



FACULTAD DE DERECHO

**INFORME JURÍDICO DE EXPEDIENTE
ADMINISTRATIVO N° 1235-2019/CC2**



**PRESENTADO POR
RAY ROBERT MENDIETA PALACIOS**

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

**LIMA – PERÚ
2022**

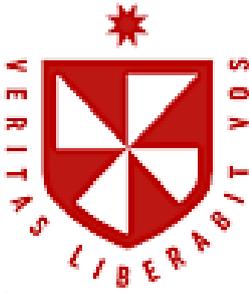


CC BY-NC-SA

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**

Informe Jurídico sobre Expediente N° 1235-2019/CC2

Materia : **Protección al Consumidor**

Entidad : **INDECOPI**

Bachiller : **Ray Robert Mendieta Palacios**

Código : **2011223890**

LIMA – PERÚ

2022

En el presente trabajo de suficiencia profesional se ha analizado la denuncia interpuesta por el señor E.E.A.L. contra S.P.S.A., por presuntas infracciones de los artículos 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

Así, en dicho análisis se ha identificado problemas jurídicos principales como: la actuación tardía por parte de la autoridad sobre una solicitud realizada por el administrado, la imputación de cargos respecto de un hecho no denunciado expresamente, la carga probatoria, al análisis esgrimido por la autoridad respecto de la sanción impuesta al proveedor, así como en cuanto a las notificaciones defectuosas de ciertos actos administrativos dirigidos al consumidor.

Además, se ha señalado con qué resoluciones de la Comisión o de la Sala Especializada en Protección al Consumidor me encuentro conforme con el análisis esgrimido, teniendo en cuenta la Constitución, el Código de Protección y Defensa del Consumidor, el Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General, el Código Procesal Civil, así como la doctrina a fin comprender las instituciones jurídicas en controversia.

Por último, se ha propuesto conclusiones sobre los problemas jurídicos y de las resoluciones finales emitidas en el presente procedimiento.

NOMBRE DEL TRABAJO

MENIETA PALACIOS.docx

RECUENTO DE PALABRAS

10161 Words

RECUENTO DE CARACTERES

55036 Characters

RECUENTO DE PÁGINAS

41 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

973.8KB

FECHA DE ENTREGA

Mar 2, 2023 9:36 AM GMT-5

FECHA DEL INFORME

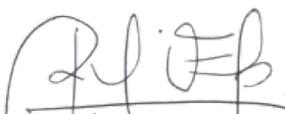
Mar 2, 2023 9:37 AM GMT-5**● 25% de similitud general**

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

- 25% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 16% Base de datos de trabajos entregados
- 5% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● Excluir del Reporte de Similitud

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



Augusto Espinoza Bonifaz - Instituto de Investigación

ÍNDICE

I. RELACIÓN DE LOS HECHOS PRINCIPALES EXPUESTOS POR LAS PARTES INTERVINIENTES EN EL PROCEDIMIENTO.	4
1.1 Síntesis de la denuncia	4
1.2 Resolución Admisoria	6
1.2 Audiencia de Conciliación	8
1.3 Síntesis de los descargos.....	8
1.4 Primera Resolución de Trámite.....	10
1.5 Segunda Resolución de Trámite.....	11
1.6 Resolución de Primera Instancia	11
1.7 Recurso de Apelación de Plaza Vea	12
1.8 Resolución Concesorio.....	14
1.9 Resolución de Segunda Instancia.....	15
II. IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS PRINCIPALES PROBLEMAS JURÍDICOS DEL EXPEDIENTE.....	16
2.1 Sobre la imputación y evaluación de un hecho no denunciado por el señor E.E.A.L.....	16
2.2 Sobre la actuación tardía de la Administración respecto del pedido de prórroga efectuado por Plaza Vea.	19
2.3 Sobre la falta de motivación del análisis de graduación de la sanción impuesta Plaza Vea.....	20
2.4 Sobre la defectuosa notificación de ciertos actos administrativos dirigidos al señor E.E.A.L.	23
III. POSICIÓN FUNDAMENTADA SOBRE LOS PROBLEMAS JURÍDICOS IDENTIFICADOS	25
IV. POSICIÓN FUNDAMENTADA SOBRE LAS RESOLUCIONES EMITIDAS.....	32
V. CONCLUSIONES.....	39
VI. BIBLIOGRAFÍA.....	41

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

1.1 Síntesis de la denuncia

El 20 de septiembre de 2019, el señor E.E.A.L. interpuso una denuncia contra S.P.S.A. (en adelante, Plaza Vea), ante el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de Protección de la Propiedad Intelectual (en adelante, el Indecopi), por una presunta infracción a la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código), por los siguientes fundamentos:

Fundamentos de hecho:

- El 18 de septiembre de 2019, a las 16:50 horas aproximadamente, acudió junto a su esposa al establecimiento comercial del denunciado ubicado en el distrito de Chosica con la finalidad de adquirir varios productos. Así pues, colocó los productos que pretendía adquirir en un carrito de compras del propio establecimiento, el cual contenía una división en la parte superior e inferior del mismo.
- Al llegar a una de las cajas registradoras del denunciado, no se percató que los productos ubicados en la parte inferior del carrito de compras no habían sido retirados para cancelar, pagando únicamente los productos ubicados en la parte superior.
- Cuando estuvo por salir del establecimiento comercial, el personal de seguridad del denunciado lo interceptó para realizar una supervisión sobre la compra efectuada, advirtiéndole que había productos que no habían sido pagados.
- Ante ello, le indicó que se había olvidado de sacar esos productos para realizar su pago, por lo que procedería a efectuarlo en una caja registradora, solicitando en ese momento que lo derivaran a una de ellas.
- El denunciado negó su pedido, trasladándolo junto a su esposa a un lugar aislado del establecimiento, donde los tuvieron encerrados en

contra de sus voluntades indicándoles que tenían que esperar al abogado del local.

- Al recibir tal información y dado que era miembro de la Policía Nacional del

Perú, realizó una llamada telefónica solicitando apoyo policial, los cuales acudieron al establecimiento, no obstante, el denunciado no permitió el ingreso de los mismos conforme se dejó constancia en la Denuncia SIDPOL N° 15426892.

- Permaneció custodiado en el establecimiento por aproximadamente dos (2) horas, siendo conducido con posterioridad a la Comisaría PNP de Chosica como presunto autor de hurto de mercadería.
- En ningún momento había pretendido hurtar o apropiarse de productos no pagados, tratándose todo de una confusión al no haberse percatado de colocar en la caja registradora los productos ubicados en la parte inferior del carrito de compras.
- Dichos productos no habían sido escondidos entre sus pertenencias (cartera, bolso o cuerpo), por el contrario, estos tenían todavía su precinto de seguridad correspondiente, retirándose del establecimiento por su puerta principal y no por una puerta o ascensor exterior.
- Nunca existió una intención dolosa, siendo que la medida de seguridad adoptada por el denunciado le generó malestar y problemas en su trabajo.
- Los trabajadores del denunciado no habían respetado sus normas internas, ni el procedimiento aplicable a estos casos, hecho que ponía en evidencia el maltrato y denigración que sufrió ese día pese a ser un consumidor habitual.
- Ante tales hechos y al ser la conducta del personal de seguridad desproporcional, formuló junto a su esposa un reclamo en el libro de reclamaciones del denunciado.

Fundamentos de derecho:

- Ley N° 29571 - Código de Protección y Defensa del Consumidor.

Medios probatorios:

- Copia del Documento de Identidad Nacional e Identificación Policial del señor E.E.A.L. y su esposa.
- Copia de la Denuncia SIDPOL N° 15426892, de fecha 19 de septiembre de 2019, emitida por la Comisaría PNP de Chosica.
- Copia de la Denuncia SIDPOL N° 15426944, de fecha 19 de septiembre de 2019, emitida por la Comisaría PNP de Chosica.
- Copia del documento interno de seguridad de Plaza Veá – Chosica, denominado “Preguntas Comunes en las Intervenciones”.
- Copia de la Boleta de Venta Electrónica N° BA70-03591920, de fecha 18 de septiembre de 2019, emitida por Plaza Veá.
- Copia de la Hoja de Reclamación SPSA – P 141 N° 001227-2019, de fecha 18 de septiembre de 2019.
- Fotografías de los productos con precinto de seguridad, correspondientes al establecimiento comercial de Plaza Veá.
- Copia de un (1) CD que contenía de una grabación de video.

1.2 Resolución Admisoria

Mediante Resolución N° 1 del 15 de octubre de 2019, la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Central N° 2 (en adelante, la Secretaría Técnica de la Comisión) admitió a trámite la denuncia formulada por el señor E.E.A.L. contra Plaza Veá, por presuntas infracciones de los artículos 18° y 19° del Código, en lo referido a que el proveedor denunciado:

- (i) Habría retenido injustificadamente al denunciante y a su esposa por más de dos (2) horas en su establecimiento luego de que este, por un error involuntario, olvidara cancelar algunos productos y pese a que, al darse cuenta de ello, haya ofrecido pagarlos.

- (ii) Habría negado el ingreso a los efectivos policiales que acudieron al establecimiento a pedido del denunciante.
- (iii) No habría respetado los procedimientos internos que se consignaron en su documento denominado “Preguntas Comunes en las Intervenciones”.
- (iv) Luego de conducir al denunciante a la Comisaría PNP de Chosica, lo habría denunciado como presunto autor del delito de hurto.

Por tal motivo, la Secretaría Técnica de la Comisión otorgó a Plaza Vea un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles de notificada la referida resolución, a efectos de que presentara sus descargos, bajo apercibimiento de declararlos en rebeldía de conformidad con lo establecido en el artículo 26° del Decreto Legislativo N° 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi (en adelante, el Decreto Legislativo N° 807).

Adicionalmente, en el mismo plazo, la primera instancia requirió a Plaza Vea que cumpliera con presentar una copia de las grabaciones de video de las cámaras de seguridad de su establecimiento comercial ubicado en la avenida Lima Sur N° 978, distrito de Lurigancho – Chosica, provincia y departamento de Lima, correspondientes al día de 18 de septiembre de 2019 entre las 14:00 y 22:00 horas. Ello, bajo apercibimiento de iniciar un procedimiento administrativo sancionador de oficio conforme a lo dispuesto en el artículo 5° del Decreto Legislativo N° 807.

Finalmente, la Secretaría Técnica de la Comisión citó a todas las partes del procedimiento a una audiencia de conciliación para el día 7 de noviembre de 2019, a las 10:30 horas, la cual se llevará a cabo en la oficina ubicada en la calle De la Prosa N° 104, distrito de San Borja, provincia y departamento de Lima.

1.2 Audiencia de Conciliación

El 7 de noviembre de 2019, a las 10:30 horas, la Secretaría Técnica de la Comisión llevó a cabo la audiencia de conciliación programada para ese día con la presencia del señor E.E.A.L. y Plaza Vea.

No obstante, luego de intercambiar diversos puntos de vistas, las partes del procedimiento no arribaron a ningún acuerdo conciliatorio.

1.3 Síntesis de los descargos

Habiendo sido el 25 de octubre de 2019 debidamente notificado con la resolución de imputación de cargos, mediante escrito del 4 de noviembre de 2019, Plaza Vea se apersonó al procedimiento administrativo, solicitando una prórroga del plazo para la formulación de sus descargos.

De modo posterior, el 20 de diciembre de 2019, Plaza Vea presentó sus descargos solicitando que la denuncia formulada en su contra sea declarada infundada en todos sus extremos, bajo los siguientes fundamentos:

Fundamentos de hecho:

- Contrario a lo denunciado por el señor E.E.A.L., los hechos relatados no coincidían con la realidad, siendo la detección materia de controversia totalmente justificada.
- El denunciante había intentado retirarse de su establecimiento sin cancelar la totalidad de los productos que pretendió comprar, puesto que parte de estos fueron escondidos de la vista de la cajera registradora.
- De conformidad con el artículo 185° del Código Penal, dicha acción era un hurto, no siendo necesario que los productos en cuestión hayan sido escondidos o adheridos al cuerpo; no obstante, conforme al caso en particular, el señor E.E.A.L. escondió voluntariamente los productos del campo de visión de su trabajadora (cajera).
- El denunciante había seleccionado de manera estratégica el carrito de compras que utilizó ese día, siendo ese mismo usado solo para

aquellos consumidores que asistían a su establecimiento en compañía de algún menor de edad, en tanto, esa sección no estaba destinada para que se colocaran productos en su interior sino para que vaya un niño.

- Cuando se acercó a la caja registradora correspondiente, el señor E.E.A.L. colocó el carrito de compras estratégicamente pues su trabajadora no pudo visualizar ninguna irregularidad al no poder ver la parte inferior del mismo.
- Conforme se podía visualizar de las grabaciones de videos del denunciado, el denunciante tenía una actitud consciente y voluntaria de que en la parte inferior del carrito de compras existían varios productos, pues, de lo contrario, no los hubiera colocado allí.
- Al colocar productos cancelados encima de los que aún no eran pagados evidenciaba la mala fe del señor E.E.A.L. ya que además los productos en cuestión eran altamente perceptibles (tres cajas de whisky y otros productos).
- Tanto la cajera registradora (trabajadora) como el consumidor actuaban bajo una relación de buena fe, en tanto, el consumidor esperaba que su representada le efectuara el cobro de los productos que pretendía comprar, así como su trabajadora esperaba que este colocara en la caja todos los referidos productos.
- La empresa encargada de brindarle un servicio de seguridad a su establecimiento comercial de Chosica era ISEG Perú S.A.C., cuyo personal actuó de manera diligente al realizar una intervención justificada dentro de su establecimiento para dejar constancia de aquellos productos que habían sido encontrados sin el pago respectivo.
- De la constancia policial adjunta en la denuncia, se verificaba que los efectivos policiales acudieron al establecimiento comercial donde tomaron las declaraciones de ambas partes (sus trabajadores y los consumidores).
- Sus directrices no eran contrarias a la normativa vigente, siendo que del documento aportado por el señor E.E.A.L. no se observaba que

dicho documento le pertenezca, por lo que el accionar del denunciante era totalmente abusivo.

- El denunciante no había presentado ningún documento que acreditara el maltrato aludido por el consumidor, en la medida que la denuncia interpuesta en su contra fue realizada consecuentemente.

Fundamentos de derecho:

- Ley N° 29571 - Código de Protección y Defensa del Consumidor.
- Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General.
- Código Penal.

Medios probatorios:

- Copia de la grabación de video de las cámaras de seguridad del establecimiento comercial de Plaza Veá – Chosica, de fecha 18 de septiembre de 2019.
- Copia del Acta de Intercepción, de fecha 18 de septiembre de 2019.

1.4 Primera Resolución de Trámite

Mediante Resolución N° 3 del 13 de enero de 2020, la Secretaría Técnica de la Comisión resolvió, entre otros puntos, lo siguiente:

- (i) En virtud de lo dispuesto en el artículo 2° de la Directiva N° 001-2018-TRIINDECOPI, Directiva sobre confidencialidad de la información en los procedimientos seguidos por los órganos funcionales del Indecopi, declaró la confidencialidad de los medios probatorios consistentes en el “Acta de Intercepción” y la “Grabación de video de las cámaras de seguridad del establecimiento comercial de Plaza Veá – Chosica”.
- (ii) Carecía de objeto conceder la solicitud de prórroga para la presentación de descargos efectuada por Plaza Veá el 4 de noviembre de 2019, toda vez que el proveedor denunciado lo presentó a través del escrito del 20 de diciembre de 2019.

1.5 Segunda Resolución de Trámite

Mediante Resolución N° 3 del 17 de agosto de 2020, la Secretaría Técnica de la Comisión resolvió, entre otros puntos, dejar sin efecto la resolución de imputación de cargos, en lo referido a la conducta consistente en que no habría respetado los procedimientos internos que se consignaron en su documento denominado “Preguntas Comunes en las Intervenciones”.

Ello, por cuanto dicho extremo no había sido cuestionado expresamente por el señor E.E.A.L. en su denuncia del 20 de septiembre de 2019.

