANDEO GARCIA, identificado con DNI N° 41043241.

EL TEXTO DE LAS FACULTADES DELEGADAS SE TRANSCRIBE A CONTINUACIÓN:

- (1) REPRESENTAR A LA SOCIEDAD ANTE EL PODER EJECUTIVO, SUS MINISTERIOS, ORGANISMOS Y/O INSTITUCIONES CENTRALIZADAS Y DESCENTRALIZADAS; PODER LEGISLATIVO, SUS COMISIONES Y DEPENDENCIAS; EL PODER JUDICIAL, SUS CORTES, SALAS, TRIBUNALES Y JUZGADOS, EN TODAS SUS INSTANCIAS; TRIBUNAL CONSTITUCIONAL, MINISTERIO PÚBLICO, FUERZAS ARMADAS, Y POLICÍA NACIONAL, SUS ORGANISMOS Y DEPENDENCIAS; ORGANISMOS REGULADORES Y SUPERINTENDENCIAS, TALES COMO OSINERMI, OSIPTEL, SUNASS, OSITRAN, SBS, SUNAT, SUNARP, SMV, SUTRAN, GOBIERNOS REGIONALES; GOBIERNOS LOCALES, MUNICIPALIDADES PROVINCIALES Y DISTRIALES; CENTROS DE CONCILIACIÓN; EMPRESAS Y TODO TIPO DE PERSONAS O ENTIDADES NACIONALES O EXTRANJERAS, SEAN ESTAS PÚBLICAS, PRIVADAS, MIXTAS O ASOCIADAS, FINANCIERAS, CREDITICIAS, BANCARIAS, CIVILES O COMERCIALES, QUEDANDO PLENAMENTE FACULTADO PARA REPRESENTAR Y SUSCRIBIR TODA CLASE DE DOCUMENTOS, SOLICITUDES, DEMANDAS Y DECLARACIONES JURADAS.
- (2) REPRESENTAR A LA SOCIEDAD ANTE TODA CLASE DE AUTORIDADES JUDICIALES, POLÍTICAS, ADMINISTRATIVAS, CONSULARES, MUNICIPALES, MILITARES, POLICIALES Y DEL MINISTERIO PÚBLICO, ANTE LAS INSTITUCIONES Y AUTORIDADES DE DERECHO PÚBLICO O PRIVADO, SEAN DEL ESTADO PERUANO, DEL EXTRANJERO U ORGANISMOS INTERNACIONALES, EN TODA CLASE DE PROCESOS, CIVILES, PENALES, CONSTITUCIONALES, ADMINISTRATIVOS, MUNICIPALES, REGISTRALES, ARBITRALES Y/O DE CONCILIACIÓN EXTRAJUDICIAL, PARA TAL EFECTO GOZARÁ DE LAS ATRIBUCIONES Y POTESTADES GENERALES QUE CORRESPONDAN EN LOS PROCESOS A LA SOCIEDAD, PUDIENDO PARA TAL EFECTO EJERCER LAS ATRIBUCIONES Y POTESTADES GENERALES, DURANTE TODO EL PROCESO, PARA INTERPONER RECURSOS IMPUGNATORIOS DE REPOSICIÓN, RECONSIDERACIÓN, APELACIÓN, REVISIÓN, CASACIÓN, QUEJA Y/O EXTRAORDINARIO DE NULIDAD Y, AGRAVIO CONSTITUCIONAL, INCLUSO PARA LA EJECUCIÓN DE LA SENTENCIA, LAUDO ARBITRAL Y/O RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA Y EL COBRO DE COSTAS Y COSTOS. TODO ELLO DE ACUERDO A LAS NORMAS DEL CÓDIGO PROCESAL CIVIL; LEY GENERAL DE ARBITRAJE; LEY DE CONCILIACIÓN Y SU REGLAMENTO; CÓDIGO DE PROCEDIMIENTOS PENALES Y CÓDIGO PROCESAL PENAL; CÓDIGO DE JUSTICIA MILITAR; LEY PROCESAL DEL TRABAJO; LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL; LEY QUE REGULA EL PROCESO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO; LEY ORGÁNICA DE

\* LOS CERTIFICADOS QUE EXTIENDEN LAS OFICINAS REGISTRALAS ACREDITAN LA EXISTENCIA O INEXISTENCIA DE INSCRIPCIONES O ANOTACIONES EN EL REGISTRO AL TIEMPO DE SU EXPEDICIÓN (ART. 140° DEL T.U.O DEL REGLAMENTO GENERAL DE LOS REGISTROS PÚBLICOS APROBADO POR RESOLUCIÓN N° 126-2012-SUNARP-SN).  
Pag. 1 de 4

00081



EVELYN VANESSA ROSARIO DARACO  
ABOGADO CERTIFICADOR  
N.º de Registro N.º 11.111.000  
Lima

MUNICIPALIDADES; CÓDIGO TRIBUTARIO; CÓDIGO PROCESAL CONSTITUCIONAL Y GENERAL DE ADUANAS, LEY DE PROCEDIMIENTO DE EJECUCIÓN COACTIVA; LEY DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL INDECOPI Y SU REGLAMENTO; LEY GENERAL DEL SISTEMA CONCURSAR, CONVENIOS O TRATADOS INTERNACIONALES, Y DEMÁS NORMAS LEGALES QUE RESULTEN APLICABLES.

(2.1) ASIMISMO PODRÁ REPRESENTAR A LA SOCIEDAD, ANTE CENTROS DE CONCILIACIÓN EXTRA JUDICIAL PARA APLICACIÓN DE MECANISMOS ALTERNATIVOS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS YA SEA COMO SOLICITANTE O COMO INVITADA, FORMULAR O DESISTIRSE DE SOLICITUDES, PETICIONES Y/O INVITACIONES PARA CONCILIAR EXTRAJUDICIALMENTE, CONCILIAR Y/O TRANSIGIR EXTRAJUDICIALMENTE, SOMETER LAS PRETENSIONES A CONCILIACIÓN EXTRAJUDICIAL EN TODO TIPO DE AUDIENCIAS DILIGENCIAS CONVOCADAS, CON FACULTADES PARA DISPONER DEL DERECHO O DERECHOS MATERIA DE CONCILIACIÓN.

(3) FACULTADES ESPECIALES DEL ARTÍCULO 75° DEL CÓDIGO PROCESAL CIVIL REQUERIDAS PARA REALIZAR TODOS LOS ACTOS DE DISPOSICIÓN DE DERECHOS SUSTANTIVOS Y PARA DEMANDAR, RECONVENIR, CONTESTAR, VARIAR, AMPLIAR DEMANDAS Y RECONVENCIONES, PROPONER EXCEPCIONES Y DEFENSAS PREVIAS, SOLICITAR ACUMULACIONES, INTERVENIR COMO LITIS CONSORTE, O COMO TERCERO EN EL PROCESO, SOLICITAR ACLARACIONES, CORRECCIONES Y CONSULTAS, DESISTIRSE DEL PROCESO Y DE LA PRETENSión, RECONOCER LA DEMANDA, ALLANARSE A LA PRETENSión, CONCILIAR, TRANSIGIR, SOMETER A ARBITRAJE LAS CUESTIONES CONTROVERTIDAS; SUSTITUIR O DELEGAR LA REPRESENTACIÓN PROCESAL, ASÍ COMO REASUMIR LAS FACULTADES SUSTITUIDAS LAS VECES QUE CONSIDERE NECESARIO Y REVOCAR LAS FACULTADES QUE HUBIESE DELEGADO Y PARA LOS DEMÁS ACTOS QUE EXPRESE LA LEY, EN CONCORDANCIA CON LO DISPUESTO EN EL ARTICULO 75° DEL CÓDIGO PROCESAL CIVIL.

PRESTAR CONFESIÓN O DECLARACIÓN DE PARTE, PRESTAR DECLARACIÓN DE TESTIGOS, EFECTUAR RECONOCIMIENTO Y EXHIBICIÓN DE DOCUMENTOS Y CONCURRIR A AUDIENCIAS, OFRECER MEDIOS PROBATORIOS, FORMULAR TACHAS, OPOSICIONES O IMPUGNAR LOS MISMOS.

FORMULAR RECUSACIÓN, SOLICITAR INTERRUPTCIÓN DEL PLAZO, DIFERIMIENTO DEL TÉRMINO PARA REALIZAR UN ACTO PROCESAL O SUSPENSIÓN CONVENCIONAL.

INTERPONER EN CUALQUIER INSTANCIA TODA CLASE DE RECURSOS IMPUGNATORIOS Y DEDUCIR NULIDADES.

SOLICITAR TODA CLASE DE MEDIDAS CAUTELARES SEAN ESTAS ESPECÍFICAS O GENÉRICAS, OFRECER CONTRACAUTELA.

INTERVENIR EN LA LIQUIDACIÓN DE COSTAS, COSTOS, INTERESES, EN REMATES Y/O SUBASTAS PÚBLICAS, SOLICITAR LA ADJUDICACIÓN DE TODA CLASE DE BIENES SEAN ESTOS MUEBLES O INMUEBLES, COBRAR DIRECTAMENTE LO PAGADO, RETIRAR O SOLICITAR EL ENDOSO DE CONSIGNACIONES, RECIBIR LA ADMINISTRACIÓN DE LA POSESIÓN Y REALIZAR CUALQUIER ACTO TENDIENTE A EJECUTAR TODA CLASE DE RESOLUCIONES.

(4) EN MATERIA POLICIAL Y PENAL PODRÁ REPRESENTAR A LA SOCIEDAD Y PARTICIPAR EN TODA CLASE DE DILIGENCIAS, INVESTIGACIONES, INSPECCIONES, INTERROGATORIOS, DECLARACIONES PREVENTIVAS, INSTRUCTIVAS, CON FACULTADES PARA PRESENTAR TODA CLASE DE DENUNCIAS Y PETICIONES, ACCEDER A REVISAR EXPEDIENTES, APORTAR PRUEBAS, CONSTITUIR A LA SOCIEDAD EN PARTE CIVIL, TRANSIGIR, INTERPONER EXCEPCIONES, CUESTIONES PREVIAS, CUESTIONES PREJUDICIALES, SOLICITAR O ACEPTAR LA APLICACIÓN DEL PRINCIPIO DE LA OPORTUNIDAD, SUSCRIBIR RECURSOS IMPUGNATORIOS Y DEMÁS MEDIOS DE DEFENSA PERMITIDOS POR LA LEY.

(5) REPRESENTAR A LA SOCIEDAD EN TODO TIPO DE PROCEDIMIENTOS JUDICIALES Y ADMINISTRATIVOS, QUE SE SIGAN ANTE LAS DIFERENTES INSTANCIAS DEL PODER JUDICIAL Y AUTORIDADES ADMINISTRATIVAS EN MATERIAL LABORAL DE ACUERDO CON LAS NORMAS QUE CONTIENEN LOS ARTÍCULOS 8° Y 21 DE LA LEY N° 26636 - LEY PROCESAL DEL TRABAJO, LEY N° 29497- SU REGLAMENTO, APROBADO POR EL D.S. N° 019-2006-TR Y LAS NORMAS VIGENTES DEL DECRETO LEGISLATIVO N° 910 Y SU REGLAMENTO D.S. N° 020-2001-TR, O LAS NORMAS QUE EN SU OPORTUNIDAD PUDIERAN SUSTITUIRLAS O MODIFICARLAS. LA REPRESENTACIÓN DE LA EMPRESA SE REALIZARA DE ACUERDO CON LAS FACULTADES GENERALES DE REPRESENTACIÓN EN TODA CLASE DE PROCEDIMIENTOS SEAN ESTOS JUDICIALES O ADMINISTRATIVOS. ASIMISMO PODRÁ REPRESENTAR A LA EMPRESA ANTE SINDICATOS, FEDERACIONES Y CUALQUIER OTRA FORMA DE REPRESENTACIÓN DE LOS TRABAJADORES; EN VIRTUD DE ESTAS FACULTADES PODRÁ, REPRESENTAR A LA EMPRESA EN NEGOCIACIONES COLECTIVAS, SUSCRIBIR LOS CONVENIOS COLECTIVOS ACORDADOS, ASISTIR A LAS JUNTAS DE CONCILIACIÓN O EXTRA PROCESO Y PROCEDIMIENTOS DE ARBITRAJE QUE LLEGUEN A INSTAURARSE; PUDIENDO ADEMÁS PRESENTAR PRUEBAS Y ACTUARLAS, FIRMAR LAS ACTAS RESPECTIVAS INTERPONER RECURSOS DE

\* LOS CERTIFICADOS QUE EXTIENDEN LAS OFICINAS REGISTRALAS ACREDITAN LA EXISTENCIA O INEXISTENCIA DE INSCRIPCIONES O ANOTACIONES EN EL REGISTRO AL TIEMPO DE SU EXPEDICIÓN (ART. 140° DEL T.U.O DEL REGLAMENTO GENERAL DE LOS REGISTROS PÚBLICOS APROBADO POR RESOLUCIÓN N° 126-2012-SUNARP-SN).

RECONSIDERACIÓN, APELACIÓN Y QUEJA, DEDUCIR NULIDADES Y EN GENERAL, REALIZAR TODOS AQUELLOS ACTOS PERMITIDOS DE ACUERDO A LAS NORMAS QUE CONTIENEN LOS ARTÍCULOS 48°, 49° Y 61° DEL D.S. 010-2003-TR.- T.U.O. DE LA LEY DE RELACIONES COLECTIVAS DE TRABAJO; EL ARTÍCULO 37° DEL DECRETO SUPREMO N° 011-92-TR, REGLAMENTO DE LA LEY DE RELACIONES COLECTIVAS DE TRABAJO O LOS DISPOSITIVOS QUE EN SU OPORTUNIDAD PUDIERAN SUSTITUIRLOS Y/O MODIFICARLOS, SIN RESERVA NI LIMITACIÓN ALGUNA.

(6) REPRESENTAR A LA SOCIEDAD EN LOS DIFERENTES ACTOS, TRÁMITES Y PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS CON EL SANEAMIENTO FÍSICO-LEGAL DE LOS BIENES INMUEBLES DE LOS SOCIOS REFERIDOS ENTRE OTROS A LA RECTIFICACIÓN DE ÁREAS, MEDIDAS PERIMÉTRICAS Y LINDEROS; ACUMULACIÓN, INDEPENDIZACIÓN, SUBDIVISIÓN, INMATRICULACIÓN DE INMUEBLES, ZONIFICACIONES Y HABILITACIONES URBANAS; PROCEDIMIENTOS DE DEMOLICIÓN, DECLARACIONES DE FÁBRICA, PRESCRIPCIÓN ADQUISITIVA DE DOMINIO.

(7) REPRESENTAR A LA SOCIEDAD EN TODOS LOS PROCEDIMIENTOS, JUNTAS Y COMITÉS DE CUALQUIER CLASE QUE SE SIGAN ANTE O CON EL INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN LA PROPIEDAD INTELECTUAL - INDECOPI, ENUNCIÁNDOSE A MODO DE EJEMPLO, Y SIN CARÁCTER LIMITATIVO LAS SIGUIENTES FACULTADES:

(7.1) REGISTRAR A NOMBRE DE LA SOCIEDAD, PATENTES DE INVENCION, DISEÑOS INDUSTRIALES, MODELOS DE UTILIDAD MARCAS DE PRODUCTOS Y DE SERVICIOS, NOMBRES COMERCIALES, LEMAS COMERCIALES Y/O DERECHOS DE AUTOR Y OTROS ELEMENTOS DE LA PROPIEDAD INDUSTRIAL E INTELECTUAL, ASÍ COMO Oponerse A SOLICITUDES DE TERCEROS Y REALIZAR TODO TIPO DE ACTUACIONES Y GESTIONES RELATIVAS A DICHS PROCEDIMIENTOS.