1.6 Resolución de Primera Instancia

Mediante Resolución N° 1128-2020/CC2 del 10 de septiembre de 2020, la Comisión emitió el siguiente pronunciamiento:

- (i) Preciso unificando las imputaciones de cargos efectuadas a Plaza Vea en la conducta referida a que: “Habría retenido injustificadamente al denunciante por más de dos (2) horas y sin que permitiera el ingreso de efectivos policiales (solicitados por el consumidor) luego de que, por un error involuntario, este olvidara cancelar algunos productos y pese a que, al darse cuenta de ello, haya ofrecido pagarlos”.
- (ii) Declaró fundada la denuncia interpuesta por el señor E.E.A.L. contra Plaza Vea, por infracción de los artículos 18° y 19° del Código, al haberse verificado que el proveedor denunciado retuvo al denunciante y a su esposa por cincuenta (50) minutos, no permitiendo el ingreso de efectivos policiales que acudieron a solicitud del consumidor; sancionándolo con una multa de 2 UIT.
- (iii) Declaró infundada la denuncia interpuesta por el señor E.E.A.L. contra Plaza Vea, por presuntas infracciones de los artículos 18° y 19° del Código, en lo referido a que el proveedor denunciado:

- (a) No habría respetado los procedimientos internos que se consignaron en su documento denominado “Preguntas Comunes en las intervenciones”.
- (b) Luego de conducir al denunciante a la Comisaría PNP de Chosica, lo habría denunciado como presunto autor del delito de hurto.
- (iv) Ordenó a Plaza Vea, en calidad de medida correctiva complementaria de oficio, y, en un plazo de quince (15) días hábiles de notificada la referida resolución, que cumpliera con implementar y aplicar mecanismos de seguridad que no afectaran la tranquilidad y dignidad de los consumidores.
- (v) Condenó a Plaza Vea al pago de las costas y los costos del procedimiento a favor del señor E.E.A.L.
- (i) Dispuso la inscripción de Plaza Vea en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.

Por último, la Comisión informó a las partes del procedimiento que, conforme lo establecía en el artículo 38° del Decreto Legislativo N° 807 y el artículo 218°.2 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General (en adelante, el TUO de la LPAG), quedaban expedito sus derechos de formular un recurso de apelación contra los extremos que le resultaron desfavorables.

1.7 Recurso de Apelación de Plaza Vea

El 19 de octubre de 2020, dentro del plazo legalmente conferido en la Resolución N° 1128-2020/CC2, Plaza Vea interpuso su recurso de apelación contra dicho acto administrativo, a efectos de que el mismo sea revocado a infundado. Ello, en atención a las siguientes consideraciones:

Fundamentos de hecho:

- Se dedicaba hacía muchos años a la comercialización de productos de diversas naturalezas, siendo que se dedicaba a brindar productos de óptima calidad y prestar un servicio idóneo.

- El señor E.E.A.L. no había cancelado la totalidad de productos que se encontraba en su carrito de compras, evidenciándose así la sustracción indebida de los mismos, motivo por el cual el consumidor fue retenido justificadamente.
- La resolución era contraria a la buena fe exigida a los consumidores, puesto que habían ocurrido una serie de acontecimientos que no se vinculaban a una relación de consumo sino a una detección, debiéndose gestionar una denuncia ante la autoridad competente.
- La Comisión habría realizado una interpretación equívoca del pronunciamiento (Resolución N° 272-2019/SPC-INDECOPI) de la Sala ya que no tomó en consideración que existieron elementos que justificaron su proceder, esto es: (a) la realización de la detección del denunciante, y (b) la coordinación con los asistentes legales y la autoridad policial.
- El tiempo en que el denunciante fue retenido, su personal realizó diversas actuaciones, tales como: la revisión de cámaras, el debate de los argumentos del denunciante, el levantamiento del acta de intercepción, las coordinaciones necesarias para que el personal de seguridad pudiera contar con una asesoría legal, la realización de la denuncia correspondiente ante la autoridad policial, entre otras cosas.
- Conforme se consignó en el acta antes mencionada, el denunciante se negó -en un primer momento- a identificarse, aduciendo únicamente que era un miembro policial, lo cual evidenciaba la poca colaboración del consumidor, hecho que además generó una demora en el procedimiento.
- Si bien, a las 18:20 horas, los efectivos policiales se acercaron por primera vez al establecimiento comercial; lo cierto es que, a las 19:10 horas, se realizó una segunda visita (esta a solicitud de sus trabajadores), siendo que, en el lapso comprendido entre las dos (2) visitas, se gestionaron la asesoría legal, el llenado del reclamo formulado por el consumidor y la declaración brindada a los efectivos policiales.

- La intervención realizada al denunciante era justificada, siendo que, de sostener lo contrario, se estaría colocando a su representada en una situación de desventaja e indefensión, en tanto, las personas involucradas en este tipo de actos podrían causar demoras intencionalmente para que la Administración Pública los terminara sancionando.
- La sanción impuesta por la autoridad debía ser declarada nula puesto que esta era desproporcional al ser basada tan solo en dos (2) criterios de graduación, siendo que además no se habría afectado la tranquilidad del señor E.E.A.L. por cuanto este fue retenido justificadamente.
- De ser el caso, solicitó que se precisara las medidas adecuadas que debían implementarse para que se considerara un tiempo razonable en una intervención justificada.

Fundamentos de derecho:

- Constitución Política del Perú
- Ley N° 29571 - Código de Protección y Defensa del Consumidor.
- Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General.

Medio Probatorio:

- Copia del documento denominado “Flujograma de Intervención en caso de sustracción de bienes”.
- Copia del correo electrónico de fecha 19 de septiembre de 2019, remitida por Plaza Vea al señor E.E.A.L.

1.8 Resolución Concesorio

Mediante Resolución N° 4 del 18 de noviembre de 2020, la Secretaría Técnica de la Comisión concedió el recurso de apelación interpuesto por Plaza Vea el 19 de octubre de 2020, en tanto, este fue formulado oportunamente; y, en consecuencia, remitió el expediente administrativo al

órgano resolutivo superior jerárquico a través del Memorandum N° 914-2021-CC2/INDECOPI, de fecha 26 de abril de 2021.

De otro lado, mediante Proveído N° 1 del 8 de junio de 2021, la Secretaría Técnica de la Sala Especializada en Protección al Consumidor (en adelante, Secretaría Técnica de la Sala) trasladó el recurso de apelación anteriormente mencionado al señor E.E.A.L. a efectos de que este, de considerarlo pertinente, haga conocer su posición respecto de los argumentos expuestos en dicho recurso.

1.9 Resolución de Segunda Instancia

Mediante Resolución N° 1565-2021/SPC-INDECOPI del 12 de julio de 2021, la Sala Especializada en Protección al Consumidor (en adelante, la Sala) resolvió revocar la Resolución N° 1128-2020/CC2 del 10 de septiembre de 2020, emitida por la primera instancia, el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta por el señor E.E.A.L. contra Plaza Vea, por infracción de los artículos 18° y 19° del Código; y, en consecuencia, declaró infundada la misma, en lo referido a que habría retenido al denunciante y a su esposa por cincuenta (50) minutos, pese a que con anterioridad acudió a su establecimiento un efectivo policial al que pudo dar cuenta sobre los presuntos hechos delictivos (hurto) que habría cometido este. Ello, toda vez que, considerando las circunstancias particulares del caso, el tiempo que duró la intervención realizada al consumidor sí fue razonable.

En atención de ello, se dejó sin efecto la sanción impuesta, la medida correctiva complementaria ordenada, la condena al pago de las costas y los costos del procedimiento, así como la inscripción del denunciado en el Registro de Infracciones y Sanciones.

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

2.1 Sobre la imputación y evaluación de un hecho no denunciado por el señor E.E.A.L.

IDENTIFICACIÓN

Tal como se puede desprender de la denuncia presentada el 20 de septiembre de 2019, el señor E.E.A.L. cuestionó (en estricto) que Plaza Vea lo habría retenido junto a su esposa, de manera injustificada, por más de dos (2) horas por un error involuntario, siendo que, aun cuando solicitó la asistencia policial al establecimiento comercial, el proveedor denunciado no permitió su ingreso.

No obstante, mediante Resolución N° 1 del 15 de octubre de 2019, la Secretaría Técnica de la Comisión imputó a Plaza Vea como una presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código, entre otras, la conducta referida a que no habría respetado los procedimientos internos que se consignaron en su documento denominado “Preguntas Comunes en las Intervenciones”; siendo que, aun cuando se dejó sin efecto dicha conducta, mediante Resolución N° 1128-2020/CC2, la Comisión emitió un pronunciamiento sobre la misma, declarándola infundada.

En virtud de ello, el problema jurídico se encuentra referido a si dicha actuación fue adecuada por parte de la autoridad administrativa.

ANÁLISIS

El artículo 139° de la Constitución Política del Perú establece, entre otros puntos, que el Principio del Debido Proceso como garantía de la función jurisdiccional, precisando su observancia en todas las instancias del proceso. Del mismo modo, el Artículo I del Título

Preliminar del Código Procesal Civil (norma de aplicación supletoria), también reconoce el derecho a ese debido proceso.

Así las cosas, el Principio al Debido Procedimiento refiere que la autoridad administrativa tiene la obligación de motivar las resoluciones y actos administrativos emitidos, exponiendo las razones jurídicas y normativas que justifican la decisión adoptada y pronunciándose sobre los pedidos y alegatos expuestos por las partes a lo largo del procedimiento. Cabe señalar que dicho precepto normativo se encuentra regulado en el artículo 5°.4 del TUO de la LPAG, en donde se dispone que el contenido de un acto administrativo debe comprender todas las cuestiones de hecho y derecho planteadas por los administrados en el procedimiento.

Sobre el particular, Rojas (2011) ha señalado que:

El debido proceso no solo va más allá de una garantía formal del desarrollo del procedimiento, sino que, de acuerdo con la sentencia apuntada anteriormente, requiere de un control material que verifique el contenido de una decisión que se apegue a los valores y principios sobre los que se estructura el ordenamiento jurídico. (p. 184)

De otro lado, el Principio de Congruencia se sustenta en el deber de la Administración de emitir un pronunciamiento respecto de todos los planteamientos formulados por los administrados, sea para acogerlos o desestimarlos, de modo tal que mediante la resolución que decida sobre dicha pretensión la Administración emita íntegramente opinión sobre la petición concreta de los administrados.

Así, mediante Resolución N° 2007-2018/SPC-INDECOPI del 8 de agosto de 2018, la Sala ha señalado que: *“El juzgador tiene la obligación de fallar según lo alegado y probado por las partes, por lo que debe pronunciarse únicamente sobre las pretensiones y*

defensas propuestas y probadas por las mismas y no puede resolver más allá de lo demandado, ni sobre punto o pretensión no planteada, y tampoco omitir lo expresamente pretendido”.

Dicho esto, es pertinente traer a colación que el TUO de la LPAG establece los siguientes requisitos de validez en los actos administrativos:

Artículo 3°- Requisitos de validez de los actos

administrativos Son requisitos de validez de los actos administrativos:

(...)

4. Motivación.- El acto administrativo debe estar debidamente motivado en proporción al contenido y conforme al ordenamiento jurídico.

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

Sobre este último requisito, su importancia se ha determinado de la siguiente manera:

“En el derecho administrativo, la existencia del procedimiento no solo busca proteger la certeza de la Administración, sino que sirve de garantía a los derechos de los administrados y a los intereses públicos (orden, legalidad, etc). Por ello, cuando la Administración es llevada al contencioso, le corresponde acreditar haber seguido un procedimiento regular para sus actuaciones”. (Morón, 2019, p. 225)

2.2 Sobre la actuación tardía de la Administración respecto del pedido de prórroga efectuado por Plaza Vea.

IDENTIFICACIÓN

Habiendo sido debidamente notificado con la resolución de imputación de cargos, mediante escrito del 4 de noviembre de 2019, Plaza Vea se apersonó al procedimiento administrativo, solicitando oportunamente una prórroga del plazo otorgado para la formulación de sus descargos. Cabe precisar que, al no recibir ninguna respuesta, el denunciado presentó sus descargos el 20 de diciembre de 2019.

En efecto, la primera instancia no emitió ningún acto administrativo atendiendo dicha solicitud, siendo que recién, a través de la Resolución N° 3 del 13 de enero de 2020, la Secretaría Técnica de la Comisión resolvió que carecía de objeto conceder la solicitud de prórroga por cuanto los descargos ya habían sido presentados.

Así, el problema jurídico consiste en determinar si la actuación de la autoridad administrativa era la adecuada o, por el contrario, esta fue tardía en perjuicio del administrado.

ANÁLISIS

En primer lugar, es pertinente añadir que el TUO de la LPAG ha desarrollado diversos principios, los cuales son de obligatoria aplicación en la tramitación de procedimientos. Así pues, entre otros principios administrativos, tenemos:

- Principio de Impulso de Oficio: Las autoridades deben dirigir e impulsar de oficio el procedimiento y ordenar la realización o práctica de los actos que resulten convenientes para el esclarecimiento y resolución de las cuestiones necesarias.

- 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.

El artículo 41° del Decreto Legislativo N° 807 dispone que los plazos establecidos por la autoridad podrán excepcionalmente ser prorrogados, de oficio o a petición de parte, si la complejidad del caso lo amerita, no debiendo estos ser concedidos por un plazo mayor a tres (3) veces el plazo establecido.

Finalmente, cabe traer a colación que la presentación oportuna de los descargos (conforme al plazo establecido por la Administración), genera en el administrado la posibilidad de que este formulara -de considerarlo pertinente- un allanamiento y/o reconocimiento del hecho imputado en su contra, conforme lo establece el artículo 112° del Código y el numeral 4.7 de la Directiva N° 006-2017-DIR-COD-INDECOPI, Directiva que regula los procedimientos en materia de protección al consumidor previstos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor, lo cual generaría como consecuencia la posible imposición de una amonestación y la exoneración de los costos del procedimiento.

2.3 Sobre la falta de motivación del análisis de graduación de la sanción impuesta Plaza Veá.

IDENTIFICACIÓN

Habiéndose verificado que Plaza Veá incurrió en la conducta infractora denunciada, a través de la Resolución N° 1128-2020/CC2 del 10 de septiembre de 2020, la Comisión sancionó a dicho administrado con una multa de 2 UIT, por infracción de los artículos

18° y 19° del Código, al haber retenido injustificadamente al denunciante por cincuenta (50) minutos, no permitiendo el ingreso de efectivos policiales que acudieron a solicitud del consumidor.

Si bien dicha instancia administrativa basó su decisión en dos (2) criterios de graduación, los cuales se encontraban debidamente motivados; lo cierto es que, a efectos de determinar la sanción que le sería impuesta, no tomó en consideración otros criterios de graduación, ni las multas impuestas con anterioridad por la Autoridad de Consumo, así como tampoco desarrolló los motivos por lo que, de ser el caso, no le serían aplicables.

Así, la controversia gira en torno a si dicha actuación es adecuada o no en el trámite del presente procedimiento administrativo.

ANÁLISIS

El artículo 6° del TUO de la LPAG establece que la motivación impartida por la Administración debe ser expresa, debiendo esta decisión tener una relación concreta y directa de los hechos probados relevantes del caso específico, y la exposición de las razones jurídicas y normativas que con referencia directa a los anteriores justifican el acto adoptado.

Sobre el particular, el jurista Huergo (1998) ha señalado que:

La falta de motivación priva al recurrente del apoyo que supone conocer los motivos del acto (...), haciéndole creer que el acto tiene unos fundamentos determinados y condicionando de este modo su decisión de impugnarlo o aquietarse, mientras que luego, una vez iniciado el proceso, se ponen de manifiesto otros motivos. (p. 92)

De otro lado, Rubio (2005) ha manifestado lo siguiente:

El Tribunal [Constitucional] ha tratado diversos aspectos de detalle vinculados con el derecho y el principio de defensa. Los que estimamos más importantes son los siguientes:

(...)

- La motivación de las resoluciones es esencial para el principio de defensa. Cuando ella no aparece, se produce indefensión en las resoluciones respectivas. (p. 138)

Por su parte, el artículo 112° del Código dispone como criterios de graduación, entre otros, los siguientes: (i) El beneficio ilícito esperado u obtenido; (ii) la probabilidad de detección; (iii) el daño resultante; (iv) los efectos que la conducta infractora pueda haber generado en el mercado; y, (v) la naturaleza del perjuicio causado. Adicionalmente, el legislador desarrolló también las circunstancias agravantes y atenuantes especiales, las cuales son aplicadas dependiendo de las peculiaridades del caso materia de análisis por la autoridad administrativa.

En esa misma línea, a criterio de diversos juristas, la determinación de una sanción por parte de la Administración debe encontrarse siempre motivada, pues: “No sólo es generar predictibilidad respecto de la actuación de la autoridad administrativa, sino que la obliga a fundamentar con mayor rigor y detalle el tipo y monto de la sanción a imponer, evitándose decisiones absolutamente discrecionales”. (Gómez, Isla y Mejía, 2010, p. 141)

Mencionado lo anterior, es necesario mencionar que la Sala ha determinado mediante jurisprudencia que las sanciones administrativas tienen el propósito principal de disuadir y/o desincentivar la comisión de infracciones de los proveedores para

que así sus conductas sean orientadas al estricto cumplimiento del Código.

Finalmente, cabe señalar que la decisión de la autoridad se encuentra obligada a tomar en consideración los Principios de Razonabilidad y Proporcionalidad (y, de ser el caso, el de Predictibilidad). Cabe precisar que, respecto de este último principio, se ha determinado que su finalidad es la siguiente:

La primera es la de permitirle al administrado poder determinar previamente el posible resultado de un procedimiento, lo cual (...) reduce los costos en los que de sus procedimientos e incentiva de manera inmediata el uso de mecanismos formales para la obtención de beneficios. (Guzmán, 2009, pp. 248 - 249)

2.4 Sobre la defectuosa notificación de ciertos actos administrativos dirigidos al señor E.E.A.L.

IDENTIFICACIÓN

De la revisión de las cédulas de notificación de la Resolución N° 11282020/CC2 del 10 de septiembre de 2020, la Resolución N° 3 del 17 de agosto de 2020, la Resolución N° 4 del 18 de noviembre de 2020 y el Proveído N° 1 del 8 de junio de 2021, dirigidas al señor E.E.A.L., se aprecia que estas cédulas no fueron debidamente diligenciadas conforme lo contempla la Directiva N° 001-2013/TRI-INDECOPI. Ello, puesto que, de la revisión de las actas de notificación, se observa que se consignaron distinta información sobre las características del mismo domicilio donde se notificó, esto es, la Asociación de Vivienda Sauce Grande Mz. B, Lt. 5, distrito de Lurigancho – Chosica, provincia y departamento de Lima, no resultando ello congruente.

Así la controversia gira en torno a si dicha actuación es adecuada o no en el trámite del presente procedimiento administrativo.

ANÁLISIS

Conforme lo establece el artículo 21°.1 del TUO de la LPAG, toda actuación administrativa deberá notificarse debidamente a las partes en el domicilio consignado a lo largo del procedimiento, a efectos de que estas puedan hacer uso de su derecho de defensa y Debido Procedimiento de manera oportuna.

El numeral 3.1. de la Directiva N° 001-2013/TRI-INDECOPI, Régimen de Notificación de los Actos Administrativos y otras comunicaciones emitidas en los Procedimientos Administrativos a cargo de los Órganos Resolutivos del Indecopi establece que la realización de la notificación deberá efectuarse en el domicilio que conste en el expediente pues, de lo contrario, dicha notificación sería inválida.

Por su parte, el numeral 3.2 de la mencionada Directiva señala que la notificación personal se realizará con el propio administrado o con la persona capaz que se encuentre en el domicilio consignado por el mismo, siendo que en dicha diligencia se deberá dejar constancia, previa identificación, de la siguiente información: (i) Nombre y apellidos completos, firma y DNI de quien recibe la notificación; (ii) vínculo que sostiene con el administrado; y, (iii) fecha y hora de la diligencia.

Asimismo, el numeral 3.3 del referido cuerpo normativo, señala que, en caso el destinatario de la notificación o la persona capaz que se encuentre en el domicilio se negara a recibir la misma o a identificarse, se dejará bajo puerta un acta, conjuntamente con la notificación, consignándose lo siguiente: (i) el destinatario de la notificación; (ii) la identificación del procedimiento; (iii) el acto materia de notificación; (iv) la indicación relativa a la negativa de recibir la

notificación o a identificarse, (v) la dirección domiciliaria a la que se apersonó el notificador; (vi) la hora y fecha en que se realizó la diligencia, (vii) nombre, firma y DNI del notificador; y, (viii) la indicación de que se dejó la notificación bajo puerta.

Por añadidura, el acta deberá incluir las características del lugar en donde se realizó la diligencia, incluyendo la descripción de la fachada del domicilio del administrado (tipo de puerta y número de pisos del domicilio, de ser el caso). Se debe tomar en consideración que para la notificación sea válida, en el acta, deberán consignarse todas esas indicaciones.

III. POSICIÓN FUNDAMENTADA SOBRE LOS PROBLEMAS JURÍDICOS IDENTIFICADOS

1. Sobre la imputación y evaluación de un hecho no denunciado por el señor E.E.A.L.

De la lectura de la denuncia presentada el 20 de septiembre de 2019, se advierte que el señor E.E.A.L. cuestionó Plaza Vea lo habría retenido junto a su esposa, de manera injustificada, por más de dos (2) horas en su establecimiento comercial por un error involuntario (falta de pago de ciertos productos que se encontraba en el carrito de compras), siendo que: (i) aun cuando solicitó la asistencia policial al establecimiento comercial, el proveedor denunciado no permitió su ingreso; y, (ii) luego de la intervención, lo denunció por hurto ante la autoridad competente.

En base a ello, mediante Resolución N° 1 del 15 de octubre de 2019, la Secretaria Técnica de la Comisión admitió a trámite la denuncia formulada contra Plaza Vea, por presuntas infracciones de los artículos 18° y 19° del Código, imputándole, entre otras conductas, la referida a que no habría respetado los procedimientos internos que se consignaron en su documento denominado “Preguntas Comunes en las Intervenciones”.

Si bien este hecho imputado se condice con lo alegado por el señor E.E.A.L. en su denuncia, lo cierto es que ello no necesariamente calificaba como un cuestionamiento por parte del consumidor, puesto que este solo relató las causas y/o consecuencias del hecho infractor central, esto es, de la retención injustificada por productos que no fueron pagados por un error involuntario, siendo una de estas causas la aplicación incorrecta por parte de los trabajadores del denunciado de las normas internas y del procedimiento correspondiente a casos como el analizado.

Así pues, en este punto, cabe recordar que, en concordancia con lo indicado jurisprudencialmente por la Sala, el juzgador tiene la obligación de pronunciarse únicamente sobre las pretensiones y defensas propuestas y probadas por las mismas y no puede resolver más allá de lo demandado, ni sobre punto o pretensión no planteada.

Por tal motivo, aun cuando la denuncia presentada por el señor E.E.A.L. era clara al cuestionar solo la conducta de Plaza Vea frente a la retención que sufrió en el establecimiento comercial, la Secretaría Técnica de la Comisión realizó otras imputaciones que no eran congruentes con lo cuestionado por el consumidor, más aún si esta conducta era parte (expositiva y/o causal) del objeto principal de cuestionamiento.

Ello, cobra mayor sentido cuando, a través de la Resolución N° 3 del 17 de agosto de 2020, la Secretaría Técnica de la Comisión dejó sin efecto la resolución de imputación de cargos, en lo referido a la conducta consistente en que no habría respetado los procedimientos internos que se consignaron en su documento denominado "Preguntas Comunes en las Intervenciones", en tanto, ese extremo no fue cuestionado expresamente por el señor E.E.A.L.

No obstante, de la lectura de la Resolución N° 1128-2020/CC2 del 10 de septiembre de 2020, se advierte que, aun cuando dicho extremo había sido dejado sin efecto preliminarmente, la Comisión se pronunció sobre el mismo declarándolo infundado por falta de medios probatorios que acrediten el cuestionamiento antes referido.

De ahí que, a simple vista, se desprende la existencia de un vicio de nulidad en el mencionado acto administrativo, en tanto, la Autoridad de Consumo no debió pronunciarse -en ningún momento- sobre un hecho no denunciado por el consumidor interesado.

2. Sobre la actuación tardía de la Administración con relación al pedido de prórroga efectuado por Plaza Veá.

Mediante Resolución N° 1 del 15 de octubre de 2019, la Secretaría Técnica de la Comisión imputó a Plaza Veá cuatro (4) conductas como presuntas infracciones de los artículos 18° y 19° del Código.

Dicho acto administrativo fue debidamente notificado al denunciado el 25 de octubre de 2019, por lo que el plazo con el que contaba Plaza Veá para la presentación de sus descargos vencía el 4 de noviembre de 2019.

Así, mediante escrito de esa fecha, Plaza Veá se apersonó al procedimiento administrativo, solicitando una prórroga del plazo para la formulación de sus descargos; no obstante, conforme se puede advertir del expediente, la autoridad administrativa no atendió su pedido de manera oportuna (concediendo o denegando la solicitud de prórroga), motivo por el cual, el 20 de diciembre de 2019, el denunciado presentó sus descargos sobre los hechos imputados en su contra.

A ello se agrega que recién con la Resolución N° 3 del 13 de enero de 2020 la primera instancia se pronunció respecto de dicha solicitud de prórroga efectuada por Plaza Vea, afirmando que carecía de objeto concederla, en tanto, el proveedor denunciado presentó sus descargos a través del escrito del 20 de diciembre de 2019.

En efecto, tal como se puede visualizar, pese a que Plaza Vea realizó su pedido en el mes de noviembre de 2019, la Autoridad de Consumo recién atendió su pedido tres (3) meses después (en el mes de enero de 2020), no siendo ello razonable, por cuanto lo que un administrado esperaría es ser atendido oportunamente a efectos de presentar sus argumentos de defensa, no debiéndose perder de vista que, al presentar sus descargos dentro del plazo conferido por la autoridad, tuvo la posibilidad de haberse allanado y ser beneficiado con los efectos de dicha figura jurídica (estos son: la posible imposición de una amonestación y la exoneración del pago de los costos del procedimiento).

En tal sentido, la Secretaría Técnica de la Comisión debió pronunciarse lo más pronto posible con la finalidad de que el administrado no fuera perjudicado con una presentación de descargos extemporánea o dejado en indefensión frente a los hechos denunciados por el señor E.E.A.L., de no haber presentado ningún descargo hasta ese momento.

3. Sobre la falta de motivación del análisis de graduación de la sanción impuesta Plaza Vea.

Mediante Resolución N° 1128-2020/CC2 del 10 de septiembre de 2020, la Comisión declaró fundada la denuncia interpuesta contra Plaza Vea, tras verificarse la retención injustificada del denunciante por cincuenta (50) minutos, no permitiendo además el ingreso de efectivos policiales que acudieron a solicitud del consumidor; sancionándolo por tal conducta con una multa de 2 UIT.

Ahora bien, de la revisión del análisis esgrimido por la Comisión, se observa que dicha instancia -a efectos de determinar la sanción aplicable al proveedor- utilizó los siguientes criterios de graduación:

- (a) El perjuicio ocasionado al consumidor, consistente en el daño extrapatrimonial causado, en tanto, se afectó a su tranquilidad, lo que ocasionó malestar e incomodidad al ser retenido de manera injustificada por varios minutos.
- (b) La probabilidad de detección de la infracción, la cual es alta debido a que el denunciante tuvo los incentivos suficientes para cuestionar la infracción de manera inmediata ante la autoridad administrativa.

Si bien los criterios antes mencionados estuvieron debidamente desarrollados y fundamentados conforme a los hechos e implicancias suscitados en el procedimiento; a mi consideración, la primera instancia pudo fundamentar aún más su decisión con el desarrollo del criterio referido a “los efectos negativos generales en el mercado”, el mismo que se encuentra contemplado en artículo 112° del Código.

Al respecto, este se traduce como la desconfianza generada a los consumidores, ya que, al incurrir Plaza Vea en conductas infractoras como la verificada, estos podrían asumir que ese tipo de conductas (retenciones injustificadas) es usual y/o regular en los proveedores del sector retail.

Asimismo, del análisis esgrimido por la primera instancia, no se advierte tampoco que se haya considerado el Principio de Predictibilidad para determinar la multa acorde para este tipo de conductas infractoras, pese a que como bien es sabido los criterios y/o elementos establecidos y desarrollados por el órgano de la

primera instancia deben guardar plena armonía con los Principios de Razonabilidad, Proporcionalidad y Predictibilidad.

Así, conforme a lo desarrollado en las Resoluciones N° 2146-2018/SPCINDECOPI del 22 de agosto de 2018, 0701-2019/SPC-INDECOPI del 18 de marzo de 2019, N° 2562-2019/SPC-INDECOPI del 18 de septiembre de 2019, la Sala ha sancionado a otros proveedores con una multa de cinco (5) UIT por la retención injustificada de consumidores por presuntamente haber sustraído productos de sus establecimientos comerciales.

De ahí que, el órgano de primera instancia debió tomar en consideración dicho criterio y principio antes aludidos con la finalidad de determinar la sanción aplicable a Plaza Vea, máxime si la multa a imponer debía cumplir con el fin público de disuadir y/o desincentivar la realización de infracciones por parte de los proveedores para que así sus conductas sean orientadas al cumplimiento estricto del Código.

4. Sobre la defectuosa notificación de ciertos actos administrativos dirigidos al señor E.E.A.L.

De la revisión de las cédulas de notificación dirigidas al señor E.E.A.L., se puede observar que estas no cumplían con lo establecido en la Directiva N° 001-2013/TRI-INDECOPI; ello, toda vez que, en sus respectivas actas de notificación, el notificador del Indecopi consignó diferente información acerca de las características de un mismo domicilio (a saber, la Asociación de Vivienda Sauce Grande Mz. B, Lt. 5, Lurigancho Chosica – Lima – Lima), tal como se puede apreciar a continuación:

ACTO ADMINISTRATIVO NOTIFICADO	OBSERVACIÓN	CARACTERÍSTICAS DEL INMUEBLE DONDE FUE DEJADO BAJO PUERTA
Resolución N° 1128-2020/CC2 del 10 de septiembre de 2020, emitida por la Comisión.	Se le puso en conocimiento el pronunciamiento emitido sobre el fondo de la controversia, otorgándole a dicho administrado un plazo de 15 días hábiles para que apelara la resolución en los extremos que le habrían causado agravio.	Inmueble con 2 pisos. Fachada de color blanco. Puerta de madera de color marrón. Sin suministro.
Resolución N° 3 del 17 de agosto de 2020, emitida por la Secretaría Técnica de la Comisión.	Se le puso en conocimiento que uno de los hechos imputados a Plaza Vea sería dejado sin efecto por cuanto no fue materia de denuncia. Asimismo, se le requirió que consignara una dirección electrónica donde notificarle los actos administrativos.	Inmueble con 3 pisos. Fachada de color S/P. Puerta de fierro de color negro. Sin suministro.
Resolución N° 4 del 18 de noviembre de 2020, emitida por la Secretaría Técnica de la Comisión.	Se le puso en conocimiento que el expediente administrativo iba a ser remitido al órgano superior jerárquico en atención de la apelación presentada por Plaza Vea.	Inmueble con 1 piso. Fachada de color S/P. Puerta de fierro de color negro. Sin suministro.