(7.2) SOLICITAR EL INICIO DEL PROCEDIMIENTO CONCURSAL DE SUS DEUDORES, INTERVENIR EN JUNTAS DE ACREEDORES, CONVENIR LA REESTRUCTURACIÓN O LIQUIDACIÓN, ASÍ COMO SOLICITAR LA QUIEBRA, INTERVENIR EN COMITÉS DE LIQUIDACIÓN O ADMINISTRACIÓN, CON TODAS LAS ATRIBUCIONES, RELACIONADAS CON LOS PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS POR LA LEY GENERAL DEL SISTEMA CONCURSAL.

(7.3) INTERPONER ACCIONES, DENUNCIAS, CONTESTARLAS E INTERVENIR EN PROCEDIMIENTOS, INVESTIGACIONES E INSPECCIONES RELATIVOS A LA VIOLACIÓN DE DERECHOS DE PROPIEDAD INDUSTRIAL, ACTOS DE COMPETENCIA DESLEAL EN SU MÁS AMPLIA ACEPCIÓN, PUBLICIDAD O PRÁCTICAS RESTRICTIVAS O QUE DISTORSIONEN LA LIBRE COMPETENCIA, PRÁCTICAS MONOPOLICES O DE ABUSO DE POSICIÓN, DOMINANTE EN EL MERCADO, DUMPING O SUBSIDIOS, PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR, LIBRE COMERCIO Y RESTRICCIONES PARA ARANCELARIAS, CON FACULTADES PARA SOLICITAR TODO TIPO DE MEDIDAS CAUTELARES Y OFRECER CONTRACAUTELA, INTERPONER TODA CLASE DE MEDIOS IMPUGNATORIOS E INTERVENIR EN INSPECCIONES Y EN DILIGENCIAS INVESTIGATORIAS Y DE CUALQUIER OTRA CLASE.

(8) REPRESENTAR A LA SOCIEDAD EN MATERIA TRIBUTARIA Y ADUANERA ANTE LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA Y EN GENERAL ANTE CUALQUIER ÓRGANO ADMINISTRADOR Y/O RECAUDADOR DE TRIBUTOS, ASÍ COMO ANTE EL TRIBUNAL FISCAL Y LA CORTE SUPREMA, INTERVIENDO EN PROCEDIMIENTOS CONTENCIOSOS, NO CONTENCIOSOS Y DE COBRANZA COACTIVA CON FACULTADES PARA PRESENTAR DECLARACIONES O INTERPONER RECLAMACIONES, REPOSICIONES, RECURSOS DE RECONSIDERACIÓN, APELACIÓN, QUEJA, REVISIÓN Y DEMÁS MEDIOS IMPUGNATORIOS; PUDIENDO PLANTEAR OPOSICIONES, COMPENSACIONES, DEDUCIR PRESCRIPCIÓN; ASÍ COMO SOLICITAR EL APLAZAMIENTO Y/O FRACCIONAMIENTO DE LA DEUDA TRIBUTARIA O ADUANERA, ACOGERSE A BENEFICIOS O AMNISTÍAS Y DEMÁS ATRIBUCIONES ORDINARIAS Y EXTRAORDINARIAS Y EN GENERAL TODOS LOS TRÁMITES ADMINISTRATIVOS Y DEMÁS CONTEMPLADOS EN EL TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE LA ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA.

ERB

DOCUMENTO QUE DIO MÉRITO A LA INSCRIPCIÓN:  
ESCRITURA PÚBLICA DEL 10/02/2015 OTORGADA ANTE RULBI JUANA VELA VELASQUEZ, NOTARIA DE LIMA

II. ANOTACIONES EN EL REGISTRO PERSONAL O EN EL RUBRO OTROS:  
NINGUNO.



III. TITULOS PENDIENTES:  
NINGUNO.

IV. DATOS ADICIONALES DE RELEVANCIA PARA CONOCIMIENTO DE TERCEROS:  
REGLAMENTO DEL SERVICIO DE PUBLICIDAD REGISTRAL : Artículo 81 - Delimitación de la responsabilidad.-  
El servidor responsable que expide la publicidad formal no asume responsabilidad por los defectos o las inexactitudes de los asientos registrales, índices automatizados, y títulos pendientes que no consten en el sistema informático.

V. PÁGINAS QUE ACOMPAÑAN AL CERTIFICADO:  
NINGUNO.

N° de Fojas del Certificado: 4

Derechos Pagados	S/.	25.00	Recibo: 2018-226-00013624
Total de Derechos:	S/.	25.00	

Verificado y expedido por EVELYN VANESSA ROCA BADARACO, ABOGADO REGISTRAL de LIMA, a las 10:46:23 horas del 27 de Marzo del 2018.

00083

LO TITULADO:  
NO VALE

LO TITULADO:  
NO VALE

EVELYN VANESSA ROCA BADARACO  
ABOGADO REGISTRAL POR  
ZONA REGISTRAL No 12 - Sede Lima

CERTIFICADOR de la Oficina

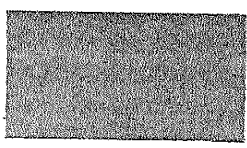


ANEXO 1-D

00084

Nº: 05065-2012  
Exp. Nº 24811-2012-R

LO TARJADO  
000083E



MINISTERIO DE SALUD  
PERU  
DIGESA  
DIRECCION GENERAL DE  
SALUD AMBIENTAL

REGISTRO SANITARIO  
Para la puesta en el mercado nacional  
de alimentos y bebidas de consumo humano

**A. EMPRESA**

GLORIA S A  
RUC: 20100190797  
Av. REPUBLICA DE PANAMA 2461 , URB. SANTA CATALINA (ENTRE VIA EXPRESA Y REPUBLICA DE PANAMA) - LA VICTORIA - LIMA - LIMA  
Teléfono/Fax: 4707170  
Rep. Legal: MALAGA LUNA ROLANDO FRANCISCO

LO TARJADO  
000085E

**B. ESTABLECIMIENTO**

GLORIA S.A.  
Av. LA CAPITANA 190, CHOSICA - LURIGANCHO - LIMA - LIMA

**C. ALIMENTOS Y BEBIDAS**

- 1 LECHE DE SOYA UHT "SOY VIDA", en caja de cartón tetrabrik multilaminar de 200 mL a 2 L, bolsa de polietileno multicapa de 50 mL a 2 L.  
Vida Util del Producto: 06 meses  
PRODUCTOS PROTEICOS A BASE DE SOYA

Código del Registro Sanitario  
E8200912N  
NAGOSA

**D. REGISTRO**

La Dirección General de Salud Ambiental autoriza la inscripción o reinscripción en el Registro Sanitario de Alimentos y Bebidas de Consumo Humano de los productos descritos en el ítem C bajo las siguientes condiciones:

- a. La empresa y su representante legal son solidariamente responsables de que los productos descritos en el ítem C sean puestos en el mercado nacional en condiciones inócuas y aptas para el consumo humano.
- b. Cualquier cambio en el envase, presentación o etiquetado, requerirá una notificación a la DIGESA, la cual incorporará dicho cambio en el Registro, previa evaluación.
- c. La vigencia de la presente autorización de inscripción o reinscripción en el Registro Sanitario de Alimentos y Bebidas es de cinco años a partir de la fecha de su expedición.
- d. La empresa esta obligada a rotular el(los) producto(s), cuyo Registro Sanitario se otorga, con arreglo a lo establecido en el art. 117º del Decreto Supremo 007-98-SA. "Reglamento sobre Vigilancia y Control Sanitario de Alimentos y Bebidas".
- e. Esta inscripción esta sujeta a vigilancia sanitaria por parte de DIGESA, la cual podrá revocarla.
- f. La empresa está obligada a comunicar por escrito a la DIGESA cualquier cambio o modificación en los datos o condiciones bajo las cuales se otorgó el Registro Sanitario a un producto o grupo de productos, por lo menos siete ( 7 ) días hábiles antes de ser efectuada, acompañando los recaudos o información que sustente dicha modificación.

Lima, 25 de septiembre del 2012

MINISTERIO DE SALUD  
Dirección General de Salud Ambiental  
Dirección de Higiene Alimentaria y Zoonosis  
DIGESA  
*Milagros Bailetti Figueroa*  
Lic. Milagros Bailetti Figueroa  
DIRECTORA EJECUTIVA

MINISTERIO DE SALUD



# Resolución Directoral

Lima, ..... de ..... 07 JUNIO del ..... 2016

VISTOS:

El expediente n.º 17953-2016-CH, ingresado vía VUCE (SUCE n.º 2016153177), por la empresa GLORIA S.A., identificada con Registro Único de Contribuyente n.º 20100190797, con domicilio en Av. República de Panamá n.º 2461 Urb. Santa Catalina, distrito La Victoria, provincia y departamento Lima, mediante el cual solicita el procedimiento administrativo de Validación Técnica Oficial del Plan HACCP para la elaboración de: CREMA DE LECHE UHT "GLORIA", LECHE EVAPORADA ENTERA "BELLA HOLANDESA", LECHE EVAPORADA ESTERILIZADA "BONLÉ", LECHE EVAPORADA ESTERILIZADA "EL ESTABLO", LECHE EVAPORADA SEMIDESCREMADA "BELLA HOLANDESA", LECHE EVAPORADA SEMIDESCREMADA ESTERILIZADA "BONLÉ" LIGHT, LECHE EVAPORADA SEMIDESCREMADA ESTERILIZADA "BELLA HOLANDESA" SIN LACTOSA, LECHE EVAPORADA PARCIALMENTE DESCREMADA ESTERILIZADA "BONLÉ" SIN LACTOSA, LECHE EVAPORADA PARCIALMENTE DESCREMADA ESTERILIZADA CON MALTODEXTRINA Y GRASA VEGETAL "BONLÉ", LECHE EVAPORADA PARCIALMENTE DESCREMADA ESTERILIZADA CON MALTODEXTRINA Y GRASA VEGETAL, ENRIQUECIDA CON VITAMINAS A Y D "BONLÉ" LIGHT, LECHE ENTERA UHT "GLORIA", LECHE ENTERA LARGA VIDA "BELLA HOLANDESA", LECHE ENTERA UHT "ZULI MILK", LECHE PARCIALMENTE DESCREMADA UHT "GLORIA", LECHE SEMIDESCREMADA LARGA VIDA "BELLA HOLANDESA", LECHE DESCREMADA UHT "GLORIA", LECHE DESCREMADA UHT - "EXPORTACIÓN VENEZUELA", LECHE PARCIALMENTE DESCREMADA DESLACTOSADA UHT CON AVENA Y SABOR CANELA "GLORIA" ACTIAVENA, LECHE PARCIALMENTE DESCREMADA DESLACTOSADA UHT CON AVENA Y SABOR VAINILLA "GLORIA" CALCIFEM, LECHE CHOCOLATADA PARCIALMENTE DESCREMADA UHT "GLORIA" SIN LACTOSA, LECHE SEMIDESCREMADA UHT "GLORIA" SIN LACTOSA, LECHE SEMIDESCREMADA UHT "PURA VIDA" SIN LACTOSA, LECHE SEMIDESCREMADA DESLACTOSADA UHT "EXPORTACION VENEZUELA", LECHE PARCIALMENTE DESCREMADA UHT SABOR CHOCOLATE "GLORIA", LECHE PARCIALMENTE DESCREMADA UHT SABOR FRESA "GLORIA", LECHE PARCIALMENTE DESCREMADA UHT SABOR VAINILLA "GLORIA", LECHE PARCIALMENTE DESCREMADA UHT CON MIEL DE ABEJA "GLORIA" ESCOLAR, BEBIDA LÁCTEA UHT CON GRASA VEGETAL SABOR A CHOCOLATE "PURA VIDA", BEBIDA LÁCTEA CHOCOLATADA UHT "CHICOLAC", BEBIDA LÁCTEA SABOR A CHOCOLATE UHT "CHICOLAC" EXPORTACION, LECHE CHOCOLATADA LARGA VIDA "BELLA HOLANDESA", BEBIDA LÁCTEA CON AVENA Y SOYA UHT

ANEXO 1-E

00085

No. ....

1173-2016/DIA/DIGESA/SA

LO TARJADO NO VALE 000084

LO TARJADO 000086



M. BAILETTI



J. VARGAS

00086

000085

"PURA VIDA" PUNCHE, LECHE ENTERA UHT "GLORIA" CALCIO + HIERRO, LECHE PARCIALMENTE DESCREMADA UHT "GLORIA" NIÑOS, LECHE PARCIALMENTE DESCREMADA UHT CON DHA, VITAMINAS Y MINERALES SABOR A CHOCOLATE "GLORIA" NIÑOS, LECHE PARCIALMENTE DESCREMADA UHT CON DHA, VITAMINAS Y MINERALES SABOR A VAINILLA "GLORIA" NIÑOS, LECHE UHT CON MALTODEXTRINA, GRASA VEGETAL, PROTEINA AISLADA DE SOYA, MINERALES (HIERRO Y ZINC) Y VITAMINAS (A Y D) "PURA VIDA" NUTRIMAX, BASE PARA HELADO SABOR CHOCOLATE "GLORIA", BASE PARA HELADO SABOR VAINILLA "GLORIA", LECHE DE SOYA UHT - "SOY VIDA", YOGURT BEBIBLE PARCIALMENTE DESCREMADO TRATADO TÉRMICAMENTE "YOMOST" DURAZNO, YOGURT BEBIBLE PARCIALMENTE DESCREMADO TRATADO TÉRMICAMENTE "YOMOST" FRESA, YOGURT BEBIBLE PARCIALMENTE DESCREMADO TRATADO TÉRMICAMENTE "GLORIA" SABOR FRESA, BEBIDA DE YOGURT TRATADA TÉRMICAMENTE DURAZNO "YOGURELLO", BEBIDA DE YOGURT TRATADA TÉRMICAMENTE FRESA "YOGURELLO"; y, el Informe n.º 142-2016/AUD/DIA/DIGESA, de la Dirección de Inocuidad Alimentaria - DIA; y,

000087



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2  
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 521-2018-CC2

NO VALE

## RESOLUCIÓN FINAL N° 2812-2018/CC2

00123

**PROCEDENCIA** : LIMA  
**DENUNCIANTES** : MARIANA LUCERO TORRES ORTEGA  
 (LA SEÑORA TORRES)  
**DENUNCIADO** : GLORIA S.A.  
 (GLORIA)  
**MATERIA** : PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR  
 DEBER DE IDONEIDAD  
 DEBER GENERAL DE INOCUIDAD  
 ATENCIÓN DE RECLAMOS  
**ACTIVIDAD** : ELABORACIÓN DE PRODUCTOS LACTEOS

000124ADO  
NO VALE

Lima, 30 de noviembre de 2018

### ANTECEDENTES

- El 27 de abril de 2018, la señora Torres interpuso una denuncia en contra de Gloria<sup>1</sup>, por presuntas infracciones de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código)<sup>2</sup>.
- Mediante Resolución N° 1 del 7 de mayo de 2018, la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor N° 2 (en adelante, la Secretaría Técnica), resolvió lo siguiente:

*"PRIMERO: Admitir a trámite la denuncia del 27 de abril de 2018, interpuesta por la señora Mariana Lucero Torres Ortega de Porras, en contra de Gloria S.A., por presunta infracción de los artículos 18, 19 y 30 de la Ley N° 29571, Código Protección y Defensa del Consumidor, en tanto el proveedor habría elaborado una caja de leche "Soy Vida" de 1 litro, presentación tetra pak, la cual tendría en su contenido una masa espesa de un líquido harinoso, lechoso y con olor rancio, lo que pudo haber afectado la salud del denunciante y de sus menores hijas.*

*OCTAVO: Informar a las partes que se ha procedido a programar una audiencia de actuación de medio probatorio para el 31 de mayo de 2018 a las 09:00 horas (hora exacta), en las oficinas de la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor N°2, sito en Calle De La Prosa N° 104, San Borja; con la finalidad de que se verifique el contenido y se tomen fotos del producto materia de denuncia presentado en calidad de medio probatorio por la denunciante." [sic]*

- El 31 de mayo de 2018, la Secretaría Técnica realizó la diligencia de Observación de Prueba del producto materia de denuncia.
- El 13 de junio de 2018, la señora Torres presentó un escrito adicional.
- El 14 de junio de 2018, Gloria presento sus descargos.

<sup>1</sup> R.U.C. N° 20100190797.

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



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2  
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 521-2018-CC2

6. El 2 de julio de 2018, la señora Torres presentó sus alegatos finales.
7. Mediante Resolución N° 8 del 31 de octubre de 2018, la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor N° 2 (en adelante, la Secretaría Técnica), resolvió lo siguiente:

*“PRIMERO: Sin perjuicio de lo resuelto en la Resolución N° 1 del 7 de mayo de 2018, admitir a trámite la denuncia presentada por la señora Mariana Lucero Torres Ortega de Porras contra Leche Gloria Sociedad Anónima – Gloria S.A., por presunta infracción del numeral 1 del artículo 24 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, concordado con el artículo 6 del Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor, aprobado mediante Decreto Supremo N° 011-2011-PCM, en tanto el proveedor denunciado no habría atendido el reclamo formulado por la señora Torres el 19 de diciembre de 2017, dentro del plazo legal correspondiente.”*

8. Por su parte, Gloria a pesar de haber sido correctamente notificada no ha formulado descargos.

#### **CUESTIÓN PREVIA: Sobre la imputación de cargos**

##### Sobre el deber de idoneidad e inocuidad

9. Conforme se indicó en el numeral 2 de la presente Resolución, se imputó contra Gloria por presunta infracción de los artículos 18, 19 y 30 del Código, en tanto el proveedor denunciado habría elaborado una caja de leche “Soy Vida” de 1 litro, presentación *tetra pak*, la cual contendría una “masa<sup>3</sup> espesa de un líquido harinoso, lechoso y con olor rancio”, lo que pudo haber afectado la salud de la denunciante y de sus menores hijas.
10. Al respecto, la Comisión considera que aun cuando se imputó el mencionado hecho denunciado como una presunta infracción al deber de idoneidad (artículos 18 y 19 del Código); y, como una presunta infracción al deber de inocuidad de alimentos (artículo 30 del Código), corresponde determinar si el análisis debe efectuarse ya sea por los artículos 18 y 19; o, por el artículo 30 del Código.
11. A efectos de realizar el examen de tipificación correspondiente, es necesario determinar los bienes jurídicos tutelados por la normativa del Código.
12. El artículo 30 del Código establece la responsabilidad de los proveedores de la inocuidad de los alimentos que ofrecen en el mercado, de conformidad con la legislación sanitaria. De otro lado, los artículos 18 y 19 imponen al proveedor el deber de entregar al consumidor sus productos o prestar sus servicios en forma idónea, en las condiciones ofrecidas y acordadas; y, conforme con lo esperado por el consumidor.

<sup>3</sup> Definición de masa, ver en: <https://www.tplaboratorioquimico.com/quimica-general/las-propiedades-de-la-materia/que-es-la-masa.html>  
*“¿Qué es la Masa?”*

*La Masa es la medida que indica la cantidad de materia que tiene un cuerpo. Un cuerpo corresponde a una porción de materia que puede encontrarse en estado sólido, líquido o gaseoso, el cual puede estar formado por materiales de igual o diferente naturaleza.” (...)*



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPÍ

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2  
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 521-2018-CC2

00124

13. En el presente caso, lo que se discute es si el proveedor habría puesto a disposición de la señora Torres un producto que contenía un "líquido espeso, harinoso, lechoso y con olor rancio", lo que pudo haber afectado su salud y la de sus menores hijas, lo cual se encuentra regulado por el artículo 30 del Código.
14. En ese sentido, y en tanto la Comisión considera que el hecho materia de controversia involucra principalmente una afectación al deber de inocuidad de alimentos, corresponde efectuar el análisis de la denuncia en función del artículo 30 del Código, dejando de lado el análisis de los artículos 18 y 19 de la citada norma.
15. Cabe precisar que no se estaría afectando el derecho de defensa de Gloria en tanto que tuvo la oportunidad de presentar sus descargos ya que fue válidamente notificada.

00125

#### Sobre la atención de reclamos

16. Mediante Resolución N° 8 del 31 de octubre de 2018, la Secretaría Técnica admitió a trámite la denuncia interpuesta por la señora Torres, conforme a los señalado en el numeral 7 de la presente resolución.
17. El artículo 6 del Reglamento Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor, aprobado mediante Decreto Supremo N° 011-2011-PCM, establece el plazo de atención de reclamos interpuestos en el libro de reclamaciones.
18. De la revisión del escrito de denuncia y del reclamo formulado por la señora Torres se verifica que este fue presentado a través de un correo electrónico dirigido a [servicioalcliente84@gloria.com.pe](mailto:servicioalcliente84@gloria.com.pe) mas no a través del libro de reclamaciones de Gloria; por lo tanto, corresponderá efectuar el análisis únicamente en función al artículo 24 del Código, sin concordarlo con el artículo 6 del Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor, aprobado mediante Decreto Supremo N° 011-2011-PCM.

#### ANÁLISIS

##### **Sobre el deber de inocuidad.**

19. El artículo 30 del Código establece que los consumidores tienen derecho a consumir alimentos inocuos, siendo que los proveedores son responsables de la inocuidad de los alimentos que ofrecen en el mercado, de conformidad con la legislación sanitaria<sup>4</sup>.
20. 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).

<sup>4</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.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2  
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 521-2018-CC2

21. Asimismo, el artículo 5 de la citada Ley, en su 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]*

22. 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. *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". [sic]*

23. 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.

24. 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.

25. La señora Torres manifestó que el 17 de diciembre de 2017, adquirió cinco (5) cajas de leche "Soy Vida" de 1 litro, presentación *tetra pak* y al abrir una de ellas y verter su contenido salió un líquido harinoso, lechoso y con olor rancio, pese a que la fecha de vencimiento era el 4 de mayo de 2018.

26. En su defensa, Gloria señaló que no obra información o elemento probatorio alguno que pudiera generar alguna convicción del estado del producto al momento de su adquisición, las condiciones de conservación del producto desde la adquisición, las fechas exactas en que el producto fue abierto ni las condiciones de almacenamiento.

27. Obra en el expediente la Boleta de Venta Electrónica B202 N° 02475453, de cuya revisión se evidencia que la señora Torres adquirió el producto denominado "LECHE UHT 1L SOY VI" por S/ 22,50, entre otros.

28. Asimismo, obra en el expediente, el correo electrónico de fecha 19 de diciembre de 2017, a través del cual la denunciante expuso los hechos que ahora son objeto de denuncia:

*"El día domingo 17/12/2017 adquirí en WONG DEL Ovalo Gutiérrez en San Isidro, 5 unidades del producto "LECHE SOY VIDA" en presentación tetra pak, conforme lo acredito con la boleta de compra que adjunto.*



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2  
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 521-2018-CC2

LOTADO  
NO VALE

00125

*El producto al parecer no ha pasado control de calidad respectivo, en razón, que lo que salió del envase no era líquido, porque tiene una consistencia totalmente espesa conforme lo apreciaran en el video que adjunto.*

*[...]" (sic)*

29. Al respecto, corresponde señalar que el correo electrónico es una declaración de parte, la cual por sí sola, no genera convicción a este Colegiado por lo que se deben analizar otros medios probatorios presentados en el expediente.

30. Obra en el expediente los siguientes medios probatorios:

- (i) Las fotografías y un video del producto materia de denuncia; no obstante, no se consignó la fecha en que fueron captadas a fin de evidenciar que se trataban de los productos adquiridos por la denunciante el 17 de diciembre de 2017.
- (ii) el Acta de Observación de Prueba del 31 de mayo de 2018, a través de la cual se dejó constancia del estado del producto presentado por la señora Torres, en la cual se estableció lo siguiente:

*"[...]"*

*Una caja de leche marca Soy Vida*

*Cabe mencionar que las características de dicho producto, son las siguientes:*

- *Una caja de leche con denominación Soy Vida leche de soya; donde se detalla lo siguiente:*
- *Fuente de proteínas, Calcio vitaminas A+D naturalmente, sin lactosa sin colesterol.*
- *Consumir antes de 04 may 18*
- *23:48 43085*
- *Contenido neto 1L agítese bien antes de consumir.*
- *Un cuadro donde se señala:*
  - Tamaño de porción: 240 mL*
  - Porciones por envase: Aprox. 4*
  - Cantidades por porción:*
    - Energía: 117 Kcal Energía de la grasa: 32 Kcal*
    - Grasa total 3.6g (%VD\*) 6%*
    - Grasa saturada 1.4g (%VD\*) 7%*
    - Grasa trans 0g*
    - Colesterol 0 mg (%VD\*) 0%*
    - Sodio 108mg (%VD\*) 5%*
    - Carbohidratos totales 14.5 (%VD\*) 5%*
    - Fibra dietética 0g (%VD\*) 0%*
    - Lactosa 0g*
    - Otros azúcares 14,2g*
    - Proteínas 7,0 (%VD\*) 14%*
    - (...)*
- *De la diligencia*
- *Se observa que el producto se encontraba abierto,*
- *La caja de leche se encontraba hinchada,*





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2  
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 521-2018-CC2

- Al abrir el producto se sirvió leche en un vaso donde se evidenció que el contenido se encontraba con restos solidificados del mismo.
- Al momento de la diligencia el producto se encontraba vencido

31. De los citados medios probatorios, se verifica que a la fecha en que se captó el video que la señora Torres adjuntó como medio probatorio y en la que se realizó la diligencia de visualización, el producto materia de denuncia se encontraba abierto, perdiendo su certeza probatoria.
32. Por lo expuesto, en la medida que no se ha demostrado la responsabilidad de Gloria sobre el hecho denunciado, este Colegiado considera que corresponde declarar infundado el presente extremo de la denuncia por presunta infracción del artículo 30 del Código.

#### Sobre la falta de atención de reclamos

33. El artículo 24 del Código<sup>5</sup> establece que los proveedores están obligados a atender los reclamos presentados por los consumidores y dar respuesta a los mismos en un plazo no mayor a treinta (30) días calendario, el cual puede ser extendido por otro igual cuando la naturaleza del reclamo lo justifique, situación que es puesta en conocimiento del consumidor antes de la culminación del plazo inicial.
34. En su escrito de denuncia, la señora Torres señaló que el 19 de diciembre de 2017, envió un correo de reclamo a Gloria sin recibir respuesta hasta la fecha de presentación de su denuncia.
35. Obra en el expediente el correo electrónico del 19 de diciembre de 2017, enviado por la señora Torres al correo [servicioalcliente@gloria.com.pe](mailto:servicioalcliente@gloria.com.pe) de Gloria, por medio del cual la señora Torres reclamó por el hecho de que el envase *tetra pak* del producto leche "Soy Vida" habría contenido un elemento espeso:

*"El día domingo 17/12/2017 adquirí en WONG del Óvalo Gutiérrez en San Isidro, 5 unidades del producto "Leche SOY VIDA" en presentación Tetra Pak, conforme lo acredito con la boleta de compra que adjunto.*

*El producto al parecer no ha el control de calidad respectivo, en razón, que lo que salió del envase no era líquido, porque tiene una consistencia totalmente espesa conforme lo apreciaran en el video que adjunto.*

*Hago mi reclamo por esta vía, porque no es mi intención perjudicar su imagen, porque consumo al igual que mis hijos sus diferentes productos desde hace muchos*

<sup>5</sup> LEY N° 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 24.- Servicio de atención de reclamos.

24.1 Sin perjuicio del derecho de los consumidores de iniciar las acciones correspondientes ante las autoridades competentes, los proveedores están obligados a atender los reclamos presentados por sus consumidores y dar respuesta a los mismos en un plazo no mayor a treinta (30) días calendario. Dicho plazo puede ser extendido por otro igual cuando la naturaleza del reclamo lo justifique, situación que es puesta en conocimiento del consumidor antes de la culminación del plazo inicial.

24.2 En caso de que el proveedor cuente con una línea de atención de reclamos o con algún medio electrónico u otros similares para dicha finalidad, debe asegurarse que la atención sea oportuna y que no se convierta en un obstáculo al reclamo ante la empresa.

24.3 No puede condicionarse la atención de reclamos de consumidores o usuarios al pago previo del producto o servicio materia de dicho reclamo o del monto que hubiera motivado ello, o de cualquier otro pago.



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2 SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 521-2018-CC2

LOTE 025  
NO VALE

años, y es la primera vez que tengo este tipo de problemas con uno de sus productos." [Sic]

00126

36. Por otro lado, Gloria no formuló descargos respecto del hecho denunciado y no obra medio probatorio alguno, en el expediente, que acredite que contestó el reclamo formulado por la señora Torres.
37. En ese sentido, esta Comisión considera que corresponde declarar fundado este extremo de la denuncia en contra de Gloria, respecto a la falta de atención del reclamo efectuado el 19 de diciembre de 2017, por infracción al artículo 24 del Código.

LOTE 000127  
NO VALE

### De las medidas correctivas

38. Los artículos 114, 115 y 116 del Código<sup>6</sup> establecen la facultad que tiene la Comisión para, actuando de oficio o a pedido de parte, adoptar las medidas correctivas reparadoras que contengan por finalidad resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior y medidas correctivas complementarias que tienen por objeto revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzcan nuevamente en el futuro.
39. En el presente caso, ha quedado acreditado que Gloria no atendió el reclamo efectuado por la señora Torres el 19 de diciembre de 2017.
40. La señora Torres solicitó como medidas correctivas: (i) la entrega del producto en buenas condiciones; y, (ii) se dicten medidas correctivas que permitan verificar la procedencia, salubridad y buen estado de los productos.
41. Corresponde denegar las solicitudes de la señora Torres, toda vez que no ha quedado acreditado que Gloria hubiese elaborado una caja de leche "Soy Vida" de 1 litro, presentación *tetra pak*, que contenía un "líquido *harinoso, lechoso* y con olor rancio".
42. No obstante, en virtud del extremo declarado fundado, corresponde dictar como medida correctiva de oficio que Gloria en un plazo máximo de quince (15) días hábiles, contado a partir del día siguiente de la notificación de la presente resolución, cumpla con atender el reclamo efectuado por la señora Torres el 19 de diciembre de 2017.

<sup>6</sup> LEY N° 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.

### DECRETO LEGISLATIVO N° 1308. QUE MODIFICA EL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR LEY 29571.

**Artículo 115. Medidas correctivas reparadoras.** 115.1 Las medidas correctivas reparadoras tienen el objeto de resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior (...)

**Artículo 116. Medidas correctivas complementarias.** Las medidas correctivas complementarias tienen el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro (...).



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2  
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 521-2018-CC2

43. Es preciso señalar que Gloria deberá acreditar el cumplimiento de la medida correctiva indicada previamente, ante este Órgano Resolutivo, en el plazo máximo de cinco (5) días, contado a partir del vencimiento de plazo otorgado en el párrafo precedente, bajo apercibimiento de ley.

#### Graduación de la sanción

44. Habiéndose verificado la existencia de la infracción administrativa cometida por la Inmobiliaria, corresponde determinar a continuación la sanción a imponer. Para proceder a su graduación, deben aplicarse de manera preferente los criterios previstos en el Código, y de manera supletoria los criterios contemplados en el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley de Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 006-2017-JUS (en adelante, TUO).