Proveído N° 1 del 8 de junio de 2021, emitida por la Secretaría Técnica de la Sala.	Se le puso en conocimiento del recurso impugnatorio formulado por Plaza Vea, otorgándole un plazo de 5 días hábiles para que hiciera conocer su posición respecto de los argumentos expuestos por la denunciada, así como para adherirse al referido recurso en los extremos de la resolución que le resultaron desfavorables.	Inmueble con 1 piso. Fachada de color cemento. Puerta de metal de color blanco. Sin suministro.
---	--	--

Así las cosas, tal como puede advertirse, es posible colegir que dichas instancias administrativas efectuaron indebidas notificaciones de los referidos actos administrativos por cuanto las actas presentaban inconsistencias notorias, vulnerando de esa manera el debido procedimiento y el derecho de defensa del señor E.E.A.L., máxime si es que con la notificación de la Resolución N° 1128-2020/CC2 y el Proveído N° 1, dicho administrado contaba con un plazo determinado para presentar –de considerarlo pertinente– su recurso de apelación o adhesión, respectivamente.

Por lo tanto, la Comisión y la Sala debieron corroborar que toda actuación administrativa sea notificada correctamente, conforme a lo prescrito en la norma correspondiente, a efectos de no generar posibles y futuras nulidades en sede administrativa (a través de una nulidad de oficio) o sede judicial (a través de un proceso contencioso administrativo).

IV. POSICIÓN FUNDAMENTADA SOBRE LAS RESOLUCIONES EMITIDAS

1. Resolución N° 1128-2020/CC2 del 10 de septiembre de 2020, emitida por la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Central N° 2

Respecto a dicha resolución, me encuentro conforme con lo resuelto por la Comisión, en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta por el señor E.E.A.L. contra Plaza Vea, por infracción de los artículos 18° y 19° del Código, al haberse verificado que el proveedor denunciado retuvo al denunciante y a su esposa por cincuenta (50) minutos, no permitiendo el ingreso de efectivos policiales que acudieron a solicitud del consumidor.

Ello, por cuanto Plaza Vea no presentó los elementos probatorios suficientes a efectos de determinar si la retención realizada al consumidor por un lapso de tiempo prolongado estuvo debidamente justificada y/o proporcional a los hechos suscitados el 18 de septiembre de 2019.

En primer lugar, cabe traer a colación que el artículo 104° del refiere que, una vez acreditado el defecto por el consumidor, corresponde al proveedor demostrar que este no le es imputable, esto es, tendrá la carga procesal de sustentar y acreditar que no es responsable por la falta de idoneidad del servicio prestado, ya sea porque actuó cumpliendo con las normas debidas o porque pudo acreditar fehacientemente la existencia de hechos ajenos que lo puedan eximir de responsabilidad.

Así pues, a efectos de acreditar el hecho cuestionado en su denuncia, el señor E.E.A.L. presentó, en calidad de medios probatorios, los siguientes documentos:

- La Denuncia SIDPOL N° 15426892, de fecha 19 de septiembre de 2019, emitida por la Comisaría PNP de Chosica, donde se dejó constancia de lo siguiente: *“(...) a horas 18:20 aprox., (...) recibió la llamada telefónica del ST1 PNP E.E.A.L., quien manifestó se encontraba retenido en el interior del Supermercado Plaza Vea (...). 2. Presente en el lugar antes mencionado, toque el intercomunicador procediéndome a*

identificar (...), manifestándole que realizaría una constatación policial por la retención de la persona de E.E.A.L., pidiendo las facilidades del caso, teniendo como respuesta que no habían comunicado a la comisaría sobre alguno hecho, que ellos tenían su procedimiento y que estaban a la espera de su representante legal (abogado)”.

- La Denuncia SIDPOL N° 15426944, de fecha 19 de septiembre de 2019, emitida por la Comisaría PNP de Chosica, donde se consignó que el intervenido era el señor E.E.A.L. como consecuencia de una denuncia formulada por uno de los trabajadores de Plaza Vea, relatándose lo siguiente: “(...) Siendo las 19:10 horas (...) fuimos desplazados para constituirnos al Supermercado Plaza Vea, ya que en el lugar habría una personal del sexo masculino retenida, quien minutos antes habría intentado llevarse unos productos (licores, cremas y juguetes), (...)”.
- La Boleta de Venta Electrónica N° BA70-03591920, de fecha 18 de septiembre de 2019, emitida por Plaza Vea sobre los productos que llegaron a ser pagados por el señor E.E.A.L., verificándose que los productos incautados por el trabajador del denunciado aún se encontraban con el precinto de seguridad por no ser cancelados.
- La Hoja de Reclamación SPSA – P 141 N° 001227-2019, de fecha 18 de septiembre de 2019, a través de la cual el señor E.E.A.L. plasmó su disconformidad con las actuaciones desplegadas por los trabajadores del denunciado (retención injustificada por más de 2 horas, considerando que todo ocurrió a las 16:57 horas), la cual se encuentra suscrita por la esposa del denunciante y un representante de Plaza Vea.

Tal como puede verificarse, no es un hecho controvertido que la retención del señor E.E.A.L. del establecimiento comercial del denunciado se encontraba justificado, en tanto, el personal de

seguridad se percató de la existencia de productos que no se encontraban cancelados (estando incluso con el precinto de seguridad correspondiente); no obstante, lo determinante en el análisis de la primera instancia es si es que el lapso de tiempo de la retención fue razonable acorde a los hechos suscitados en el caso en concreto.

En efecto, conforme lo ha desarrollado jurisprudencialmente la Sala los proveedores se encuentran facultados de adoptar diversas medidas de seguridad a fin de resguardar su patrimonio y el de los propios consumidores, debiendo únicamente tomar en cuenta que: *“Los mecanismos que emplee para la vigilancia, seguridad y control de sus establecimientos, deben ejecutarse también dentro de parámetros de idoneidad, no pudiendo afectar injustificadamente la tranquilidad de los consumidores que acuden a sus locales o vulnerar su dignidad. En estos casos, no se discute la potestad del proveedor de contar con diversos procedimientos de seguridad ante la detección de incidentes irregulares como el hurto o robo de mercadería, sino la afectación indebida e injustificada a los derechos de los consumidores”*.

En tal sentido, pese a que un efectivo policial (autoridad competente) se apersonó al establecimiento comercial a las 18:20 horas para constatar los hechos suscitados en ese momento, el denunciado no le permitió el ingreso aduciendo que se encontraban ejecutando su procedimiento interno y a la espera de su representante legal; siendo que recién, a las 19:10 horas, se realizó la constatación policial con otro efectivo, el cual dejó constancia de los relatos vertidos por el trabajador de Plaza Veá (encargado de las cámaras de seguridad) y el consumidor.

Si bien el primer efectivo policial acudió al establecimiento del denunciado a solicitud del consumidor, no es menos cierto que dicha persona representaba ya una autoridad competente e

imparcial, pudiendo este haber verificado los hechos ocurridos (presunto hurto de productos), no siendo razonable que el denunciante haya tenido que esperar un lapso de tiempo mayor para el apersonamiento de otro efectivo policial, máxime si ello no ha sido fehacientemente acreditado por el denunciado.

A ello se aúna que, aun cuando el denunciante presentó su reclamo por el mal servicio prestado por el proveedor (retención injustificada de más de 2 horas), este no aportó al procedimiento ningún elemento de prueba que negara lo contrario tal como pudo ser la atención a ese reclamo, siendo que incluso no se consignó en dicho reclamo ninguna observación por parte del proveedor que desvirtuara lo alegado por el señor E.E.A.L.

Por otro lado, respecto a los extremos declarados infundados relativos a que: (a) no se habría respetado los procedimientos internos y (b) la presunta formulación de una denuncia en contra del consumidor por un delito de hurto, cabe mencionar que dicho extremo fue declarado infundado por la Comisión, en tanto, no obraban en el expediente elementos probatorios que los acreditaran.

Sobre el particular, no me encuentro de acuerdo con que la autoridad administrativa los haya imputado a Plaza Vea, en tanto, estos formaban parte de la causa y consecuencia, respectivamente, del objeto materia de denuncia (retención injustificada por presunta sustracción de producto).

2. Resolución N° 1565-2021/SPC-INDECOPI del 12 de julio de 2021, emitida por la Sala Especializada en Protección al Consumidor
Respecto a esta resolución, no me encuentro conforme con lo resuelto por la Sala, toda vez que dicha instancia revocó la Resolución 11282020/CC2, declarando infundada la denuncia

interpuesta contra Plaza Vea, en el extremo referido a que habría retenido injustificadamente al denunciante por más de cincuenta (50) minutos.

Dicha decisión fue basada tomando en consideración los siguientes hechos suscitados el 18 de septiembre de 2019:

- (1) A las 16:57 horas: El denunciante adquirió los productos consignados en la Boleta de Venta Electrónica N° BA70-03591920, no verificándose en ella los productos incautados por el personal de seguridad del denunciado.
- (2) A las 17:00 horas: El denunciante junto a su esposa fueron trasladados a un espacio aislado y cerrado del establecimiento con la finalidad de cotejar los hechos ocurridos. Cabe mencionar que en dicho lapso de tiempo se procedió a: (a) revisar las cámaras de seguridad del local; y, (b) solicitar la asistencia legal.
- (3) A las 18:20 horas: Un primer efectivo policial se acercó al establecimiento de Plaza Vea, producto de la solicitud efectuada por el denunciante, siendo que el proveedor no permitió el ingreso del mismo ya que se encontraba siguiendo el procedimiento aplicable para estos casos.
- (4) A las 19:10 horas: Un segundo efectivo policial se acercó al establecimiento de Plaza Vea, siendo que, al ser su presencia solicitada por el proveedor, dicha autoridad dejó constancia de los relatos vertidos por el trabajador de Plaza Vea (encargado de las cámaras de seguridad) y el consumidor.

Si bien, a consideración del órgano de segunda instancia, el lapso de tiempo ocupado por el proveedor fue razonable, en tanto, en el mismo se cotejaron las cámaras de seguridad y se solicitó la asistencia legal correspondiente, así como se esperó a los efectivos policiales solicitados por este; lo cierto es que no debe perderse de

vista sobre la presencia de un primer efectivo policial, el cual era tan competente como el segundo, no siendo relevante si es que su presencia fue a solicitud del consumidor o el proveedor, pues su función implicaba dejar constancia de los hechos relatados por ambas partes, para lo cual debía requerir la identificación de los actores.

Ello, cobra mayor sentido si se tiene en cuenta que, en el marco de un arresto ciudadano, el traslado de la persona arrestada a la policía debía efectuarse de manera inmediata, puesto que reportarlo a la autoridad policial competente era la manera más adecuada de sobrellevar una situación en la que una persona presuntamente encontrada en flagrancia se rehusaba a identificarse (tal como lo señaló el proveedor).

Asimismo, tampoco es razonable que dichas actuaciones aludidas por el proveedor (revisión de cámaras de seguridad y llenado del acta de interceptación) se hayan efectuado durante todo el lapso de tiempo (casi 2 horas) que el consumidor permaneció en el local, no verificándose tampoco ningún medio probatorio que sustente el mismo. De modo adicional, es importante agregar que inclusive dichas acciones pudieron haberse ejecutado de manera simultánea a efectos de no transgredir los derechos del consumidor.

Sobre esto último, Carrión (2001) ha señalado lo siguiente:

Como lo hemos indicado anteriormente, no basta afirmar los hechos sustentatorios de la pretensión, sino hay que acreditarlos si se quiere que ella sea amparada por el Juez De ahí surge el concepto de la carga de la prueba. La carga de la prueba importa no solo ofrecer el medio o los medios probatorios para demostrar la veracidad de los hechos

alegados, sino actuarlos en observancia de las normas previstas por el ordenamiento jurídico procesal. (p. 33)

En virtud de lo expuesto, no habiéndose verificado ninguna razón objetiva que haya determinado que el consumidor se encontrara retenido por más tiempo (50 minutos de diferencia entre la presencia de los 2 efectivos policiales) en el establecimiento de Plaza Veá, se constata que dicha retención no era fehacientemente justificada, por lo que el hecho denunciado por el señor E.E.A.L. era atribuible al proveedor.

V. CONCLUSIONES

A manera de conclusión sobre los problemas jurídicos identificados, así como sobre las resoluciones que ha emitido ambas instancias administrativas, debo manifestar que me encuentro conforme con lo resuelto por la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 2. Ello, toda vez que esta instancia -a diferencia de la Sala Especializada en Protección al Consumidor- ha valorado de forma más adecuada los medios probatorios aportados en el procedimiento (las constataciones policiales y el reclamo formulado por el consumidor), sobre los cuales se ha desprendido que el proveedor denunciado había retenido de manera injustificada al denunciante por más de cincuenta (50) minutos, no permitiendo el ingreso de efectivos policiales que acudieron para constatar los hechos ocurridos en el establecimiento comercial cuestionado.

Ahora bien, en cuanto a los problemas jurídicos identificados, cabe señalar que la Administración se encuentra obligada a atender de manera oportuna las solicitudes efectuadas por los administrados, debiendo tener en consideración que la expectativa de estos es obtener una respuesta motivada a fin de que sus derechos y/o pretensiones no se vean afectados en el procedimiento.

Además, en el caso se advirtió que la Comisión de Protección al Consumidor habría realizado imputaciones más allá de las cuestionadas por el denunciante, siendo esta conducta discutible, toda vez que la norma era clara al referir que el pronunciamiento de la autoridad debía ser congruente con lo planteado por la administrada en su denuncia.

Asimismo, toda cuantificación de sanción debe imponerse respetando los Principios de Razonabilidad, Proporcionalidad y Predictibilidad, siendo que los criterios que sean utilizados para motivar su decisión debían estar correctamente fundamentados conforme a los hechos e implicancias del procedimiento.

Finalmente, es importante mencionar que toda notificación de cualquier acto administrativo debía diligenciarse conforme a la normativa vigente a efectos de no vulnerar el debido procedimiento, así como tampoco el derecho de defensa del administrado destinatario.

VI. BIBLIOGRAFÍA

- Carrión Lugo, J. (2001) *Tratado de Derecho Procesal Civil*. Lima, Perú: Grijley.
- Gómez Apac, H., Isla Rodríguez, S. y Mejía Trujillo, G. (2010). Apuntes sobre la Graduación de Sanciones por Infracciones a las Normas de Protección al Consumidor. *Derecho & Sociedad*. (34), 134-146.
- Guzmán Napuri Christian (2009) Los Principios Generales del Derecho Administrativo. *Ius et veritas*. 228-249.
- Huergo Lora, A. (1998). La motivación de los actos administrativos y la aportación de nuevos motivos en el proceso contencioso-administrativo. *Revista de Administración Pública* (145), 89-116.
- Morón Urbina, J. (2019). *Comentarios a la Ley del Procedimiento Administrativo General*. Lima, Perú: Gaceta Jurídica.
- Rojas Franco, E. (2011). El debido procedimiento administrativo. *Derecho PUCP*. (67), 177-188.
- Rubio, M. (2005) La interpretación de la Constitución según el Tribunal Constitucional. *Fondo Editorial PUPC*. 137-141.

Fuentes legales:

- Constitución Política del Perú de 1993.
- Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.
- Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
- Decreto Legislativo N° 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi.
- Directiva N° 001-2013/TRI-INDECOPI, Régimen de Notificación de los Actos Administrativos y otras comunicaciones emitidas en los Procedimientos Administrativos a cargo de los Órganos Resolutivos del Indecopi.
- Directiva N° 006-2017-DIR-COD-INDECOPI, Directiva que regula los procedimientos en materia de protección al consumidor previstos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor.

- Resolución Final emitida por la Sala Especializada en Protección al Consumidor.