45. El artículo 112 del Código establece que, para determinar la gravedad de la infracción, la autoridad administrativa podrá tomar en consideración diversos criterios tales como: (i) beneficio ilícito, (ii) la probabilidad de detección de la infracción, (iii) daño al consumidor, (iv) daño al mercado, entre otros<sup>7</sup>. Adicionalmente, la norma prevé circunstancias agravantes y atenuantes que se podrán tomar en consideración para fijar la sanción, así como de manera supletoria los criterios contemplados en el TUO.

- (i) **Perjuicio ocasionado al consumidor:** se ha evidenciado el daño generado a la señora Torres, en la medida que vio afectada su expectativa de que el reclamo que presentó el 19 de diciembre de 2018, fuera atendido por el proveedor, generando incertidumbre respecto al hecho reclamado.
- (ii) **Beneficio ilícito esperado:** en el presente caso, el beneficio ilícito está constituido en el ahorro obtenido por Gloria por no haber implementado las medidas o mecanismos que hubieran permitido atender debidamente el reclamo presentado por el denunciante dentro del plazo de 30 días calendarios.

<sup>7</sup> **LEY N° 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

**Artículo 112 Criterios de graduación de las sanciones administrativas.**

Al graduar la sanción, el Indecopi puede tener en consideración los siguientes criterios:

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

Se consideran circunstancias agravantes especiales, las siguientes:

1. La reincidencia o incumplimiento reiterado, según sea el caso.
  2. La conducta del infractor a lo largo del procedimiento que contravenga el principio de conducta procedimental.
  3. Cuando la conducta infractora haya puesto en riesgo u ocasionado daño a la salud, la vida o la seguridad del consumidor.
  4. Cuando el proveedor, teniendo conocimiento de la conducta infractora, deja de adoptar las medidas necesarias para evitar o mitigar sus consecuencias.
  5. Cuando la conducta infractora haya afectado el interés colectivo o difuso de los consumidores.
  6. Otras circunstancias de características o efectos equivalentes a las anteriormente mencionadas, dependiendo de cada caso particular.
- (...)



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2  
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 521-2018-CC2

NOV 15 2018

00127

(iii) **Probabilidad de detección de la infracción:** en el caso particular, la probabilidad de detección es alta, en la medida que la denunciante al tomar conocimiento de la conducta infractora contó con los incentivos suficientes para poner en conocimiento de la autoridad administrativa la presente infracción.

46. Por lo expuesto, y en aplicación a los criterios de graduación antes detallados y al principio de predictibilidad, la Comisión considera que corresponde imponer a Gloria una multa ascendente a UNA (1) Unidad Impositiva Tributaria (UIT).

000128

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

47. El artículo 7 del Decreto Legislativo N° 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del INDECOPI, dispone que es potestad de la Comisión ordenar el pago de los costos y costas en que hubieran incurrido la parte denunciante o el INDECOPI.
48. En el presente caso, ha quedado acreditada la infracción cometida por Gloria, por lo que esta Comisión considera que se le debe ordenar el pago de las costas y costos del procedimiento. En consecuencia, dicho proveedor deberá cumplir, en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente Resolución, con pagar a la parte denunciante las costas del procedimiento, que a la fecha ascienden a la suma de S/ 36,00<sup>8</sup>.
49. Sin perjuicio de ello y, de considerarlo pertinente, una vez que se ponga fin a la instancia administrativa, la señora Torres podrá solicitar el reembolso de los montos adicionales en que se hubiese incurrido para la tramitación del presente procedimiento, para lo cual deberá presentar una solicitud de liquidación de costas y costos ante la OPS N° 1.

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

50. El artículo 119 del Código establece que el Indecopi lleva un registro de infracciones y sanciones a las disposiciones de la referida norma con la finalidad de contribuir a la transparencia de las transacciones entre proveedores y consumidores y orientar a estos en la toma de sus decisiones de consumo. Los proveedores que sean sancionados mediante resolución firme en sede administrativa quedan automáticamente registrados por el lapso de cuatro (4) años contados a partir de la fecha de dicha resolución<sup>9</sup>.
51. En razón a lo expuesto, al haberse verificado la infracción cometida por Gloria, corresponde ordenar su inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.

<sup>8</sup> Tasa correspondiente al derecho de presentación de la denuncia.

<sup>9</sup> **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.**  
**Artículo 119.-** Registro de infracciones y sanciones. - El Indecopi lleva un registro de infracciones y sanciones a las disposiciones del presente Código con la finalidad de contribuir a la transparencia de las transacciones entre proveedores y consumidores y orientar a estos en la toma de sus decisiones de consumo. Los proveedores que sean sancionados mediante resolución firme en sede administrativa quedan automáticamente registrados por el lapso de cuatro (4) años contados a partir de la fecha de dicha resolución.  
La información del registro es de acceso público y gratuito.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOP

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2  
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 521-2018-CC2

**SE RESUELVE:**

**PRIMERO:** Declarar infundada la denuncia presentada por la señora Mariana Lucero Torres Ortega de Porras, en contra de Gloria S.A., por presunta infracción del artículo 30 de la Ley N° 29571, Código Protección y Defensa del Consumidor, respecto del extremo referido a que el proveedor habría elaborado una caja de leche "Soy Vida" de 1 litro, presentación *tetra pak*, la cual contendría un líquido harinoso, lechoso y con olor rancio, lo que pudo haber afectado la salud del denunciante y se sus menores hijas.

**SEGUNDO:** Declarar fundada la denuncia presentada por la señora Mariana Lucero Torres Ortega de Porras, en contra de Gloria S.A., por infracción del artículo 24 de la Ley N° 29571, Código Protección y Defensa del Consumidor, en tanto el proveedor denunciado no atendió el reclamo formulado por la señora Torres el 19 de diciembre de 2017, dentro del plazo legal correspondiente.

**TERCERO:** Ordenar de oficio en calidad de medida correctiva a Gloria S.A., que en un plazo máximo de quince (15) días hábiles, contado desde el día siguiente de la notificación de la presente resolución, cumpla con dar atención al reclamo formulado por la denunciante mediante correo electrónico del 19 de diciembre de 2017.

Gloria S.A. deberá acreditar el cumplimiento de lo dispuesto en el presente artículo, ante este Órgano Resolutivo, en el plazo máximo de cinco (5) días, contado a partir del vencimiento de plazo otorgado en el párrafo precedente, bajo apercibimiento de ley.

**CUARTO:** Sancionar a Gloria S.A. con una multa equivalente a UNA (1) UIT. La referida multa será rebajada en 25% si la parte denunciada cancela el monto de esta con anterioridad a la culminación del término para impugnar la presente resolución y en tanto no interponga recurso alguno en contra de la misma, conforme a lo establecido en el artículo 113 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

**QUINTO:** Disponer la inscripción de Gloria S.A. en el Registro de Infracciones y Sanciones del INDECOP, una vez que la resolución quede firme en sede administrativa, conforme a lo establecido en el artículo 119 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

**SEXTO:** Ordenar a Gloria S.A. que en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles contado a partir del día siguiente de la notificación de la presente Resolución, cumpla con pagar, a la parte denunciante las costas del procedimiento, que a la fecha ascienden a la suma de S/ 36,00; sin perjuicio de ello, y de considerarlo pertinente, una vez que se ponga fin a la instancia administrativa, la parte denunciante podrá solicitar el reembolso de los montos adicionales en que hubiese incurrido para la tramitación del presente procedimiento, para lo cual deberá presentar una solicitud de liquidación de costas y costos.

**SÉTIMO:** Disponer la inscripción de Gloria S.A. en el Registro de Infracciones y Sanciones del INDECOP, una vez que la resolución quede firme en sede administrativa, conforme a lo establecido en el artículo 119 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

**OCTAVO:** 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

10



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2  
SEDE CENTRAL  
EXPEDIENTE N° 521-2018-CC2

00128

conformidad con lo dispuesto por el artículo 38 del Decreto Legislativo 807, el único recurso impugnativo que puede interponerse contra lo dispuesto por la Comisión de Protección al Consumidor N° 2 es el de apelación<sup>10</sup>, el cual debe ser presentado ante dicho órgano colegiado en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles contado a partir del día siguiente de su notificación<sup>11</sup>, ello de acuerdo a lo establecido en el artículo 216 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 006-2017-JUS; caso contrario, la resolución quedará consentida<sup>12</sup>.

RECIBIDO  
000128

**Con la intervención de los Comisionados: Sra. Claudia Antoinette Mansen Arrieta, Sr. Tommy Ricker Deza Sandoval, Sr. Luis Alejandro Pacheco Zevallos y Sr. Arturo Ernesto Seminario Dapello.**

**CLAUDIA ANTOINETTE MANSEN ARRIETA**  
Presidenta

- <sup>10</sup> LEY N° 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, publicada el 2 de setiembre de 2010. DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS MODIFICATORIAS. PRIMERA. - Modificación del artículo 38° del Decreto Legislativo núm. 807  
Modificase el artículo 38 del Decreto Legislativo núm. 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, con el siguiente texto:  
"Artículo 38.- El único recurso impugnativo que puede interponerse durante la tramitación del procedimiento es el de apelación, que procede únicamente contra la resolución que pone fin a la instancia, contra la resolución que impone multas y contra la resolución que dicta una medida cautelar (...)".
- <sup>11</sup> TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR DECRETO SUPREMO N° 0006-2017-JUS. Artículo 216. Recursos administrativos. - 216.1 Los recursos administrativos son:  
[...]  
b) Recurso de apelación  
[...]  
216.2 El término para la interposición de los recursos es de quince (15) días perentorios [...].
- <sup>12</sup> TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR DECRETO SUPREMO N° 0006-2017-JUS. Artículo 220.- Acto firme. - Una vez vencidos los plazos para interponer los recursos administrativos se perderá el derecho a articularlos quedando firme el acto.

**Indecopi**

Folio: 3 + Copias 1

024110

LO QUE NO VALE

CC2

EXPEDIENTE N° : 0521-2018/CC2  
SUMILLA : RECURSO DE APELACIÓN.

2019 FEB 13  
SEÑORES **SECRETARIA TECNICA DE LA COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2 DEL INDECOPI**  
SEDE CENTRALES  
00131  
MESA DE PARTES  
M R / J. Palma

**MARIANA LUCERO TORRES ORTEGA DE PORRAS,**  
en los seguidos contra **GLORIA S.A.**  
**INFRACCIÓN AL DEBER DE IDONEIDAD,** ante Ustedes  
atentamente digo:

Que, habiendo tomado conocimiento de la Resolución Final N° 2812-2018/CC2, del 30 de noviembre del 2018, expedida por esta Comisión, la misma que resuelve declarar infundada la denuncia presentada, respecto a la infracción del artículo 30° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, y toda vez, que no estando conforme con la citada resolución, interpongo el presente **RECURSO DE APELACIÓN** al amparo de lo establecido en el artículo 209° de la Ley N° 27444 Ley del Procedimiento Administrativo General y en base a los siguientes fundamentos de hecho y derecho que paso a exponer:

1.- Con fecha domingo 17 de Diciembre del 2017, adquirí el producto "LECHE SOY VIDA" de la empresa **GLORIA S.A.**, en el Supermercado Wong ubicado en el Óvalo Gutiérrez, del distrito de San Isidro, el cual posteriormente al abrirlo se encontraba en mal estado, toda vez, que el citado producto lácteo, presentaba una consistencia espesa, harinosa y de olor rancio, por lo que descarte su consumo, ya que consideré que el producto en ese estado afectaría mi salud y la de mis dos menores hijos.

2.- Que, si bien es cierto, la caja de "LECHE SOY VIDA" de la empresa **GLORIA S.A.**, modelo tetra pack de un litro, presentaba como fecha de vencimiento el 04 de Mayo del 2018, el cual fue acreditado en su momento con la imagen adjuntada como medio probatorio y con la copia de la boleta de venta electrónica N° B202-02475463 de dicha fecha, el producto no se encontraba en buenas condiciones, descartándose inmediatamente su consumo, inclusive realice un video con la finalidad de acreditar lo dicho y adjuntarlo y enviarlo a la entidad responsable como medio probatorio, hecho que no tuvo respuesta alguna en más de cuatro meses, motivo por el cual posteriormente realice la denuncia respectiva ante esta entidad.

3.- Con fecha 19 de Diciembre del 2017, remití un correo electrónico a la empresa **GLORIA**

00132



S.A., señalando el inconveniente ocasionado por el producto "LECHE SOY VIDA", el mismo que también se encuentra como medio probatorio al interior del presente proceso, sin tener respuesta alguna por parte de la citada empresa, pese al tiempo transcurrido en exceso, desde la fecha de la adquisición, motivo por el cual interpose la denuncia respectiva.



4.- Cabe señalar, que, respecto al punto análisis de la presente resolución final, sobre el deber de inocuidad, esta entidad señala y transcribe el artículo respectivamente, pero sin tomar en consideración el hecho generado por la empresa denunciada, por lo que, al respecto señalo por qué son importantes estos artículos:

#### **Subcapítulo II**

#### **Protección de los consumidores en los alimentos**

#### **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.*

#### **Artículo 31.- Calidad de los alimentos**

*Los proveedores que alegan algún aspecto de calidad de sus productos, sea mediante el uso de frases, expresiones o imágenes, deben estar en condiciones de probarlo, de conformidad con lo dispuesto en el presente Código y la normativa vigente. Código de Protección y Defensa del Consumidor Para los efectos de aplicación del presente artículo, se entiende por calidad al conjunto de características de un producto que le confiere la aptitud para satisfacer las necesidades establecidas y las implícitas.*

5.- Se puede apreciar que señalan a los proveedores en este caso a la empresa **GLORIA S.A.**, como responsable de la calidad de un producto, hecho que no se ajusta a los hechos expuestos, ya que a partir de dicho incumplimiento se origina la presente denuncia, asimismo habla de la calidad de los mismos, también observada por esta parte, toda vez, que el citado producto "LECHE SOY VIDA", se encontraba en malas condiciones sanitarias del producto el cual impidió su consumo.

6.- Respecto al análisis de la presente resolución final, sobre el deber de inocuidad, esta entidad señala en el punto N° 31, que, al momento de realizar la diligencia de visualización, el producto, caja tetra pack de "LECHE SOY VIDA", se encontraba abierta, por tal motivo pierde su certeza probatoria, a lo cual cabe precisar, que dicha afirmación, resulta totalmente incoherente e ilógica; puesto que, cómo sería posible que pretendan deslindar



00133

NO VALE

responsabilidad a la empresa denunciada **GLORIA S.A.**, cuando un consumidor requiere abrir el producto para poder ser consumido, toda vez, que resulta imposible visualizar su contenido al no ser un envase de vidrio, asumiendo esta Comisión una posición totalmente incoherente, absurda, ilógica e irracional para la valoración de la prueba que acredita la imputación realizada, toda vez, que es la única manera de saber si el contenido se encuentra en buen estado para ser consumido, y así poder verificar si se encuentra en buenas condiciones, las cuales sean aptas para su consumo. En este caso, con el análisis realizado se ha demostrado la responsabilidad de la empresa en el hecho denunciado, por lo que esta Comisión está omitiendo su deber de sancionar la responsabilidad de la empresa por los hechos expuestos.

NO VALE

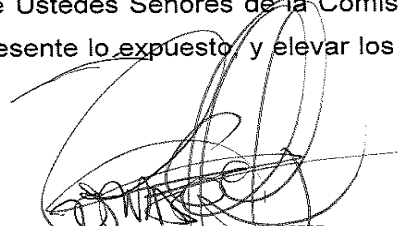
7.- Asimismo, en su resolución final en la parte de las medidas correctivas, señalan a la empresa **GLORIA S.A.**, como responsable de no haber atendido el reclamo efectuado, lo cual demostró el desinterés por solucionar el problema, asimismo deniega la solicitud en cuanto según señala, que no ha quedado acreditado que la empresa denunciada hubiese elaborado dicho producto (**leche en caja tetra pack de un litro "soy vida"**), hecho que demuestra lo arbitrario en el proceder de esta comisión.

8.- Para conocimiento de esta comisión, respecto al punto graduación de la sanción, la presente resolución final, habla de una infracción administrativa cometida por una inmobiliaria, señores, nos encontramos ante una infracción del artículo 30º del Código de Protección y Defensa del Consumidor, cometido por una empresa de productos lácteos y otros, en donde se ha perjudicado con su producto el cual se encontraba defectuoso y no apto para su consumo, el cual causa agravio, toda vez, que vulnera el derecho como consumidor, ya que esta entidad del estado, está encargada de supervisar y velar por el bienestar de las personas que buscan seguridad y justicia respecto de las irregularidades cometidas por las empresas y otros en contra de sus administrados.

9.- Por último, y siendo que, lo resuelto por esta Comisión no resulta acorde a ley, solicito se sirvan elevar los actuados al Superior conforme corresponde por estar arreglado a ley.

**POR TANTO:**

Sírvanse Ustedes Señores de la Comisión de Protección al Consumidor N° 2 del Indecopi, tener presente lo expuesto, y elevar los actuados al Superior Jerárquico por estar arreglado a ley.

  
José Antonio Porras García  
ABOGADO  
Reg. C.A.L. N° 26338

  
Lima, 11 de Febrero del 2019.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

ARLADO  
000166

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

RESOLUCIÓN 2286-2019/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0521-2018/CC2

00164

PROCEDENCIA : COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR – SEDE LIMA SUR N° 2  
 PROCEDIMIENTO : DE PARTE  
 DENUNCIANTE : MARIANA LUCERO TORRES ORTEGA  
 DENUNCIADA : LECHE GLORIA SOCIEDAD ANÓNIMA – GLORIA S.A.  
 MATERIAS : ENMIENDA  
 ACTIVIDAD : DEBER DE IDONEIDAD  
 ELABORACIÓN DE PRODUCTOS LÁCTEOS

**SUMILLA:** *Se revoca la resolución venida en grado que declaró infundada la denuncia interpuesta por la señora Mariana Lucero Torres Ortega contra Leche Gloria Sociedad Anónima – Gloria S.A.; y, en consecuencia, se declara fundada la misma, por infracción del artículo 30° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haber quedado acreditado que la denunciante adquirió el producto denominado "Leche de Soya UHT – Soy Vida" en un estado no idóneo para su consumo, pudiendo verse afectada su salud o la de su entorno familiar.*

**SANCIÓN: 5 UIT**

Lima, 23 de agosto de 2019

**ANTECEDENTES**

1. Mediante escrito del 27 de abril de 2018, la señora Mariana Lucero Torres Ortega (en adelante, la señora Torres) denunció a Leche Gloria Sociedad Anónima - Gloria S.A. (en adelante, Gloria), por presuntas infracciones de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código), señalando lo siguiente:
  - (i) El 17 de diciembre de 2017 adquirió en el establecimiento comercial "Wong", cinco (5) cajas de un (1) litro del producto denominado "Leche de Soya UHT – Soy Vida", conforme a la Boleta de Venta Electrónica B202-02475463;
  - (ii) una vez en su domicilio, abrió dos (2) cajas para ser utilizadas, siendo que, al verter el contenido de una de ellas en un recipiente, salió una masa espesa de un líquido harinoso, lechoso y con un olor rancio, no obstante, la fecha de vencimiento que aparecía en la caja de dicho producto era el 4 de mayo de 2018;
  - (iii) ante dicha circunstancia, procedió a grabar un video con la finalidad de acreditar el estado del contenido de dicho producto y ponerlo en

<sup>1</sup> RUC: 20100190797 y con domicilio fiscal en: Av. República de Panamá 2461, urbanización Santa Catalina (entre la vía expresa y República de Panamá) Lima – Lima – La Victoria, de acuerdo con la consulta efectuada en [www.sunat.gob.pe](http://www.sunat.gob.pe).

M-SPC-13/1B

1/27



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

000165  
TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA  
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL  
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 2286-2019/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0521-2018/CC2

00165

- conocimiento de la denunciada;
- (iv) trató de comunicarse con Gloria a través de su línea telefónica "Servicio de Atención al Consumidor", sin resultado alguno;
  - (v) asimismo, el 19 de diciembre de 2017, remitió un correo electrónico a la empresa denunciada; no obstante, no obtuvo respuesta alguna; y,
  - (vi) finalmente, solicitó lo siguiente: (a) la entrega del citado producto conforme al estándar de calidad respectivo; (b) que se dispongan medidas correctivas que permitan verificar la procedencia, el control, la salubridad y el buen estado del producto; y, (c) el pago de las costas y costos del procedimiento.
2. Por Resolución 1 del 7 de mayo de 2018, la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 2 (en adelante, la Secretaría Técnica de la Comisión) admitió a trámite la denuncia interpuesta contra Gloria, en tanto el referido proveedor "*habría elaborado una caja de leche "Soy Vida" de un (1) litro, presentación tetra pak, la cual tendría en su contenido una masa espesa de un líquido harinoso, lechoso y con olor rancio, lo que pudo haber afectado la salud del denunciante y de sus menores hijas*"; siendo que el hecho denunciado fue calificado como una presunta infracción a los artículos 18°, 19° y 30° del Código.
  3. El 31 de mayo de 2018, en las oficinas del Indecopi, se llevó a cabo la diligencia de observación del medio probatorio presentado por la parte denunciante, en el cual se dejó constancia que: (i) el producto se encontraba abierto; (ii) la caja de leche se encontraba hinchada; (iii) se abrió el producto y se vertió leche en un vaso, en donde se evidenció que el contenido se encontraba con restos solidificados del mismo; y, (iv) el producto se encontraba vencido al momento de la referida diligencia.
  4. El 13 de junio de 2018, la señora Torres presentó un escrito reiterando sus argumentos de denuncia, precisando que el producto denunciado no habría pasado el control de calidad respectivo y habría podido ocasionar daño y perjuicio a sus menores hijos quienes eran los que consumían dicho producto. Asimismo, precisó que, con la diligencia de observación del 31 de mayo de 2018, se acreditó que el producto en cuestión se encontraba en mal estado.
  5. En sus descargos, Gloria manifestó lo siguiente:
    - (i) Rechazaba lo manifestado por la denunciante, ya que no era posible determinar su responsabilidad en base a un producto que se encontraba abierto y del que no se sabía si estaba en mal estado antes de su apertura o si se descompuso de forma natural varios días después;
    - (ii) Gloria había obtenido el registro sanitario del producto "Leche de Soya UHT – Soy Vida" por parte de la Dirección General de Salud Ambiental

M-SPC-13/1B

2/27

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL  
Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú Telf: 224 7800 / Fax: 224 0348  
E-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe



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 2286-2019/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0521-2018/GC2

000167

00166

- (Digesa) que lo reconocía como un producto inocuo, apto para el consumo humano y listo para su comercialización, siendo además que dicha entidad era la competente para emitir un pronunciamiento sobre la inocuidad del producto;
- (iii) su fábrica contaba con la certificación del Plan HACCP, la cual garantizaba la aplicación de los más altos estándares de calidad e inocuidad en la elaboración de sus productos;
  - (iv) no podía garantizar que la empresa que vendió los productos haya tomado las diligencias necesarias para su almacenamiento;
  - (v) la señora Torres no acreditó que la presunta descomposición se haya debido a un defecto de fabricación del producto, en la medida que no podía determinarse la fecha exacta en que se abrió el mismo o las condiciones en las que se almacenó, pues en su empaque se indicaba que debía almacenarse en un lugar fresco y seco y refrigerarse una vez abierto el envase;
  - (vi) cabía la posibilidad de que el producto haya sido manipulado y adulterado al haber sido abierto;
  - (vii) no podía determinarse con certeza si el olor rancio mencionado en la denuncia se produjo antes o después de que el producto fuese abierto;
  - (viii) de acuerdo a lo resuelto por la Sala Especializada en Protección al Consumidor en diversos procedimientos, la sola presencia de un elemento extraño en el interior de un producto o la descomposición de un producto abierto no acreditaba, de por sí, un error de fabricación; y,
  - (ix) la sola declaración de la denunciante no era suficiente para acreditar que el producto "Leche de Soya UHT – Soy Vida" se encontraba descompuesto al momento de su apertura.
6. A través del escrito del 2 de julio de 2018, la señora Torres reiteró sus argumentos de denuncia, señalando adicionalmente lo siguiente:
- (i) Desde un inicio, su intención no fue perjudicar la imagen de la denunciada, ya que efectuó un reclamo por correo electrónico con la finalidad de que se comuniquen con ella y solucionen el problema; no obstante, ante el silencio y desatención de su reclamo, se vio en la necesidad de interponer una denuncia;
  - (ii) el producto no se comercializó como debía ser;
  - (iii) a pesar de que había transcurrido tres (3) meses, la denunciada no dio respuesta a su reclamo presentado por correo electrónico;
  - (iv) Gloria se estaba sustrayendo de su responsabilidad al señalar que la tienda donde se adquirió el producto era la responsable;
  - (v) no ponía en duda la función de la Digesa de supervisar los procedimientos administrativos sanitarios;
  - (vi) la boleta de venta acreditaba la adquisición del producto, que fue abierto dos (2) días después, lo cual se demostraba con el video que adjuntó a

M-SPC-13/1B

3/27

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL  
Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú Telf: 224 7800 / Fax: 224 0348  
E-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe



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 2286-2019/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0521-2018/CC2

0001630

00167

- la denuncia y que fue remitido en su oportunidad a Gloria mediante su reclamo del 19 de diciembre de 2017;
- (vii) el producto, que además no estaba vencido, se almacenó en su alacena durante dos (2) días, siendo que dicho lugar era fresco y seco;
  - (viii) respecto del acta de observación de medio probatorio realizado el 31 de mayo de 2018, la denunciada no acreditó que haya introducido al envase algún elemento que solidifique su contenido y tenga dicha consistencia;
  - (ix) el presente caso no trataba de un objeto o cuerpo extraño introducido dentro del envase del producto, sino del mal estado de su contenido al tener una consistencia espesa, lechosa, grumosa y maloliente; y,
  - (x) de no haberse abierto el producto "Leche de Soya UHT – Soy Vida", no podría haberse conocido el mal estado de su contenido.

7. En su defensa, Gloria indicó lo siguiente:

- (i) El lapso de tiempo transcurrido entre que se conoció la supuesta descomposición de uno de los productos comprados por la denunciante, y la presentación de la denuncia, fue de ciento treinta (130) días calendario, por lo que, al tratarse de un producto orgánico y perecible, la denuncia se debió interponer de manera oportuna y en un plazo razonable;
- (ii) la denunciante no había precisado cómo se almacenó el producto durante los tres (3) meses transcurridos; y,
- (iii) el acta de la diligencia de observación del 31 de mayo de 2018 no debía tomarse en cuenta para resolver, dado que el producto estaba vencido y abierto tras (4) meses.

8. De otro lado, la señora Torres, en su escrito del 24 de julio de 2018, reiteró sus argumentos de defensa y manifestó adicionalmente lo siguiente:

- (i) El reclamo por dicho producto fue puesto en conocimiento de la empresa denunciada luego de dos (2) días de haberlo adquirido, además de que no existía un plazo exigido al consumidor para denunciar el hecho; y,
- (ii) antes de abrir el producto, este se almacenó en un lugar fresco y seco, siendo que después de abierto, se mantuvo en su refrigeradora hasta el día de la diligencia de observación.

9. Por Resolución 8 del 31 de octubre de 2018, la Secretaría Técnica de la Comisión amplió los cargos de imputación efectuados contra Gloria, con la siguiente conducta infractora: "*no habría atendido el reclamo formulado por la señora Torres el 19 de diciembre de 2017 dentro del plazo legal correspondiente*"; siendo que el hecho denunciado fue calificado como una presunta infracción al artículo 24°.1 del Código.

M-SPC-13/1B

4/27

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL  
Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú Telf: 224 7800 / Fax: 224 0348  
E-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe



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 2286-2019/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0521-2018/CC2

NO TARJADO  
000168E

00168

10. Mediante Resolución 2812-2018/CC2 del 30 de noviembre de 2018, la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 2 (en adelante, la Comisión), emitió el siguiente pronunciamiento:

- (i) Declaró infundada la denuncia interpuesta por la señora Torres contra Gloria por presunta infracción del artículo 30° del Código, al no haberse acreditado que la denunciada haya elaborado una caja de “Leche de Soya UHT – Soy Vida” que contendría un líquido harinoso, lechoso y con olor rancio que haya podido afectar la salud del denunciante y sus menores hijas;
- (ii) declaró fundada la denuncia interpuesta contra Gloria por presunta infracción del artículo 24° del Código, dado que el proveedor denunciado no atendió el reclamo formulado el 19 de diciembre de 2017 por la denunciante dentro del plazo legal correspondiente, sancionándola con una multa de 1 UIT;
- (iii) ordenó a Gloria en calidad de medida correctiva que, dentro de un plazo de quince (15) días hábiles de notificada con dicha resolución, cumpla con dar atención al reclamo formulado por la denunciante el 19 de diciembre de 2017;
- (iv) condenó a Gloria al pago de las costas y costos del procedimiento; y,
- (v) dispuso la inscripción de Gloria en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi (RIS).

11. Por escrito del 11 de febrero de 2019, Gloria comunicó el cumplimiento de la medida correctiva ordenada, el pago de la multa impuesta y la devolución de S/ 36,00 por tasa administrativa a la señora Torres, ello de acuerdo a lo ordenado por la Resolución 2812-2018/CC2.

12. El 13 de febrero de 2019, la señora Torres interpuso un recurso de apelación contra la Resolución 2812-2018/CC2, manifestando lo siguiente:

- (i) Si bien el producto materia de denuncia tenía como fecha de vencimiento el 4 de mayo de 2018, el mismo no estaba en buenas condiciones, por lo que se descartó su consumo y realizó un video para acreditarlo (el cual también fue enviado a Gloria);
- (ii) no obtuvo respuesta al correo electrónico remitido a Gloria el 19 de diciembre de 2017, en donde señaló el inconveniente con el producto en cuestión;
- (iii) es importante lo dispuesto en los artículos 30° y 31° del Código, pues la Comisión no tomó en consideración el hecho generado por la denunciada;
- (iv) Gloria era la empresa responsable de la calidad del producto “Leche de Soya UHT – Soy Vida”;
- (v) la afirmación referida a que el producto perdía su certeza probatoria al

M-SPC-13/1B

5/27

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL  
Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú Telf: 224 7800 / Fax: 224 0348  
E-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe



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 2286-2019/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0521-2018/CC2

00169

encontrarse abierto, era incoherente e ilógica, puesto que: (a) un consumidor requería abrir el producto para saber si el contenido se encontraba en buen estado para ser consumido; y, (b) resultaba imposible visualizar su contenido al no estar en un envase de vidrio;

- (vi) el hecho de que Gloria no haya respondido su reclamo, demostraba su desinterés por solucionar su problema;
- (vii) la Comisión era arbitraria al señalar que no quedaba acreditado que la empresa denunciada hubiera elaborado dicho producto; y,
- (viii) cuestionaba que en el acápite referido a la graduación de la sanción se habló de una infracción administrativa cometida por una inmobiliaria, cuando el caso versaba sobre un producto lácteo defectuoso.