000120



PERÚ
Presidencia
del Consejo de Ministros



Firmado digitalmente por VILLA
GARCIA VARGAS, Javier Eduardo
Raymundo FAU 20133840233 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 15.07.2021 13:53:07 -0500

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

RESOLUCIÓN 1565-2021/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1235-2019/CC2

PROCEDENCIA : COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR --
SEDE LIMA SUR N° 2
PROCEDIMIENTO : DE PARTE
DENUNCIANTE : [REDACTED]
DENUNCIADA : [REDACTED]
"O" S.P.S.A.
MATERIAS : DEBER DE IDONEIDAD
MEDIDA CORRECTIVA
GRADUACIÓN DE LA SANCIÓN
ACTIVIDAD : VENTA AL POR MENOR EN COMERCIOS NO
ESPECIALIZADOS CON PREDOMINIO DE LA VENTA
DE ALIMENTOS, BEBIDAS O TABACO

SUMILLA: *Se revoca la resolución venida en grado, en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta contra Supermercados Peruanos Sociedad Anónima "O" S.P.S.A. por infracción de los artículos 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, referida a que detuvo al denunciante en su establecimiento comercial por cincuenta (50) minutos; y, en consecuencia, se declara infundada. Ello, toda vez que, considerando las circunstancias particulares del caso, el tiempo que duró la intervención realizada al consumidor sí fue razonable, por cuanto ello dependió del tiempo en que llegó el efectivo policial solicitado por la proveedora.*

En ese sentido, se deja sin efecto la medida correctiva ordenada, la sanción impuesta, la condena al pago de las costas y los costos del procedimiento y la inscripción de la denunciada en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.

Lima, 12 de julio de 2021

ANTECEDENTES

1. El 20 de setiembre de 2019, el señor [REDACTED] (en adelante, el señor [REDACTED]) presentó una denuncia contra [REDACTED] "O" S.P.S.A. (en adelante, Plaza Veá) por presuntas infracciones de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código), alegando lo siguiente:
 - (i) El 18 de setiembre de 2019, acudió al establecimiento del proveedor ubicado en Chosica, en compañía de su esposa;
 - (ii) colocó diversos productos en la canastilla superior y parte baja del carro de compras (la parte baja estaba compuesta de un carrito para niños);

¹ R.U.C.: 20100070970, con domicilio fiscal ubicado en Cal. Morelli Nro. 181 Int. P-2 Lima - Lima - San Borja.
M-SPC-13/HB 1/28



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 1565-2021/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1235-2019/CC2

- (iii) al realizar el pago en la caja, olvidó sacar los productos que se encontraban en la parte baja del carrito de compras;
 - (iv) cuando se disponía a salir del establecimiento, fue interceptado por un dependiente del proveedor, quien comenzó a controlar los productos pagados, percatándose de los que estaban en la parte baja y que no habían sido cancelados;
 - (v) le indicó al personal del proveedor que se había olvidado de pagarlos, ofreciéndose a cancelarlos, lo cual le fue negado;
 - (vi) fue trasladado junto con su esposa a un ambiente especial, aislado de la tienda, en el cual fue encerrado en contra de su voluntad, indicándosele que debían esperar al abogado del proveedor;
 - (vii) en su calidad de miembro de la Policía Nacional del Perú, llamó a un compañero pidiendo apoyo, a quien se le negó la entrada al establecimiento;
 - (viii) se le detuvo en el lugar por más de dos (2) horas, luego de lo cual fue conducido a la Comisaría de Chosica;
 - (ix) los productos no estaban camuflados o escondidos en sus pertenencias, así como también se encontraban con sus precintos de seguridad;
 - (x) el personal del proveedor en ningún momento respetó sus normas internas y de procedimiento;
 - (xi) sufrió maltrato y denigración, por lo que su esposa interpuso un reclamo en el libro de reclamaciones;
 - (xii) lo realizado por el personal de Plaza Vea constituyó una privación indebida de la libertad de su esposa y suya, lo cual se configuraba como un delito contra la libertad personal – secuestro;
 - (xiii) lo correcto era, ante un ilícito penal, comunicarse con las autoridades policiales en el tiempo más breve; y,
 - (xiv) presentó una denuncia penal ante la Fiscalía Provincial Penal de Turno de Chosica por estos hechos.
2. El 15 de octubre de 2019, mediante Resolución 1, 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 Plaza Vea por presuntas infracciones de los artículos 18° y 19° del Código, en tanto:
- (i) Habría detenido injustificadamente por más de dos (2) horas al denunciante y a su esposa en su establecimiento en Chosica, luego de que este por un error involuntario olvidara cancelar algunos productos, y pese a que inicialmente, al darse cuenta de dicho error, se ofreció a pagarlos;
 - (ii) habría negado el ingreso a su establecimiento a los efectivos policiales que acudieron luego de que el denunciante solicitara apoyo a la Comisaría de Chosica;

M-SPC-13/1B

2/28

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 1565-2021/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1235-2019/CC2

- (iii) su personal no habría respetado los procedimientos internos que se consignaban en el documento "Preguntas comunes en las intervenciones";
 - (iv) luego de conducir al denunciante a la Comisaría de Chosica, lo denunció como presunto autor del delito de hurto; y,
 - (v) habría incluido procedimientos internos abusivos e ilegales en el documento "Preguntas comunes en las intervenciones".
3. El 20 de diciembre de 2019, Plaza Vea presentó sus descargos manifestando lo siguiente:
- (i) Lo realizado por su representada fue una detención justificada ante un intento voluntario y consciente de querer retirar productos de su tienda sin pagar los mismos;
 - (ii) el señor ██████ ingresó a su establecimiento y seleccionó diversos productos, los cuales fueron escondidos de su cajera;
 - (iii) conforme a lo señalado en el artículo 185° del Código Penal, cometía hurto simple aquel que, "(...) para obtener provecho, se apodera ilegítimamente de un bien mueble, total o parcialmente ajeno del lugar donde se encuentra";
 - (iv) por consiguiente, contrariamente a lo indicado por el denunciante, no era necesario que una persona escondiera, cubriera o se adhiriera al cuerpo los productos para que esta conducta calificara como hurto;
 - (v) de acuerdo con las grabaciones de video de sus cámaras de seguridad, el consumidor escondió voluntariamente los productos del campo de visión de la cajera;
 - (vi) el denunciante, aparentemente, seleccionó de manera estratégica el carrito de compras que utilizó el día 18 de setiembre de 2019;
 - (vii) este carrito estaba destinado para personas que acudieran al establecimiento con menores de edad, no siendo su finalidad que se colocara productos en su parte baja;
 - (viii) según las grabaciones de video de su cámara de seguridad, el consumidor tuvo una actitud consciente y voluntaria, siendo que se ubicó delante del carrito con los productos no cancelados;
 - (ix) voluntariamente situó los productos ya pagados dentro de la parte baja del carrito, encima de los productos hurtados con la finalidad de cubrirlos;
 - (x) los productos no pagados eran altamente perceptibles ya que se trataba de tres (3) cajas de güisqui y otros productos;
 - (xi) tanto los clientes como la persona que atendía la caja registradora actuaban de buena fe, pues el consumidor esperaba que se le cobrara por los productos que compraba y la persona de la caja registradora confiaba que el cliente estuviera adquiriendo todos los productos que eran puestos en la caja;



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 1565-2021/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1235-2019/CC2

- (xii) luego de no cancelar los productos, el denunciante se dirigió hacia una de las salidas del establecimiento, ubicada por el ascensor, siendo que un personal de seguridad lo intervino de manera justificada;
 - (xiii) la empresa encargada de la seguridad de su establecimiento era Iseg Perú S.A.C.;
 - (xiv) el denunciante no se encontró aislado, siendo que, por el contrario, completó el libro de reclamaciones;
 - (xv) se levantó el acta de intercepción, la cual el señor [REDACTED] se negó a firmar e identificarse, aduciendo únicamente que era miembro de la policía;
 - (xvi) frente a la presencia policial informada por tienda, se corroboró que el personal encargado cumplió con brindar su declaración de los hechos ocurridos, asentando la denuncia correspondiente en contra del señor Arauco;
 - (xvii) negó mantener directrices contrarias a la normativa vigente;
 - (xviii) indicó que el documento denominado "Preguntas comunes en las intervenciones" no tenía su logo, por lo que no estaba acreditado que haya sido emitido por su representada.
4. Mediante Resolución 3 del 17 de agosto de 2020, la Secretaría Técnica de la Comisión, entre otros, dejó sin efecto la imputación consistente en que Plaza Vea habría incluido procedimientos internos abusivos e ilegales en el documento "Preguntas comunes en las intervenciones". Ello, toda vez que este hecho no fue denunciado por el señor Arauco.
5. Mediante Resolución 1128-2020/CC2 del 10 de setiembre de 2020, la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 2 (en adelante, la Comisión) emitió el siguiente pronunciamiento:
- (i) Precisó que iba a analizar de manera conjunta las imputaciones referidas a que Plaza Vea "habría detenido injustificadamente por más de dos (2) horas al denunciante y a su esposa en su establecimiento en Chosica, luego de que este por un error involuntario olvidara cancelar algunos productos, y pese a que inicialmente, al darse cuenta de dicho error, se ofreció a pagarlos" y "habría negado el ingreso a su establecimiento a los efectivos policiales que acudieron luego de que el denunciante solicitara apoyo a la Comisaría de Chosica", bajo el siguiente tenor: "habría detenido injustificadamente al denunciante, luego de que por un error involuntario olvidara cancelar algunos productos y pese a que al darse cuenta de ello, ofreciese pagarlos, siendo detenido por más de dos (2) horas y sin que el denunciado permitiera el ingreso del personal policial";
 - (ii) declaró infundada la denuncia interpuesta en contra de Plaza Vea por presuntas infracciones de los artículos 18° y 19° del Código, referidas a que:
 - (a) Habría detenido injustificadamente al denunciante, luego de que por un error involuntario olvidara cancelar algunos productos y pese a

M-SPC-13/1B

4/26

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

000122



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 1565-2021/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1235-2019/CC2

- que, al darse cuenta de ello, ofreciese pagarlos. Ello, toda vez que quedó acreditado que el consumidor escondió productos debajo del carro de compras, por lo que el proveedor estaba facultado a detener;
- (b) su personal no habría respetado los procedimientos internos que se consignaban en el documento "Preguntas comunes en las intervenciones". Ello, toda vez que no estaba acreditado que dichas disposiciones hubieran sido emitidas por Plaza Veá;
 - (c) luego de conducir al denunciante a la Comisaría de Chosica, lo denunció como presunto autor del delito de hurto. Ello, toda vez que el proveedor estaba facultado, en ejercicio de su derecho de acción, de interponer denuncia policial en caso se viera afectado ya sea moral o patrimonialmente;
- (iii) declaró fundada en parte la denuncia interpuesta en contra de Plaza Veá por infracción de los artículos 18° y 19° del Código, referida a que habría detenido al denunciante por más de dos (2) horas y sin que la denunciada permitiera el ingreso del personal policial. Ello, toda vez que quedó acreditado que no permitió el ingreso de la policía, siendo que posterior a ello, detuvo al consumidor por cincuenta (50) minutos, lo cual no estaba justificado pues debió entregarlo a la autoridad policial;
 - (iv) ordenó a Plaza Veá, en calidad de medida correctiva complementaria, que cumpliera con implementar y aplicar mecanismos de seguridad que no afectaran la tranquilidad y dignidad de los consumidores;
 - (v) sancionó a Plaza Veá con una multa de 2 UIT por haber detenido al denunciante por cincuenta (50) minutos, impidiendo el ingreso del personal policial;
 - (vi) condenó a Plaza Veá al pago de las costas y los costos del procedimiento; y,
 - (vii) dispuso la inscripción de Plaza Veá en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.
6. El 19 de octubre de 2020, Plaza Veá interpuso recurso de apelación en contra de la Resolución 1128-2020/CC2, manifestando lo siguiente:
- (i) La imputación realizada por la Comisión debió declararse infundada en su totalidad debido a que los hechos descritos en la denuncia se enmarcaban en una detención totalmente justificada, tal como la misma primera instancia lo reconoció en los considerandos 20 y 21 de la resolución venida en grado;
 - (ii) la Comisión motivó la imposición de una sanción en sus considerandos 22 y 23, señalando que si bien la conducta que originó la controversia era contraria a la buena fe exigida a los consumidores y que eso no se encontraba protegido por su Colegiado, lo cierto era que, en base a lo señalado por la Sala Especializada en Protección al Consumidor (en adelante, la Sala), analizaría si el período de detención era justificado y

M-SPC-13/1B

5/28

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 7600 / Fax: 224 0348
E-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPÍ

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

RESOLUCIÓN 1565-2021/SPC-INDECOPÍ

EXPEDIENTE 1235-2019/CC2

- si, dentro del mismo, se vulneraron los derechos del señor Arauco como consumidor;
- (iii) desde el momento de la detención sucedieron una serie de acontecimientos que no se vinculaban a una relación de consumo, sino a una detención para realizar la denuncia correspondiente y poner al denunciante a disposición de las autoridades, razón por la que no correspondía que la Administración evaluara actuaciones que se encontraban fuera del ámbito normativo del Código;
 - (iv) la Comisión, erróneamente, pretendía determinar, en base a normativa de protección al consumidor, cuál era el tiempo necesario en una intervención justificada;
 - (v) la Comisión realizó una interpretación equivocada de la Resolución 0272-2019/SPC-INDECOPÍ;
 - (vi) la Comisión no tomó en cuenta que, de acuerdo con dicho pronunciamiento, para que se configurara una infracción por someter a un cliente a una detención injustificada y prolongada, esta debía producirse sin contar mínimamente con medios probatorios que justificaran dicho proceder;
 - (vii) en el presente caso, sí se contaban con medios probatorios que acreditaban el proceder reprochable del consumidor y que originaron y habilitaron al personal de seguridad a realizar la detención correspondiente, coordinar con los paralegales y con la Policía Nacional del Perú;
 - (viii) inclusive si se partía del criterio de la Comisión y se analizaba el tiempo de detención frente a un acto de mala fe, el mismo se encontraba plenamente justificado ya que se realizaron diversas actuaciones al detectar el acto reprochable, entre ellas, revisión de cámaras, el debate de los argumentos del denunciante, el levantamiento del acta de interceptación, las coordinaciones necesarias para que personal de seguridad pudiera contar con asesoría legal y realizar la denuncia correspondiente ante la Autoridad Policial;
 - (ix) el señor ██████ se negó en un primer momento a identificarse y ello fue consignado en el acta, aduciendo únicamente que era miembro de la Policía, lo cual evidenciaba la poca colaboración del denunciante frente a la intervención;
 - (x) la Comisión consideró que no existía justificación por el tiempo transcurrido desde la primera visita del efectivo policial (18:20 horas) hasta la segunda visita realizada (19:10 horas); sin embargo, se debía tener en cuenta que el personal de seguridad actuó siempre de manera correcta e incluso le brindó al consumidor acceso al libro de reclamaciones, siendo que dicho lapso de tiempo sirvió para que llegara el abogado correspondiente, se completara el libro de reclamaciones y se lograra brindar la información correspondiente a la Policía;
 - (xi) en el acta de intervención realizada por la policía se advertía que los efectivos que participaron en la segunda visita fueron contactados a las

M-SPC-13/1B

6/28

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

000123



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 1565-2021/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1235-2019/CC2

- 19:10 horas por personal de la Comisaría, siendo que en definitiva personal de seguridad de la tienda habría solicitado a la Comisaría la presencia de dichos efectivos con anterioridad a dicha hora, hecho que se hacía imposible de determinar con claridad, pero que sin lugar a dudas demostraba que no existió tiempo irrazonable o excesivamente prolongado;
- (xii) la intervención en este caso se realizó de manera celeré, inclusive si se llegaba a considerar que el denunciante no presentó una actitud colaborativa e intentó evadir su responsabilidad;
 - (xiii) no resultaba razonable que la Comisión pretendiera definir un tiempo de detención en las intervenciones justificadas; máxime si se vulneró el Principio de Buena Fe entre las partes y cuando no existió evidencia alguna de vulneración a los derechos de los consumidores;
 - (xiv) este criterio lo colocaba en una situación de indefensión, pues las personas involucradas podrían intencionalmente causar demoras para que al final Indecopi terminara sancionándola;
 - (xv) existía un eximente de responsabilidad, pues el consumidor realizó un hecho determinante;
 - (xvi) la multa impuesta era desproporcional e irracional;
 - (xvii) en virtud del Principio de Proporcionalidad, las sanciones que se impusieran a los administrados no podían sobrepasar la responsabilidad del hecho, pues ello conllevaría a que algunos administrados podrían ser sancionados por una misma infracción de manera más severa que otros, solo por el simple hecho de tener la capacidad de asumir una sanción;
 - (xviii) la Comisión debió valorar todos los criterios de graduación de la sanción establecidos en el Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por el Decreto Supremo 004-2019-JUS (en adelante, el TUO de la LPAG) y en el artículo 112° del Código, de conformidad con la Resolución 074-2011/SC1-INDECOPI; y,
 - (xix) respecto a la medida correctiva, solicitó que se precisara las medidas adecuadas que debía implementar para que se considere un tiempo razonable en una intervención justificada.