13. Mediante escrito del 25 de abril de 2019, Gloria absolvió el recurso de apelación presentado por la señora Torres, indicando que:

- (i) No podía determinarse la fecha exacta en que se abrió el producto ni las condiciones en las que fue almacenado desde su adquisición hasta la presentación de la denuncia (cuyo tiempo transcurrido fue de ciento treinta (130) días);
- (ii) el video del producto abierto no debía ser considerado como prueba, en tanto no se contaba con la certeza de las fechas en general ni de que el producto se encontraba en el estado denunciado previo a su apertura y manipulación;
- (iii) el reclamo remitido por la denunciante el 19 de diciembre de 2017 no pudo ser recibido por su área de atención al cliente, dado que, por motivos internos, el sistema de protección de virus instalado en las computadoras de su representada, no permitía el ingreso de correos electrónicos que no fueran institucionales; no obstante, contaba con otros sistemas de alertas de reclamos como su página *web*, sus redes sociales y una línea telefónica;
- (iv) el producto materia de denuncia había sido manipulado por la denunciante, ya que no se encontró en las condiciones en las cuales su representada lo comercializaba en el mercado; y,
- (v) el producto pudo haber sufrido alguna alteración y/o contaminación ajena a la elaboración del producto en sus instalaciones.

14. El 23 de mayo de 2019, la señora Torres presentó un escrito reiterando parte de sus argumentos de defensa.

15. En tanto Gloria no apeló la Resolución 2812-2018/CC2, tanto el extremo que declaró fundada la denuncia en su contra por la falta de atención al reclamo presentado el 19 de diciembre de 2017, así como sus extremos accesorios (multa de 1 UIT, medida correctiva, pago de costos y costos, inscripción en el



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 2286-2019/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0521-2018/CC2

00170

RIS), los mismos han quedado consentidos y no serán materia de análisis por la Sala en el presente pronunciamiento.

## ANÁLISIS

### Cuestión previa: sobre el error material incurrido en la Resolución 2812-2018/CC2

16. En su recurso de apelación, la señora Torres cuestionó que en el apartado de la graduación de la sanción de la Resolución 2812-2018/CC2, la Comisión se refirió a una infracción administrativa cometida por una inmobiliaria, cuando el caso versaba sobre un producto lácteo defectuoso.
17. El artículo 212° del Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por el Decreto Supremo 004-2019-JUS, (en adelante, el TUO de la LPAG), establece la competencia de la autoridad administrativa para pronunciarse de oficio respecto a los errores materiales de sus propias resoluciones, siempre que no se altere aspectos sustanciales de su contenido ni el sentido de la decisión<sup>2</sup>.
18. Asimismo, conforme a lo establecido en el Reglamento de Organización y Funciones del Indecopi, la Sala es competente para pronunciarse sobre las solicitudes de enmienda, ampliación y aclaración de sus propias resoluciones<sup>3</sup>.
19. Adicionalmente, en el artículo 28° de la citada norma<sup>4</sup> se indica que procederá la enmienda de la resolución, de oficio o a petición de parte, en caso la misma contenga errores manifiestos de escritura o de cálculo, o presente inexactitudes evidentes. La enmienda podrá realizarse en cualquier momento, incluso en ejecución de acto administrativo, siempre que no altere lo sustantivo

<sup>2</sup> **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL APROBADO POR EL DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 212°.- Rectificación de errores.**

212.1 Los errores material o aritmético en los actos administrativos pueden ser rectificadas con efecto retroactivo, en cualquier momento, de oficio o a instancia de los administrados, siempre que no se altere lo sustancial de su contenido ni el sentido de la decisión.

212.2 La rectificación adopta las formas y modalidades de comunicación o publicación que corresponda para el acto original.

**DECRETO SUPREMO 09-2009-PCM. REGLAMENTO DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL INDECOPI. Artículo 27°.- Competencia funcional de Salas del Tribunal.** Las Salas que integran el Tribunal del INDECOPI conocerán de las causas que se le presenten, exclusivamente en los siguientes casos:

(...)  
e) Solicitudes de enmienda, ampliación y aclaración de las resoluciones que emitan.

<sup>4</sup> **DECRETO SUPREMO 09-2009-PCM. REGLAMENTO DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL INDECOPI. Artículo 28°.- Enmienda, aclaración y ampliación de resoluciones.-** Las Salas del Tribunal sólo podrán enmendar sus resoluciones en caso las mismas contengan errores manifiestos de escritura o de cálculo, o presenten inexactitudes evidentes. La enmienda podrá producirse de oficio o a pedido de parte, en cualquier momento, incluso en ejecución de acto administrativo, siempre que no altere lo sustantivo de su contenido ni el sentido de la decisión.

(...)

M-SPC-13/1B

7/27

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL  
Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú Telf: 224 7800 / Fax: 224 0348  
E-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe





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 2286-2019/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0521-2018/CC2

00171

00171

de su contenido ni el sentido de la decisión.

20. Por otro lado, el artículo IV del Título Preliminar del TUO de la Ley del Procedimiento Administrativo General, consagra entre los principios generales del derecho administrativo al Principio de Celeridad y Eficacia<sup>5</sup>, cuya finalidad es dar mayor dinamismo al trámite del procedimiento administrativo por encima de actuaciones procesales o meros formalismos que dificulten su desarrollo, sin que ello conlleve la vulneración del ordenamiento jurídico.
21. De la revisión de la Resolución 2812-2018/CC2, se aprecia un error material en el numeral 44, que debe ser enmendado, en los siguientes términos:

Dice:

*"44. Habiéndose verificado la existencia de la infracción administrativa cometida por la Inmobiliaria (...)"*

Debe decir:

*"44. Habiéndose verificado la existencia de la infracción administrativa cometida por Gloria (...)"*

Sobre el análisis de responsabilidad administrativa

22. El artículo 18° del Código define a la idoneidad de los productos y servicios como la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso<sup>6</sup>. Asimismo, el artículo 19° del Código indica que el proveedor

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

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

1.9. Principio de celeridad. – Quienes participan en el procedimiento deben ajustar su actuación de tal modo que se dote al trámite de la máxima dinámica posible, evitando actuaciones procesales que dificulten su desenvolvimiento o constituyan meros formalismos, a fin de alcanzar una decisión en tiempo razonable, sin que ello releve a las autoridades del respeto al debido procedimiento o vulnere el ordenamiento.

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.

<sup>6</sup> LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 18°.- Idoneidad. Se entiende por idoneidad la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo

M-SPC-13/1B

8/27

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL  
Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú Telf: 224 7800 / Fax: 224 0348  
E-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe



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 2286-2019/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0521-2018/CC2

00172

responde por la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos<sup>7</sup>.

23. Cabe precisar que los parámetros de idoneidad de los servicios pueden variar en función a los medios o la forma como se generan expectativas en los consumidores, así estaremos frente a: (i) una garantía implícita, cuando se atiende a los fines y usos previsibles para los que normalmente se adquiere tal servicio en el mercado, según lo que esperaría un consumidor; (ii) una garantía expresa, cuando la expectativa se genere por la información puesta a disposición por el proveedor; o, (iii) una garantía legal, cuando los términos del servicio han sido definidos por la regulación vigente<sup>8</sup>.
24. Por otro lado, 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<sup>9</sup>.

que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida, las condiciones y circunstancias de la transacción, las características y naturaleza del producto o servicio, el precio, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso.

La idoneidad es evaluada en función a la propia naturaleza del producto o servicio y a su aptitud para satisfacer la finalidad para la cual ha sido puesto en el mercado.

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

<sup>7</sup> **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 19°.- Obligación de los proveedores.** El proveedor responde por la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos; por la 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>8</sup> **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 20°.- Garantías.** Para determinar la idoneidad de un producto o servicio, debe compararse el mismo con las garantías que el proveedor está brindando y a las que está obligado. Las garantías son las características, condiciones o términos con los que cuenta el producto o servicio.

Las garantías pueden ser legales, explícitas o implícitas:

- Una garantía es legal cuando por mandato de la ley o de las regulaciones vigentes no se permite la comercialización de un producto o la prestación de un servicio sin cumplir con la referida garantía. No se puede pactar en contrario respecto de una garantía legal y la misma se entiende incluida en los contratos de consumo, así no se señale expresamente. Una garantía legal no puede ser desplazada por una garantía explícita ni por una implícita.
- Una garantía es explícita cuando se deriva de los términos y condiciones expresamente ofrecidos por el proveedor al consumidor en el contrato, en el etiquetado del producto, en la publicidad, en el comprobante de pago o cualquier otro medio por el que se pruebe específicamente lo ofrecido al consumidor. Una garantía explícita no puede ser desplazada por una garantía implícita.
- Una garantía es implícita cuando, ante el silencio del proveedor o del contrato, se entiende que el producto o servicio cumplen con los fines y usos previsibles para los que han sido adquiridos por el consumidor considerando, entre otros aspectos, los usos y costumbres del mercado.

**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.

M-SPC-13/1B

9/27

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

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

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



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 2286-2019/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0521-2018/CC2

00173

25. 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>10</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.
26. El supuesto de responsabilidad administrativa en la actuación del proveedor, como se puede apreciar, impone a este la carga procesal de sustentar y acreditar que no es responsable por la falta de idoneidad o inocuidad del bien colocado en el mercado; sea porque actuó cumpliendo con la diligencia debida o porque pudo acreditar la existencia de hechos ajenos que lo eximen de la 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>11</sup>.
27. En su escrito de denuncia, la señora Torres señaló que el 17 de diciembre de 2017, adquirió cinco (5) cajas de un (1) litro del producto denominado "Leche de Soya UHT – Soy Vida". Asimismo, una vez en su domicilio, el 19 de diciembre de 2017, abrió dos (2) cajas para ser utilizadas, siendo que, al verter el contenido de una de ellas en un recipiente, salió una masa espesa de un líquido harinoso, lechoso y con un olor rancio, no obstante, la fecha de vencimiento que aparecía en la caja de dicho producto era el 4 de mayo de 2018. Finalmente, adujo que lo ocurrido evidenciaba que el producto denunciado no habría pasado el control de calidad respectivo y habría podido ocasionar daño y perjuicio a sus menores hijos quienes eran los que consumían dicho producto.

<sup>10</sup>

DECRETO LEGISLATIVO 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.

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

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

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

M-SPC-13/1B

10/27

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

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

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



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 2286-2019/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0521-2018/CC2

0001750  
10 MAR 2019

00174

28. Ante dicha circunstancia, la señora Torres remitió un correo electrónico a la empresa denunciada el 19 de diciembre de 2017, a fin de poner en conocimiento el hecho denunciando (adjuntando un video del mismo); no obstante, no tuvo respuesta alguna.
29. La Comisión declaró infundada la denuncia interpuesta contra Gloria en este extremo, en tanto no consideró acreditado que la denunciada elaboró una caja del producto "Leche de Soya UHT – Soy Vida" que contendría un líquido harinoso, lechoso y con olor rancio que haya podido afectar la salud del denunciante y sus menores hijas.
30. De manera previa, cabe precisar que no resulta un hecho controvertido que el producto materia de denuncia haya sido elaborado por Gloria. En efecto, de los elementos probatorios aportados por la señora Torres – boleta de venta<sup>12</sup> y fotografías del producto<sup>13</sup>–, se advierte que el producto adquirido pertenecía al lote de producción de la denunciada, lo cual no ha sido desmentido por esta a lo largo del procedimiento, por lo que se puede desprender la veracidad de dicho aspecto. Todo ello resulta primordial para determinar una relación de causalidad entre el hecho denunciado y la empresa denunciada en este procedimiento.
31. Una vez esclarecido dicho punto, corresponde evaluar si, efectivamente, el producto "Leche de Soya UHT – Soy Vida" no se encontraba en un estado idóneo para su consumo al momento de su adquisición por parte de la señora Torres el 17 de diciembre de 2017. Sobre este tema, debe indicarse que el principal fundamento de defensa exployado por Gloria consiste en señalar que no se tenía certeza de la fecha de apertura del envase del producto, ni de las condiciones de almacenamiento del producto, por lo que éste pudo haber sido manipulado, adulterado, o, en todo caso, haber perdido su adecuado estado de conservación con el transcurso del tiempo desde su apertura.
32. Con referencia a dicha versión, si bien es cierto que el Indecopi, en ciertas ocasiones, no ha atribuido responsabilidad administrativa a los proveedores en situaciones en las cuales el consumidor abrió el envase de un producto alimenticio que habría contenido elementos extraños en su interior; lo cierto es que, existen ciertas particularidades que pueden atenderse según el caso concreto. Por ejemplo, la complejidad de detección por parte del consumidor ante el tipo de envase que pueda tener el producto (limitación en la visibilidad).
33. En su denuncia, la señora Torres manifestó que la sustancia contenida en uno

<sup>12</sup> Ver foja 5 del expediente.

<sup>13</sup> Ver fojas 8 a 11 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 2286-2019/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0521-2018/CC2

00175

de los empaques del producto "Leche de Soya UHT – Soy Vida" tenía como característica ser una "masa espesa de un líquido arenoso, lechoso y con olor rancio". Efectivamente, no estamos ante aquel supuesto en el cual se manifiesta una disconformidad por la presencia de un elemento extraño y/o ajeno a la fabricación y preparación del producto, razón por la cual el análisis de fondo del presente caso no podría agotarse con la sola verificación de que el producto haya sido abierto para su respectivo consumo.

34. Bajo tal premisa, esta Sala considera necesario precisar que, bajo el Principio de Verdad Material<sup>14</sup>, la autoridad administrativa debe tomar en cuenta aquellos alegatos y medios probatorios que le generen un nivel de convicción, lo cual implica, realizar un análisis congruente de los actuados en relación con la materia cuestionada.
35. Asimismo, este Colegiado considera relevante tomar en cuenta factores como la inmediatez de la actuación del consumidor ante la ocurrencia del hecho relevante y la conducta del proveedor ante tal eventualidad. En efecto, a criterio de esta Sala, dicho aspecto puede configurarse como una pauta trascendental sobre la aceptación de la versión alegada por el consumidor, más aún cuando, por las propias circunstancias del caso, exista una evidente complejidad probatoria que resulte desfavorable hacia el consumidor.
36. Considerando ello, tenemos que el 17 de diciembre de 2019, a las 09:48 horas, la señora Torres adquirió el producto denominado "Leche de Soya UHT – Soy Vida" en el establecimiento comercial "Wong", según la Boleta de Venta Electrónica B202-02475463.

De manera posterior, el 19 de diciembre de 2019, la señora Torres presentó un reclamo<sup>15</sup> a través del correo electrónico del área "Servicio al Cliente" de Gloria obtenido de su página web, dando cuenta que una "masa espesa" salió de uno de los envases de "Leche de Soya UHT – Soy Vida". Asimismo, adjuntó un video dando cuenta de lo reclamado.

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

(...)

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

<sup>15</sup> Ver foja 13 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

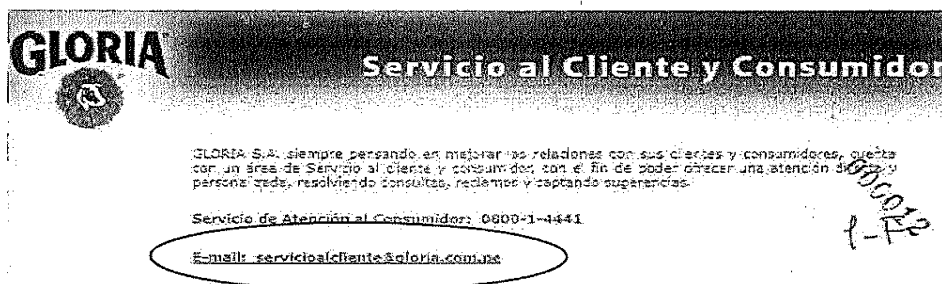
RESOLUCIÓN 2286-2019/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0521-2018/CC2

000177

00176

Imágenes 1 y 2



09/12/2018

Gmail - RECLAMO POR PRODUCTO SOY VIDA



Mariana Lucero Torres Ortega de Porras <marianatorresdp@gmail.com>

RECLAMO POR PRODUCTO SOY VIDA  
1 mensaje

Mariana Lucero Torres Ortega de Porras <marianatorresdp@gmail.com>  
Para: servicioalcliente@gloria.com.pe  
CC: marianacha84@hotmail.com

15 de diciembre de 2017, 01:07

Señores  
GLORIA

El día domingo 17/12/2017 adquirí en WONG del Ovalo Gutiérrez en San Isidro, 5 unidades del producto "Leche SOY VIDA" en presentación Tera Pak, conforme lo acredito con la boleta de compra que adjunto.

El producto al parecer no ha pasado el control de calidad respectivo, en razón, que lo que salió del envase no era líquido, porque tiene una consistencia totalmente espesa; conforme lo apreciarán en el video que adjunto.

Hago mi reclamo por esta vía, porque no es mi intención perjudicar su imagen, porque consumo al igual que mis hijos sus diferentes productos desde hace muchos años, y es la primera vez que tengo este tipo de problemas con uno de sus productos.

Mariana Torres Ortega  
DNI: 41503683

IMG\_3551.MOV

38. Asimismo, obra en el expediente un (1) video<sup>16</sup>, presentado por la señora Torres, en el que se puede visualizar que, al verter en un recipiente, el contenido de uno de los envases de "Leche de Soya UHT – Soy Vida", con fecha de vencimiento 4 de mayo de 2019 (23:48 43085), salió una masa espesa de un líquido harinoso, espeso y lechoso:

<sup>16</sup> Ver foja 7 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 2286-2019/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0521-2018/CC2

000178

00177

Imágenes 3-9



*[Handwritten signature]*

M-SPC-13/1B

14/27

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL  
Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú Telf: 224 7800 / Fax: 224 0348  
E-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

INDECOPI

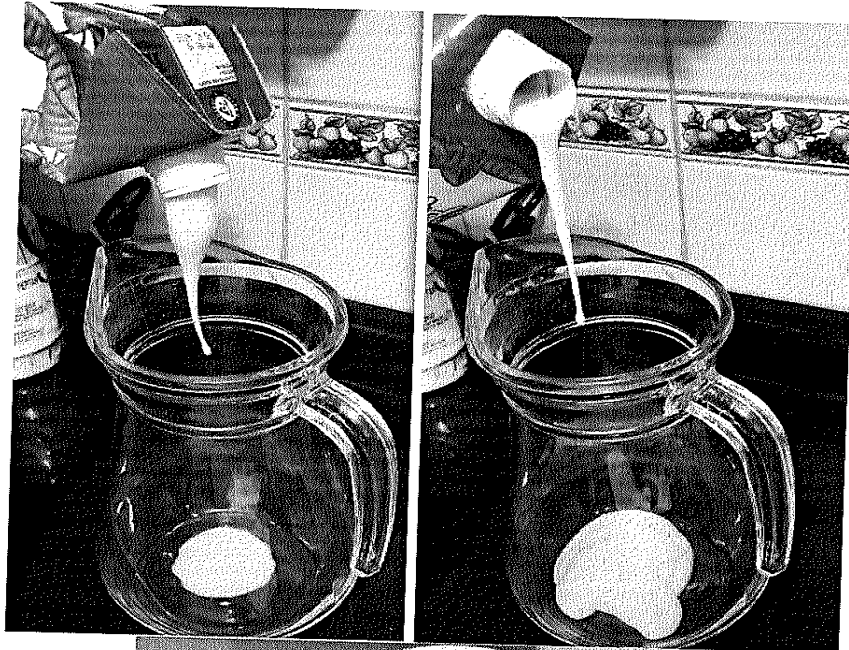
TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL  
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 2286-2019/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0521-2018/CC2

000178

00178



39

Adicionalmente, la señora Torres presentó una *captura de pantalla* de su computadora, a fin de acreditar que el video anteriormente citado fue grabado el mismo día en que se abrió el producto, es decir, el 19 de diciembre de 2019:

M-SPC-13/1B

15/27

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL  
Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú Telf: 224 7800 / Fax: 224 0348  
E-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe





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 2286-2019/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0521-2018/CC2

000188

00179

Imagen 9

Tipo	Video
Dimensiones	1,920 x 1,080
Tamaño	107 MB
Duración	0:59
Ubicación	MI unidad
Modificado	01:11 19 dic. 2017
Creado	00:59 19 dic. 2017
Abierto por mí	01:12 19 dic. 2017
<b>Uso compartido</b>	
	Cualquier persona que tenga el ... Puede ver
	Mariana Lucero Torres Ortega d... Propietario

40. En relación a que Gloria cuestionó que no se habría dado una adecuada conservación del producto por parte de la señora Torres, la denunciante manifestó en su escrito del 2 de julio de 2018, que luego de su adquisición, y antes de su apertura, el producto fue guardado en un lugar fresco y seco (alacena de la cocina), de conformidad con las indicaciones de la etiqueta del producto.

41

En este punto cabe indicar que, son sucedáneos de los medios probatorios los indicios, las presunciones y las ficciones legales, siendo importante diferenciar los conceptos legales de indicios y presunciones<sup>17</sup>, a fin de comprender cómo éstos son elementos que se complementan entre sí. El indicio es un hecho

<sup>17</sup> **CODIGO PROCESAL CIVIL. Artículo 276°.-** El acto, circunstancia o signo suficientemente acreditados a través de los medios probatorios, adquieren significación en su conjunto cuando conducen al juez a la certeza en torno a un hecho desconocido relacionado con la controversia.

**ARTÍCULO 277°.- Presunción.** - Es el razonamiento lógico - crítico que a partir de uno o más hechos indicadores lleva al juez a la certeza del hecho investigado. La presunción es legal o judicial.

**ARTICULO 281°.- Presunción judicial.** - El razonamiento lógico - crítico del juez, basado en reglas de experiencia o en sus conocimientos y a partir del presupuesto debidamente acreditado en el proceso, contribuye a formar convicción en torno al hecho o hechos investigados.

**ARTICULO 282°.- Presunción y conducta procesal de las partes.** - El Juez puede extraer conclusiones en contra de los intereses de las partes atendiendo a la conducta que éstas asumen en el proceso, particularmente cuando se manifiesta notoriamente en la falta de cooperación para lograr la finalidad de los medios probatorios, o con otras actitudes de obstrucción. Las conclusiones del Juez estarán debidamente fundamentadas.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

000181  
TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA  
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL  
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 2286-2019/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0521-2018/CC2

00180

material, mientras que la presunción es una forma determinada de razonar<sup>18</sup>. Los indicios pueden, en algunos casos, por sí solos, generar convicción plena sobre los hechos (indicio necesario) o, en otros casos, contribuir a alcanzar este resultado juntamente con otras pruebas e indicios (indicio contingente).

*"Se entiende por indicio necesario el que de manera infalible e inevitable demuestra la existencia o inexistencia del hecho investigado (...) con independencia de cualquier otra prueba.  
(...)"*

*Los demás indicios serán contingentes y se basan, tomados cada uno por separado, en un cálculo de probabilidad y no en una relación lógica de certeza; pero varios de ellos (...) pueden otorgar ese pleno convencimiento."<sup>19</sup>*

42. El indicio es pues un hecho que se acredita por cualquiera de los medios probatorios que la ley autoriza a la administración a utilizar (un documento, una declaración, etc.). Probada la existencia del indicio (o hecho indicador), la autoridad encargada de resolver podrá utilizar el razonamiento lógico para derivar del indicio o de un conjunto de ellos la certeza de la ocurrencia de lo que es objeto del procedimiento (esto es, el hecho indicado). Negar la utilización de estos sucedáneos es negarle a la autoridad administrativa la posibilidad de efectuar un razonamiento lógico, posibilidad que está claramente admitida por la ley, mediante la aplicación supletoria del Código Procesal Civil.

43. En lo que concierne al ámbito específico de los procedimientos por infracción a las normas de protección al consumidor, los indicios y presunciones resultan ser una herramienta importante, más aún cuando se trata de casos en los que no abundan las pruebas de determinada situación. En efecto, el manejo de pruebas directas en relaciones asimétricas como ocurre en las relaciones de consumo no siempre es posible, porque existen casos en los que las prácticas denunciadas son situaciones de hecho respecto de las cuales no existe mucha evidencia material. En estos casos, la importancia de las pruebas indiciarias se acrecienta al igual que la valoración conjunta de las mismas por parte del juzgador, para generar certeza respecto de las condiciones efectivas del

<sup>18</sup> En tal sentido el Profesor Devis Echandía señala que:  
*"La presunción (...) es diferente del indicio, como la luz lo es de la lámpara que la produce. Del conjunto de indicios que aparecen probados en el expediente, obtiene el juez las inferencias, que le permiten presumir el hecho indicado, pero esto no significa que se identifiquen, porque los primeros son la fuente de donde se obtiene la segunda, aquellos son los hechos y ésta el razonamiento conclusivo."*

*"Es evidente que el indicio, como un hecho material, nada prueba, si no se le vincula a una regla de experiencia, mediante la presunción de hombre que en ella se basa, para deducir de aquél un argumento lógico - crítico (...). Por lo tanto, la presunción judicial no se identifica con el indicio, sino es apenas la base del argumento de prueba que el juez encuentra en el segundo, mediante la operación lógica - crítica que lo valora."*

*"El indicio es la prueba y la presunción judicial la consecuencia de la regla de experiencia o técnica que permite valorarla..."*

Devis Echandía, Hernando. Teoría General de la Prueba Judicial, Tomo II, pp. 696, 611 y 613.

<sup>19</sup> Ibidem, p. 627.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

0001825  
TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA  
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL  
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 2286-2019/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0521-2018/CC2

00181

producto o servicio sujeto a investigación.

44. En este orden de ideas, la comprobación de la existencia de infracciones a las normas de protección al consumidor puede producirse sobre la base de pruebas circunstanciales e indicios contingentes, que deben ser apreciados en conjunto por el juzgador para poder extraer presunciones que lo lleven a formar una convicción respecto de los hechos investigados. Así, por ejemplo, puede darse el caso que un indicio, apreciado de manera aislada, no convenza al juzgador, pero que éste, apreciado al lado de otros indicios, lo lleven a formarse una auténtica convicción.
45. La prueba indiciaria tiene, en este sentido, el mismo mérito que cualquier otro medio probatorio. Incluso mediante el uso de la prueba indiciaria podría desvirtuarse el valor probatorio de pruebas directas. Tan es así que, en el proceso penal, en el que se encuentran en juego valores tan importantes como la libertad de las personas, y en dónde los principios garantistas tienen especial valor, las pruebas de cargo que pueden sustentar una condena para los imputados suelen ser pruebas indiciarias.
46. En se sentido, de una valoración conjunta de los medios probatorios y alegatos citados en los numerales 34 a 38 de la presente resolución, esta Sala puede obtener convicción respecto a lo manifestado por la señora Torres, específicamente, sobre que el producto "Leche de Soya UHT – Soy Vida" no sería idóneo para su consumo en tanto al momento de su apertura y antes de su fecha de vencimiento, tuvo una textura harinosa, lechosa y espesa.
47. En su defensa, Gloria manifestó que no era posible determinar su responsabilidad en base a un producto que se encontraba abierto y del que no se sabía si estaba en mal estado antes de su apertura o si se descompuso de forma natural varios días después.
48. Al respecto, resulta razonable señalar que solo habría sido posible que la señora Torres constatará el defecto denunciado una vez que el producto fuera abierto, dado que el envase del producto "Leche de Soya UHT – Soy Vida" no permite una clara visibilidad de su contenido desde el exterior. Por consiguiente, de acuerdo con las circunstancias descritas, no sería razonable exigir que el consumidor acreditara que el producto no era idóneo al momento mismo de su adquisición.
49. Asimismo, con lo expuesto hasta estas líneas, también se advierte que la señora Torres puso en conocimiento de Gloria, a través de un reclamo por correo electrónico, sobre el hecho denunciado el mismo día de su ocurrencia, no siendo por ello certero aquel argumento manifestado por el proveedor consistente en señalar que el producto pudo haberse encontrado en un estado

M-SPC-13/1B

18/27

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL  
Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú Telf: 224 7800 / Fax: 224 0348  
E-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

000183  
TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA  
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL  
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 2286-2019/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0521-2018/CC2

00182

de descomposición ante el excesivo tiempo transcurrido desde la apertura de su envase.

50. Del mismo modo, este Colegiado puede evidenciar una conducta diligente de la señora Torres, dado que cumplió con efectuar una de las acciones que podía adoptar ante una eventualidad como la suscitada, esto es, poner en conocimiento del proveedor sobre la presunta existencia de un producto defectuoso, para así dejar constancia de lo ocurrido.
51. Ante dicho escenario, esta Sala no observa que Gloria haya acreditado dar una respuesta oportuna ante el reclamo formulado por la denunciante mediante correo electrónico el 19 de diciembre de 2017, ya sea negando o desmintiendo la versión expuesta en el mismo<sup>20</sup>.
52. Si bien por sí mismo un reclamo no constituye un indicio suficiente que evidencie un hecho infractor, lo cierto es que, en el presente caso, se verifica que este indicio ha sido corroborado por otros medios probatorios, tales como, las fotos presentadas por el denunciante, el video grabado el 19 de diciembre de 2017, así como los hechos narrados en su denuncia.
53. Si bien Gloria manifestó que el reclamo remitido por la denunciante no pudo ser recibido por su área de atención al cliente, dado que el sistema de protección de virus instalado en sus computadoras no permitía el ingreso de correos electrónicos que no fueran institucionales; lo cierto es que dicho argumento constituye un mero alegato sin sustento probatorio, por lo cual cabe desestimarlos.
54. Asimismo, la denunciada precisó que contaba con otros sistemas de alertas de reclamos como su página *web*, sus redes sociales y una línea telefónica; no obstante, un consumidor razonable esperaría que cualquier medio de atención al cliente de la denunciada fuera operativo, pues son puestos de conocimiento público.
55. En ese sentido, y dado que el proveedor no ha desconocido su titularidad sobre la dirección de correo electrónico, ni negó los hechos narrados por la denunciante en el reclamo formulado a través de este el 19 de diciembre de 2017, esta Sala considera que en virtud del artículo 104° del Código, este debió probar la existencia de una causa objetiva y justificada para acreditar que el producto adquirido por la señora Torres no se debió a un defecto de fabricación como productor.