ANÁLISIS

- I. Cuestión previa: objeto de pronunciamiento en esta instancia
7. Previo a realizar el análisis de fondo de la controversia, esta Sala considera pertinente delimitar lo que será objeto de análisis en esta instancia.
8. Conforme se ha detallado en los antecedentes de la presente resolución, la Comisión realizó una precisión en la imputación de cargos antes de pronunciarse, según lo siguiente:

M-SPC-13/1B

7/28

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 1565-2021/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1235-2019/CC2

"Habría detenido injustificadamente al denunciante, luego de que por un error involuntario olvidara cancelar algunos productos y pese a que al darse cuenta de ello, ofreciese pagarlos, siendo detenido por más de dos (2) horas y sin que el denunciado permitiera el ingreso del personal policial"

9. Como puede apreciarse, esta imputación era compleja pues estaba compuesta de una serie de elementos distintos que, en general, estaban incluidos en general en el acto de haber detenido al consumidor.
10. Al momento de pronunciarse, la Comisión consideró que parte de esta era infundada y otra parte era fundada.
11. Por un lado, la Comisión declaró infundada la denuncia en el extremo referido a que el proveedor habría detenido injustificadamente al denunciante, luego de que por un error involuntario olvidara cancelar algunos productos y pese a que, al darse cuenta de ello, ofreciese pagarlos.
12. Por otro lado, declaró fundada la denuncia en el extremo referido a que Plaza Vea habría detenido al denunciante por cincuenta (50) minutos y sin permitir el ingreso del personal policial.
13. En otras palabras, la Comisión consideró que la detención sí fue justificada, pero que el tiempo que duró no fue razonable.
14. Considerando que la única parte que apeló fue la denunciada (Plaza Vea), respecto al extremo que declaró parcialmente fundada la denuncia interpuesta en su contra (tiempo no razonable de detención), este Colegiado considera que en esta instancia no es posible pronunciarse sobre la otra parte de la imputación (detención injustificada) que fue declarada infundada.
15. Lo contrario significaría desconocer que el consumidor, al no interponer recurso de apelación ni adherirse a la apelación del proveedor, ha consentido todos los extremos de la resolución venida en grado que desestimaron su denuncia.
16. Es importante remarcar que la competencia que tiene esta segunda instancia para pronunciarse se limita únicamente a los extremos de la resolución venida en grado que son materia de cuestionamiento por la parte apelante. Esto significa (se reitera), que este Colegiado en esta instancia solo es competente para pronunciarse sobre la razonabilidad del tiempo que estuvo el consumidor detenido y no sobre la detención en sí.
17. Sin perjuicio de eso, esta Sala de igual forma considera pertinente aclarar algunos puntos respecto al criterio que asume sobre las detenciones.

M-SPC-13/1B

8/28

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 7900 / Fax: 224 0348
E-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

009124



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 1566-2021/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1235-2019/CC2

18. De acuerdo con lo establecido en el literal b) del numeral 24 del artículo 2° de la Constitución Política del Perú de 1993² (en adelante, la Constitución), no se permite ninguna forma de restricción de la libertad personal, salvo en los casos previstos por la Ley.
19. Asimismo, el literal f) del numeral, artículo y cuerpo normativo antes indicado establece que: *"nadie puede ser detenido sino por mandamiento escrito y motivado del juez o por las autoridades policiales en caso de flagrante delito"*.
20. En virtud de estos mandatos constitucionales, en aquellos casos en los que se presente flagrancia delictiva y no medie un mandato judicial, el artículo 259° del Nuevo Código Procesal Penal³ reconoce a la Policía Nacional del Perú la facultad de detener a aquella persona que es encontrada en dicha circunstancia. Cabe precisar que la norma en cuestión define aquellos casos que serán considerados como de flagrancia.
21. Asimismo, el artículo 260° del Nuevo Código Procesal Penal le reconoce a los particulares la posibilidad de arrestar a una persona que sea encontrada en los supuestos de flagrancia delictiva señalados en el artículo 259° del mencionado cuerpo normativo:

"Artículo 260° Arresto Ciudadano.-

1. En los casos previstos en el artículo anterior, toda persona podrá proceder al arresto en estado de flagrancia delictiva.

2. En este caso debe entregar inmediatamente al arrestado y las cosas que constituyan el cuerpo del delito a la Policía más cercana. Se entiende por entrega inmediata el tiempo que demanda el dirigirse a la dependencia policial más cercana o al Policía que se halle por inmediaciones del lugar. En ningún caso el arresto autoriza a encerrar o mantener privada de su libertad en un lugar público o privado hasta su entrega a la autoridad policial. La Policía redactará un acta donde se haga constar la entrega y las demás circunstancias de la intervención" (Negritas y subrayado es nuestro).

² CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL PERÚ DE 1993. Artículo 2°.- Derechos fundamentales de la persona. Toda persona tiene derecho: (...)

24. A la libertad y a la seguridad personales. En consecuencia: (...)

b. No se permite forma alguna de restricción de la libertad personal, salvo en los casos previstos por la ley. Están prohibidas la esclavitud, la servidumbre y la trata de seres humanos en cualquiera de sus formas.

³ NUEVO CÓDIGO PROCESAL PENAL, APROBADO MEDIANTE DECRETO LEGISLATIVO 957. Artículo 259°.- Detención Policial.

La Policía Nacional del Perú detiene, sin mandato judicial, a quien sorprenda en flagrante delito. Existe flagrancia cuando:

1. El agente es descubierto en la realización del hecho punible.

2. El agente acaba de cometer el hecho punible y es descubierto.

3. El agente ha huido y ha sido identificado durante o inmediatamente después de la perpetración del hecho punible, sea por el agraviado o por otra persona que haya presenciado el hecho, o por medio audiovisual, dispositivos o equipos con cuya tecnología se haya registrado su imagen, y es encontrado dentro de las veinticuatro (24) horas de producido el hecho punible.

4. El agente es encontrado dentro de las veinticuatro (24) horas después de la perpetración del delito con efectos o instrumentos procedentes de aquel o que hubieren sido empleados para cometerlo o con señales en sí mismo o en su vestido que indiquen su probable autoría o participación en el hecho delictuoso.

M-SPC-13/1B

9/28



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 1565-2021/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1235-2019/CC2

22. Como puede apreciarse, en los casos de arresto ciudadano, la norma señala de manera expresa que solo se faculta a la persona a arrestar a otra con la finalidad de conducirla hasta la autoridad policial más cercana. Se prohíbe de manera expresa cualquier tipo de detención de esta, ya sea en lugar público o privado, hasta su entrega a la Policía.
23. Sobre la figura del arresto ciudadano, cabe indicar que "(...) *no constituye en stricto sensu una forma de detención, sino que se trata de una medida de restricción menos lesiva que aquella, restricción que encuentra su fundamento constitucional en el artículo 2.24.b de nuestra Carta Magna, en la cual se prescribe que solo se permiten restricciones a la libertad personal cuando estén previamente establecidas por la ley*".
24. Por lo tanto, "(...) *no existe contradicción alguna con el artículo 2.24.f de la Constitución, pues bajo el razonamiento señalado queda claro que existen solamente dos modalidades conforme a esta última estipulación constitucional: detención por mandato escrito y motivado del juez (detención preliminar judicial y detención judicial en caso de flagrancia) y detención policial, mientras que el arresto ciudadano se constituye en una medida restrictiva de la libertad menos intrusiva que la detención y de brevísima duración*".
25. En el presente caso, la Comisión sustentó su decisión en varios pronunciamientos de la Sala. En particular, para analizar la detención efectuada por Plaza Vea en este caso, citó la Resolución 0272-2019/SPC-INDECOPI del 30 de enero de 2019, la cual, en su considerando 20, indica lo siguiente:

"20. Así, debe tenerse en cuenta que, la sola actuación de los proveedores de revisar las pertenencias, productos adquiridos o vouchers de pago de sus consumidores, ante la existencia de algún indicio o conducta que pueda evidenciar objetivamente algún tipo de sustracción, no resulta ser -por sí misma- una conducta reprochable susceptible de sanción. Sin embargo, sí lo sería, el someter a los consumidores a detenciones injustificadas y prolongadas (incluso conduciéndolos a otros ambientes del establecimiento) cuando no se cuenten con medios probatorios que justifiquen dicho proceder, y que, a su vez, puedan afectar su tranquilidad o vulnerar su dignidad".

26. En aquel caso, se denunció que un consumidor fue conducido a una habitación a fin de ser registrado y que se le habría maltratado, lo cual no tenía ninguna justificación porque este no se habría apropiado de ningún producto. Cabe

⁴ VILLEGAS PAIVA, Elky Alexander. *Código Procesal Penal Comentado*. Lima: Gaceta Jurídica. Tomo II, p. 754.

⁵ VILLEGAS PAIVA, Elky Alexander. *Código Procesal Penal Comentado*. Lima: Gaceta Jurídica. Tomo II, p. 754.

000100



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 1565-2021/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1235-2019/CC2

precisar que el consumidor indicó que prestó su colaboración para la intervención (esto es, autorizó la misma)⁶.

27. A criterio de la Sala, se corroboró que no existió justificación para la intervención:

"De lo expuesto, este Colegiado considera que la intervención realizada a la denunciante no fue la adecuada, toda vez que, el personal de seguridad de Ripley sin alguna prueba certera u objetiva de que algún producto se encontraba en posesión de la señora Cabrera, la llevó a otro ambiente donde le indicaron que debía quitarse los zapatos y le retuvieron la cartera, hecho que generó que se detuviera más tiempo a la denunciante, siendo que al no encontrarse algún producto, se le ofreció las disculpas del caso" (ver considerando 27 de la Resolución 0272-2019/SPC-INDECOPI).

28. Como puede apreciarse, en aquel caso el elemento preponderante que determinó la responsabilidad administrativa del proveedor fue el no tener ningún tipo de justificación al hacer la intervención. En ningún momento la Sala se expresó convalidando o afirmando que resultaba válido detener en contra de su voluntad a una persona encontrada en flagrancia delictiva.
29. En este punto, es importante hacer una distinción entre una intervención (como una verificación de pertenencias con asentimiento del intervenido⁷), desplegada en virtud de un protocolo de seguridad establecido por el proveedor, y, por otro lado, una detención⁸.
30. El primero resultará válido, conforme esta Sala ya lo ha expresado en numerosos pronunciamientos, siempre y cuando esté justificado. Sin embargo, el segundo, respecto al que la Sala no ha adoptado posición con anterioridad, corresponde indicar que no resulta admisible.
31. A mayor abundamiento, conforme se ha señalado en los considerandos precedentes de esta resolución, no existe norma de rango constitucional ni legal que habilite a una persona a detener a otra. Lo único que existe es una facultad de arresto que consiste en reducir y conducir al presunto delincuente, de manera inmediata, ante las autoridades policiales.
32. Si bien, como se ha explicado ya, en esta instancia no se evaluará si la detención efectuada por el proveedor era válida o no (pues no es un hecho que haya sido objeto de apelación), este Colegiado ha considerado pertinente

⁶ Ver considerando 22 de la Resolución 0272-2019/SPC-INDECOPI.

⁷ Es pertinente aclarar que con intervención nos referimos a cualquier acto que despliegue el proveedor, en cumplimiento de su protocolo de seguridad, a fin de controlar/evitar el retiro de productos que no han sido cancelados. Esto podría incluir, por ejemplo, el conducir al consumidor a un espacio especial a fin de hacer una revisión de sus pertenencias, siempre y cuando se tenga su consentimiento expreso y tal medida se encuentre justificada atendiendo a las circunstancias del caso.

⁸ Es pertinente aclarar que con detención nos referimos al acto de restringir la libertad de tránsito de una persona, esto es, contra su voluntad. Este sería el caso, por ejemplo, de un arresto ciudadano.



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 1565-2021/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1235-2019/CC2

aclarar lo referido a las intervenciones y detenciones que podrían producirse en estos casos, a fin de evitar cualquier tipo de tergiversación sobre lo que esta Sala ha expresado en pronunciamientos anteriores como el citado puntualmente en este acápite.

33. Siendo esto así, corresponderá a continuación únicamente pronunciarse si la duración de la detención efectuada por el proveedor fue razonable, partiendo de la premisa que el hecho de detener al consumidor sí fue válido (hecho consentido pues no fue apelado).
 34. Finalmente, cabe indicar que los extremos de la resolución venida en grado indicados en los puntos (i) y (ii) del considerando 5 de la presente resolución han quedado consentidos.
- II. Sobre el deber de idoneidad
35. El artículo 18° del Código⁹ 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. La idoneidad es evaluada en función a la propia naturaleza del producto o servicio y a su aptitud para satisfacer la finalidad para la cual ha sido puesto en el mercado. A su vez, el artículo 19° del Código¹⁰ indica que el proveedor responde por la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos.
 36. En ese sentido, los proveedores tienen el deber de brindar los productos y servicios ofrecidos en las condiciones acordadas o en las condiciones que resulten previsibles, atendiendo a la naturaleza y circunstancias que rodean la adquisición del producto o la prestación del servicio, así como a la normatividad que rige su prestación.

⁹ LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 18°.- *Idoneidad.* Se entiende por idoneidad la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida, las condiciones y circunstancias de la transacción, las características y naturaleza del producto o servicio, el precio, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso.

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

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

¹⁰ 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.

M-SPC-13/1B

12/28

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

000126



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 1565-2021/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1235-2019/CC2

37. En concordancia con ello, el artículo 20° del Código¹¹ dispone que, para determinar la idoneidad de un producto o servicio, se deberá comparar al mismo con las garantías que el proveedor haya brindado y a las que esté obligado, pudiendo estas ser explícitas (términos y condiciones expresamente ofrecidos), implícitas (fines y usos previsibles del producto/servicio según usos y costumbres del mercado) y legales (cumplimiento de los mandatos legales y las regulaciones vigentes).
38. Por su parte, el artículo 104° del Código¹² establece que el proveedor es administrativamente responsable por la falta de idoneidad o calidad sobre el producto o servicio determinado y que es exonerado de responsabilidad administrativa si logra acreditar la existencia de una causa objetiva, justificada y no previsible que configure una ruptura del nexo causal por caso fortuito o fuerza mayor, de hecho determinante de un tercero o de la imprudencia del propio consumidor afectado.
39. El referido supuesto de responsabilidad en la actuación del proveedor le impone a este la carga procesal de sustentar y acreditar que no es responsable por la falta de idoneidad del bien o servicio colocado en el mercado, debido a la existencia de hechos ajenos que lo eximen de responsabilidad. 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.
40. Ahora bien, la idoneidad no puede ser medida exclusivamente sobre los productos o servicios adquiridos, sino que también comprende aquellas condiciones que los proveedores ofrecen conjuntamente con sus prestaciones

¹¹ 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:

a. 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.

b. 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 prueba específicamente lo ofrecido al consumidor. Una garantía explícita no puede ser desplazada por una garantía implícita.

c. 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.

¹² LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 104°. – Responsabilidad administrativa del proveedor. El proveedor es administrativamente responsable por la falta de idoneidad o calidad, el riesgo injustificado o la omisión o defecto de información, o cualquier otra infracción a lo establecido en el presente Código y demás normas complementarias de protección al consumidor, sobre un producto o servicio determinado.

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

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

M-SPC-13/1B

13/28



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 1566-2021/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1235-2019/CC2

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

41. En atención a ello, los proveedores pueden adoptar diversas medidas de seguridad con la finalidad de resguardar su patrimonio y el de los propios consumidores, para que estos puedan disfrutar de las prestaciones principales, pudiendo destinar parte de su personal para tal fin o contratar a terceros que se encarguen de proveer seguridad en sus locales.
42. No obstante, es importante tener presente que los mecanismos que el proveedor emplee para la vigilancia, seguridad y control de sus establecimientos, deben ejecutarse también dentro de parámetros de idoneidad, no pudiendo afectar injustificadamente la tranquilidad de los consumidores que acuden a sus locales o vulnerar su dignidad¹³. En estos casos, no se discute la potestad del proveedor de contar con diversos procedimientos de seguridad ante la detección de incidentes irregulares como el hurto o robo de mercadería, sino la afectación indebida e injustificada a los derechos de los consumidores.
43. En el presente caso, la Comisión declaró fundada la denuncia interpuesta en contra de Plaza Vea ya que quedó acreditado que detuvo al consumidor por cincuenta (50) minutos, lo cual no estaba justificado pues debió entregarlo a la autoridad policial.
44. Como se ha detallado en el anterior acápite, no es un hecho controvertido en esta instancia que el consumidor el 18 de setiembre de 2018 fue intervenido por Plaza Vea ya que se verificó que se estaba retirando de su establecimiento con productos que no había pagado.
45. Según se verifica en la boleta de venta electrónica BA70-03591920 del 18 de setiembre de 2018 (ver foja 17 del expediente), el consumidor pasó por la caja registradora a las 16:55 horas.
46. En la hoja de reclamación SPSA-P141 N° 001227 (ver foja 16 del expediente), la esposa del consumidor dejó constancia que a las 16:57 horas habrían sido intervenidos.
47. Ante dicha intervención, el consumidor, según aseveró en su denuncia, llamó a un compañero policía a fin de que pudiera constatar los hechos.

¹³ Ver Resoluciones 2672-2013/SPC-INDECOPI del 30 de setiembre de 2013 y 3048-2014/SPC-INDECOPI del 10 de setiembre de 2014.
M-SPC-13/1B 14/28



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 1565-2021/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1236-2019/CC2

48. Conforme se puede ver en la constatación policial del 18 de setiembre de 2018 que obra a foja 8 del expediente, el Alférez PNP Antonio López Sánchez se apersonó al establecimiento del proveedor a las 18:20 horas, en virtud del llamado realizado por el señor Arauco, quien refirió, según dejó constancia, que estaba siendo detenido en el referido lugar.
49. Según detalló en la constatación policial, el efectivo policial se comunicó con un dependiente del proveedor por un intercomunicador quien le manifestó que no se habían comunicado con la Comisaría sobre algún hecho, que ellos tenían su procedimiento y que estaban esperando a que su abogado se acercara al lugar.
50. Cabe indicar que si bien el policía no dejó constancia de que se le impidió ingresar al establecimiento del proveedor, lo cierto es que no ingresó al mismo, siendo toda esta conversación llevada a cabo mediante el intercomunicador.
51. Posteriormente, a las 19:10 horas, se constituyó en el lugar un segundo efectivo policial quien levantó una nueva constatación policial que obra a foja 7 del expediente.
52. En dicha constatación el segundo efectivo narró los hechos que le contaron tanto los dependientes del proveedor, así como el consumidor.
53. En ese sentido, dejó constancia de que a las 17:00 horas el consumidor habría sido conducido, según este refirió, a un espacio aislado y cerrado del establecimiento, siendo que intentó pedir apoyo policial ante tal abuso.
54. El denunciante le refirió a este efectivo policial que el primer efectivo policial que acudió al lugar no pudo ingresar pues no se lo permitieron.
55. Como se puede ver de ambas constataciones policiales, al lugar de los hechos acudieron en diferentes momentos dos (2) efectivos policiales distintos, con una diferencia de cincuenta (50) minutos.
56. En este punto, es importante tener en cuenta que, al momento de aproximarse a un caso sometido a consideración de la autoridad, resulta necesario no solo delimitar el marco normativo e interpretativo que será utilizado para analizarlo (lo cual se delimitó en el anterior acápite), sino también tener en cuenta sus particulares circunstancias.
57. Así, la Sala en mayoría considera que los proveedores, en el marco de sus actividades económicas, pueden legítimamente implementar medidas a fin de asegurar la integridad de sus operaciones, así como la de sus consumidores.



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 1565-2021/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1238-2019/CC2

58. Una de estas medidas puede ser la intervención de personas que son detectadas retirando productos sin ser pagados, como sucedió en este caso.
59. Resulta lógico, atendiendo a estas circunstancias, que el proveedor, además de evitar que se retiren los productos, procure agenciarse de los medios probatorios necesarios a fin de hacer valer su derecho ante la instancia correspondiente (esto es, la Policía Nacional del Perú). Partiendo de dicha premisa, será factible que las intervenciones tengan cierta duración, dependiendo del caso, considerando que la obtención de estos medios probatorios no será inmediata.
60. En el caso particular, según indicó el proveedor, se levantó un acta en la cual se registraron todos los productos que el consumidor estaba retirando sin cancelar, se procedió a revisar las cámaras de seguridad y se solicitó asistencia legal.
61. Considerando esto, esta Sala en mayoría considera que el tiempo que duró la intervención realizada al consumidor sí era razonable. Ello en tanto obedeció a una causa no imputable a la proveedora ya que fue el tiempo que demoró el efectivo policial –solicitado oportunamente– en apersonarse al lugar de los hechos.
62. Se debe tener en cuenta, además, que si bien existió un primer efectivo policial que se apersonó al establecimiento del proveedor, este fue solicitado por iniciativa del propio consumidor –quien afirmó, inmediatamente después de haberse detectado el presunto hurto, que también era un efectivo policial– y no por Plaza Veá.
63. En definitiva, este Colegiado en mayoría considera que los actos desplegados por Plaza Veá se ajustaron y cumplieron con el criterio de razonabilidad que se podría exigir en estas situaciones.
64. Por las razones expuestas, corresponde revocar la resolución venida en grado, en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta contra Plaza Veá por infracción de los artículos 18° y 19° del Código, referida a que detuvo al denunciante en su establecimiento comercial por cincuenta (50) minutos, pese a que con anterioridad acudió a su establecimiento un efectivo policial al que pudo dar cuenta sobre los presuntos hechos delictivos (hurto) que habría cometido este; y, en consecuencia, se declara infundada la misma. Ello, toda vez que considerando las circunstancias particulares del caso, el tiempo que duró la intervención realizada al consumidor sí fue razonable.

M-SPC-13/1B

16/28

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

000108



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPÍ

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

RESOLUCIÓN 1555-2021/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1235-2019/CC2

65. En ese sentido, se deja sin efecto la medida correctiva ordenada, la sanción impuesta, la condena al pago de las costas y los costos del procedimiento y la inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.

RESUELVE:

Revocar la Resolución 1128-2020/CC2 del 10 de setiembre de 2020, emitida por la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 2, en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta contra Supermercados Peruanos Sociedad Anónima 'O ' S.P.S.A. por infracción de los artículos 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, referida a que detuvo al denunciante en su establecimiento comercial por cincuenta (50) minutos; y, en consecuencia, se declara infundada. Ello, toda vez que, considerando las circunstancias particulares del caso, el tiempo que duró la intervención realizada al consumidor sí fue razonable, por cuanto ello dependió del tiempo en que llegó el efectivo policial solicitado por la proveedora.

En ese sentido, se deja sin efecto la medida correctiva ordenada, la sanción impuesta, la condena al pago de las costas y los costos del procedimiento y la inscripción de la denunciada en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.

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

JAVIER EDUARDO RAYMUNDO VILLA GARCÍA VARGAS
Presidente

M-SPC-13/1B

17/28

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



Firmado digitalmente por
BARRANTES CÁCERES Roxana
Identificación PAU 2013394533 cas1
Módulo: Soy el autor del documento
Fecha: 15.07.2021 20:25:49 -05:00

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

RESOLUCIÓN 1585-2021/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1235-2019/CC2

El voto en discordia de los señores vocales Roxana María Irma Barrantes Cáceres y Julio Baltazar Durand Carrión es el siguiente:

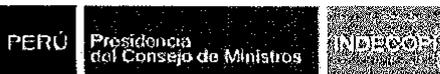
Los vocales que suscriben el presente voto comparten la posición plasmada por la mayoría, respecto a la interpretación realizada sobre el arresto ciudadano y la diferencia entre una interceptación y una detención. No obstante, discrepan con la razonabilidad del tiempo que estuvo el consumidor bajo la esfera de control del proveedor, en atención a los siguientes fundamentos:

1. En el presente caso, la Comisión declaró fundada la denuncia interpuesta en contra de Plaza Vea ya que quedó acreditado que detuvo al consumidor por cincuenta (50) minutos, lo cual no estaba justificado pues debió entregarlo a la autoridad policial.
2. Como se ha detallado en el voto de la mayoría, no es un hecho controvertido en esta instancia que el consumidor el 18 de setiembre de 2018 fue intervenido por Plaza Vea ya que se verificó que se estaba retirando de su establecimiento con productos que no había pagado.
3. Según se verifica en la boleta de venta electrónica BA70-03591920 del 18 de setiembre de 2018 (ver foja 17 del expediente), el consumidor pasó por la caja registradora a las 16:55 horas.
4. En la hoja de reclamación SPSA-P141 N° 001227 (ver foja 16 del expediente), la esposa del consumidor dejó constancia que a las 16:57 horas habrían sido intervenidos.
5. Ante dicha intervención, el consumidor, según aseveró en su denuncia, llamó a un compañero policía a fin de que pudiera constatar los hechos.
6. Conforme se puede ver en la constatación policial del 18 de setiembre de 2018 que obra a foja 8 del expediente, el Alférez PNP Antonio López Sánchez se apersonó al establecimiento del proveedor a las 18:20 horas, en virtud del llamado realizado por el señor Arauco, quien refirió, según dejó constancia, que estaba siendo detenido en el referido lugar.
7. Según detalló en la constatación policial, el efectivo policial se comunicó con un dependiente del proveedor por un intercomunicador quien le manifestó que no se habían comunicado con la Comisaría sobre algún hecho, que ellos tenían su procedimiento y que estaban esperando a que su abogado se acercara al lugar.

M-SPC-13/1B

18/28

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



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

RESOLUCIÓN 1565-2021/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1235-2019/CC2

8. Cabe indicar que si bien el policía no dejó constancia de que se le impidiera ingresar al establecimiento del proveedor, lo cierto es que no ingresó al mismo, siendo toda esta conversación llevada a cabo mediante el intercomunicador.
9. Posteriormente, a las 19:10 horas, se constituyó en el lugar un segundo efectivo policial quien levantó una nueva constatación policial que obra a foja 7 del expediente.
10. En dicha constatación el segundo efectivo narró los hechos que le contaron tanto los dependientes del proveedor, así como el consumidor.
11. En ese sentido, dejó constancia de que a las 17:00 horas el consumidor habría sido conducido, según este refirió, a un espacio aislado y cerrado del establecimiento, siendo que intentó pedir apoyo policial ante tal abuso.
12. El denunciante le refirió a este efectivo policial que el primer efectivo policial que acudió al lugar no pudo ingresar pues no se lo permitieron.
13. Cabe indicar que en dicha constatación el efectivo policial también dejó constancia de que el consumidor le refirió que la detención en ese lugar se dio en contra de su voluntad.
14. Como se puede ver de ambas constataciones policiales, al lugar de los hechos acudieron hasta dos veces dos efectivos policiales distintos, con una diferencia de cincuenta (50) minutos.
15. Considerando que la intervención realizada por Plaza Vea se dio a fin de evitar que los productos fueran retirados de su establecimiento sin ser cancelados y, además, poder asentar la denuncia policial correspondiente, los vocales que suscriben el presente voto consideran, al igual que la Comisión, que el proveedor debía entregar ante las autoridades policiales al consumidor apenas tuvo la oportunidad de ello, lo cual se produjo cuando el primer efectivo se apersonó al establecimiento comercial.
16. Es importante señalar que el artículo 260° del Nuevo Código Procesal Penal, ya citado en el voto de la mayoría, indica que en casos de arresto ciudadano se debe trasladar a la persona arrestada a la autoridad policial de manera inmediata.
17. Por ende, a nuestro criterio, no existía ningún tipo de justificación para que Plaza Vea no entregara al consumidor a la Policía a las 18:20 horas, momento en el cual el primer efectivo policial se acercó a su establecimiento. Por el contrario, Plaza Vea estaba en la obligación de hacerlo.



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 1585-2021/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1235-2019/CC2

18. Esto significa que el período comprendido entre las 18:20 y las 19:10 horas no estuvo justificado, pero no por su duración en sí, sino por el simple hecho de que una vez se tuvo contacto con la policía, feneció la causa que justificaba que Plaza Vea interviniera al señor Arauco.
19. Es decir, todo tiempo de detención posterior a las 18:20 horas era injustificado, así este hubiera durado, por ejemplo, cinco (5) o cincuenta (50) minutos.
20. A fin de contradecir esto, en primer lugar, el proveedor alegó que la Comisión estaría analizando hechos acontecidos fuera del ámbito de la relación de consumo.
21. Al respecto, cabe indicarle al proveedor que, contrariamente a lo señalado por este, la relación de consumo celebrada entre el señor [REDACTED] y su representada no se restringe a la simple compraventa de productos.
22. Más allá de eso, una relación de consumo, como se ha explicado al inicio de esta sección, reúne una serie de prestaciones de diversa índole, adicionales a la o las principal o principales, respecto a las cuales también es posible evaluar su cumplimiento.
23. Una de estas prestaciones adicionales es lo referido a la seguridad en el marco de la relación de consumo.
24. Así, al momento de realizar una compra en un establecimiento como un supermercado, un consumidor esperaría, en atención a los usos y costumbres del mercado (garantía implícita), que el proveedor pudiera realizar intervenciones de seguridad a fin de corroborar que los productos que se están retirando han sido efectivamente cancelados.
25. De igual forma, un consumidor esperaría que dicha intervención se diera respetando otros derechos de los consumidores (como la integridad) y bajo los límites constitucionales y legales impuestos por el ordenamiento jurídico peruano (por ejemplo, las reglas establecidas para el arresto ciudadano).
26. Por consiguiente, consideramos que los hechos acontecidos en este caso sí se enmarcan en la relación de consumo celebrada entre Plaza Vea y el señor [REDACTED], no siendo cierto que estos hechos serían ajenos.
27. En segundo lugar, el proveedor indicó que, conforme a lo señalado en la Resolución 0272-2019/SPC-INDECOPI, solo era necesario analizar si la detención estaba sustentada en medios probatorios (esto es, si estaba justificada) y que en el presente caso sí se contaba con tales pruebas.

M-SPC-13/1B

20/28

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle De la Prosa 104, San Boja, 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 1565-2021/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1235-2019/CC2

28. Sobre el particular, cabe indicar que la Resolución 0272-2019/SPC-INDECOPI fue emitida en un caso en particular a partir del análisis de las situaciones particulares sucedidas en ese procedimiento.
29. En aquel caso, como se explicó en el voto de la mayoría, se determinó la responsabilidad del proveedor porque no hubo una justificación (pruebas) para intervenir al consumidor.
30. No obstante, en ningún apartado la Sala indicó que dicho criterio fuera el único posible a analizar en casos de intervenciones de esta naturaleza.
31. Por ende, nada impide que en otros supuestos (como el presente) puedan valorarse otras circunstancias (como el tiempo de detención) que, de igual forma, podrían determinar la ilegalidad una conducta como la desplegada por Plaza Veá.
32. En tercer lugar, Plaza Veá indicó que existieron diversas actuaciones que justificaron los cincuenta (50) minutos que estuvo el consumidor en su establecimiento luego de que se apersonó el primer efectivo policial.
33. Al respecto, cabe indicar que, en el marco de un arresto ciudadano (única posibilidad que reconoce la norma para que un particular pueda arrestar a otro), el traslado de la persona arrestada a la Policía debe ser inmediato.
34. La norma no facultaba a Plaza Veá a posponer dicho acto a la presencia de su abogado, a la revisión de sus cámaras de seguridad u otro tipo de acciones que, en realidad, podían haber sido ejecutadas inclusive de manera simultánea a la entrega del consumidor a la autoridad policial.
35. Es importante señalar, además, que la razón por la cual se intervino al consumidor era para evitar que los productos no pagados sean extraídos del establecimiento y que el presunto infractor pudiera ser trasladado ante la autoridad. Ergo, atendiendo a dicha finalidad, no existía razón alguna para no haber comunicado a la Autoridad lo sucedido a las 18:20 horas, momento en el cual se acercó el primer efectivo policial al establecimiento comercial.
36. Cabe indicar que el hecho de que el consumidor no hubiera brindado facilidades (como que no se hubiera identificado) tampoco constituye una justificación pues la autoridad policial tenía todos los medios para poder identificar al señor [REDACTED]. En otras palabras, reportarlo a la policía hubiera sido la manera más adecuada de sobrellevar una situación en la que una persona presuntamente encontrada en flagrancia se rehúsa a identificarse.



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 1565-2021/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1235-2019/CC2

37. En cuarto lugar, el proveedor alegó que el segundo efectivo policial que se acercó a su establecimiento a las 19:10 horas lo hizo en virtud de una solicitud de su personal, lo cual debió suceder después de las 18:20 horas (por lo que no serían cincuenta (50) minutos los que estuvo detenido el consumidor de manera injustificada). De igual forma, indicó que no era razonable que la Comisión pretendiera definir cuánto debía durar una intervención para ser considerada justificada y que ello lo colocaba en una situación de indefensión ya que cualquiera podría obstruir la intervención a fin de que el Indecopi lo sancionara.
38. Al respecto, cabe indicar que, conforme se señaló en los considerandos precedentes, todo tiempo transcurrido luego de que acudió el primer efectivo no era razonable, así fuera cinco (5) o cincuenta (50) minutos, pues el proveedor debió poner a disposición al consumidor arrestado en esa oportunidad.
39. Por otro lado, respecto a que esto se podría prestar para que se buscara extender el tiempo de intervención a propósito, cabe indicar que el proveedor puede mitigar este riesgo agenciándose de medios probatorios que demuestren que la intervención se produjo, por ejemplo, de manera violenta o prolongada por una causa que no le fuera imputable (verbigracia, grabaciones de video, informes, denuncias policiales, entre otros).
40. En quinto lugar, el proveedor alegó que se habría producido un hecho determinante de un tercero por actuación propia del consumidor, por lo que se le debía eximir de responsabilidad.
41. Al respecto, cabe indicar que un acto del consumidor no constituye un hecho determinante de un tercero, pues dicho supuesto está referido a actos cometidos por personas ajenas a la relación de consumo.
42. Asimismo, en esta instancia, como ya se ha indicado, no se está valorando si la detención fue justificada o no, pues este no es un hecho controvertido. Está probado que el consumidor estaba retirándose del establecimiento del proveedor con productos que no fueron pagados.
43. En definitiva, los vocales que suscriben este voto consideran que los argumentos planteados por el apelante no resultan amparables.
44. Por las razones expuestas, corresponde confirmar, modificando sus fundamentos, la resolución venida en grado, en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta en contra de Plaza Vea por infracción de los artículos 18° y 19° del Código, toda vez que quedó acreditado que detuvo al denunciante en su establecimiento comercial por cincuenta (50) minutos, pese a que con anterioridad acudió a su establecimiento un efectivo policial al que

M-SPC-13/1B

22/28

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

RESOLUCIÓN 1565-2021/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1235-2019/CC2

pudo dar cuenta sobre los presuntos hechos delictivos (hurto) que habría cometido este.

Sobre la medida correctiva ordenada

45. El artículo 114° del Código¹⁴ establece que, sin perjuicio de la sanción administrativa que corresponda al proveedor, el Indecopi puede dictar a pedido de parte o de oficio, medidas correctivas reparadoras o complementarias.
46. La finalidad de las medidas correctivas reparadoras es revertir a su estado anterior las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa¹⁵, mientras que las complementarias tienen por objeto revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que, en el futuro, esta se produzca nuevamente¹⁶.
47. Para el dictado de medidas correctivas, conforme lo señala el artículo 251° del TUO de la LPAG¹⁷, se requiere que estas estén previamente tipificadas, que sean razonables y que se ajusten a la intensidad, proporcionalidad y necesidades de los bienes jurídicos tutelados que se pretenda garantizar en cada supuesto concreto.

¹⁴ 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.

¹⁵ LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 115°.- Medidas correctivas reparadoras. 115.1 Las medidas correctivas reparadoras tienen el objeto de resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior y pueden consistir en ordenar al proveedor infractor lo siguiente:
(...)

¹⁶ 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:
(...)

¹⁷ TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL APROBADO POR EL DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 251°.- Determinación de la responsabilidad. 251.1 Las sanciones administrativas que se impongan al administrado son compatibles con el dictado de medidas correctivas conducentes a ordenar la reposición o la reparación de la situación alterada por la infracción a su estado anterior, incluyendo la de los bienes afectados, así como con la indemnización por los daños y perjuicios ocasionados, las que son determinadas en el proceso judicial correspondiente. Las medidas correctivas deben estar previamente tipificadas, ser razonables y ajustarse a la intensidad, proporcionalidad y necesidades de los bienes jurídicos tutelados que se pretenden garantizar en cada supuesto concreto. 251.2 Cuando el cumplimiento de las obligaciones previstas en una disposición legal corresponda a varias personas conjuntamente, responderán en forma solidaria de las infracciones que, en su caso, se cometan, y de las sanciones que se impongan.



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 1565-2021/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1235-2019/CC2

48. En el presente caso, la Comisión ordenó a Plaza Vea, en calidad de medida correctiva complementaria, que cumpliera con implementar y aplicar mecanismos de seguridad que no afectaran la tranquilidad y dignidad de los consumidores.
49. En su apelación, Plaza Vea indicó que se debían precisar las medidas adecuadas a las que hacía referencia la Comisión.
50. Al respecto, cabe indicar que, teniendo en consideración las razones por las cuales la Comisión terminó la responsabilidad administrativa del proveedor (no entregó al consumidor a la policía oportunamente), Plaza Vea podía colegir de manera razonable que la medida correctiva ordenada por la primera instancia, en efecto, buscaba que, en el futuro, el proveedor no volviera a incurrir en un hecho similar.
51. Por tales razones, no consideramos que exista una necesidad de modificar o hacer alguna precisión a la medida correctiva complementaria ordenada por la Comisión.
52. Ergo, corresponde confirmar la resolución venida en grado, en el extremo que ordenó a Plaza Vea, en calidad de medida correctiva complementaria, que cumpla con implementar y aplicar mecanismos de seguridad que no afectaran la tranquilidad y dignidad de los consumidores.
53. Finalmente, se informa a Plaza Vea que deberá presentar a la Comisión los medios probatorios que acrediten el cumplimiento de la medida correctiva complementaria 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 al denunciante que -en caso se produzca el incumplimiento del mandato- 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 artículo 40° de la Directiva 001-2021/COD-INDECOPI¹⁸.

¹⁸ DIRECTIVA 001-2021-COD-INDECOPI, DIRECTIVA ÚNICA QUE REGULA LOS PROCEDIMIENTOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR PREVISTOS EN EL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 40°.- Incumplimiento y ejecución de medidas correctivas o cautelares.

40.1. Ante el incumplimiento de un mandato de medida correctiva o medida cautelar por el proveedor obligado, el órgano resolutorio que actúa como primera instancia en el procedimiento, debe actuar de oficio a fin de garantizar el cumplimiento de la decisión de la autoridad, sin perjuicio del derecho que tiene al administrado de comunicarle esa situación. En dicha comunicación, el beneficiado debe precisar el número de expediente y resolución que dispuso el mandato, además de especificar en qué consiste el incumplimiento en caso se trate de varios mandatos.

40.2 En caso el obligado no acredite el cumplimiento de algún mandato de medida correctiva o medida cautelar, el órgano resolutorio que actúa como primera instancia, atendiendo a las circunstancias del caso, podrá otorgar al administrado obligado por el mandato un plazo adicional de dos (2) días hábiles para cumplir con el apercibimiento de comunicar el cumplimiento del mandato impuesto.



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 1568-2021/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1235-2019/CC2

Sobre la graduación de la sanción

54. El artículo 112° del Código establece que, al momento de aplicar y graduar la sanción, la Comisión podrá atender al beneficio ilícito esperado con la realización de la infracción, la probabilidad de detección de la misma, el daño resultante de la infracción, los efectos que se pudiesen ocasionar en el mercado y otros criterios que considere adecuado adoptar¹⁹.
55. Las sanciones de tipo administrativo tienen por principal objeto disuadir o desincentivar la realización de infracciones por parte de los administrados. En ese sentido, la finalidad de las mismas es, en último extremo, adecuar las conductas al cumplimiento de determinadas normas. Por ello, a efectos de graduar la sanción a imponer, el TUO de la LPAG contempla los Principios de Razonabilidad²⁰ y Proporcionalidad en el ejercicio de la potestad sancionadora administrativa.
56. En virtud del primero, la autoridad administrativa debe asegurar que la magnitud de las sanciones administrativas sea mayor a las eventuales ventajas que obtenga el infractor, ello con la finalidad de desincentivar la

40.3. En caso el obligado no acredite el cumplimiento del mandato o se verifique el incumplimiento de la medida impuesta, el órgano resolutorio procede con la imposición de la multa coercitiva, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 117 del Código.

40.4 En aquellos casos en que el obligado apercibido acredite el cumplimiento del mandato, el órgano resolutorio debe comunicar tal hecho al beneficiado, quien, de considerar que persiste el incumplimiento, podrá solicitar el inicio de un procedimiento en vía de ejecución por incumplimiento de medidas correctivas o cautelares, previsto en el artículo 106 del Código, debiendo cumplir con realizar el pago del derecho de tramitación, conforme a lo establecido en el Texto Único de Procedimientos Administrativos del INDECOPI.

¹⁹ 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.
- (...)

²⁰ TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL APROBADO POR EL DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. 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 pública 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

25/28



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 1585-2021/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1235-2019/CCZ

realización de las conductas infractoras. Por su parte, el Principio de Proporcionalidad, busca que los medios empleados por el juzgador sean los más idóneos a efectos de desincentivar la conducta en tutela de determinado interés público, pero que a su vez signifique la menor afectación posible de los derechos de los imputados.

57. En el presente caso, la Comisión impuso a Plaza Vea una sanción de 2 UIT por haber detenido al denunciante por cincuenta (50) minutos. Dicha sanción fue graduada a partir del perjuicio ocasionado al consumidor (afectación a la tranquilidad del consumidor) y la probabilidad de detección (alta).
58. A fin de contradecir ello, el proveedor alegó que esta sanción no era proporcional y que se debieron tener en cuenta todos los criterios para graduar sanciones establecidos en el TUO de la LPAG y el artículo 112° del Código.
59. Al respecto, cabe indicar que la graduación de la sanción efectuada por infracciones al Código es determinada en función a los criterios establecidos en el artículo 112° del Código, la cual es una norma especial sobre la materia.
60. Asimismo, estos criterios para graduar la sanción señalados en el artículo 112° del Código no son de *numerus clausus*, sino de *numerus apertus*, cabiendo la posibilidad de utilizar otros criterios distintos a los mencionados en dicha norma.
61. Siguiendo esa misma línea, tampoco se verifica, de la lectura del artículo 112° del Código, que exista la obligación de graduar la sanción aplicando cada uno de los criterios enunciados en dicha norma, pues, como se ha señalado, en realidad dicho listado es enunciativo, pudiendo la Autoridad Administrativa graduar sus sanciones utilizando todos o algunos de estos criterios, así como emplear otros distintos.
62. A mayor abundamiento el artículo 112° del Código señala expresamente lo siguiente: "Al graduar la sanción, el órgano resolutivo **puede** tener en consideración los siguientes criterios: (...)". Nótese que se dice que el órgano resolutivo podrá utilizar los criterios de graduación establecidos en la norma. No indica que deberá.
63. Es importante señalar, además, que la Resolución 074-2011/SC1-INDECOPI, invocada por el proveedor, no resulta ser un precedente de observancia obligatoria por lo que no es vinculante a esta Sala.
64. Adicionalmente, cabe indicar que la presente graduación de la sanción se ha dado en función a los criterios objetivos ya explicados, por lo que los vocales que suscriben el presente voto consideran que la misma respeta el Principio de Razonabilidad y Proporcionalidad.

M-SPC-13/1B

26/28

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

RESOLUCIÓN 1565-2021/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1235-2019/CC2

65. Por las razones expuestas, corresponde confirmar la resolución venida en grado, en el extremo que sancionó a Plaza Vea con una multa de 2 UIT por haber detenido al denunciante por cincuenta (50) minutos.
66. Finalmente, de conformidad con lo establecido en el numeral 4 del artículo 205²¹ del TUO de la LPAG, se requiere a Plaza Vea el pago espontáneo de la multa impuesta en la presente resolución, sin perjuicio de lo cual se le informa que la presente resolución será puesta en conocimiento de la Sub Gerencia de Ejecución Coactiva del Indecopi a efectos de que ejerza las funciones que la Ley le otorga.

Sobre la condena al pago de las costas y los costos del procedimiento, y la inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi

67. Considerando que, en su recurso de apelación, la denunciada no ha expresado fundamentos adicionales para cuestionar estos extremos, y teniendo en cuenta que el íntegro de los alegatos expuestos en su recurso ya han sido desvirtuados precedentemente, en virtud de la facultad reconocida a la Administración en el artículo 6° del TUO de la LPAG²², los vocales que suscriben este voto asumen como propios los fundamentos de la Comisión sobre dichos extremos, por lo que corresponde confirmar la resolución impugnada al respecto.
68. Finalmente, se informa a Plaza Vea que deberá presentar a la Comisión los medios probatorios que acrediten el cumplimiento del pago de las costas del procedimiento a favor del denunciante 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

²¹ TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL APROBADO POR EL DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 205°.- Ejecución forzosa. Para proceder a la ejecución forzosa de actos administrativos a través de sus propios órganos competentes, o de la Policía Nacional del Perú, la autoridad cumple las siguientes exigencias:

(...)

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

²² TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL APROBADO POR EL DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 6°.- Motivación del acto administrativo.

(...)

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

M-SPC-13/13

27/28



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

RESOLUCIÓN 1565-2021/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1235-2019/CC2

el artículo 118° del Código²³. De otro lado, se informa al denunciante que –en caso se produzca el incumplimiento del mandato– podrá comunicarlo a la Comisión, la cual evaluará la imposición de la multa coercitiva por incumplimiento de pago de costas del procedimiento.

ROXANA MARÍA IRMA BARRANTES CÁCERES



Firmado digitalmente por DURAND
CARRION Julio Spitzer FAU
20132840533 ext.
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 18.07.2021 10:40:00 -05:00

JULIO BALTAZAR DURAND CARRIÓN

²³ LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 118°.- Multas coercitivas por incumplimiento del pago de costas y costos. Si el obligado a cumplir la orden de pago de costas y costos no lo hace, se le impone una multa no menor de una (1) Unidad Impositiva Tributaria (UIT). En caso de persistir el incumplimiento de lo ordenado, el órgano resolutorio puede imponer una nueva multa, duplicando sucesivamente el monto de la última multa impuesta hasta el límite de cincuenta (50) Unidades Impositivas Tributarias (UIT). La multa que correspondía debe ser pagada dentro del plazo de cinco (5) días hábiles, vencidos los cuales se ordena su cobranza coactiva.

No cabe la impugnación de las multas coercitivas previstas en el presente artículo.
M-SPC-13/1B 28/28

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