<sup>20</sup> Si bien a fojas 144 del expediente, obra la respuesta al reclamo interpuesto por la señora Torres, cabe precisar que el mismo fue presentado en virtud al cumplimiento de la medida correctiva ordenada mediante Resolución 2812-2018/CC2 del 30 de noviembre de 2018.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

00018401  
TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA  
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL  
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 2286-2019/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0521-2018/CC2

00183

56. Si bien Gloria señaló que contaba con el registro sanitario del producto "Leche de Soya UHT – Soy Vida" que lo reconocía como un producto inocuo, apto para el consumo humano y listo para su comercialización, y que su fábrica contaba con la certificación del Plan HACCP, la cual garantizaba la aplicación de los más altos estándares de calidad e inocuidad en la elaboración de sus productos; lo cierto es que dicho alegato apunta a afirmar de manera general que contaría con una certificación de calidad de sus productos, mas no presentó medio probatorio alguno que permita identificar, por lo menos, que otros productos del mismo lote de producción de la "Leche de Soya UHT – Soy Vida" denunciada, eran idóneos para su consumo.
57. Dicho esto, los medios probatorios aportados para demostrar que Gloria puso a disposición de la señora Torres un producto "Leche de Soya UHT – Soy Vida", que no se habría encontrado en estado idóneo para su consumo, son suficientes para generar convicción sobre ello.
58. Finalmente, en relación a la nocividad del producto, de la revisión del video aportado por la denunciante en el procedimiento, esta Sala aprecia que dadas las características del producto lácteo denunciado (masa harinosa y lechosa), razonablemente, puede concluirse que se trataba de un alimento no apto para su consumo, en consecuencia, inferirse una potencial afectación a la salud de la consumidora o de su entorno familiar.
59. Dicha inferencia también resulta posible, en la medida que Gloria estaba en una mejor posición de acreditar que el producto en cuestión no era nocivo, pues pudo haber contactado a la consumidora tras la comunicación efectuada por esta a su sistema de Servicio de Atención al Cliente, a fin de verificar el hecho denunciado y agenciarse de medios probatorios que descartaran dicha nocividad; sin embargo, Gloria no adoptó medida alguna en su oportunidad.
60. Cabe indicar que, aun cuando, en el presente caso, no quedó evidenciado que la señora Torres –ni su entorno cercano– sufrió algún daño a su salud, debe tomarse en cuenta que ello no resulta incidental al momento de evaluar la transgresión del deber de inocuidad, sino verificar la potencial nocividad y puesta en riesgo a la integridad del consumidor que sea atribuible al proveedor.
61. Si bien la Secretaría Técnica de la Comisión imputó la conducta analizada como una presunta infracción de los artículos 18°, 19° y 30° del Código, esta Sala considera que la conducta analizada se encuentra referida a un tipo infractor particular, contenido en el artículo 30° del Código, el cual busca proteger que los consumidores puedan recibir alimentos inocuos que no afecten su salud ante una posible ingesta de estos.
62. En efecto, la Sala reconoce que durante la labor de instrucción pueden

M-SPC-13/1B

20/27

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL  
Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú Telf: 224 7800 / Fax: 224 0348  
E-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

0018500  
TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA  
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL  
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 2286-2019/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0521-2018/CC2


00184

considerarse distintos tipos infractores; sin embargo, al momento de hallar responsabilidad y sancionar a un proveedor, debe aplicarse el Principio de Especialidad, por el cual la autoridad administrativa debe escoger el tipo jurídico específico que corresponda al caso concreto.

63. En atención a ello, siendo que el artículo 30° resulta ser excluyente por la especialidad de su aplicación, dado que la señora Torres alegó afectación de sus expectativas, así como la potencial afectación a la integridad de sus menores hijos ante la ingesta de un alimento en aparentes condiciones inadecuadas de conservación; por lo que se debe optar por determinar la responsabilidad del administrado en base a este tipo jurídico.
64. Atendiendo a todo lo expuesto, corresponde revocar la resolución venida en grado que declaró infundada la denuncia interpuesta contra Gloria; y, en consecuencia, se declara fundada la misma, por infracción del artículo 30° del Código, al haber quedado acreditado que la denunciante adquirió el producto denominado "Leche de Soya UHT – Soy Vida" en un estado no idóneo para su consumo, pudiendo verse afectada su salud o la de su entorno familiar.

#### Sobre la graduación de la sanción

65. El artículo 110° del Código establece que el Indecopi puede sancionar las infracciones administrativas a que se refiere el artículo 108° con amonestación y multas de hasta cuatrocientos cincuenta (450) UIT, las cuales son calificadas en leves, graves y muy graves<sup>21</sup>.
66. 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 procedimiento, los efectos que se pudiesen ocasionar en el mercado, y otros criterios que considere adecuado adoptar<sup>22</sup>.

 LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 110°.- Sanciones administrativas. El órgano resolutorio puede sancionar las infracciones administrativas a que se refiere al artículo 108 con amonestación y multas de hasta cuatrocientos cincuenta (450) Unidades Impositivas Tributarias (UIT), las cuales son calificadas de la siguiente manera: (...)

<sup>22</sup> LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 112°.- Criterios de graduación de las sanciones administrativas.

Al graduar la sanción, el órgano resolutorio puede tener en consideración los siguientes criterios:

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

M-SPC-13/1B

21/27

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL  
Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú Tel: 224 7800 / Fax: 224 0348  
E-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

00185  
TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA  
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL  
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 2286-2019/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0521-2018/CC2

00185

67. A efectos de graduar la sanción a imponer, el TUO de la LPAG contempla el Principio de Razonabilidad<sup>23</sup> según el cual la autoridad administrativa debe asegurar que la magnitud de las sanciones administrativas sea mayor o igual al beneficio esperado por los administrados por la comisión de las infracciones. Como parte del contenido implícito del Principio de Razonabilidad, se encuentra el Principio de Proporcionalidad, el cual supone una correspondencia entre la infracción y la sanción, con interdicción de medidas innecesarias o excesivas.
68. En el presente caso, teniendo en cuenta que esta Sala ha determinado la responsabilidad de Gloria por poner a disposición de la consumidora un producto que pudo haber afectado su salud o la de su entorno familiar; corresponde imponer una sanción a dicho proveedor, en atención a los siguientes criterios de graduación:
- (i) **Beneficio ilícito obtenido:** el cual está constituido por el ahorro de recursos al no haber implementado las medidas correspondientes para revisar y controlar la comercialización de productos que puedan presentar condiciones distintas a las originalmente ofrecidas y que pudieran afectar la salud de los consumidores.
  - (ii) **Probabilidad de detección:** en atención a que el contenido del producto resulta visualmente notorio una vez abierto el mismo, corresponde señalar que la probabilidad de detección es alta.
  - (iii) **Daño resultante:** la conducta infractora ocasionó un daño al consumidor, en tanto no esperaba adquirir un producto que no fuera idóneo para su consumo y, además, proclive a afectar su salud; pues, de haber conocido dicha condición, no hubiera incurrido en un costo para adquirir el bien materia de investigación.

TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. APROBADO POR EL DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. TÍTULO IV. CAPÍTULO III. Artículo 248°.- Principios de la potestad sancionadora administrativa. La potestad sancionadora de todas las entidades está regida adicionalmente por los siguientes principios especiales:

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

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

M-SPC-13/1B

22/27

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

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

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



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 2286-2019/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0521-2018/CC2

00186

(iv) **Daño al mercado:** la conducta de la denunciada genera una percepción negativa en los consumidores respecto a los proveedores que comercializan productos alimenticios, toda vez no esperarían que presenten este tipo de defectos verificados en el presente procedimiento.

69. En atención a los criterios de graduación de la sanción desarrollados en el anterior párrafo, y bajo la observación de los Principios de Proporcionalidad, Razonabilidad y Predictibilidad<sup>24</sup>, corresponde sancionar a Gloria con una multa de 5 UIT por la conducta verificada en la presente instancia.

#### Sobre la medida correctiva

70. El artículo 114° del Código establece la facultad que tiene el Indecopi para dictar medidas correctivas reparadoras y complementarias a los proveedores a favor de los consumidores<sup>25</sup>.

71. Al respecto, conviene precisar que las medidas correctivas reparadoras tienen por objeto resarcir las consecuencias patrimoniales directas e indirectas ocasionadas por la infracción administrativa<sup>26</sup>, mientras que las complementarias tienen por objeto revertir los efectos de la conducta infractora

<sup>24</sup> Sobre el particular, cabe precisar que en un caso donde se denunció la venta de una bebida que contenía hongos en su interior, y cuya ingesta resultaba nociva, la Sala sancionó con una multa de 5 UIT a la denunciada de dicho procedimiento. Ver Resolución 2026-2019/SPC-INDECOPI del 24 de julio de 2019.

**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>25</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. En caso el órgano resolutorio dicte una o varias medidas correctivas, debe considerar lo acordado por las partes durante la relación de consumo. Las medidas correctivas reparadoras pueden consistir en ordenar al proveedor infractor lo siguiente:

- a. Reparar productos.
  - b. Cambiar productos por otros de idénticas o similares características, cuando la reparación no sea posible o no resulte razonable según las circunstancias.
  - c. Entregar un producto de idénticas características o, cuando esto no resulte posible, de similares características, en los supuestos de pérdida o deterioro atribuible al proveedor y siempre que exista interés del consumidor.
  - d. Cumplir con ejecutar la prestación u obligación asumida; y si esto no resulte posible o no sea razonable, otra de efectos equivalentes, incluyendo prestaciones dinerarias.
  - e. Cumplir con ejecutar otras prestaciones u obligaciones legales o convencionales a su cargo.
  - f. Devolver la contraprestación pagada por el consumidor, más los intereses legales correspondientes, cuando la reparación, reposición, o cumplimiento de la prestación u obligación, según sea el caso, no resulte posible o no sea razonable según las circunstancias.
  - g. En los supuestos de pagos indebidos o en exceso, devolver estos montos, más los intereses correspondientes.
  - h. Pagar los gastos incurridos por el consumidor para mitigar las consecuencias de la infracción administrativa.
  - i. Otras medidas reparadoras análogas de efectos equivalentes a las anteriores.
- (...)





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 2286-2019/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0521-2018/CC2

00187

o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro<sup>27</sup>.

72. En el presente caso, ha quedado acreditado que Gloria puso a disposición de la señora Torres un producto defectuoso, el cual no era idóneo para su consumo, pudiendo verse afectada su salud o la de su entorno familiar.
73. Sobre el particular, este Colegiado sostiene que, en atención a las propias circunstancias del caso, corresponde ordenar a Gloria que, en un plazo de quince (15) días hábiles contado a partir del día siguiente hábil de notificada la presente resolución, cumpla con: (i) adoptar protocolos de control respecto de los productos comercializados, sean estos fabricados o importados, en el mercado local; y, (ii) la entrega del producto "Leche de Soya UHT – Soy Vida" de un litro a la denunciante.
74. Asimismo, se informa a Gloria 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. De otro lado, se informa que en caso se produzca el incumplimiento del mandato, la señora Torres podrá comunicarlo a la Comisión, la cual evaluará la imposición de la multa coercitiva por incumplimiento de medida correctiva conforme a lo establecido en el numeral 4.11 de la Directiva 006-2017/DIR-COD-INDECOPI<sup>28</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 y pueden ser, entre otras, las siguientes:

- a. Que el proveedor cumpla con atender la solicitud de información requerida por el consumidor, siempre que dicho requerimiento guarde relación con el producto adquirido o servicio contratado.
- b. Declarar inexigibles las cláusulas que han sido identificadas como abusivas en el procedimiento.
- c. El decomiso y destrucción de la mercadería, envases, envolturas o etiquetas.
- d. En caso de infracciones muy graves y de reincidencia o reiterancia:
  - (i) Solicitar a la autoridad correspondiente la clausura temporal del establecimiento industrial, comercial o de servicios por un plazo máximo de seis (6) meses.
  - (ii) Solicitar a la autoridad competente la inhabilitación, temporal o permanente, del proveedor en función de los alcances de la infracción sancionada.
- e. Publicación de avisos rectificatorios o informativos en la forma que determine el Indecopi, tomando en consideración los medios que resulten idóneos para revertir los efectos que el acto objeto de sanción ha ocasionado.
- f. Cualquier otra medida correctiva que tenga el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro.

<sup>28</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.

M-SPC-13/1B

24/27

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

Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú Telf: 224 7800 / Fax: 224 0348  
E-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

001880  
TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA  
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL  
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 2286-2019/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0521-2018/CC2

00188

### Sobre la condena al pago de las costas y costos del procedimiento

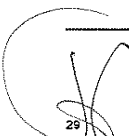
75. Es preciso indicar que en la medida que la Comisión condenó a Gloria al pago de las costas y costos del procedimiento, respecto del extremo de la denuncia que ha quedado consentido, por infracción del artículo 24° del Código; no corresponde disponer nuevamente el pago de las costas del procedimiento, sino únicamente el pago de costos del procedimiento en relación al extremo de la resolución de Comisión que ha sido revocado por la Sala, declarándose fundada la denuncia por infracción del artículo 30° del Código, lo que deberá ser tomado en cuenta al momento de ejecutar dicha disposición.

### Sobre el registro de la denunciada en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi (RIS)

76. Según el artículo 119° del Código, los proveedores que sean sancionados mediante resolución firme en sede administrativa quedan automáticamente registrados en el RIS por el lapso de cuatro (4) años, contados a partir de la fecha de dicha resolución<sup>29</sup>.
77. En el presente caso, esta Sala ha declarado la responsabilidad administrativa de Gloria por infracción del artículo 30° del Código, en tanto quedó acreditado que la denunciante adquirió el producto denominado "Leche de Soya UHT – Soy Vida" en un estado no idóneo para su consumo, pudiendo verse afectada su salud o la de su entorno familiar.
78. Teniendo en consideración lo anterior, corresponde ordenar la inscripción de Gloria en el RIS por la conducta infractora antes referida.

### **RESUELVE:**

**PRIMERO:** Revocar la Resolución 2812-2018/CC2 del 30 de noviembre de 2018, emitida por la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 2, en el extremo que declaró infundada la denuncia interpuesta por la señora Mariana Lucero Torres Ortega contra Leche Gloria Sociedad Anónima – Gloria S.A.; y, en consecuencia, se declara fundada la misma, por infracción del artículo 30° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haber quedado acreditado que

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

<sup>29</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.

M-SPC-13/1B

25/27

**INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL**  
Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú Telf: 224 7800 / Fax: 224 0348  
E-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

00019057  
TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA  
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL  
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 2286-2019/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0521-2018/CC2

00189

la denunciante adquirió el producto denominado “Leche de Soya UHT – Soy Vida” en un estado no idóneo para su consumo, pudiendo verse afectada su salud o la de su entorno familiar.

**SEGUNDO:** Sancionar a Leche Gloria Sociedad Anónima – Gloria S.A. con una multa ascendente a 5 UIT, por infracción del artículo 30° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

**TERCERO:** Requerir a Leche Gloria Sociedad Anónima – Gloria 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 205° del Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por el Decreto Supremo 004-2019-JUS<sup>30</sup>, precisándose además, que los actuados serán remitidos a la Sub Gerencia de Ejecución Coactiva para los fines de ley en caso de incumplimiento.

**CUARTO:** Ordenar a Leche Gloria Sociedad Anónima – Gloria S.A. que, en un plazo de quince (15) días hábiles contado a partir del día siguiente hábil de notificada la presente resolución, cumpla con: (i) adoptar protocolos de control respecto de los productos comercializados, sean estos fabricados o importados, en el mercado local; y, (ii) la entrega del producto “Leche de Soya UHT – Soy Vida” de un litro a la denunciante.

Asimismo, se informa a Leche Gloria Sociedad Anónima – Gloria S.A. que deberá presentar a la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 2, 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 de Protección y Defensa del Consumidor. De otro lado, se informa que en caso se produzca el incumplimiento del mandato, la señora Mariana Lucero Torres Ortega podrá comunicarlo a la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 2, la cual evaluará la imposición de la multa coercitiva por incumplimiento de medida correctiva conforme a lo establecido en el numeral 4.11 de la Directiva 006-2017/DIR-COD-INDECOPI.

**QUINTO:** Condenar a Leche Gloria Sociedad Anónima – Gloria S.A. al pago de los costos del procedimiento, por la conducta infractora verificada en la presente

<sup>30</sup> TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. APROBADO POR EL DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 205°. - Ejecución forzosa. Para proceder a la ejecución forzosa de actos administrativos a través de sus propios órganos competentes, o de la Policía Nacional del Perú, la autoridad cumple las siguientes exigencias:

(...)

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

M-SPC-13/1B

26/27



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

000190  
TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA  
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL  
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 2286-2019/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0521-2018/CC2

00190

instancia, por infracción del artículo 30° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

**SEXTO:** Disponer la inscripción de Leche Gloria Sociedad Anónima – Gloria S.A. en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi, por la infracción verificada en el presente procedimiento, por infracción del artículo 30° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

*Con la intervención de los señores vocales Javier Eduardo Raymundo Villa García Vargas, Juan Alejandro Espinoza Espinoza, Oswaldo Del Carmen Hundskopf Exebio y Julio César Molleda Solís.*

**JAVIER EDUARDO RAYMUNDO VILLA GARCÍA VARGAS**  
Presidente

M-SPC-13/1B

27/27

**INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL**  
Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú Telf: 224 7800 / Fax: 224 0348  
E-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe