



FACULTAD DE DERECHO

**INFORME JURÍDICO SOBRE EXPEDIENTE N° 873-
2019/CC2**



**PRESENTADO POR
ERICK ALFREDO TORRES BERRÍO**

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

**LIMA – PERÚ
2024**

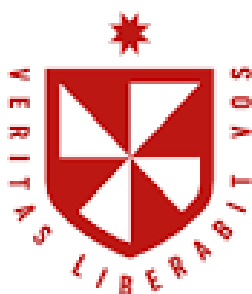


CC BY-NC-ND

Reconocimiento – No comercial – Sin obra derivada

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

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



USMP
UNIVERSIDAD DE
SAN MARTÍN DE PORRES

Facultad
de Derecho

Trabajo de Suficiencia Profesional para optar el Título de Abogado

Informe Jurídico sobre Expediente N° 873-2019/CC2

Materia : **PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR**

Entidad : **INDECOPI**

Bachiller : **ERICK ALFREDO TORRES BERRÍO**

Código : **2012113478**

LIMA – PERÚ

2024

El expediente materia del presente Informe Jurídico contiene un procedimiento administrativo de infracción a las normas de protección al consumidor promovido por la denuncia interpuesta por H.L.M.D. contra Cencosud Retail Perú S.A. y Loyalty Perú S.A.C.; se precisa que la empresa Loyalty Perú S.A.C. se encuentra dentro de las instalaciones de la empresa Retail Perú S.A más conocida como "METRO"; las causas de la denuncia se debieron a que la empresa se negó a prestar los servicios públicos higiénicos pese a que el denunciante se encontraba dentro del establecimiento, se maltrató al usuario al no brindarle el Libro de Reclamaciones, entre otros. En sus descargos, la empresa Loyalty Perú S.A.C. cuestionó lo presentado por el denunciado negando y contradiciendo los hechos imputados en su contra, en base a las siguientes consideraciones: En primer lugar, sobre los hechos de la responsabilidad que recaen en su contra, sobre el canje ofrecido mediante el catálogo de la empresa Cencosud Retail Perú S.A., el denunciante no precisa que productos intentó canjear y cuales específicamente están vinculados con Loyalty Perú S.A.C. En segundo lugar, no presenta ningún elemento probatorio que permita sustentar los hechos descritos en su denuncia, por lo tanto, la empresa Loyalty Perú S.A.C, mediante sus descargos pretende que se declare infundada la denuncia interpuesta en su contra. En consecuencia, la empresa Cencosud Retail Perú S.A. también presentó sus descargos, solicitando el allanamiento de la denunciada, debido a que los servicios higiénicos no son administrados por la empresa Cencosud Retail Perú S.A, si no por otra empresa que tiene la concesión; debido a ello, cuenta con otro libro de reclamaciones donde correspondía realizar el reclamo correspondiente. En su resolución final, la Comisión de Protección al Consumidor N° 2 de INDECOPI, declaró infundada la nulidad de la Resolución N° 2 formulada por Loyalty Perú S.A.C; denegar la ampliación de cargos solicitados por el señor H.L.M.D.; declarar improcedente por prescripción la denuncia interpuesta por el señor H.L.M.D.; Declarar infundada la denuncia presentada por el señor H.L.M.D. contra Cencosud Retail Perú S.A.; declarar infundada la denuncia presentada por el señor H.L.M.D. contra Loyalty Perú S.A.C.; Ordenar en calidad de medida correctiva reparadora de oficio a Cencosud Retail Perú S.A por negar la entrega del Libro de reclamaciones al denunciante; Sancionar a Cencosud Retail Perú S.A. con una amonestación por no entregar el libro de reclamaciones al denunciante en dos oportunidades. No conforme con lo resuelto en primera instancia por la Comisión de Protección al Consumidor, el denunciante formuló recurso de apelación. En segunda instancia, la Sala confirmó lo resuelto por la Comisión. Concluyó que los medios probatorios presentados por la denunciante no eran suficientes, por lo que se declaró improcedente la denuncia interpuesta por el señor H.L.M.D. contra Cencosud Retail Perú S.A. y Loyalty Perú S.A.C

NOMBRE DEL TRABAJO

TORRES BERRIO.docx

RECUENTO DE PALABRAS

10199 Words

RECUENTO DE PÁGINAS

32 Pages

FECHA DE ENTREGA

Oct 24, 2023 11:47 AM GMT-5

RECUENTO DE CARACTERES

53182 Characters

TAMAÑO DEL ARCHIVO

69.3KB

FECHA DEL INFORME

Oct 24, 2023 11:48 AM GMT-5**● 19% de similitud general**

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

- 17% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 15% Base de datos de trabajos entregados
- 8% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● Excluir del Reporte de Similitud

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



USMP FACULTAD DE DERECHO
Dr. GINO RIOS PATIO
Director del Instituto de Investigación Jurídica

GRP/
REB

ÍNDICE

I.	RELACIÓN DE LOS PRINCIPALES HECHOS EXPUESTOS POR LAS PARTES INTERVINIENTES EN EL PROCESO O PROCEDIMIENTO.....	2
1.1	Denuncia.....	2
1.2	Resolución de admisión a trámite de la denuncia.....	4
1.3	Descargos:	6
1.4	Ampliación de descargos por parte de Loyalty Perú S.A.C y Cencosud Retail Perú S.A. ..	10
1.5	Resolución de la Comisión de Protección al Consumidor N° 2	10
1.6.	Recurso de apelación	13
1.7.	Resolución de la Sala Especializada en Protección al Consumidor.....	14
II.	IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS PRINCIPALES PROBLEMAS JURÍDICOS DEL EXPEDIENTE	16
III.	POSICIÓN FUNDAMENTADA SOBRE LOS PROBLEMAS JURÍDICOS IDENTIFICADOS.....	25
IV.	POSICIÓN FUNDAMENTADA SOBRE LAS RESOLUCIONES EMITIDAS.	27
	CONCLUSIONES:	28
	REFERENCIAS:.....	30

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

1.1 Denuncia

El día 05 de julio del 2019 el señor H.L.M.D., en adelante (El denunciante) interpuso una denuncia, ante el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi), contra Cencosud Retail Perú S.A. y Loyalty Perú S.A.C., debido a que habrían afectado sus derechos reconocidos en la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en lo sucesivo, Código del Consumidor), en calidad de consumidor.

Los fundamentos de su denuncia fueron los siguientes;

- Con fecha 22 de abril del 2017, el denunciante menciona que fue maltratado al negársele el uso de los servicios higiénicos pese a que se encontraba dentro de las instalaciones y que había realizado una compra con su tarjeta Bonus. Sin embargo, no logró denunciar tras al vencer el plazo de prescripción para interponer una denuncia.
- Con fecha 07 de julio del 2017, se le negó el libro de reclamaciones en el Metro Plaza Unión, no se le permitió ingresar a los servicios higiénicos del establecimiento porque "no tenía cambio o efectivo para pagar", tampoco contaba con una boleta de compra, pero sí su tarjeta Cencosud, el cual, independientemente de ello no debería haber ninguna negatividad, ya que en otras tiendas comerciales como Tottus y Plaza Vea, no se cobra porque se encuentra dentro del establecimiento. Se sobreentiende que es parte del servicio.
- Con fecha del 16 de marzo del 2018, se presentó con número de reclamación N° VSO02100507, debido a que se le vendió al denunciante una torta malograda y pese a presentar su reclamo no se le dio solución; incluso la municipalidad de Barranco clausuró el establecimiento. Además, en la misma fecha, se presentó otra reclamación N° VSO0202122, debido a que en la tienda Manco Cápac, el denunciante adquirió una gaseosa por un precio que se encontraba "en oferta", pero al momento de pagar el producto le cobraron otro monto.

- Con fecha del 03 de mayo del 2018, al consumir el denunciante una gaseosa, le cobraron un monto distinto al observado en tienda. Asimismo, querían cobrarle por el uso de los servicios higiénicos.
- Con fecha del 17 de julio del 2018, le entregaron al denunciante una hoja de reclamaciones que no correspondía a la solicitud de reclamación N° VSO0202122 presentada con una semana de anticipación. Sin embargo, el denunciante precisa que los proveedores están obligados a conservar la solicitud hasta por un plazo de dos años.
- Con fecha del 20 de julio de 2018, el denunciante recibió una mala atención por parte del personal de la empresa de Metro de Lima – Cercado cuando este reclamaba por el maltrato y engaño que hace la concesionaria.
- Con fecha del 27 de julio del 2018, con número de reclamación VHO0203331, el denunciante presenta el reclamo anteriormente mencionado por maltrato al consumidor y que este maltrato era avalado por la empresa Metro, el cual, hasta el momento, no se ha hecho responsable del reclamo.
- Con fecha del 09 de agosto del 2018, el denunciante presentó con número de reclamación VHO0803005, comunicación del maltrato recibido en la tienda Metro Canadá. Además, en la misma fecha, mediante otro reclamo N° VHO0803004, presenta su reclamo a Metro por avalar la falsa publicidad que ofrece su concesionario Loyalty Perú S.A.C., pese a que contaba con los requisitos requeridos para acceder al canje. Sin embargo, Metro hace caso omiso a dichos pedidos del denunciante
- Con fecha del 20 de agosto del 2018, el denunciante recibió maltrato de los trabajadores de la tienda Metro de Manco Cápac, donde le pusieron objeciones para entregarle el libro de reclamaciones. De igual manera se le amenazó con llamar a la policía con la finalidad de que desista de su reclamo por no haber cajeros en funcionamiento.
- Con fecha del 03 de octubre del 2018, el denunciante interpone otro reclamo N° VHO0903048, debido a que en la tienda Metro de Cercado de Lima vendían productos malogrados, perjudicando notoriamente a los consumidores.

- Con fecha del 05 de noviembre del 2018, el denunciante interpuso el reclamo N° VHO0203412, debido a que existía publicidad engañosa en las tiendas Metro.

En atención a lo señalado, el denunciante solicitó:

- El pago de la liquidación de costas y costos del proceso.
- Convocar una Conciliación entre las partes, de preferencia en la mañana.

Para ello presentó como medios probatorios:

- Hojas de las Reclamaciones presentadas.
- Fotos de los locales clausurados por la autoridad Municipal.
- Atestados policiales.
- Vouchers de Compra de los establecimientos.

1.2 Resolución de admisión a trámite de la denuncia

El día 2 de agosto del 2019, mediante resolución N° 1, la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor N° 2 solicitó requerimiento a la información presentada por el denunciante, otorgándole un plazo de 2 días hábiles para presentar lo siguiente:

- Presentar el comprobante de pago del producto Tripack CC/IK/FANTABotella X 3 LT de S/ 24,40 soles del 16 de marzo de 2018;
- Presentar el comprobante de pago de la gaseosa adquirida el 3 de mayo de 2018, así como el documento que sustente que se le vendió a un mayor precio; y
- Precisar cuáles serían los productos en mal estado que se encontraban dentro del almacén del establecimiento de Metro, Lima- Cercado; así, como presentar los medios probatorios que sustentan el referido hecho denunciado.

En ese sentido, al no presentar lo referido se efectuó bajo apercibimiento de declarar la inadmisibilidad de la denuncia respecto a lo referido extremos denunciados, en conformidad con lo dispuesto en el artículo 136.4 del Texto Único Ordenado (TUO) de la Ley N° 27444 – Ley de Procedimiento Administrativo General (LPAG).

Mediante Resolución N° 2 con fecha del 16 de agosto del 2019, la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor N° 2 admitió a trámite la denuncia interpuesta el 3 de julio de 2019, y formuló contra Cencosud Retail Perú S.A. y Loyalty Perú S.A.C. los siguientes cargos:

Referidos a Cencosud Retail Perú S.A:

- 1) Por presunta infracción a los artículos 18 y 19 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor en la medida que el proveedor denunciado:
 - Habría maltratado al denunciante al negarle el uso de los servicios higiénicos, pese a haber presentado la tarjeta Bonus y permanecer aún dentro de las instalaciones el 22 de abril de 2017.
 - Con fecha del 16 de marzo de 2018, habría cobrado al denunciante por la compra de una gaseosa en su establecimiento ubicado en Manco Cápac, un precio distinto al publicitado.
 - Se habría negado al denunciante, el uso de los servicios higiénicos el 3 de mayo de 2018.
 - No habría atendido adecuadamente el reclamo VSO0202122 del denunciante del 17 de julio de 2018.
- 2) Por presunta infracción a los artículos 18,19 y 30 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor en la medida que el proveedor denunciado habría vendido al denunciante una torta en mal estado el 16 de marzo de 2018.
- 3) Por presunta infracción al artículo 24 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en concordancia con el artículo 6 del Decreto Supremo 011-2011-PCM, Reglamento del Libro de Reclamaciones) en la medida que el proveedor denunciado:
 - No habría atendido el reclamo N° VSO02100507 del denunciante mediante el cual reclamó que se le habría vendido una torta en mal estado el 16 de marzo de 2018;
 - No habría atendido el reclamo N° VHO0203331 del denunciante del 27 de julio de 2018; y,

- No habría atendido el reclamo N° VHO0803004 del denunciante del 9 de agosto de 2018 en el que reclamó que Loyalty ofrece productos en el catálogo de Metro para poder canjear, los cuales no se encuentran disponibles en sus tiendas.

4) Por presunta infracción al artículo 152 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en la medida que le habría puesto objeciones al denunciante para la entrega de su Libro de Reclamaciones el 7 de julio de 2017 en su establecimiento ubicado en Plaza Unión y el 20 de agosto de 2018 reiteró dicha conducta, en su establecimiento ubicado en Manco Cápac, amenazándolo con llamar a la policía como medida intimidatoria para que se desistiera de presentar su reclamo.

Referidos a Loyalty Perú S.A.C:

- 1) Por presunta infracción al artículo 14 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor en tanto el proveedor denunciado ofrecería productos en el catálogo de Metro para poder canjear, los cuales no se encuentran disponibles en sus tiendas.

1.3 Descargos:

Descargos de Cencosud Rail Perú S.A.

Con fecha 28 de agosto del 2019, la empresa Cencosud Retail Perú S.A., representado por su Abogado, se apersonó al procedimiento y solicitó una prórroga para ampliar el plazo y presentar sus descargos.

Posteriormente, mediante escrito de fecha del 30 de septiembre del 2019, se expuso los siguientes fundamentos:

- Respecto al maltrato que sufrió el denunciante con fecha del 22 de abril del 2017, se precisa que tuvo la posibilidad de cuestionar la supuesta infracción desde esa fecha. Sin embargo, teniendo en cuenta que el mismo denunciante admite en el escrito de denuncia la prescripción de la presunta infracción. En consecuencia, el denunciado interpone la denuncia recién el 5 de julio del 2019, donde se verifica

que efectivamente ha transcurrido el plazo prescriptivo, por lo que se solicitó que se declare improcedente dicho extremo, por causal de prescripción.

- Que, sobre la diferencia de precios de las gaseosas, donde el denunciante las adquiere a un precio distinto al publicitado en la tienda Manco Cápac, se precisa que, mediante vóucher presentado por el denunciante, no se aprecia el detalle de la compra ni una descripción de lo adquirido, razón por el cual no es posible vincular ambos medios probatorios. Por ello, no se ha presentado prueba objetiva que acredite lo manifestado por el denunciante.
- Que, respecto a la negativa del uso de los servicios higiénicos ocurrida el 3 de mayo de 2018, refieren que ello no significa una vulneración al Código de Protección y Defensa del Consumidor toda vez que la prerrogativa del comercio mismo permite el otorgamiento de este servicio, pero no es una obligación, pues se vulneraría la libertad de empresa. Se hace la precisión de que los baños se encuentran concesionados a una empresa distinta a Cencosud Retail Perú S.A.. En todo caso, el reclamo debió haber sido directamente hacia dicha persona jurídica, más no a la empresa Cencosud Retail Perú S.A. En ese sentido, se adjuntó imágenes de los avisos en los que se informa que el uso de los servicios higiénicos tiene un costo, así como el comprobante de pago del uso de los servicios higiénicos, en el que se puede verificar que se encuentra concesionado a una empresa distinta. Por lo expuesto, se considera que la presente imputación debería ser declarada infundada.
- Sobre la supuesta falta de atención al reclamo VSO0202122, de fecha del 17 de julio del 2018, se precisa que se dio respuesta al reclamo referido, en el cual se visualiza en el cargo que fue firmado por el propio denunciante. Por lo expuesto, se considera que la presente imputación debe ser declarada infundada.
- Sobre la presunta torta en mal estado, el denunciante alega que con fecha del 16 de marzo del 2018 se le habría vendido una torta en presunto mal estado, pero el denunciante se limita únicamente a relatar los hechos denunciados, no adjuntando evidencia de que la torta se encontraba en mal estado, considerando que la carga de la prueba se encontraba a su cargo. En ese contexto, al no haber presentado la parte denunciante prueba objetiva alguna que acredite lo manifestado en su denuncia, por lo expuesto, se considera que la presente imputación debe ser declarada infundada.

- Sobre la atención al reclamo VSO02100507, de fecha 16 de marzo de 2018 se precisa que se dio respuesta al reclamo referido, en el cual se visualiza en el cargo de recepción que fue firmado por la empleada del denunciado, Rocío Pamela Llosa Gonzales. Por lo expuesto, se considera que la presente imputación debe ser declarada infundada.
- En atención al reclamo VHO0203331, de fecha 2 de julio de 2018, se cumplió con presentar una carta de respuesta al reclamo referido, en el cual se visualiza el cargo de recepción firmado por una hermana del denunciante, M.M.D.. Por lo expuesto, se considera que la presente imputación debe ser declarada infundada.
- En atención al reclamo VHO0803004, de fecha del 9 de agosto del 2018, se cumplió con presentar una carta de respuesta al reclamo referido, en el cual se visualiza en el cargo de recepción firmado por el mismo denunciante. Por lo expuesto, se considera que la presente imputación debe ser declarada infundada.
- Respecto a las objeciones para la entrega del Libro de Reclamaciones, de conformidad con lo dispuesto al artículo 330° y 331° del Código Procesal Civil, los denunciados procedieron a allanarse, Asimismo, hicieron mención a una jurisprudencia del Octavo Juzgado Constitucional de Lima, el cual, mediante Resolución N° 3 de fecha del 28 de octubre de 2011, dio cuenta del allanamiento de la emplazada y en la sentencia, declaró fundada la denuncia por estimar que la emplazada lesionó el derecho de acceso a la información pública del denunciante por tener la obligación de brindar la documentación solicitada; sin embargo, no se ordenó el pago de los costos y costas del proceso, en virtud a que el denunciado se allanó a la denuncia oportunamente, conforme lo señala el artículo 413° del Código Procesal Civil. En ese sentido, solicita que se tenga en cuenta el allanamiento formulado para efectuar la gradualidad de la sanción e, igualmente, para la inaplicación del pago de costos del procedimiento.

En la respuesta formulada, se adjuntó como medios probatorios lo siguiente:

- Foto del aviso que se encuentra al ingresar a los servicios higiénicos.
- Foto donde se visualiza que los servicios higiénicos están concesionados por otra empresa diferente a la denunciada.
- Foto del cargo de la carta respuesta al reclamo VSO0202122.

- Foto del cargo de la carta respuesta al reclamo VHO0203331.
- Foto del cargo de la carta respuesta al reclamo VHO0803004

Descargos de Loyalty Perú S.A.C

Asimismo, con fecha de 28 de agosto del 2019 la empresa Loyalty Perú S.A.C, representado por su abogado, también solicitó una prórroga de 5 días hábiles para que presente sus descargos. Posteriormente, mediante escrito de fecha del 16 de septiembre de 2019 expuso los siguientes fundamentos:

- Que, el denunciante afirma no haber podido realizar el canje de un producto, dado que este no se encontraba en stock. Sin embargo, no especifica respecto de con qué producto de la empresa Loyalty Perú S.A.C habría incurrido en infracción al Código de Protección y Defensa al Consumidor. Sobre el particular, Loyalty Perú S.A.C. afirma que la Secretaría Técnica había incurrido en una tipificación incorrecta de los hechos imputados, en tanto, teniendo como ciertos los hechos imputados, no se había ofrecido productos que no se encuentren disponibles, sino no se habría cumplido con canjear a favor del denunciante, los productos ofrecidos en el catálogo de Metro en virtud a que no se encuentren disponibles en las tiendas (obligación de informar a los consumidores en la publicidad de promociones de venta, la duración y stock mínimo). Indica, además, que dicha tipificación errónea de la presunta infracción, significa una grave afectación al debido procedimiento, en tanto no podrían ejercer una defensa correcta. Por este motivo, requieren la nulidad parcial de la Resolución N° 2.
- Que, el denunciante a lo largo de su escrito de denuncia señala principalmente la imposibilidad de realizar el canje, el cual se habría generado a raíz de la falta de stock del artículo que fue promocionado mediante catálogo emitido en el mes de agosto del año 2018, por lo que se habría vulnerado el artículo 18 (idoneidad) del Código. Respecto a lo anteriormente mencionado, Loyalty Perú S.A.C. menciona que la empresa informa previamente a los consumidores sobre los términos y condiciones, restricciones y exclusiones de cada promoción, a fin de que los usuarios tengan pleno conocimiento sobre la mecánica del canje y los artículos involucrados, refiriendo, además, que se podría encontrar dicha información en la página web de la empresa, en la que se puede visualizar el catálogo donde se informa de la promoción, adjuntando una foto del catálogo.

Finalmente, se solicitó a la Comisión de Protección al Consumidor N° 2 del INDECOPI se declare infundada la denuncia interpuesta en contra de Loyalty Perú S.A.C., presentando como medios probatorios, los siguientes:

- Enlace de la página web donde se visualizan los términos y condiciones de las promociones.
- Imagen del catálogo donde se aprecian los términos y condiciones de cada promoción.

1.4 Ampliación de descargos por parte de Loyalty Perú S.A.C y Cencosud Retail Perú S.A.

Con fecha del 3 de septiembre del 2019 mediante Resolución N° 3, la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor N°2 amplió los plazos para los descargos presentados por Cencosud Retail Perú S.A. y Loyalty Perú S.A.C, ambos con fecha 28 de agosto del 2019, consistente en:

- Que, de acuerdo con el literal d) del artículo 24 del Decreto Legislativo N° 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, el secretario técnico cuenta con la facultad para efectuar todas las notificaciones relativas a la tramitación del procedimiento.
- Que, Cencosud Retail Perú S.A. señaló como su domicilio procesal el ubicado en Av. Del Pinar N° 180, Oficina N° 504, Chacarilla del Estanque, distrito de Santiago de Surco, provincia y departamento de Lima; asimismo, solicitó una prórroga de plazo para presentar sus descargos.
- Que, Loyalty Perú S.A.C. señaló como su domicilio procesal, el ubicado en Jirón Señor de Sipán N° 297, Urb. Las Poncianas, distrito de Santiago de Surco, provincia y departamento de Lima; asimismo, solicitó una prórroga de plazo para presentar sus descargos.
- Lo establecido por el artículo 41 del Decreto Legislativo 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del INDECOPI.

1.5 Resolución de la Comisión de Protección al Consumidor N° 2

Con fecha del 29 de noviembre del 2019, mediante Resolución Final N° 2230 – 2019/CC2 la Comisión de Protección al Consumidor N° 2 declaró:

- Precisar la tipificación del extremo referido a que Cencosud Retail Perú S.A. habría vendido al denunciante una torta en mal estado el 16 de marzo de 2018, como presunta infracción al artículo 30 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, debido a que el análisis de la denuncia debe hacerse sobre una vulneración a la inocuidad de productos alimenticios.
- Declarar infundada la nulidad de la Resolución N° 2 del 16 de agosto de 2019 formulada por Loyalty Perú S.A.C. en tanto, en dicha Resolución no se habría encontrado incongruencias entre lo afirmado por el denunciante y la imputación de cargos efectuada. Esto, sumado a que no se estaría vulnerando el debido procedimiento ni el derecho de defensa, pues las imputaciones fueron atribuidas correctamente.
- Denegar la ampliación de cargos solicitada por el señor H.L.M.D. contra Cencosud Retail Perú S.A. y Loyalty Perú S.A.C. en el extremo referido a que los proveedores denunciados le habrían entregado una tarjeta Bonus que presentaría fallas, debido a que las notificaciones a los denunciados ya habían sido diligenciadas con anterioridad a la ampliación de cargos.
- Declarar improcedente por prescripción la denuncia interpuesta por el señor H.L.M.D. contra Cencosud Retail Perú S.A., por presunta infracción a los artículos 18 y 19 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en el extremo referido a que el proveedor denunciado habría maltratado al denunciante al negarle el uso de los servicios higiénicos, pese a haber presentado la tarjeta Bonus y permanecer aún dentro de las instalaciones el 22 de abril de 2017.
- Declarar infundada la denuncia presentada por el señor H.L.M.D. contra Cencosud Retail Perú S.A., por presunta infracción a los artículos 18 y 19 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto no quedó acreditado que el proveedor denunciado: (i) el 16 de marzo de 2018 hubiese cobrado al denunciante por la compra de una gaseosa en su establecimiento ubicado en Manco Cápac, un precio distinto al publicitado; (ii) hubiese negado al denunciante, el uso de los servicios higiénicos el 3 de mayo de 2018; y, (iii) no hubiese atendido adecuadamente el reclamo VSO0202122 del denunciante del 17 de julio de 2018.

- Declarar infundada la denuncia presentada por el señor H.L.M.D. contra Cencosud Retail Perú S.A., por presunta infracción al artículo 30 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto no quedó acreditado que el proveedor denunciado hubiese vendido al denunciante una torta en mal estado el 16 de marzo de 2018.
- Declarar infundada la denuncia presentada por el señor H.L.M.D. contra Cencosud Retail Perú S.A., por presunta infracción al artículo 24 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto no quedó acreditado que el proveedor denunciado atendió los reclamos N° VSO02100507 del 16 de marzo de 2018, N° VHO0203331 del 27 de julio de 2018 y N° VHO0803004 del 9 de agosto de 2018.
- Declarar fundada la denuncia presentada por el señor H.L.M.D. contra Cencosud Retail Perú S.A, por infracción al artículo 152 de la Ley N°29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto el proveedor denunciado se allanó a los extremos referidos a que habría puesto objeciones al denunciante para la entrega de su Libro de Reclamaciones el 7 de julio de 2017 en su establecimiento ubicado en Plaza Unión y el 20 de agosto de 2018 en su establecimiento ubicado en Manco Cápac.
- Declarar infundada la denuncia presentada por el señor H.L.M.D. contra Loyalty Perú S.A.C., por presunta infracción al artículo 14 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto no quedó acreditado, por falta de evidencia, que el proveedor denunciado hubiese ofrecido al denunciante productos en el catálogo de Metro para poder canjear, los cuales no se encontrarían disponibles en sus tiendas.
- Ordenar en calidad de medida correctiva reparadora de oficio a Cencosud Retail Perú S.A, que en un plazo máximo de quince (15) días hábiles, contado desde el día siguiente de la notificación de la presente resolución, cumpla con capacita a su personal para que entregue el Libro de Reclamaciones cuando un consumidor se lo solicite a fin de que este pueda ingresar su reclamo o queja. Cencosud Retail Perú S.A., deberá acreditar el cumplimiento de lo dispuesto en el presente artículo, ante este Órgano Resolutivo, en el plazo máximo de cinco (5) días, contado a partir del vencimiento de plazo otorgado en el párrafo precedente, bajo apercibimiento de ley.

- Sancionar a Cencosud Retail Perú S.A. con una amonestación, por negar la entrega del Libro de reclamaciones al denunciante con fecha del 07 de julio del 2017 y negar el libro de reclamaciones con fecha del 20 de agosto de 2018.
- Ordenar a Cencosud Retail Perú S.A. que en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, cumpla con pagar a la parte denunciante las costas del procedimiento, ascendente a S/ 36,00.
- Disponer la inscripción de Cencosud Retail Perú S.A. en el Registro de Infracciones y Sanciones del INDECOPI, una vez que la resolución quede firme en sede administrativa, conforme a lo establecido en el artículo 119 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.
- Informar a las partes que la presente resolución tiene vigencia desde el día de su notificación y no agota la vía administrativa. En tal sentido, se informa que, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 38 del Decreto Legislativo N° 807, el único recurso impugnativo que puede interponerse contra lo dispuesto por la Comisión de Protección al Consumidor N° 2 es el de apelación, el cual debe ser presentado ante dicho órgano colegiado en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles contado a partir del día siguiente de su notificación, ello de acuerdo a lo establecido en el artículo 218 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019- JUS; caso contrario, la resolución quedará consentida.

1.6. Recurso de apelación

Con fecha del 31 de diciembre de 2019, no conforme con lo resuelto por la Comisión de Protección al Consumidor, el denunciante formuló el recurso de apelación. Los fundamentos que presentó, además de los señalados en la denuncia, fueron los siguientes:

- Que, no se le notificó en ningún momento para asistir a las audiencias, con excepción a la que fue debidamente notificado.
- No se le entregó las copias del expediente pese a que reiteradas veces se realizó el pedido de solicitud tanto escrito como de manera verbal.

- Que, existen irregularidades en el proceso debido al cambio de especialistas, la falta de capacidad y el no haber notificado como corresponde.
- Sobre la empresa Cencosud Retail S.A, refiere que se muestra en las fotografías presentadas las gaseosas Inka kola, Coca cola y Fanta, y que en el vóucher de las gaseosas se presenta el monto de S/.24.48 soles, como precio de las mismas. Además, el denunciante compró un producto; pese a ello, se le solicitó pagar por los servicios higiénicos, por lo que pide que se muestran las cámaras del circuito de vigilancia del día de los hechos. Por otro lado, sobre la atención inadecuada donde se presentó el reclamo no se puede tomar como si hubieran tomado como medida correctiva. Respecto a los alimentos en mal estado, se presentó un reclamo por lo que se pide que se muestran las cámaras.
- Que, existen dos libros de reclamaciones, uno de Cencosud Retail Perú S.A. y otro de Loyalty Perú S.A.C, sin embargo, Loyalty Perú S.A.C no se ha pronunciado por la vulneración de Protección al Consumidor.

1.7. Resolución de la Sala Especializada en Protección al Consumidor.

Con fecha del 29 de octubre del 2020, la Sala Especializada en Protección al Consumidor mediante la Resolución N° 1928-2020/SPC-INDECOPI, declaró:

- Declarar la nulidad parcial de la Resolución 9 del 7 de enero de 2020, emitida por la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor Sede Lima Sur N° 2, que concedió el recurso de apelación interpuesto por el señor H.L.M.D.; y, en consecuencia, se declara improcedente el mismo, toda vez que impugnó la sanción impuesta a Cencosud Retail Perú S.A. Ello, en tanto la imposición de una sanción responde a la defensa y tutela del interés público asignada exclusivamente a la Administración, por lo cual el denunciante no cuenta con legitimidad para cuestionarla.
- Declarar la nulidad parcial de la Resolución 2 del 16 de agosto de 2019 y de la Resolución Final 2230-2019/CC2 del 29 de noviembre de 2019, emitidas por la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor - Sede Lima Sur No 2 y la Comisión de Protección al Consumidor - Sede Lima Sur N° 2, por vulneración del Principio de Congruencia y del Debido Procedimiento, en el extremo que omitió imputar y pronunciarse, respectivamente, como presunta

infracción de los artículos 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, sobre el hecho referido a que la denunciada habría maltratado a un menor de edad al negarle el ingreso a los servicios higiénicos de su establecimiento comercial.

- En vía de integración, se declara improcedente la denuncia interpuesta por el señor H.L.M.D. contra Cencosud Retail Perú S.A, por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, dado que el señor H.L.M.D. no sustentó la trasgresión de su interés particular, verificada en el marco de la relación de consumo -o en una etapa preliminar- entablada con la denunciada; razón por la cual no existe evidencia de un agravio concreto respecto de este hecho denunciado.
- Confirmar la Resolución Final 2230-2019/CC2, en el extremo que declaró infundada la denuncia interpuesta por el señor H.L.M.D. contra Cencosud Retail Perú S.A, por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al no haberse acreditado que la denunciada: (a) el 3 de mayo de 2018, negó al denunciante el uso de los servicios higiénicos; y, (b) el 16 de marzo de 2018, cobró al denunciante por la compra de gaseosas un precio distinto al ofrecido en su establecimiento ubicado en Manco Cápac.
- Confirmar la Resolución Final 2230-2019/CC2, en el extremo que declaró infundada la denuncia interpuesta por el señor H.L.M.D. contra Cencosud Retail Perú S.A, por presunta infracción del artículo 30° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al no haberse acreditado que el 16 de marzo de 2018 la denunciada puso a disposición del denunciante una torta nociva para su salud.
- Confirmar la Resolución Final 2230-2019/CC2, en el extremo que declaró infundada la denuncia interpuesta por el señor H.L.M.D. contra Loyalty Perú S.A.C., por presunta infracción del artículo 14° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al no haberse acreditado que la denunciada ofreció al denunciante productos en el catálogo de Metro para poder canjearlos que no se encontraban disponibles en sus tiendas.
- Confirmar la Resolución Final 2230-2019/CC2, en el extremo que exoneró a Cencosud Retail Perú S.A. del pago de los costos del procedimiento, al haber

quedado acreditado que se configuró aquel supuesto de hecho contemplado en el artículo 112° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, referido a la presentación oportuna del allanamiento por parte de la proveedora.

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

2.1 Identificación de los principales problemas jurídicos

Entre los principales problemas jurídicos que se han podido identificar luego de haber señalado los hechos más importantes y relevantes del expediente presentado, tenemos los siguientes:

- ¿El denunciante careció de medios probatorios para sustentar su denuncia?
- ¿Cencosud Retail Perú S.A. infringió los artículos 18° y 19° del deber de idoneidad y la obligación de los proveedores?
- ¿Cencosud Retail Perú S.A. infringió el artículo 30° sobre el deber de inocuidad de los alimentos?
- ¿Loyalty Perú S.A.C. infringió el artículo 14° el deber de la publicidad de promociones?

2.2 Análisis de los principales problemas jurídicos

2.2.1 ¿El denunciante careció de medios probatorios para sustentar su denuncia?

En nuestro ordenamiento jurídico las disposiciones establecidas en el Código Procesal Civil, está relacionado con los medios de prueba, en los cuales se precisa como un medio para acreditar los hechos supuestos. Al respecto, el Título VIII del Código Procesal Civil en su artículo 188° señala lo siguiente:

“Artículo 188° Finalidad de los Medios Probatorios

Los medios probatorios tienen por finalidad acreditar los hechos expuestos por las partes, producir certeza en el Juez respecto de los puntos controvertidos y fundamentar sus decisiones.”

Debe tenerse en cuenta que el objetivo fundamental del artículo 188° del Código Procesal Civil consiste en acreditar que los medios probatorios como los hechos expuestos, por ambas partes, son para fundamentar sus pretensiones o su defensa, así como también es un derecho fundamental que posee toda persona sujeta de derechos. (Bustamante, 1997)

En ese contexto, es preciso considerar lo señalado por el Tribunal Constitucional de acuerdo con el expediente N° 6712-2005-HC/TC, de fecha del 17 de octubre del 2005:

“Se trata de un derecho complejo que está compuesto por el derecho a ofrecer medios probatorios que se consideren necesarios, a que estos sean admitidos, adecuadamente actuados, que se asegure la producción o conservación de la prueba a partir de la actuación anticipada de los medios probatorios y que estos sean valorados de manera adecuada y con la motivación debida, con el fin de darle el mérito probatorio que tenga en la sentencia. La valoración de la prueba debe estar debidamente motivada por escrito, con la finalidad de que el justiciable pueda comprobar si dicho mérito ha sido efectiva y adecuadamente realizado.”

En este escenario, debe entenderse que los medios probatorios son necesarios para acreditar la responsabilidad del denunciado dentro del proceso; por otro lado, respecto al caso en estudio, el denunciante no acredita cuales fueron los derechos que se vulneraron a través de los medios probatorios. Por lo tanto, cuando las partes desean comprobar un hecho deben conservar desde el primer momento de los hechos las pruebas necesarias para su inocencia o su culpabilidad.

En el presente caso, el denunciante señaló en su denuncia que: Respecto a la empresa Cencosud Retail Perú S.A. (a) el 3 de mayo de 2018, negó al denunciante el uso de los servicios higiénicos; y, (b) el 16 de marzo de 2018, cobró al denunciante por la compra de gaseosas un precio distinto al ofrecido en su establecimiento ubicado en Manco Cápac. Respecto a la empresa Loyalty Perú S.A.C. que ofreció al denunciante productos en el catálogo de Metro para poder canjearlos que no se encontraban disponibles en sus tiendas. En ese sentido, el denunciante no sustentó la presunta infracción de su interés, pese a que en varias oportunidades se le soltó presentarlas. Por lo que se declaró

improcedente la presunta infracción del artículo 30°, 18° y 19° del deber de idoneidad y la obligación de los proveedores contra la empresa Cencosud Retail Perú S.A. y el artículo 14 de la empresa Loyalty Perú S.A.C.

2.2.2 ¿Cencosud Retail Perú S.A. infringió los artículos 18° y 19° del deber de idoneidad y la obligación de los proveedores?

El deber de idoneidad debe ser entendida como la expectativa que existe de un producto y/o servicio el cual busca satisfacer al consumidor entre lo que espera y efectivamente recibe, por lo que el proveedor tiene que satisfacer esa expectativa de lo que el consumidor espera recibir (García, 2021).

En ese sentido, nuestro Código de Protección al Consumidor en su artículo 18° menciona lo siguiente:

“El 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.”

Por otro lado, se entiende que un consumidor antes de adquirir un producto y/o servicio, tiene la posibilidad de informarse de las características, cualidades y desventajas que posee. En ese sentido, podemos entender que mediante el análisis del consumidor elige el producto que satisfaga sus intereses.

No obstante, la obligación de los proveedores respecto a la idoneidad en nuestro Código de Protección al Consumidor en su artículo 19° menciona lo siguiente:

“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.”

En proveedor en su afán de vender sus productos y/o servicios a los consumidores estos deben ser de calidad; por lo que si se ofrecen o publicitan un producto y/o servicios con tales características y cualidades al venderse deben contener las mismas expectativas con las que son vendidos, debido a que si no cumplen con lo indicado estarían infringiendo el artículo 19° que precisa cual es la obligación de los proveedores al vender un servicio.

Asimismo, la Ley de Protección al Consumidor establece que se aprueben los medios de prueba por los administrados para que se pueda acreditar la infracción de un derecho. Consecuentemente, el mismo Código en su artículo 104° establece una responsabilidad administrativa a los proveedores que infrinjan la norma respecto a la falta de idoneidad o calidad del producto y/o servicio, siendo esto una forma de proteger a los consumidores que adquieren dichos productos.

Por consiguiente, en el artículo 104 Código de Protección al Consumidor menciona lo siguiente:

“Artículo 104.- Responsabilidad administrativa del proveedor

El proveedor es administrativamente responsable por la falta de idoneidad o calidad, el riesgo injustificado o la omisión o defecto de información, o cualquier otra infracción a lo establecido en el presente Código y demás normas complementarias de protección al consumidor, sobre un producto o servicio determinado. El proveedor es exonerado de responsabilidad administrativa si logra acreditar la existencia de una causa objetiva, justificada y no previsible que configure ruptura del nexo causal por caso fortuito o fuerza mayor, de hecho, determinante de un tercero o de la imprudencia del propio consumidor afectado. 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.”

De igual forma, para aplicar este artículo se debe determinar si efectivamente se incurrió en la infracción del artículo por parte del proveedor, donde el consumidor y/o denunciante mediante medios probatorios demuestre y sustenta con pruebas fehacientes la falta de idoneidad de proveedor, así se acreditará la afectación a sus derechos.

En ese contexto, es preciso considerar lo señalado por el Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual de acuerdo con el expediente N° 1343-2011/PS3 de fecha del 25 de abril del 2013:

“Por ello, la puesta en circulación en el mercado de productos que presentan problemas en su funcionamiento pone en evidencia la discusión respecto de si el deber de idoneidad radica en un deber jurídico que hace responsables a los proveedores por los productos que colocan en el mercado o si el deber de idoneidad está limitado a la conducta del proveedor frente a un reclamo por una disconformidad del consumidor respecto del producto.”

En ese sentido, tras la denuncia como en su apelación, el denunciante señala que Cencosud Retail Perú S.A: (i) el 16 de marzo de 2018 hubiese cobrado al denunciante por la compra de una gaseosa en su establecimiento ubicado en Manco Cápac, un precio distinto al publicitado; (ii) hubiese negado al denunciante, el uso de los servicios higiénicos el 3 de mayo de 2018; y, (iii) no hubiese atendido adecuadamente el reclamo VSO0202122 del denunciante del 17 de julio de 2018. Sin embargo, la denunciante no presentó medios probatorios que indiquen que hubiese actuado en contra del principio de idoneidad. Por lo tanto, se debe considerar que al no presentar pruebas que demuestren la culpabilidad de la empresa, se debe concluir que la empresa no infringió el deber de idoneidad.

2.2.3 ¿Cencosud Retail Perú S.A. infringió el artículo 30° sobre el deber de inocuidad de los alimentos?

La inocuidad de los alimentos se refiere a que los proveedores son responsables de lo que ofrecen y publicitan en el mercado, así como también se hacen responsables de comprobar si los alimentos están en perfecto estado para el consumo humano, esto debido a que los consumidores tienen derecho a consumir alimentos inocuos.

Es así que en el artículo 30° de la Ley de Protección al Consumidor establece:

“Artículo 30.- Inocuidad de los alimentos

Los consumidores tienen derecho a consumir alimentos inocuos. Los proveedores son responsables de la inocuidad de los alimentos que ofrecen en el mercado, de conformidad con la legislación sanitaria.”

En ese mismo sentido el Decreto Legislativo N° 1062, la Ley de Inocuidad de los Alimentos, señala que la inocuidad de los alimentos forma parte del derecho a la salud, siendo una función esencial del Estado velar por la salud pública de los consumidores.

Además, en dicho decreto en su artículo 5° se menciona las obligaciones que derivan del cumplimiento del proveedor hacia los consumidores, los cuales son los siguiente:

1. Que, el proveedor está obligado a suministrar alimentos de buena calidad y son responsables directos de la inocuidad de los alimentos por lo que deben cumplir con las normas sanitarias establecidas por las autoridades de salud y ceñirse a su reglamento.
2. Que, el proveedor está obligado a capacitar a su personal que manipula los alimentos y exigir que cumplan con los principios básicos de Higiene al estar en contacto con los alimentos.
3. Que, el proveedor está obligado a verificar que la fabricación, elaboración y expendio de alimentos se realice en locales que reúnan condiciones básicas, conforme al principio de higiene.
4. Que, el proveedor está obligado a señalar la vida útil de cada alimento producido industrialmente y verificar que los envases sean inocuos.

5. Que, el proveedor está obligado a señalar las advertencias y riesgos posibles en caso de que se produzca un daño y encargarse de que los alimentos elaborados industrialmente sean comprendidos por los consumidores.

Por lo tanto, el proveedor debe cumplir con las características que señala la norma, porque en caso de no cumplirla corre el riesgo de una sanción administrativa.

Por lo que Bonilla, D; Cervantes, P y Lopez, L (2011) menciona:

“La inocuidad es la garantía de que los alimentos no causarán daño al consumidor cuando se ingieran. Todas las personas tienen derecho a que los alimentos que compran sean inocuos y aptos para el consumo; sin embargo, las enfermedades de transmisión alimentaria y los daños provocados por alimentos contaminados son, en el mejor de los casos, desagradables problemas estomacales y, en el peor, la muerte por intoxicación de alimentos contaminados con bacterias productoras de enterotoxinas.”

Consecuentemente, si se consume alimentos contaminados estos pueden causar enfermedades; por lo que, tienen todo el derecho de reclamar a los proveedores si algún alimento vendido se encuentra no apto para consumo humano. Por consiguiente, todo proveedor debe garantizar la inocuidad de los alimentos.

En el caso de estudio, se entiende que el denunciante no cumplió con presentar las pruebas suficientes que acrediten su postura frente a la torta consumida se encontraba en mal estado, pese a que interpuso un reclamo en la empresa y este fuera respondido, pese a ello, no fue suficiente sustentar que la empresa se encontraba en cierre temporal y sustentar que eran los motivos de su cierre. Por lo tanto, la empresa denunciada no habría infringido la norma.

2.2.4 ¿Loyalty Perú S.A.C. infringió el artículo 14° el deber de la publicidad de promociones?

La publicidad que emplea el proveedor de cualquier producto y/o servicio debe señalar las condiciones y restricciones, debido a que si no las señalan el consumidor está en su derecho de exigir al proveedor el cumplimiento de dicho

anuncio; en ese sentido, el Código de Protección al Consumidor pone ciertos requisitos en su artículo 14° sobre la publicidad de las promociones, las cuales son las siguientes

1. Los proveedores deben cumplir con señalar dentro de la publicidad de las promociones la duración y la cantidad de productos y/o servicios que van a ofrecer a los consumidores, de igual forma cumplir con lo señalado en su publicidad.
2. Además, deben señalar las condiciones y las restricciones de forma clara para que el consumidor pueda entender fácilmente lo que publicitan en sus anuncios de promociones y así evitar que se tergiverse la información.
3. Sin embargo, dicha información debe ser de acceso gratuito y público a través de los medios de información donde publicitan el anuncio y no caer en idoneidad de los que se ofrece y lo que espera recibir el consumidor,

En ese sentido, el consumidor podría reclamar en este caso a Indecopi si algún producto y/o servicio ofrecido mediante publicidad o promoción por el proveedor no se cumplan con los acuerdos a los términos previstos mediante su publicidad, es decir que el proveedor incurriría en una falta.

Por otro lado, Indecopi en su revista menciona lo siguiente:

“En dicho contexto, en la actividad publicitaria se distingue una triple función: (i) la de ser informativa; (ii) la de ser persuasiva; y, (iii) la de constituir un mecanismo de competencia. De este modo, “[a] través de la publicidad comercial se informa al público en general, de la existencia de un determinado producto o servicio, lo que ayuda a reducir los costos de transacción de acceder a información en que deben incurrir los consumidores para adquirir y contratar bienes y servicios. La publicidad comercial conlleva una finalidad persuasiva que es la de atraer clientela mediante la presentación de las características favorables y ventajas de los productos o servicios ofrecidos o la exaltación de sentimientos en el consumidor que puedan ser vinculados con aquello que se ofrece.”

Es decir, que mediante la publicidad el proveedor busca atraer a los consumidores, mediante el ofrecimiento de ventajas para acceder en la compra

de un producto y/o servicios, esto ocasiona que el consumidor sienta el deseo de adquirirlo, para así satisfacer sus intereses.

Por otro lado, podemos entender que no siempre se cumple con lo dispuesto en la norma, ya que muchas empresas buscan la forma de sacarle provecho a la publicidad de las promociones de sus productos y/o servicios, por lo que el consumidor muchas veces no recibe lo que en un primer momento le ofrecieron.

En ese contexto, es preciso considerar lo señalado por el Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual – Sala de Defensa de la Competencia, de acuerdo con el expediente N° 189 -2006/CCD con fecha del 3 de septiembre del 2007:

“En principio, la publicidad comercial constituye una comunicación inicial emitida por un anunciante y dirigida a los consumidores para presentar los productos y servicios que ofrece y que no necesariamente refleja una oferta completa y final. Así por lo general, debido al intervalo de tiempo que existe entre la difusión de un anuncio publicitario y la celebración del contrato, un consumidor dispondrá de mayor y mejor información que la contenida en la publicidad para tomar su decisión de consumo.”

En consecuencia, respecto a lo mencionado por el denunciante, sobre que la empresa Loyalty Perú S.A.C. ofreció un producto en oferta dentro de la revista Metro, el denunciante no especifica en un primer momento a qué producto se refería, no es hasta su apelación en la cual refería a unos audífonos que no pudo canjear; Sin embargo, no presentó ningún medio probatorio fehaciente que genere indicios de su existencia.

Por otro lado, la empresa presentó que el supuesto producto se encontraba con stock limitado y que dichos términos y restricciones se encontraban en la parte baja de la publicidad del producto, así como también en su página web.

Finalmente, se declaró infundado por carecer de pruebas suficientes.

III. POSICIÓN FUNDAMENTADA SOBRE LOS PROBLEMAS JURÍDICOS IDENTIFICADOS.

El día 05 de julio del 2019 el denunciante, el señor H.L.M.D., interpuso una denuncia, ante el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI), contra Cencosud Retail Perú S.A. y Loyalty Perú S.A.C., debido a que habrían afectado sus derechos reconocidos en la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en lo sucesivo, Código del Consumidor), en calidad de consumidor.

- ¿El denunciante careció de medios probatorios para sustentar la denuncia?

En primer lugar, de la revisión y lectura del expediente, se puede observar que el denunciante no presentó en sus descargos los medios probatorios fehacientes y concretos que avalen todos sus reclamos en contra de las empresas denunciadas, situación que imposibilita al INDECOPI de comprobar la afectación o vulneración de sus derechos de la Denunciante como consumidor.

Por tal motivo, para la autoridad administrativa, no es posible poder asociar el hecho imputado por el señor H.L.M.D., con la conducta tipificada en la norma, en tanto ninguno de los medios probatorios ofrecidos puede generar, por lo menos, indicios de que lo que dicho señor alega, se ajusta a la realidad.

Por otro lado, ante la poca vinculación entre las pruebas presentadas y los hechos imputados a los denunciados, tampoco es posible para INDECOPI atacar el principio de presunción de licitud de, en primera instancia, protege al proveedor, puesto que, como he mencionado, las pruebas no generan suficiente indicio para poder vulnerar esta protección.

- ¿Cencosud Retail Perú S.A. infringió los artículos 18° y 19° del deber de idoneidad y la obligación de los proveedores?

Siguiendo la misma línea, al no existir medios probatorios que sustenten y respalden la vulneración de los derechos del denunciante, es posible deducir que en materia de denuncia no se infringió el deber de idoneidad referidos en los artículos 18° y 19° del Código de Protección al Consumidor, debido a que, en oportunidad, la empresa denunciada presento sus descargos, en los cuales presentó medios probatorios fehacientes de que los derechos del denunciado no se habrían vulnerado, acreditando

que, en todo momento, se habría dado respuesta a sus reclamos, a través de los canales y mecanismos previstos correspondientes. Por consiguiente, al no haber acreditado los hechos imputados por el señor H.L.M.D., se presume que Cencosud Retail Perú S.A.C., cumplió con su deber de idoneidad.

- ¿Cencosud Retail Perú S.A. infringió el artículo 30° sobre el deber de inocuidad de los alimentos?

Respecto de si Cencosud Retail Perú S.A. incumplió su deber de inocuidad, se debe aplicar la misma lógica mencionada en los puntos precedentes, puesto que el denunciante se limitó a enviar una fotografía de una torta, mediante la cual, no se puede apreciar su presunto estado no apto para consumo. Asimismo, presentó una fotografía de una cláusula de un establecimiento distinto a donde fue adquirido dicho bien, por parte del denunciante. En ese sentido, queda en evidencia que la denuncia realizada contra las empresas carecía de sustento material y, por tanto, bajo el principio de presunción de licitud, no se puede imputar a Cencosud Retail S.A., una infracción a su deber de inocuidad, en tanto los medios probatorios no generar suficiente convicción e, incluso, la fotografía no está relacionada al hecho denunciado.

- ¿Loyalty Perú S.A.C. infringió el artículo 14° el deber de la publicidad de promociones?

Finalmente, respecto de la presunta infracción al artículo 14° cometida por Loyalty Perú S.A.C., sobre el deber de publicitar de manera correcta sus promociones, el denunciante presentó como medios probatorios de los hechos imputados las hojas de reclamos efectuados en diversas ocasiones, manifestando su inconformidad con la falta de productos disponible para canje, mas no siendo conciso con respecto de qué productos fueron los que ocasionaban las quejas, ni acreditando que el contaba con las condiciones necesarias para efectuar el canje promocionado.

En tal sentido, en los descargos presentados por la empresa, se demostró que la promoción ofertada (canje) contaba con las condiciones y restricciones relacionadas a stock disponible y vigencia de la misma, los cuales se encontraban difundidos, tanto en la misma publicidad, como en su página web.

En consecuencia, el denunciante tampoco presentó pruebas fehacientes que puedan generar indicios de que se infringió el artículo 14 del Código de Consumidor, declarándose, correctamente, infundada la denuncia en este extremo.

Finalmente, se concluye que ambas empresas no tenían responsabilidad, dando como resultado mediante resolución infundada, debido a que ambas empresas presentaron medios de pruebas en sus descargos que respaldaron que no cometieron infracción a lo mencionado por el denunciante, y por el otro lado que el denunciante al no presentar pruebas fehacientes que avalen su denuncia, donde se vulneraron sus derechos se da por infundada la denuncia presentada. Sin embargo, si se incumplió con la entrega del libro de reclamaciones por la empresa Cencosud Retail Perú S.A., quien se allanó a la denuncia presentada y quien cumplió con la multa establecida por INDECOPI.

IV. POSICIÓN FUNDAMENTADA SOBRE LAS RESOLUCIONES EMITIDAS.

Sobre la Resolución de la Comisión de Protección al Consumidor:

Personalmente, me encuentro de acuerdo con la posición adoptada por la Comisión de Protección al Consumidor, en tanto dicho Órgano, no puede subrogarse en representación y defensa individual de los denunciados, siendo éstos quienes deben, en principio, asumir la carga de la prueba por los hechos denunciados y, ante la evidencia razonable de que estos hechos sean verídicos, es entonces recién, cuando corresponde al denunciado demostrar que los hechos imputados no se ajustarían a la realidad.

En tal sentido, considero correcto que la Comisión haya declarado infundados los extremos de los hechos denunciados por el señor H.L.M.D. respecto de las infracciones a la idoneidad e inocuidad, puesto que todos los medios probatorios presentados, fueron meramente declaraciones de parte y que, aun así, no generaban convicción suficiente para poder atribuirle dichas infracciones a Cencosud Retail Perú S.A. ni a Loyalty Perú S.A.C.

Sobre la Resolución de la Sala Especializada en Protección al Consumidor:

Por otro lado, la Segunda Instancia confirma todas las improcedencias resueltas por la Comisión, en tanto no se habría acreditado con medios probatorios suficientes, los hechos alegados por el señor H.L.M.D., por lo tanto, respecto de estas decisiones, me encuentro conforme con lo resuelto por la Sala.

Asimismo, la Sala efectúa un análisis importante respecto de la manifiesta inconformidad del señor H.L.M.D. sobre la sanción impuesta a Cencosud Retail S.A., relacionada al allanamiento que realizó sobre la negativa a entregar el libro de reclamaciones, resolviendo que, efectivamente – y concuerdo – el denunciante carece de legitimidad para obrar, en tanto el Procedimiento Administrativo Sancionador persigue una finalidad pública, para desincentivar conductas ilícitas, no siendo posible para la administración el satisfacer los afanes retributivos de los denunciantes que pudieran tener. Bajo esa misma línea, la Sala hace referencia a un hecho denunciado por el señor H.L.M.D. respecto de una presunta afectación a una niña, al habersele negado el uso de los servicios higiénicos, resolviendo que carecía de legitimidad para obrar, en tanto no había habido una afectación directa al denunciante, siendo un presupuesto procesal que el afectado es quien debe apersonarse en busca de protección. Sobre dicha posición, me encuentro de acuerdo, en tanto el señor H.L.M.D. no puede atribuirse un rol de protección que le compete a la Administración o a las asociaciones sin fines de lucro legitimadas, como menciona la Sala en su resolución.

CONCLUSIONES:

- El denunciante no sustentó la presunta infracción de su interés, pese a que en varias oportunidades se le solicitó presentarlas. Por lo que se declaró improcedente la presunta infracción del artículo 30°, 18° y 19° del deber de idoneidad y la obligación de los proveedores contra la empresa Cencosud Retail Perú S.A. y los artículos 14 de la empresa Loyalty Perú S.A.C.
- El denunciante señala que Cencosud: (i) el 16 de marzo de 2018 hubiese cobrado al denunciante por la compra de una gaseosa en su establecimiento ubicado en Manco Cápac, un precio distinto al publicitado; (ii) hubiese negado al denunciante, el uso de los servicios higiénicos el 3 de mayo de 2018; y, (iii) no hubiese atendido adecuadamente el reclamo VSO0202122 del denunciante del 17 de julio de 2018. Sin embargo, el denunciante no presentó medios probatorios que indiquen que hubiese actuado en contra del principio de idoneidad pese a que mostro el comprobante donde solo indicaba el monto del pago, más no la descripción del producto adquirido.
- El denunciante no cumplió con presentar las pruebas suficientes que acrediten su postura frente a la torta consumida, que supone se encontraba en mal estado,

pese a que interpuso un reclamo en la empresa y éste fuera respondido; pese a ello, no fue suficiente sustentar que la empresa se encontraba en cierre temporal y sustentar que eran los motivos de su cierre. Por lo tanto, no se podría tomar como medio de prueba en relación con la denuncia.

- La empresa Loyalty Perú S.A.C. ofreció un producto en oferta dentro de la revista Metro, Sin embargo, el denunciante no especifica en un primer momento a que producto se refería, no es hasta su apelación que se refería a unos audífonos que no pudo canjear; Sin embargo, no presentó ningún medio probatorio fehaciente que genere indicios de su existencia. Por otro lado, la empresa presentó que el supuesto producto se encontraba con stock limitado y que dichos términos y restricciones se encontraban en la parte baja de la publicidad del producto, así como también en su página web.

REFERENCIAS:

Libros y revistas

Bustamante Alarcón, R. (1997). El derecho fundamental a probar y su contenido esencial. *IUS ET VERITAS*, 8(14), 171-185. Recuperado a partir de <https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/iusetveritas/article/view/15713>

García, M. (2021). *El deber de idoneidad en las relaciones de consumo*. Enfoque Derecho | El Portal de Actualidad Jurídica de THEMIS. <https://www.enfoquederecho.com/2021/03/04/el-deber-de-idoneidad-en-las-relaciones-de-consumo/>

Mendoza, B. E. R. (2009, 30 abril). *EL CONCEPTO DE CONSUMIDOR RAZONABLE EN EL PERU* | Blog de Enrique Bardales. <http://blog.pucp.edu.pe/blog/enriquebardales/2009/04/30/el-concepto-de-consumidor-razonable-en-el-peru/>

Bonilla, D; Cervantes, P y Lopez, L (2011). *La inocuidad en los alimentos: un derecho del consumidor - Volumen XXIV - Número 1 - Revista: La ciencia y el hombre - Universidad Veracruzana*. (s/f). [Www.uv.mx. http://www.uv.mx/cienciahombre/revistae/vol24num1/articulos/alimentos/](http://www.uv.mx/cienciahombre/revistae/vol24num1/articulos/alimentos/)

Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual, INDECOPI (2015) *Competencia desleal ; Publicidad engañosa ; Jurisprudencia ; Perú - Revista Indecopi* [https://repositorio.indecopi.gob.pe/bitstream/handle/11724/4174/1349_CCD_DT_Lineamientos_publicidad_enga%
c3%b1osa.pdf?sequence=3&isAllowed=y](https://repositorio.indecopi.gob.pe/bitstream/handle/11724/4174/1349_CCD_DT_Lineamientos_publicidad_enga%c3%b1osa.pdf?sequence=3&isAllowed=y)

Normas Legales

- Decreto Legislativo N° 1062. Ley de Inocuidad de los Alimentos
- Congreso de la República (2010) Código de Protección y Defensa del Consumidor, Ley N° 29571
- Congreso de la República (2001) Ley N° 27444, Ley de Procedimiento Administrativo General.

RESOLUCIÓN DE SEGUNDA
INSTANCIA (SALA)



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 1928-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0873-2019/CC2

PROCEDENCIA : COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR –
SEDE LIMA SUR N° 2

PROCEDIMIENTO : DE PARTE

DENUNCIANTE : [REDACTED]

DENUNCIADAS : CENCOSUD RETAIL PERÚ S.A.
LOYALTY PERÚ S.A.C.

MATERIAS : DEBER DE IDONEIDAD
DEBER DE INOCUIDAD
ATENCIÓN DE RECLAMOS

ACTIVIDADES : VENTA AL POR MENOR EN ALMACENES NO
ESPECIALIZADOS
ACTIVIDADES DE ASESORAMIENTO EMPRESARIAL

SUMILLA: *Se declara la nulidad parcial de la resolución que concedió el recurso de apelación interpuesto por el señor [REDACTED] y, en consecuencia, se declara improcedente el mismo, toda vez que impugnó la sanción impuesta a Cencosud Retail Perú S.A. Ello, en tanto la imposición de una sanción responde a la defensa y tutela del interés público asignada exclusivamente a la Administración, por lo cual el denunciante no cuenta con legitimidad para cuestionarla.*

Asimismo, se declara la nulidad parcial de la resolución de imputación de cargos y de la Resolución 2230-2019/CC2, por vulneración del Principio de Congruencia y del Debido Procedimiento, en el extremo que omitió imputar y pronunciarse, respectivamente, como presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, sobre el hecho referido a que la denunciada habría maltratado a un menor de edad al negarle el ingreso a los servicios higiénicos de su establecimiento comercial. En vía de integración, se declara improcedente la denuncia interpuesta por el señor [REDACTED] contra Cencosud Retail Perú S.A., dado que el denunciante no sustentó la trasgresión de su interés particular, verificada en el marco de la relación de consumo -o en una etapa preliminar- entablada con la denunciada; razón por la cual no existe evidencia de un agravio concreto respecto de este hecho denunciado.

De otro lado, se confirma la resolución venida en grado, en el extremo que declaró infundada la denuncia interpuesta por el señor [REDACTED] contra Cencosud Retail Perú S.A., por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al no haberse acreditado que la denunciada: (a) el 3 de mayo de 2018, negó al denunciante el uso de los servicios higiénicos; y, (b) el 16 de marzo de 2018, cobró al denunciante por la compra de gaseosas un precio distinto al ofrecido en su establecimiento ubicado en Manco Cápac.

M-SPC-13/1B

1/38

 Firma Digital
Indecopi

Firmado digitalmente por
ESPINOZA ESPINOZA Juan
Alejandra PAU 20133840533 eor
Motivo: Doy V. B.
Fecha: 29.10.2020 11:34:38 -05:00



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 1929-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0873-2019/CC2

Además, se confirma la resolución venida en grado, en el extremo que declaró infundada la denuncia interpuesta por el señor [REDACTED] contra Cencosud Retail Perú S.A., por presunta infracción del artículo 30° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al no haberse acreditado que el 16 de marzo de 2018 la denunciada puso a disposición del denunciante una torta nociva para su salud.

Finalmente, se confirma la resolución venida en grado, en el extremo que declaró infundada la denuncia interpuesta por el señor [REDACTED] contra Loyalty Perú S.A.C., por presunta infracción del artículo 14° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al no haberse acreditado que la denunciada ofreció al denunciante productos en el catálogo de Metro para poder canjearlos que no se encontraban disponibles en sus tiendas.

Lima, 27 de octubre de 2020

ANTECEDENTES

1. El 5 de julio de 2019, el señor [REDACTED] (en adelante, el señor [REDACTED] denunció a Cencosud Retail Perú S.A.¹ (en adelante, Cencosud) y Loyalty Perú S.A.C.² (en adelante, Cencosud), ante la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 2 (en adelante, la Comisión), por presunta infracción de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código), manifestando lo siguiente:
 - (i) El 22 de abril de 2017, fue maltratado por el personal de la denunciada, puesto que le negaron los servicios higiénicos pese a que estaba dentro de sus instalaciones y había realizado una compra, supuesto infractor que, si bien había prescrito, acreditaba la conducta incurrida por la denuncia;
 - (ii) el 7 de julio de 2017, en el establecimiento comercial ubicado en Plaza Unión, la denunciada le negó la entrega de su libro de reclamaciones pese a que esta tenía la obligación de hacerlo;
 - (iii) advirtió que la denunciada había maltratado a un niño al no permitir que este ingresara a los servicios higiénicos, motivo por el cual este tuvo que bajar a solicitarle a su madre S/ 0,50;
 - (iv) si bien, por su desconocimiento, la madre del menor tan solo se limitó a reclamar verbalmente el accionar de la denunciada, la Autoridad

 Firma Digital

Firmado digitalmente por
ESPINOZA ESPINOZA Assn
Alejandro FAU 20133840533 soft
Motivo: Day V F 31
Fecha: 26.10.2020 11:50:41 -05:00

¹ RUC: 20109072177, con domicilio fiscal en: Calle Augusto Angulo 130, Urb. San Antonio, distrito de Miraflores, provincia y departamento de Lima.

² RUC: 20381600441, con domicilio fiscal en: Jr. Señor de Sipán 297, Urb. Las Poncianas distrito de Santiago de Surco, provincia y departamento de Lima.



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 1928-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0073-2019/CC2

Administrativa debía evaluar el supuesto en que una persona tuviera una emergencia para ingresar a los servicios higiénicos y tan solo contara con una tarjeta de crédito para sus compras;

- (v) el 16 de marzo de 2018, adquirió en el establecimiento comercial ubicado en el distrito de La Victoria un producto en mal estado (a saber, una torta), motivo por el cual interpuso el reclamo VSO02100507, sin embargo, pese a que su establecimiento comercial ubicado en Barranco fue clausurado, acreditándose la mala conducta de la denunciada, esta no le brindó ninguna solución;
- (vi) el 16 de marzo de 2018, adquirió en el establecimiento comercial ubicado en Manco Cápac-La Victoria un paquete de gaseosa por un precio distinto al exhibido en sus góndolas, incurriendo de esta manera en un cobro excesivo, motivo por el cual interpuso el reclamo VSO0202122, no obstante, este reclamo no fue atendido adecuadamente;
- (vii) el 3 de mayo de 2018, adquirió una gaseosa en el establecimiento comercial de la denunciada, sin embargo, al consumirla, advirtió que le cobraron un precio distinto al exhibido, siendo que además la denunciada pretendía cobrarle S/ 0,50 para que ingrese a los servicios higiénicos, pese a que había adquirido un producto;
- (viii) el 17 de julio de 2018, pese a que la denunciada tenía la obligación de resguardar los reclamos interpuestos en su libro de reclamaciones por un plazo de dos (2) años, ante su solicitud, le quisieron entregar una hoja de reclamaciones incorrecta, esto es, que no correspondía a su reclamo VSO0202122;
- (ix) Cencosud no había cumplido con atender su reclamo VHO0203331 interpuesto el 27 de julio de 2018, el cual versaba sobre el maltrato en que incurría el concesionario (Loyalty) contra los consumidores, maltrato que era avalado por la denunciada en tanto no había hecho nada para cambiar la situación;
- (x) el 9 de agosto de 2018, interpuso los reclamos VHO0803004 y VHO0803005 en el establecimiento comercial ubicado en Canadá-La Victoria, con lo cual quedaba acreditada la conducta infractora constante por parte de la denunciada, siendo que el último reclamo fue interpuesto debido a que Cencosud avalaba la publicidad engañosa de Loyalty;
- (xi) el 20 de agosto de 2018, acudió al establecimiento comercial ubicado en Manco Cápac, donde solicitó el libro de reclamaciones de la denunciada, no obstante, no se lo brindaron, por el contrario, lo amenazaron con llamar a la policía a fin de que se desistiera de interponer su reclamo;
- (xii) el 3 de agosto de 2018, interpuso el reclamo VHO0903048 en el establecimiento comercial ubicado en Cercado de Lima, toda vez que

Firma Digital
Indecopi

Firmado digitalmente por
ESPIÑOZA ESPINOZA Juan
Alejandro FAU 20133840533 e04
Medio: Dey V5 B
Fecha: 20.10.2020 11:50:56 -05:00



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 1928-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0873-2019/CC2

no era posible que el referido local ponga a disposición de los consumidores productos que se encontraban malogrados;

- (xiii) el 5 de noviembre de 2018, interpuso el reclamo VHO0203412 en el establecimiento comercial ubicado en Breña, en la medida que Loyalty no cumplía con lo que ofrecía, siendo este actuar avalado por Cencosud;
- (xiv) la primera instancia debía tener en cuenta que Cencosud estaba acostumbrada a: (a) negar su libro de reclamaciones a los consumidores, y (b) atentar contra la salud de los consumidores, hecho que quedaba acreditado con la clausura de su establecimiento comercial ubicado en San Borja;
- (xv) pese a que contaba con su tarjeta Bonus y su Documento Nacional de Identidad-DNI, Loyalty no le permitió acceder al canje solicitado, siendo que incluso recibió por parte de la denunciada un trato inadecuado, motivos por los cuales interpuso los reclamos 1102-000061 del 27 de julio de 2018, 1102-000068 del 5 de mayo de 2018 y 1109-000057 y 1109-000058 del 20 de julio de 2018;
- (xvi) el 9 de agosto de 2018, acudió al establecimiento comercial ubicado en Canadá-La Victoria con la finalidad de canjear sus puntos Bonus por un producto, no obstante, ello no se pudo llevar a cabo, en la medida que, según la información brindada por Loyalty en ese momento: (a) su tarjeta Bonus estaba defectuosa ya que no permitía su lectura, y (b) habían emitido -supuestamente- un tiraje de tarjetas defectuosas, motivo por el cual interpuso el reclamo 1108-000059; y,
- (xvii) se encontraba disconforme con el servicio brindado por Loyalty, toda vez que, pese a que esta contaba con un catálogo donde se encontraban los productos que un consumidor podía canjear por puntos Bonus, ciertos productos no se encontraban disponibles, evidenciándose un maltrato al consumidor, razón por la cual interpuso los reclamos 1102-000064, 1102-000067 y 1108-000061.

 Firma Digital
Indecopi

Firmado digitalmente por
ESPINOZA ESPINOZA Juan
Alejandra PAU 20133840533 eor
Módulo: Dey V B
Fecha: 29.10.2020 11:51:12 -05:00

2. En sus descargos, Loyalty indicó lo siguiente:

- (i) El denunciante no había cumplido con precisar y, a su vez, acreditar sobre: (a) los supuestos productos que había intentado canjear y no se encontraba disponible, (b) las promociones específicas a las que había solicitado acceder, y (c) las condiciones de tales promociones y su elegibilidad para el canje; y,
- (ii) de manera previa, a través de su página web y en el propio catálogo, informaban a los consumidores, de manera clara y precisa, sobre las condiciones, restricciones y exclusiones de cada promoción, a fin de que los usuarios tuvieran pleno conocimiento sobre la mecánica del canje y los artículos involucrados (*stock*).

3. De otro lado, en sus descargos, Cencosud manifestó lo siguiente:

M-SPC-13/18

4/38



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 1928-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0873-2019/CC2

- (i) El hecho denunciado referido a que no había permitido su ingreso a los servicios higiénicos, hecho acontecido el 22 de abril de 2017, se encontraba prescrito;
- (ii) el señor [REDACTED] había cumplido con acreditar que el personal de su establecimiento comercial: (a) le había cobrado un precio distinto al exhibido, siendo que incluso en la boleta de pago que presentó no contenía el detalle de su compra; y, (b) había puesto a su disposición una torta nociva para su salud;
- (iii) el otorgar acceso para el ingreso a los servicios higiénicos no era su obligación, toda vez que ello correspondía a una prerrogativa propia del comercio, siendo otra la empresa encargada de brindar dicho servicio al interior de sus establecimientos;
- (iv) había cumplido con atender los reclamos VSO0202122, VH00803004, VSO02100507 y VH00203331, siendo que las cartas referidas a los dos (2) primeros reclamos fueron recibidas por el propio denunciante, y, respecto de las otras siguientes, fueron recibidas por las señoras [REDACTED] y [REDACTED] respectivamente; y,
- (v) se allanaba sobre los hechos denunciados referidos a la falta de entrega de su libro de reclamaciones.

4. Mediante Resolución 2230-2019/CC2 del 28 de noviembre de 2019, la Comisión emitió el siguiente pronunciamiento:

- (i) Declaró improcedente, por prescripción, la denuncia interpuesta por el señor [REDACTED] contra Cencosud, por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código, en lo referido a que el 22 de abril de 2017 la denunciada habría maltratado al denunciante al negarle el uso de los servicios higiénicos pese a que presentó su tarjeta Bonus y aún permanecía dentro de sus instalaciones;
- (ii) declaró infundada la denuncia interpuesta por el señor [REDACTED] contra Cencosud, por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código, al no haberse acreditado que la denunciada: (a) el 16 de marzo de 2018, había cobrado al denunciante por la compra de gaseosas un precio distinto al ofrecido en su establecimiento ubicado en Manco Cápac; (b) el 3 de mayo de 2018, había negado al denunciante el uso de los servicios higiénicos; y, (c) no había atendido adecuadamente el reclamo VSO0202122 formulado por el denunciante el 17 de julio de 2018;
- (iii) declaró infundada la denuncia interpuesta por el señor [REDACTED] contra Cencosud, por presunta infracción del artículo 30° del Código, al no haberse acreditado que el 16 de marzo de 2018 la denunciada había puesto a disposición del denunciante una torta nociva para su salud;

Firma Digital
Indecopi

Firmado digitalmente por
ESPINOZA ESPINOZA Juan
Alejandro FAU 20133840533 eor
Módulo: Doc V° B°
Fecha: 28.10.2020 11:48:11 -05:00



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 1928-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0873-2018/CC2

- (iv) declaró infundada la denuncia interpuesta por el señor [REDACTED] contra Cencosud, por presunta infracción del artículo 24° del Código, al haberse acreditado que la denunciada cumplió con atender los siguientes reclamos: (a) VSO02100507 del 16 de marzo de 2018, (b) VHO0203331 del 27 de julio de 2018 y (c) VHO0803004 del 9 de agosto de 2018;
- (v) declaró fundada la denuncia interpuesta por el señor [REDACTED] contra Cencosud, por presunta infracción del artículo 152° del Código, en virtud del allanamiento formulado por la denunciada frente a los hechos denunciados consistentes en que negó al denunciante la entrega de su libro de reclamaciones los días: (a) 7 de julio de 2017 en su establecimiento comercial ubicado en Plaza Unión y (b) 20 de agosto de 2018 en su establecimiento comercial ubicado en Manco Cápac, amenazándolo con llamar a la policía como medida intimidatoria para que se desistiera de presentar su reclamo; sancionándola con una amonestación por cada conducta verificada;
- (vi) declaró infundada la denuncia interpuesta por el señor [REDACTED] contra Loyalty, por presunta infracción del artículo 14° del Código, al no haberse acreditado que la denunciada había ofrecido al denunciante productos en el catálogo de Metro para poder canjearlos que no se encontraban disponibles en sus tiendas;
- (vii) ordenó a Cencosud, en calidad de medida correctiva que, en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles contado a partir del día siguiente de la notificación de la resolución, cumpla con capacitar a su personal para la entrega del libro de reclamaciones cuando este sea solicitado por un consumidor a fin de interponer su reclamo o queja;
- (viii) condenó a Cencosud al pago de las costas y costos del procedimiento, en favor del denunciante; y,
- (ix) dispuso la inscripción de Cencosud en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi (en adelante, el RIS).

5. El 31 de diciembre de 2019, el señor [REDACTED] presentó su recurso de apelación contra la resolución de primera instancia, manifestando lo siguiente:

- (i) No había sido notificado con el requerimiento efectuado mediante la Resolución 1, ni con la Resolución 2 con la cual se programó una audiencia de conciliación para el 9 de setiembre de 2019, motivo por el cual no pudo asistir a ella;
- (ii) solicitaba la nulidad de todo lo actuado (inicio de todo el procedimiento) ya que la primera instancia no cumplió con remitirle las copias que había solicitado, de manera verbal y escrita, no pudiendo tomar conocimiento de todo lo actuado en el expediente;

M-SPC-13/18

6/38



Firma Digital
Firmado digitalmente por
ESPINOZA ESPINOZA Juan
Alejandro FAJ 20133840533 soft
Motivo: Day V° B°
Fecha: 29.10.2020 11:47:53 -05:00



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 1928-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0873-2018/CC2

- (iii) no era cierto que no impedían el ingreso a los servicios higiénicos si mostraban la tarjeta Bonus, la tarjeta Cencosud o la boleta de compra, razón por la cual la segunda instancia debía corroborar la veracidad de dicha información;
- (iv) el 3 de mayo de 2018 le negó el ingreso a los servicios higiénicos, cobrándole S/ 0,50 para su ingreso, pese a que había comprado productos en su establecimiento comercial, no obstante, no podía presentar pruebas sobre dicho hecho en tanto le habían robado su celular, debiendo solicitarse a Cencosud la entrega de las grabaciones de las cámaras de seguridad de ese día;
- (v) la primera instancia no se había pronunciado por el maltrato que advirtió en el establecimiento comercial de la denunciada cuando a un niño, al querer ingresar a los servicios higiénicos, se le negó el acceso, solicitando este menor dinero a su madre para que pueda ingresar;
- (vi) el precio ofrecido por la compra de tres gaseosas (a saber, Inka Kola, Coca Cola y Fanta) era de S/ 24,40, no obstante, al momento de cancelar los referidos productos la denunciada le cobró S/ 24,48;
- (vii) si bien no contaba con la boleta de pago, toda vez que canceló los productos con su tarjeta Bonus, había presentado en su denuncia un *voucher* que contenía el cobro de la misma cantidad denunciada, siendo que, en todo caso, la Autoridad Administrativa debía solicitar el pago que efectuó el 16 de marzo de 2018;
- (viii) Cencosud no había cumplido con atender todos sus reclamos, siendo que la primera instancia no se había pronunciado sobre: (a) la falta de atención del reclamo VHO0803005 y (b) el punto 14 de su denuncia, referido a que la denunciada, pese a que se encontraba obligada a entregar una copia de la hoja de reclamaciones, se lo negó (hecho corroborado con la grabación y las fotografías adjuntas a su escrito);
- (ix) si bien Cencosud se había allanado al hecho denunciado referido a la negativa de la entrega del libro de reclamaciones, la primera instancia no podía sancionarla con una amonestación, pues esta conducta era recurrente, siendo que incluso el 25 de marzo de 2019 le volvió a negar la entrega del libro de reclamaciones;
- (x) la Comisión no se había pronunciado además sobre su argumento referido a que la afectación a la salud de los consumidores que acarrearía Cencosud quedaba acreditada con la clausura de su establecimiento comercial;
- (xi) a través del reclamo interpuesto en el libro de reclamaciones de Loyalty, dicha empresa había tomado conocimiento del producto materia de denuncia (a saber, audífonos), por lo que no resultaba verdad sus argumentos, más aún si es que la denunciada le ofreció - mediante una carta- regalarle el referido producto, siendo que ello no se llevó a cabo en tanto la denunciada le indicó un plazo, culminando el mismo cuando recibió la comunicación;

 Firma Digital
Indecopi

 Firmado digitalmente por
 ESPINOZA ESPINOZA Juan
 Alejandro FAU 20133840533 v06
 Fecha: 20.10.2020 11:47:35 -05'00'



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 1928-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0873-2019/CC2

- (xii) la Comisión no se había pronunciado sobre el hecho denunciado consistente en que Loyalty no había atendido los reclamos 1102-61 del 27 de julio de 2018, 1102-68 del 5 de mayo de 2018 y 1109-57 y 1109-58 del 20 de julio de 2018;
 - (xiii) no se encontraba conforme con que la primera instancia haya exonerado el pago de los costos del procedimiento, toda vez que: (i) la denunciada había ocultado información a la autoridad, y (ii) ello le generaba un perjuicio económico ya que tuvo que incurrir en diversos gastos, tales como: asesoría, copias, tipeos, movilidad y tiempo; y,
 - (xiv) solicitaba que se convoque a una audiencia de conciliación con las partes del procedimiento.
6. El 21 de octubre de 2020, Loyalty presentó un escrito reiterando los argumentos planteados en su escrito de descargos.

ANÁLISIS

Cuestiones previas:

- (i) Sobre los extremos consentidos de la Resolución 2230-2019/CC2

7. Antes de efectuar el análisis de fondo correspondiente, se debe precisar que el análisis de la resolución venida en grado se limitará a los extremos impugnados por el señor [REDACTED] en su recurso de apelación.
8. Así, de la lectura de su recurso de apelación interpuesto por el denunciante el 31 de diciembre de 2019, se advierte que dicho administrado ha reiterado lo indicado en su denuncia a manera enunciativa, mas no ha cuestionado la resolución apelada en los siguientes extremos:
- (a) En el extremo que declaró improcedente, por prescripción, la denuncia interpuesta contra Cencosud, por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código, en lo referido a que el 22 de abril de 2017 la denunciada había maltratado al denunciante al negarle el uso de los servicios higiénicos pese a que presentó su tarjeta Bonus y aún permanecía dentro de sus instalaciones. Ello, en la medida que el señor [REDACTED] solo se limitó a señalar que: "Sobre la improcedencia parcial de la denuncia por prescripción sobre los puntos 34, 35 y 36 solo lo menciono porque la autoridad vea la conducta de la empresa" (sic.);
 - (b) en el extremo que declaró infundada la denuncia interpuesta contra Cencosud, por presunta infracción del artículo 24° del Código, al haberse acreditado que la denunciada cumplió con atender los siguientes reclamos: (a) VSO02100507 del 16 de marzo de 2018, (b) VHO0203331 del 27 de julio de 2018 y (c) VHO0803004 del 9 de agosto



Firmado digitalmente por
ESPINOZA ESPINOZA Juan
Alejandro FAU 20133040533 soft
Móvil: 099 1 8 8
Fecha: 29.10.2020 11:47:19 -05:00

M-SPC-13/1B

8/38



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 1928-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0873-2019/CC2

de 2018. Ello, en la medida que el señor [REDACTED] solo se limitó a señalar que: "No se respondió todos mis reclamos por el cual no se puede declarar que todos mis reclamos fueron atendidos VHO0803005" (sic); y,

- (c) en el extremo que declaró infundada la denuncia interpuesta contra Cencosud, por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código, al no haberse acreditado que la denunciada no atendió adecuadamente el reclamo VSO0202122 formulado por el denunciante el 17 de julio de 2018. Ello, en la medida que el señor Murillo no hizo referencia alguna a este extremo en su recurso de apelación.

9. En tal sentido, considerando que el señor [REDACTED] no apeló dichos extremos de la resolución de primera instancia, se deja constancia de que los mismos han quedado consentidos.

A. Sobre la solicitud de una audiencia de conciliación

10. El artículo VI del Título Preliminar del Código establece como política pública del Estado la promoción del uso de los mecanismos alternativos de solución de controversias, tales como el sistema de arbitraje de consumo, la mediación y la conciliación antes e incluso durante la tramitación del procedimiento administrativo³.
11. Así, el esfuerzo del Estado por promover los mencionados mecanismos alternativos de solución de conflictos y garantizar la eficacia de la defensa de los intereses de los consumidores se ve materializado en la posibilidad de concluir el procedimiento mediante el desistimiento y los acuerdos derivados de una conciliación o transacción extrajudicial.
12. A su vez, conviene tener presente que el artículo 107°-A del Código⁴ establece que, en cualquier estado e instancia del procedimiento, el órgano

³ LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. TÍTULO PRELIMINAR. Artículo VI. - Políticas públicas. El Estado garantiza mecanismos eficaces y expeditivos para la solución de conflictos entre proveedores y consumidores. Para tal efecto, promueve que los proveedores atiendan y solucionen directa y rápidamente los reclamos de los consumidores, el uso de mecanismos alternativos de solución como la mediación, la conciliación y el arbitraje de consumo voluntario, y sistemas de autorregulación; asimismo, garantiza el acceso a procedimientos administrativos y judiciales ágiles, expeditos y eficaces para la resolución de conflictos y la reparación de daños. Igualmente, facilita el acceso a las acciones por intereses colectivos y difusos.

⁴ LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 107°-A.- Formas de conclusión anticipada del procedimiento de oficio promovido por denuncia de parte. En cualquier estado e instancia del procedimiento de oficio promovido por denuncia de parte, el órgano resolutorio puede declarar su conclusión anticipada en los siguientes supuestos:
1. Cuando el denunciante formule desistimiento del procedimiento o de la pretensión antes de la notificación de la resolución que agota la vía administrativa.



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 1929-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0873-2019/CC2

resolutivo puede declarar su conclusión anticipada cuando las partes lleguen a un acuerdo mediante conciliación.

13. Aunado a lo anterior, el artículo 29° del Decreto Legislativo 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi⁶, señala que la citación a una audiencia de conciliación constituye una facultad de la autoridad administrativa, quien en el ejercicio de su discrecionalidad podrá disponer su realización o denegarla.
14. Como puede apreciarse, la citación a una audiencia de conciliación es una facultad discrecional de la Administración, siendo que dicha actuación, al ser de carácter facultativo, no obliga a la autoridad de consumo a convocar a las partes a la referida diligencia.
15. En el presente caso, de los actuados se advierte que, ante esta instancia, mediante escrito del 31 de diciembre de 2019, el señor [REDACTED] solicitó que se convoque a una audiencia de conciliación.
16. No obstante, conviene tener en cuenta que si bien mediante Proveído 1 del 14 de octubre de 2020, esta Sala puso en conocimiento de Cencosud y Loyalty el pedido del denunciante para programar una audiencia de conciliación, las denunciadas no manifestaron su intención de conciliar⁶.
17. Por consiguiente, considerando que, de los actuados, no se desprende un ánimo conciliatorio por parte de las proveedoras denunciadas, ni ningún otro elemento o circunstancia que justifique convocar a una audiencia de conciliación, corresponde denegar el pedido del señor [REDACTED]



Firmado digitalmente por
ESPIÑOZA ESPINOZA Juan
Alejandro FAU 20133840533 soft
Módulo: Day 1^o B^o
Fecha: 29.10.2020 11:48:26 -05:00

2. Cuando las partes lleguen a un acuerdo mediante conciliación, mediación, transacción o cualquier otro acuerdo que, de forma indubitable, deje constancia que se ha solucionado la controversia materia de denuncia antes de la notificación de la resolución que pone fin a la misma.

Cualquiera de las partes podrá acreditar ante el órgano resolutorio la solución de la controversia, para que la autoridad declare la conclusión anticipada del procedimiento. El procedimiento continuará respecto de aquellos denunciados o pretensiones no comprendidos en dicha conclusión anticipada.

La autoridad podrá continuar de oficio el procedimiento si del análisis de los hechos denunciados considera que podría estarse afectando intereses de terceros o la acción suscitada por la iniciación del procedimiento entrañase interés general.

- ⁶ **DECRETO LEGISLATIVO 807. LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI.**
Artículo 29°.- En cualquier estado del procedimiento, e incluso antes de admitirse a trámite la denuncia, el Secretario Técnico podrá citar a las partes a audiencia de conciliación. La audiencia se desarrollará ante el Secretario Técnico o ante la persona que éste designe. Si ambas partes arribaran a un acuerdo respecto de la denuncia, se levantará un acta donde conste el acuerdo respectivo, el mismo que tendrá efectos de transacción extrajudicial. El cualquier caso, la Comisión podrá continuar de oficio el procedimiento, si del análisis de los hechos denunciados considera que podría estarse afectando intereses de terceros.
- ⁶ Cabe señalar que Cencosud y Loyalty fueron notificados con el Proveído 1 el 15 de octubre de 2020.

M-SPC-13/1B

10/38



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 1928-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0873-2018/CC2

B. Sobre el cuestionamiento del señor [REDACTED] respecto a la amonestación impuesta a Cencosud

18. El artículo 10° del Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por el Decreto Supremo 004-2019-JUS (en adelante, TUO de la LPAG) establece que los actos administrativos contrarios a ley son nulos de pleno derecho⁷.
19. El numeral 1 del artículo 217° del TUO de la LPAG señala que procede la contradicción en vía administrativa frente a un acto que viola, desconoce o lesiona un derecho o interés legítimo⁸.
20. Con relación a la apelación, este mismo artículo establece que solo son impugnables los actos definitivos que ponen fin a la instancia y los actos de trámite que determinen el procedimiento o produzcan indefensión⁹. Por su parte, el artículo 220° de la misma ley, señala que el recurso de apelación se interpondrá cuando la impugnación se sustente en diferente interpretación de las pruebas producidas o cuando se trate de cuestiones de puro derecho debiendo dirigirse a la misma autoridad que expidió el acto para que eleve lo actuado al superior jerárquico¹⁰.
21. En el régimen general de los recursos impugnativos previsto en dicha norma, se contempla el requisito del interés legítimo para habilitar a los administrados a impugnar. En esa línea, el artículo 107° del Código, establece que tanto el consumidor constituido como parte como el tercero legitimado pueden participar en el procedimiento e interponer los recursos

Firma Digital
Indecopi

Firmado digitalmente por
ESPINOZA ESPINOZA Juan
Alejandro FDU 20133849533 soft
Motivo: Day V° B°
Fecha: 20.10.2020 11:46:09 -05:00

- ⁷ DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444 - LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo 10°.- Causales de nulidad.
Son vicios del acto administrativo, que causan su nulidad de pleno derecho, los siguientes:
1. La contravención a la Constitución, a las leyes o a las normas reglamentarias. (...)
- ⁸ DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444 - LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo 217°.- Facultad de contradicción.
217.1 Conforme a lo señalado en el Artículo 120, frente a un acto administrativo que se supone viola, desconoce o lesiona un derecho o interés legítimo, procede su contradicción en la vía administrativa mediante los recursos administrativos señalados en el artículo siguiente, iniciándose el correspondiente procedimiento recursivo.
- ⁹ DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444 - LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo 217°.- Facultad de contradicción.
(...) 217.2. Sólo son impugnables los actos definitivos que ponen fin a la instancia y los actos de trámite que determinen la imposibilidad de continuar el procedimiento o produzcan indefensión. La contradicción a los restantes actos de trámite deberá alegarse por los interesados para su consideración en el acto que ponga fin al procedimiento y podrán impugnarse con el recurso administrativo que, en su caso, se interponga contra el acto definitivo.
- ¹⁰ DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444 - LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo 220°.- Recurso de apelación.
El recurso de apelación se interpondrá cuando la impugnación se sustente en diferente interpretación de las pruebas producidas o cuando se trate de cuestiones de puro derecho, debiendo dirigirse a la misma autoridad que expidió el acto que se impugna para que eleve lo actuado al superior jerárquico.



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 1928-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0873-2019/CC2

contra la resolución que deniegue el inicio del procedimiento y contra cualquier otra resolución impugnada que les produzca agravio".

22. Así, conforme a lo señalado precedentemente, la presunta afectación de un derecho o interés legítimo del administrado constituye el sustento para la revisión de la resolución impugnada y la eventual expedición de un nuevo pronunciamiento de la autoridad competente, ya sea acogiendo o denegando lo expuesto por el administrado en su recurso.
23. De acuerdo a lo anterior, una exigencia para la procedencia de un recurso es que el acto que se impugna le cause agravio al administrado o al tercero legitimado que interpone la apelación. De no cumplirse con este requisito el recurso deberá ser declarado improcedente por el superior jerárquico¹².
24. De la revisión del escrito presentado por el señor [REDACTED], se verifica que -en parte de su apelación- cuestionó la sanción impuesta a Cencosud, indicando que, si bien esta empresa se había allanado al hecho referido a la negativa de la entrega del libro de reclamaciones, la primera instancia no podía sancionarla con una amonestación pues esta conducta era recurrente, siendo que incluso el 25 de marzo de 2019 le volvió a negar la entrega del libro de reclamaciones.
25. Sobre el particular, conforme al criterio sostenido por la Sala en reiterada jurisprudencia¹³, la sanción administrativa persigue una finalidad pública por parte del Estado, que consiste en desincentivar conductas ilícitas; razón por la cual no admite como motivación posible un afán retributivo a favor del particular denunciante. En tal sentido, es la propia Administración Pública la encargada de establecer la procedencia y naturaleza de la sanción a

 Firma Digital
Indecopi
Firmado digitalmente por
ESPINOZA ESPINOZA Juan
Alejandro FAU 20133840533 por
Motivo: Day V P B
Fecha: 29.10.2020 11:45:53 -05:00

¹¹ LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 107°.- Postulación del proceso. Los procedimientos administrativos para conocer las presuntas infracciones a las disposiciones contenidas en el presente Código se inician de oficio, bien por propia iniciativa de la autoridad, por denuncia del consumidor afectado o del que potencialmente pudiera verse afectado, o por una asociación de consumidores en representación de sus asociados o poderdantes o en defensa de intereses colectivos o difusos de los consumidores. En este último caso, la asociación de consumidores actúa como tercero legitimado sin gozar de las facultades para disponer derechos de los consumidores afectados, salvo de sus asociados o de las personas que le hayan otorgado poder para tal efecto. Tanto el consumidor constituido como parte como el tercero legitimado pueden participar en el procedimiento e interponer los recursos contra la resolución que deniegue el inicio del procedimiento y contra cualquier otra resolución impugnada que les produzca agravio. El procedimiento administrativo en materia de protección al consumidor se inicia con la notificación de la imputación de cargos al posible infractor.

¹² CÓDIGO PROCESAL CIVIL. Artículo 367°.- Admisibilidad e Improcedencia.- (...) La apelación o adhesión que no acompañen el recibo de la tasa, se interpongan fuera de plazo, que no tengan fundamento o no precisen agravio, serán de plano declaradas inadmisibles o improcedentes, según sea el caso. (...) El superior también puede declarar inadmisibles o improcedentes la apelación, si advierte que no se han cumplido los requisitos para su concesión. En este caso, además, declarará nulo el concesorio.

¹³ A modo de ejemplo, ver Resoluciones 062-2018/SPC-INDECOPI y 362-2018/SPC-INDECOPI del 12 de enero y 21 de febrero de 2018, respectivamente.



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 1928-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0873-2019/CC2

imponer, así como la cuantía de ser el caso, de modo tal que cumpla con los fines públicos antes citados.

26. En tanto que la determinación de la magnitud de una infracción es un presupuesto para la aplicación de la potestad punitiva del Estado, la cual responde a la defensa y tutela del interés público asignada exclusivamente a la Administración, la parte denunciante carece de legitimidad para cuestionar la sanción impuesta por la autoridad, a su contraparte.
27. Bajo dicha premisa, el señor [REDACTED] en su calidad de administrado, no ve afectada su pretensión particular con la graduación efectuada por la Autoridad Administrativa, toda vez que dicho análisis está enmarcado dentro de su facultad sancionatoria, la cual guarda una finalidad desincentivadora; razón por la cual no resulta posible identificar algún tipo de agravio en perjuicio del señor [REDACTED] respecto del extremo cuestionado.
28. Por tanto, corresponde declarar la nulidad parcial de la resolución que concedió el recurso de apelación interpuesto por el señor [REDACTED] y, en consecuencia, se declara improcedente en parte el mismo, en el extremo que impuso una amonestación a Cencosud, siendo que la imposición de una sanción responde a la defensa y tutela del interés público asignada exclusivamente a la Administración, por lo cual la parte denunciante no cuenta con legitimidad para cuestionarla.

Firma Digital
Indecopi

Firmado digitalmente por
ESPIÑOZA ESPINOZA Juan
Alejandro FAU 20133849333 eorR
Motivo: Dey V B
Fecha: 29.10.2020 11:45:34 -05:00

C. Sobre la defectuosa notificación de las Resoluciones 1 y 2 alegada por el señor Murillo

29. En su apelación, el señor [REDACTED] indicó que no había sido notificado con el requerimiento efectuado mediante la Resolución 1, ni con la Resolución 2 con la cual se programó una audiencia de conciliación para el 9 de setiembre de 2019, motivo por el cual no pudo asistir a ella.
30. Al respecto, cabe precisar que el artículo 21°.1. del TUO de la LPAG¹⁴ establece que la notificación personal se hará en el domicilio que conste en el expediente, o en el último domicilio que la persona a quien deba notificar haya señalado ante el órgano administrativo en otro procedimiento análogo en la propia entidad dentro del último año.

¹⁴ DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444 - LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo 21°. - Régimen de la notificación personal:
21.1 La notificación personal se hará en el domicilio que conste en el expediente, o en el último domicilio que la persona a quien deba notificar haya señalado ante el órgano administrativo en otro procedimiento análogo en la propia entidad dentro del último año.



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 1928-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0873-2019/CC2

31. De igual modo, el numeral 3.1. de la Directiva 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 Indecopi¹⁵ (en adelante, la Directiva de Notificaciones), establece que la realización de la notificación personal deberá efectuarse en el domicilio que conste en el expediente respectivo.
32. Asimismo, el numeral 3.3 del mismo cuerpo normativo¹⁶, 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, entre otros, lo siguiente: (i) el destinatario de la notificación; (ii) la identificación del procedimiento respectivo -número de expediente-; (iii) el acto materia de notificación -número de resolución-; (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 Documento Nacional de Identidad (DNI) del notificador; y, (viii) la indicación de que se dejó la notificación bajo puerta. Adicionalmente a ello, en el acta se deberá indicar las características del lugar en donde se efectuó la diligencia, entre otras, la descripción de la fachada del domicilio del administrado (tipo de puerta del domicilio y número de pisos del domicilio, de ser el caso).



Firmado digitalmente por
ESPIÑOZA ESPINOZA Juan
Alejandro FAU 201133840533 eoff
Motivo: Doy Vº Bº
Fecha: 29.10.2020 11:45:14 -05:00

¹⁵ DIRECTIVA 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.

3. Notificación personal.

3.1. Los órganos resolutivos deberán realizar la notificación personal en el domicilio que conste en el expediente respectivo (...).

¹⁶ DIRECTIVA 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, modificada por la DIRECTIVA 007-2016/TRI-INDECOPI

3. Notificación personal.

3.3 Supuesto en el que la persona que se encuentra en el domicilio se niega a recibir la notificación o a identificarse. En caso que el destinatario de la notificación o la persona capaz que se encuentra en el domicilio se negara a recibir la misma o a identificarse, se dejará bajo puerta un acta, conjuntamente con la notificación. En dicha acta deberá consignarse lo siguiente: (i) el destinatario de la notificación; (ii) la identificación del procedimiento respectivo -número de expediente-; (iii) el acto materia de notificación -número de resolución-; (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. Adicionalmente, en el acta se deberá indicar las características del lugar en donde se efectuó la diligencia; y, de ser posible, adjuntar una foto del domicilio al cual se acudió.

Las características a indicarse podrán ser, entre otras, las siguientes: a) Número de suministro eléctrico cuando este se encuentre a la vista. b) Descripción de la fachada del domicilio del administrado. La descripción de la fachada podrá consistir en indicar lo siguiente: (i) tipo de puerta del domicilio (puerta de madera, de metal o con reja, portón levadizo, entre otros); (ii) número de pisos del domicilio, de ser el caso c) Numeración de los domicilios contiguos, de ser el caso, así como la descripción de la fachada según lo indicado en el literal anterior.



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 1928-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0873-2019/CC2

33. De la lectura de la denuncia presentada por el señor [REDACTED] se aprecia que su domicilio se encuentra ubicado en jirón Garcilaso De la Vega 108, urbanización La Pascana, distrito de Comas, provincia y departamento del Lima.
34. Sobre el particular, cabe indicar que la Resolución 1 del 2 de agosto de 2019 y la Resolución 2 del 16 de agosto de 2019 fueron notificadas al referido domicilio, siendo dejadas las mismas bajo puerta en la medida que la persona capaz, en ambas oportunidades: (i) se negó a recibir el documento; (ii) se negó a identificar; y (iii) se negó a firmar; siendo que, el notificador dejó constancia en la referida acta que el inmueble contaba con: (i) color de fachada: celeste/verde; (ii) tipo y color de puerta: metal y negro; y, (iii) dos (2) pisos¹⁷.
35. Si bien el señor [REDACTED] alegó que dichos actos administrativos no le fueron notificados, razón por la cual no pudo tomar conocimiento del contenido de los mismos (a saber, requerimiento efectuado y programación de una audiencia de conciliación), lo cierto es que, contrario a lo sostenido por dicho administrado, estos sí fueron debidamente notificados conforme lo dispuesto en la Directiva de Notificaciones, siendo que el señor [REDACTED] no ha acreditado que las características del inmueble señaladas en actas de notificación no correspondían a su domicilio procesal.
36. En ese orden de ideas, este Colegiado considera pertinente indicar que las notificaciones de las mencionadas resoluciones fueron debidamente efectuadas por la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 2 (en adelante, la Secretaría Técnica de la Comisión); por lo que corresponde desestimar el alegato en dicho extremo.
- D. Sobre la solicitud de nulidad de todas las actuaciones administrativas en el procedimiento
37. El artículo 10° del TUO de la LPAG establece los supuestos en que podrá considerarse un acto administrativo como nulo, encontrándose entre ellos el defecto u omisión de sus requisitos de validez. Por su parte, el artículo 3° de dicho cuerpo normativo, señala que el contenido del acto administrativo comprende todas las cuestiones discutidas en el procedimiento que lo generó¹⁸.

¹⁷ Ver fojas 50 y 61 del expediente.

¹⁸ DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444 - LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo 3°.- Requisitos de validez de los actos administrativos.
Son requisitos de validez de los actos administrativos:
(...)



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 1928-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0873-2019/CC2

38. En vía de apelación, el señor [REDACTED] solicitó que se declare la nulidad de todo lo actuado (inicio de todo el procedimiento) ya que la primera instancia no había cumplido con remitirle las copias que había solicitado, de manera verbal y escrita, no pudiendo tomar conocimiento de todo lo actuado en el expediente.
39. De la revisión del expediente, se advierte que la Secretaría Técnica de la Comisión, mediante acta de entrega del 26 de setiembre de 2019¹⁹, dejó constancia de lo siguiente:

ACTA DE ENTREGA

Ref. Expediente 873-2019/CC2

Siendo las 10:50 horas del día 26 de setiembre de 2019, en las oficinas de la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor N° 2 del Indecopi se presentó el señor [REDACTED] identificado con DNI N° [REDACTED] quien es denunciante del procedimiento tramitado bajo el Expediente N° 873-2019/CC2 procediéndose a la entrega de las siguientes copias:

1. Resolución N° 1 del 2 de agosto de 2019;
2. cargo de notificación de la Resolución N° 1;
3. Resolución N° 2 del 16 de agosto de 2019;
4. cargo de notificación de la Resolución N° 2 dirigido a su persona;
5. escrito del 28 de agosto de 2019, presentado por Loyalty Perú S.A.C.;
6. escrito del 28 de agosto de 2019, presentado por Cencosud Retail Perú S.A.;
7. Resolución N° 3 del 3 de setiembre de 2019;
8. cargo de notificación de la Resolución N° 3 dirigido a su persona;
9. escrito del 17 de setiembre de 2019, presentado por Loyalty Perú S.A.C.; y
10. Resolución N° 4 del 20 de setiembre de 2019.



Firma Digital
Firmado digitalmente por
ESPINOZA ESPINOZA Juan
Alejandro PAU 20133840533 eor
Módulo: Day V° 3°
Fecha: 29.10.2020 11:44:37 -05:00

Helmut Leonid Murillo Diaz
Denunciante

Eduardo Gabriel Franco Lescano
Representante de la Secretaría Técnica
Comisión de Protección al Consumidor N° 2

2. Objeto o contenido.- Los actos administrativos deben expresar su respectivo objeto, de tal modo que pueda determinarse inequívocamente sus efectos jurídicos. Su contenido se ajustará a lo dispuesto en el ordenamiento jurídico, debiendo ser lícito, preciso, posible física y jurídicamente, y comprender las cuestiones surgidas de la motivación (...).

¹⁹ Ver foja 104 del expediente.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 1929-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0873-2019/JCC2

40. En efecto, tal como se visualiza en la imagen anterior, contrario a lo alegado por el señor [REDACTED] las copias de las actuaciones administrativas generadas hasta ese momento fueron entregadas a dicho administrado, quien suscribió la referida acta en señal de conformidad.
41. Dicho lo anterior, es pertinente mencionar que, conforme se señaló en el acápite anterior, los actos administrativos contenidos en las Resoluciones 1 y 2 fueron debidamente notificados. Asimismo, de la revisión de las notificaciones de la Resolución 3 del 3 de setiembre de 2019 y la Resolución 4 del 20 de setiembre de 2019, estas también fueron debidamente notificadas; ello, de conformidad con lo establecido en la Directiva de Notificaciones.
42. Por lo expuesto, en la medida que el denunciante sí tuvo conocimiento de todas las actuaciones administrativas señaladas, corresponde desestimar el pedido de nulidad formulado por el señor [REDACTED]
- E. Sobre los presuntos hechos denunciados que no habrían sido materia de un pronunciamiento por parte de la Comisión
43. El artículo 139° de la Constitución Política del Perú, literales 1 y 14^o establece 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 Civil²¹ norma de aplicación supletoria en el presente caso²², también reconoce el derecho a ese debido proceso.
44. El artículo 10° del TUO de la LPAG contempla entre las causales de nulidad del acto administrativo el defecto o la omisión de alguno de sus requisitos de validez. Asimismo, el artículo 3° de la citada norma establece como requisito

²⁰ CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL PERÚ. Artículo 139°. - Son principios y derechos de la función jurisdiccional. La observancia del debido proceso y la tutela jurisdiccional.

(...)

14. El principio de no ser privado del derecho de defensa en ningún estado del proceso. Toda persona será informada inmediatamente y por escrito de la causa o las razones de su detención. Tiene derecho a comunicarse personalmente con un defensor de su elección y a ser asesorado por éste desde que es citada o detenida por cualquier autoridad.

²¹ CÓDIGO PROCESAL CIVIL. TÍTULO PRELIMINAR. Artículo I.- Derecho a la tutela jurisdiccional efectiva. - Toda persona tiene derecho a la tutela jurisdiccional efectiva, para el ejercicio o defensa de sus derechos o intereses, con sujeción a un debido proceso.

²² CÓDIGO PROCESAL CIVIL. Disposiciones Complementarias. Disposiciones Finales. Primera. Las disposiciones de este Código se aplican supletoriamente a los demás ordenamientos procesales, siempre que sean compatibles con su naturaleza.



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 1829-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0873-2019/CC2

de validez de los actos administrativos, que el mismo sea dictado bajo la observancia del desarrollo de un procedimiento regular.

45. Asimismo, conviene precisar que el artículo 3°.4 del TUO de la LPAG establece como requisito de validez de los actos administrativos, el que estos se encuentren debidamente motivados²³; mientras que el artículo 5°.4 de dicha ley dispone que el contenido de un acto administrativo debe comprender todas las cuestiones de hecho y derecho planteadas por los administrados en el procedimiento²⁴. En ese sentido, la resolución debe ser congruente con las peticiones formuladas por el administrado²⁵.
46. 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.
47. Así, 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.
48. En su apelación, el señor [REDACTED] señaló que la primera instancia no se había pronunciado respecto del punto 14 de su denuncia, referido a que la denunciada, pese a que se encontraba obligada a entregar una copia de la hoja de reclamaciones, se lo negó.

²³ DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444 - LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. 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.

²⁴ DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444 - LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo 5°.- Objeto o contenido del acto administrativo. - (...)

5.4 El contenido debe comprender todas las cuestiones de hecho y derecho planteadas por los administrados, pudiendo involucrar otras no propuestas por estos que hayan sido apreciadas de oficio, siempre que la autoridad administrativa les otorgue un plazo no menor a cinco (5) días para que expongan su posición y, en su caso, aporten las pruebas que consideren pertinentes.

²⁵ DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444 - LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo 198°.- Contenido de la resolución. (...)

198.2 En los procedimientos iniciados a petición del interesado, la resolución será congruente con las peticiones formuladas por éste, sin que en ningún caso pueda agravar su situación inicial y sin perjuicio de la potestad de la administración de iniciar de oficio un nuevo procedimiento, si procede.



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

INDECOPI



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

000280

RESOLUCIÓN 1928-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0873-2018/CC2

49. De la revisión del punto 14 de la denuncia presentada, se observa que el señor [REDACTED] indicó que: *"Quiero exponer que en metro están acostumbrados a negar el libro de reclamaciones como lo demuestra unos fragmentos de video, por lo cual la autoridad debe de tener en cuenta a la hora de interponer la multa porque es una vulneración al Código de Protección al Consumidor" (Sic).*
50. Como se aprecia, no guarda congruencia lo señalado en su apelación con su denuncia, en la medida que se refieren a conductas distintas.
51. En efecto, se ha verificado que, contrariamente a lo indicado por el señor Murillo, la falta de entrega de una copia de la hoja de reclamaciones, no se desprende del punto 14 de su denuncia.
52. Lo que se denunció en el punto 14 fue la falta de entrega del libro de reclamaciones, conducta que sí ha sido recogida en la resolución de imputación de cargos, por lo cual no se advierte que el punto 14 de su denuncia no haya sido materia de pronunciamiento.
53. En la medida que el señor [REDACTED] no denunció la presunta falta de entrega de una copia de la hoja de reclamaciones, no correspondía imputar y analizar esa conducta en el presente procedimiento.
54. En ese sentido, aun cuando no pueda accederse a la información contenida en el CD presentado por el señor [REDACTED] con el cual -señaló- acreditaba la presunta falta de entrega de una copia de la hoja de reclamaciones; dicha situación no resulta incidental en el análisis del presente caso, pues se trata de un hecho no denunciado y por ello ajeno a las materias que correspondían ser discutidas en el presente procedimiento.
55. De otro lado, el señor [REDACTED] señaló que: (i) Cencosud no había atendido el reclamo VHO0803005; (ii) Loyalty no había atendido los reclamos 1102-61 del 27 de julio de 2018, 1102-68 del 5 de mayo de 2018 y 1109-57 y 1109-58 del 20 de julio de 2018; y, (iii) el maltrato que advirtió en el establecimiento comercial de la denunciada cuando a un niño que quería ingresar a los servicios higiénicos, el personal de la denunciada le negó el acceso, solicitando este menor dinero a su madre para el uso de los servicios higiénicos.
56. Respecto a los puntos (i) y (ii) del párrafo anterior, cabe mencionar que, de



Firma Digital

Firmado digitalmente por ESPINOZA ESPINOZA Juan Alejandro FAU 20130840523 seal Motivo: Day V B Fecha: 29.10.2020 11:43:38 -05:00

²⁶ Ello, en la medida que el citado CD que obra en el expediente se encuentra dañado y el denunciante no atendió el Requerimiento 059-2020/SPC del 29 de setiembre de 2020, donde se le solicitó la presentación de una copia del mismo.



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 1928-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0873-2019/CC2

la lectura de la denuncia formulada por el señor [REDACTED] se aprecia que los mencionados hechos no fueron denunciados, en tanto, dicha parte se limitó a mencionar la interposición de los reclamos mas no cuestionó la falta de atención a los mismos, conforme se puede advertir a continuación:

"(...)

10. Con fecha 09/08/2018, con número de reclamación VHO083005, el maltrato recibido en esa tienda de Metro Canadá con lo cual demuestro que el maltrato es constante sin importar en la tienda que me encuentre.

(...)

Con lo relacionado quiero mencionar todo lo que hace la empresa Loyalty Perú S.A.C.; preciso su otra relación con la otra empresa en mención que es Cencosud Retail Perú S.A. ya que esta funciona dentro de estas mismas instalaciones la cual paso a decir los puntos en mención:

- a) Con código 1102 con numero 68°, con fecha 05/05/2018, el personal que trabaja en el módulo de atención de esta empresa no trata bien al público.
- b) Con código 1109 con numero 58°, con fecha 20/07/2018, no se permitió el canje de los productos que promocionan, pese a que contaba con la tarjeta Bonus y mi documento de identidad, el cual son requisitos para realizar el respectivo canje.
- c) Con código 1109 con numero 57°, con fecha 20/07/2018, se me maltrato por parte del personal que trabaja en esta empresa ya que se me dijo que no había el producto para su respectivo canje.
- d) Con código 1102 con numero 61°, con fecha 21/07/2018, no se me permitió de un respectivo producto pese a que contaba con mi tarjeta Bonus y con mi documento de identidad, el cual constituye una vulneración a mi derecho de consumidor.

(...)" (sic.)

57. De otro lado, respecto al punto (iii), este Colegiado verifica que el señor [REDACTED] en su escrito de denuncia, consignó lo siguiente:

"(...) Es importante mencionar, el maltrato hacia un niño que quiso ingresar a los servicios y no le permitieron el ingreso porque no tenía la boleta de compra, el cual tuvo que bajar a pedirse a su madre s/ 0,50 ya que la mamá estaba comprando. Posteriormente a ello, la madre reclamó el maltrato, pero solo de palabras ya que desconoce de las leyes, se abre la interrogante: Primero se consume para poder usar el servicio ¿Y si tuviera una emergencia? Si no tuviera efectivo porque solo tengo tarjeta de crédito para hacer mis compras, por lo expuesto, esta sala tiene que evaluar qué medidas tomar al respecto.

(...)" (Sic) (El subrayado es nuestro)

58. Como puede apreciarse, desde un inicio del procedimiento, el denunciante cuestionó el mencionado actuar de la denunciada, no obstante, esta Sala advierte que la Secretaría Técnica de la Comisión omitió imputar y pronunciarse, respectivamente, sobre el hecho denunciado como una

M-SPC-13/18

20/38



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

INDECOPI



LO TARJADO
NO VALE

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

00281

RESOLUCIÓN 1929-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0873-2019/CC2

presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código, referido a que Cencosud había maltratado a un menor de edad al negarle el ingreso a los servicios higiénicos de su establecimiento comercial.

59. En tal sentido, este Colegiado considera que corresponde declarar la nulidad parcial de la resolución de imputación de cargos y de la resolución venida en grado, por vulneración del Principio de Congruencia y del Debido Procedimiento, en el extremo que omitió imputar como hecho denunciado la conducta referida al maltrato efectuado a un menor de edad al negarle el ingreso a los servicios higiénicos de su establecimiento comercial, como una presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código.
60. Ahora bien, en aplicación del artículo 227° del TUO de la LPAG²⁷ y del Principio de Eficacia establecido en el numeral 1.10 del artículo IV de la referida norma²⁸, atendiendo a que en el expediente obran suficientes elementos para emitir un pronunciamiento sobre el fondo del procedimiento, corresponde efectuar ello en vía de integración.
61. El artículo 107° del Código establece que los procedimientos en materia de protección al consumidor se inician de oficio, bien por propia iniciativa de la autoridad, por denuncia del consumidor afectado o del que potencialmente pudiera verse afectado, o por una asociación de consumidores en representación de sus asociados o poderdantes o en defensa de intereses colectivos o difusos de los consumidores²⁹.

²⁷ DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444 - LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. TEXTO. Artículo 227°.- Resolución.

227.1 La resolución del recurso estimará en todo o en parte o desestimará las pretensiones formuladas en el mismo o declarará su inadmisión

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

²⁸ DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444 - LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. TÍTULO PRELIMINAR. Artículo IV.- Principios del procedimiento administrativo.

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

(...)

1.10. Principio de eficacia.- Los sujetos del procedimiento administrativo deben hacer prevalecer el cumplimiento de la finalidad del acto procedimental, sobre aquellos formalismos cuya realización no incida en su validez, no determinen aspectos importantes en la decisión final, no disminuyan las garantías del procedimiento, ni causen indefensión a los administrados.

En todos los supuestos de aplicación de este principio, la finalidad del acto que se privilegie sobre las formalidades no esenciales deberá ajustarse al marco normativo aplicable y su validez será una garantía de la finalidad pública que se busca satisfacer con la aplicación de este principio.

(...)

²⁹ LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 107°.- Postulación del procedimiento. Los procedimientos administrativos para conocer las presuntas infracciones a las disposiciones contenidas en el presente Código se inician de oficio, bien por propia iniciativa de la autoridad, por denuncia del

Firma Digital
Indecopi

Firmado digitalmente por
ESPINOZA ESPINOZA Juan
Alejandro FAU 20133640533 soft
Motivo: Day V° B°
Fecha: 29.10.2020 11:42:59 -05:00



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 1928-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0873-2019/CC2

62. Por otro lado, de conformidad con el artículo 118° del TUO de la LPAG³⁰, la autoridad administrativa solo puede tutelar intereses legítimos de los consumidores -en los procedimientos iniciados por la denuncia de un consumidor- de allí que la ausencia de tal interés afecta la procedencia de la denuncia interpuesta. De acuerdo con ello, el artículo 108° del Código, señala que la falta de interés para obrar del consumidor acarrea la improcedencia de su denuncia³¹.
63. Debe tenerse presente que los presupuestos procesales constituyen elementos indispensables que permiten a la autoridad administrativa dictar un pronunciamiento válido sobre el fondo de la controversia. Como lo señala la doctrina procesal, los presupuestos procesales son la competencia del juez, la capacidad de las partes, las formas esenciales del procedimiento, el interés para obrar y la legitimidad para obrar³².
64. De lo expuesto, se infiere que un presupuesto procesal para la configuración válida de un procedimiento administrativo iniciado en mérito a una denuncia de parte es la existencia de un agravio. Esta lesión debe tener un destinatario, que es el sujeto procesal a quien la conducta cuestionada le ha producido efectos desfavorables y en quien radica el interés para denunciar tal acto. Este interés debe ser personal y directo, de manera que quien formule la denuncia busque obtener del procedimiento un pronunciamiento que declare, proteja o defina sus derechos particulares, y no la protección general del Estado de Derecho, la legalidad o el interés difuso o colectivo de

 Firma Ugrital
Indecopi
Firmado digitalmente por
ESPINOZA ESPINOZA Juan
Alejandro FAU 20123840533 e08
Melivo: Day V. B.
Fecha: 29.10.2020 11:42:35 -05:00

consumidor afectado o del que potencialmente pudiera verse afectado, o por una asociación de consumidores en representación de sus asociados o poderdantes o en defensa de intereses colectivos o difusos de los consumidores. (...)

- ³⁰ DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444 - LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo 118°.- *Solicitud en interés particular del administrado. Cualquier administrado con capacidad jurídica tiene derecho a presentarse personalmente o hacerse representar ante la autoridad administrativa, para solicitar por escrito la satisfacción de su interés legítimo, obtener la declaración, el reconocimiento u otorgamiento de un derecho, la constancia de un hecho, ejercer una facultad o formular legítima oposición.*
- ³¹ LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR Artículo 108°.- *Infracciones administrativas. Constituye infracción administrativa la conducta del proveedor que transgrede las disposiciones del presente Código, tanto si ello implica violar los derechos reconocidos a los consumidores como incumplir las obligaciones que estas normas imponen a los proveedores. (...)*
Sin que la presente enumeración sea taxativa, pondrán fin al procedimiento administrativo la resolución de la autoridad administrativa que declara la improcedencia de la denuncia de parte en los siguientes supuestos:
a) Si el denunciante no ostenta la calidad de consumidor final, conforme al presente Código.
b) Si el denunciado no califica como proveedor, conforme al presente Código.
c) Si no existe una relación de consumo, conforme al presente Código.
d) Si ha prescrito la facultad de la autoridad administrativa para determinar la existencia de infracción administrativa.
e) Si existe falta de legitimidad o interés para obrar.
f) Si el proveedor subsana o corrige la conducta constitutiva de infracción administrativa denunciada con anterioridad a la notificación de la imputación de cargos. Lo señalado no aplica en los casos que se haya puesto en riesgo la vida, salud o seguridad de las personas o se trate de supuestos de discriminación.
(Subrayado agregado).

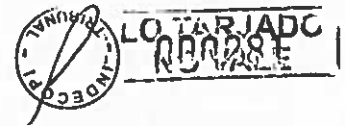
³² MONROY GALVEZ, Juan. *Las Excepciones en el Código Procesal Civil Peruano*. En: Themis 27, p.24



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

INDECOPI



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

000282

RESOLUCIÓN 1928-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0873-2019/CC2

los consumidores, cuya protección o patrocinio corresponde a la Administración o a las asociaciones sin fines de lucro que estén legitimadas para ello.

- 65. Así las cosas, de concluirse que el hecho denunciado por un consumidor no da cuenta de una transgresión a su interés particular verificada en el marco de la relación de consumo entablada entre este y determinado proveedor, o en una etapa preliminar a esta, dicha denuncia deberá ser declarada improcedente, en tanto el consumidor-denunciante no estará legitimado a promover dicho acto.
- 66. Pese a los argumentos vertidos por el señor [REDACTED] de la lectura de su denuncia, se observa que en ningún extremo ha mencionado alguna afectación que le hubiera directamente causado pues lo que relata el denunciante es que observó como el personal de la denunciada maltrató a un niño, al no permitirle su ingreso a los servicios higiénicos del local.
- 67. Sobre el particular, esta Sala considera que -conforme fue señalado en el marco legal precitado- constituye un requisito de procedencia de la denuncia, una transgresión -o eventual transgresión- al interés particular de un consumidor, verificada en el marco de la relación de consumo entablada entre este y determinado proveedor, o en una etapa preliminar a esta.
- 68. Ahora bien, en el presente caso, el señor [REDACTED] no acreditó que se hubiera visto afectado o potencialmente afectado con la negativa de la denunciada de permitir el ingreso del menor de edad a los servicios higiénicos; por lo que se concluye que este no sustentó este extremo de su denuncia en la trasgresión de su interés particular, verificada en el marco de la relación de consumo -o en una etapa preliminar- entablada con Cencosud, razón por la cual no existe evidencia de un agravio concreto respecto del hecho denunciado.
- 69. Así pues, considerando que la denuncia del señor [REDACTED] -en este extremo- no evidencia una afectación a su interés particular, a juicio de esta Sala, corresponde declarar improcedente la denuncia interpuesta contra Cencosud, en la medida que el apelante no contaba con interés legítimo para cuestionar el supuesto maltrato efectuado por el personal de la denunciada a un menor de edad al no permitirle el ingreso a los servicios higiénicos de su establecimiento comercial.



Firma Digital
Firmado digitalmente por
ESPINOZA ESPINOZA Juan
Alejandro FAU 20133840533 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 20.10.2020 11:42:11 -05:00

Sobre el deber de idoneidad

- 70. El artículo 18° del Código dispone que la idoneidad debe ser entendida como la correspondencia entre lo que el consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información



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 1928-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0873-2019/CC2

transmitida, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso. A su vez, el artículo 19° del citado Código indica que el proveedor responde por la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos³³.

- 71. En aplicación de esta norma, 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.
- 72. El supuesto de responsabilidad administrativa en la actuación del proveedor impone a este la carga procesal de sustentar y acreditar que no es responsable por la falta de idoneidad del bien colocado en el mercado o el servicio prestado, sea porque actuó cumpliendo con las normas debidas o porque pudo acreditar la existencia de hechos ajenos que lo eximen de responsabilidad. Así, una vez acreditado el defecto por el consumidor, corresponde al proveedor demostrar que este no le es imputable.
- 73. Conviene subrayar que, bajo la aplicación del Principio de Presunción de Licitud³⁴, el proveedor investigado tiene a su favor la presunción consistente en que su conducta está enmarcada dentro de los parámetros de legalidad; dicha presunción se ve limitada en aquellas situaciones en las que el consumidor logra acreditar el defecto alegado. Por tanto, se puede advertir la distinción de dos (2) momentos: (i) el primero, en el cual el consumidor tendrá que acreditar, al menos de manera indiciaria, la existencia de un defecto atribuible al proveedor; en caso contrario recaerá sobre este último



Firma (Digital)

Firmado digitalmente por
ESPINOZA ESPINOZA Juan
Alejandro FAU 20133946333 asfB
Móvil: Day V* B*
Fecha: 29.10.2020 11:39:56 -05:00

³³ 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.

(...)

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.

³⁴ DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444 - LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo 248°.- Principios de la potestad sancionadora administrativa.

La potestad sancionadora de todas las entidades está regida adicionalmente por los siguientes principios especiales:

(...)

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

(...)



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

INDECOPI

LO TARJADO
000283

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

RESOLUCIÓN 1928-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0873-2019/CC2

la presunción de licitud; y, (ii) el segundo, referido al supuesto en el cual el consumidor acredita la configuración de un defecto atribuible al proveedor, pues, en dicha situación, su presunción de licitud se verá afectada; y, por ende, el proveedor tendrá la obligación de desvirtuar su responsabilidad, en conformidad a lo establecido en el artículo 104° del Código».

74. En el presente caso, la Comisión declaró infundada la denuncia interpuesta contra Cencosud, por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código, al no haberse acreditado que la denunciada: (a) el 3 de mayo de 2018, negó al denunciante el uso de los servicios higiénicos; y, (b) el 16 de marzo de 2018, cobró al denunciante por la compra de gaseosas un precio distinto al ofrecido en su establecimiento ubicado en Manco Cápac.
75. En su apelación, el señor ██████ manifestó que el 3 de mayo de 2018 se le negó el ingreso a los servicios higiénicos, cobrándole S/ 0,50 para ello, pese a que había comprado productos en su establecimiento comercial, no obstante, no podía presentar pruebas sobre dicho hecho en tanto le habían robado su celular, debiendo solicitarse a Cencosud la entrega de las grabaciones de las cámaras de seguridad de ese día.
76. De otro lado, el denunciante indicó que el precio ofrecido por la compra de tres gaseosas (a saber, Inka Kola, Coca Cola y Fanta) era de S/ 24,40, no obstante, al momento de cancelar los referidos productos la denunciada le cobró S/ 24,48.
77. Agregó que, si bien no contaba con la boleta de pago, toda vez que canceló los productos con su tarjeta Bonus, había presentado en su denuncia un voucher que contenía el cobro de la misma cantidad denunciada, siendo que, en todo caso, la Autoridad Administrativa debía solicitar el pago que efectuó el 16 de marzo de 2018.
78. Teniendo en cuenta lo anterior, corresponde determinar si Cencosud incurrió o no en una contravención del deber de idoneidad previsto en el Código.
79. Respecto del hecho denunciado citado en el punto (a) del párrafo 74, cabe advertir que no obran en el expediente medios probatorios que acrediten lo

Firma Digital
Indecopi

Firmado digitalmente por
ESPINOZA ESPINOZA Juan
Alejandro FAU 20133840533 con
Motivo: Dey VP B'
Fecha: 20.10.2020 11:39:28 -05:00

35

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

25/38

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



PERU

Presidencia del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 1928-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0873-2019/CC2

cuestionado por el señor [REDACTED], pudiendo dicho administrado haber presentado al procedimiento, por ejemplo, una queja plasmada en el libro de reclamaciones donde se visualice lo cuestionado.

80. Si bien el denunciante indicó que no podía presentar pruebas sobre lo cuestionado, en la medida que le habían robado su celular, debiendo solicitarse a Cencosud la entrega de las grabaciones de las cámaras de seguridad de ese día; lo cierto es que, conforme a lo señalado anteriormente, el denunciante a efectos de corroborar el defecto alegado tiene que acreditar, al menos de manera indiciaria, la existencia de un defecto atribuible al proveedor, puesto que, de lo contrario, recaerá sobre el referido proveedor la presunción de licitud.

81. Aunado a ello, corresponde mencionar que, bajo la aplicación de los artículos 173º.2 del TUO de la LPAG* y el artículo 196º del Código Procesal Civil* –de aplicación supletoria al presente procedimiento–, los administrados deben aportar las pruebas de sus afirmaciones. De modo complementario, es oportuno señalar que la actividad instructora de la Autoridad deberá ser guiada e impulsada por los indicios aportados por las partes, siendo que, en el supuesto que ello no suceda, resulta razonable que su pretensión se vea limitada o mermada por dicha circunstancia.

82. Debe tenerse en cuenta que el Principio de Impulso de Oficio y Verdad Material* no implican que la Autoridad de Consumo deba subrogarse en la posición del administrado al punto de asumir la carga probatoria que recae

 Firma Digital
Indecopi
Firmado digitalmente por
ESPINOZA ESPINOZA Juan
Alejandro FAU 20133840533 cod
Motivo: Dey Vº Bº
Fecha: 29.10.2020 11:38:39 -05:00

* DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444 - LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo 173º.- Carga de la prueba.

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

* CÓDIGO PROCESAL CIVIL. Artículo 196º.- Salvo disposición legal diferente, la carga de probar corresponde a quien afirma hechos que configuran su pretensión, o a quien los contradice alegando nuevos hechos.

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

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

(...)
1.3 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.

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

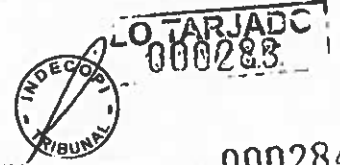
En el caso de procedimientos trilaterales la autoridad administrativa estará facultada a verificar por todos los medios disponibles la verdad de los hechos que le son propuestos por las partes, sin que ello signifique una sustitución del deber probatorio que corresponde a estas. (...) (El subrayado es nuestro).



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

INDECOPI



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

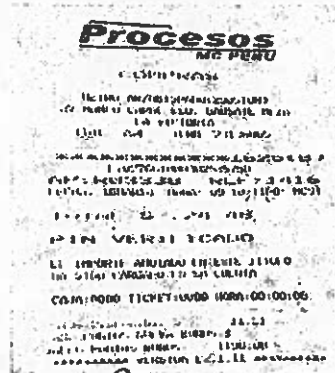
000284

RESOLUCIÓN 1928-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0873-2019/CC2

sobre este. Así, en tanto que el denunciante no ha presentado ningún elemento que razonablemente sustentara que el Indecopi efectuara acciones adicionales, corresponde desestimar su alegato.

83. Ahora, respecto del hecho denunciado citado en el punto (b) del párrafo 74, obra en el expediente los siguientes medios probatorios:
- (i) Fotografías³⁹ de la publicidad de Cencosud al interior de su establecimiento comercial, donde se visualiza que el precio de la compra de 3 gaseosas de 3 litros (Coca Cola, Inka Kola y Fanta) era de S/ 24,40, siendo ello válido desde el 16 al 31 de marzo de 2018
 - (ii) la hoja de reclamaciones VSO0202122⁴⁰ del 17 de julio de 2018; y,
 - (iii) un voucher del 16 de marzo de 2018, emitido por Procesos MC Perú, en el cual se observa el siguiente detalle:



Firmado digitalmente por ESPINOZA ESPINOZA Juan Alejandra FAU 20133840533 con Motivo: Day V^o B^o Fecha: 20.10.2020 11:38:15 -05:00

84. Sobre este último medio probatorio, cabe indicar que, más allá de que en el referido voucher haya sido emitido en el establecimiento comercial de la denunciada (Metro Manco Cápac-La Victoria) por la suma de S/ 24,48 (supuesto cobro excesivo denunciado), de la revisión del mismo, no se aprecia la descripción del producto o los productos que habría adquirido con dicha suma.
85. De otro lado, si bien el denunciante indicó haber dejado constancia de lo acontecido en la hoja de reclamaciones VSO0202122; lo cierto es que, de la lectura de la misma, se advierte que no guarda relación con la cuestión controvertida en este extremo, toda vez que el referido reclamo versaba sobre la mala atención que recibió por parte del personal de la denunciada,

³⁹ Ver fojas 38 y 39 del expediente.

⁴⁰ Ver fojas 14 y 15 del expediente.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 1828-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0873-2019/CC2

siendo que este interpuesto en el libro de reclamaciones del establecimiento comercial ubicado en Jesús María.

86. Así las cosas, de la revisión del expediente, no se aprecia algún medio de prueba que acredite -por lo menos a nivel indiciario- lo sostenido por el señor [REDACTED]; por lo que, lo afirmado por el denunciante no genera la suficiente convicción en este Colegiado para determinar la responsabilidad de la denunciada, respecto de la vulneración del deber de idoneidad. De este modo, y, bajo lo dispuesto en el párrafo 73 de este pronunciamiento, corresponderá emitir un fallo absolutorio a favor de Cencosud, conforme al Principio de Presunción de Licitud.
87. En virtud de lo expuesto, corresponde confirmar la resolución venida en grado en el extremo que declaró infundada la denuncia interpuesta por el señor [REDACTED] contra Cencosud, por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código, al no haberse acreditado que la denunciada: (a) el 3 de mayo de 2018, negó al denunciante el uso de los servicios higiénicos; y, (b) el 16 de marzo de 2018, cobró al denunciante por la compra de gaseosas un precio distinto al ofrecido en su establecimiento ubicado en Manco Cápac.

Sobre el deber de inocuidad

88. El artículo 30° del Código, reconoce el derecho de los consumidores a consumir alimentos inocuos, señalando, además, que los proveedores son responsables de la inocuidad de los alimentos que ofrecen en el mercado, de conformidad con la legislación sanitaria⁴¹. Tal deber consiste en que los proveedores están obligados a asegurar al consumidor -en sentido amplio del término- que no sufrirá daños como consecuencia de la actividad económica desplegada, comercializando, por ejemplo, productos alimenticios inocuos.
89. Dicho supuesto de responsabilidad administrativa en la actuación del proveedor impone a este la carga procesal de sustentar y acreditar que no es responsable por la falta de inocuidad del bien colocado en el mercado, sea porque actuó cumpliendo con las normas debidas o porque pudo acreditar la existencia de hechos ajenos que lo eximen de responsabilidad. Así, corresponderá al consumidor acreditar la existencia de un defecto en el producto o servicio vendido, luego de lo cual el proveedor deberá acreditar que dicho defecto no le es imputable, conforme a lo establecido en el artículo 104° del Código.

 Firma Digital
indecopi

Firmado digitalmente por
ESPINOZA ESPINOZA, Juan
Alejandro FAU 20133840533 eod
Móvil: Doy V° B°
Fecha: 29.10.2020 11:37:53 -05:00

⁴¹ LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 30°.- Inocuidad de los alimentos. Los consumidores tienen derecho a consumir alimentos inocuos. Los proveedores son responsables de la inocuidad de los alimentos que ofrecen en el mercado, de conformidad con la legislación sanitaria



PERU

Presidencia del Consejo de Ministros

INDECOPI



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

000285

RESOLUCIÓN 1928-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0873-2019/CC2

- 90. En atención al razonamiento expuesto en líneas anteriores deberá colegirse que, si bien, en principio, bajo la aplicación del Principio de Presunción de Licitud, el proveedor investigado tiene a su favor la presunción consistente en que su conducta está enmarcada dentro de los parámetros de legalidad; lo cierto es que, dicha suposición se ve limitada en aquellas situaciones en las que el consumidor logra acreditar el defecto alegado.
- 91. La Comisión declaró infundada la denuncia interpuesta por el señor [REDACTED] contra Cencosud, por presunta infracción del artículo 30° del Código, al no haberse acreditado que el 16 de marzo de 2018 la denunciada había puesto a disposición del denunciante una torta nociva para su salud.
- 92. En su apelación, el señor [REDACTED] alegó que la primera instancia no había considerado que la afectación a la salud de los consumidores que acarreaba Cencosud quedaba acreditada con la clausura de su establecimiento comercial.
- 93. Teniendo en cuenta lo anterior, corresponde determinar si Cencosud incurrió o no en una contravención del deber de inocuidad previsto en el Código.
- 94. Obra en el expediente, como medio probatorio, los siguientes documentos:
 - (i) El reclamo VS02100507⁴² del 16 de marzo de 2018, interpuesto en el establecimiento comercial ubicado en La Victoria, a través del cual el señor [REDACTED] dejó constancia de que: *"en esta tienda venden productos malogrados, el cual parecen están acostumbrados, no deben vender productos vencidos porque ponen en riesgo la vida y la salud (...)"* (sic.);
 - (ii) la carta notarial del 12 de abril de 2018⁴³ con la cual Cencosud atendió el reclamo formulado por el señor [REDACTED] indicando lo siguiente:

"(...)

En principio, nuestra empresa tiene por política institucional estar al servicio de nuestros clientes, quienes son nuestra preocupación, y cumple con una estricta política de aseguramiento de la calidad para la comercialización de sus productos, por lo que tan pronto la tienda tomó conocimiento de su reclamo, se tomaron las acciones pertinentes. Siendo atendido en el momento por un representante de nuestra tienda, quien le brindó las explicaciones del caso y ofreciéndole la devolución del dinero, pero usted no acepto, luego se procedió a solicitarle el producto para la verificación y los análisis correspondientes, sin embargo, usted no lo permitió" (Sic) (El subrayado es agregado)



Firma Digital
 Firmado digitalmente por
 ESPINOZA ESPINOZA Juan
 Asesorado: FAU 20133849533 soft
 Motivo: Day V^o B^o
 Fecha: 28.10.2020 11:37:22 -05:00

⁴² Ver fojas 9 y 10 del expediente.

⁴³ Ver foja 146 del expediente.



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

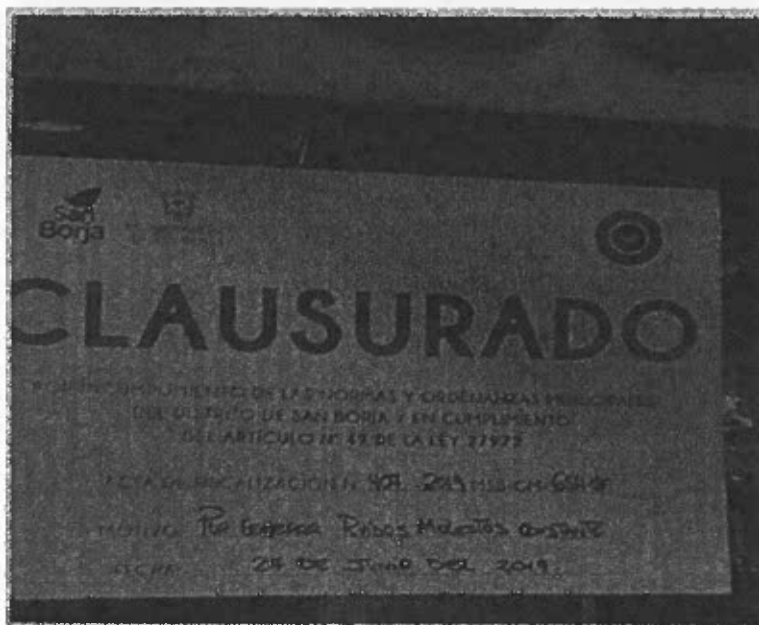
INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 1928-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0873-2019/CC2

- ; y,
- (iii) fotografías⁴⁴ de la torta que habría adquirido en el establecimiento comercial y de los establecimientos comerciales de la denunciada clausurados, conforme se visualiza a continuación:



 Firma Digital
Indecopi

Firmado digitalmente por
ESPINOZA ESPINOZA Juan
Alejandro FAU 20133849533 esR
Módulo: Dm Y B
Fecha: 29.10.2020 11:36:54 -05:00

⁴⁴ Ver de la foja 41 a la foja 46 del expediente.



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

INDECOPI



LO YARACAL 000285

000286

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

RESOLUCIÓN 1920-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0873-2019/CC2



Indecopi Firma Digital
Firmado digitalmente por ESPINOZA ESPINOZA Juan Alejandro PAU 20133040533 cod Motivo: Day V B Fecha: 29 10 2020 11:36:31 -05:00

95. Dicho lo anterior, corresponde advertir que, las imágenes de las clausuras alegadas no guardan relación con el establecimiento comercial donde adquirió la torta cuestionada, toda vez que, conforme se consignaba en su reclamo, este fue adquirido en Metro del distrito de La Victoria; no obstante, las clausuras llevadas a cabo se realizaron en los locales ubicado en los distritos de San Borja y Barranco por "generar ruidos molestos constantes" en el primer caso, conducta que no está relacionada con lo denunciado; y por "productos de uso o consumo humanos que no están aptos para el consumo humano" en el segundo caso, siendo que además de ser de otro distrito, no se advierte la fecha de la clausura ni qué productos de consumo humano motivó esta.

96. De otro lado, si bien el señor [redacted] dejó constancia de lo sucedido a través del reclamo interpuesto; de la revisión de la carta notarial remitida por Cencosud, dicha empresa indicó que, en aras de tomar las acciones pertinentes, solicitaba el producto materia de denuncia (torta), sin embargo, el denunciante no accedió a ello. Cabe precisar que dicho documento ha sido trasladado al consumidor en el procedimiento sin que este haya cuestionado la veracidad de lo allí contenido.

97. Aunado a ello, de la revisión de la fotografía aportada, no se puede apreciar el defecto alegado por el denunciante, toda vez que únicamente se observa una porción de torta dentro de un empaque, además de que la imagen no es nítida.

98. Así, si bien el señor [redacted] indicó que había acreditado la puesta a su disposición de una torta nociva para su salud con las referidas imágenes, lo



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 1828-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0873-2019/CC2

cierto es que las mismas no generan la suficiente convicción para determinar la responsabilidad de la denunciada, respecto de la vulneración del deber de inocuidad. De este modo, corresponderá emitir un fallo absolutorio a favor de Cencosud, conforme al Principio de Presunción de Licitud.

99. En virtud de lo expuesto, corresponde confirmar la resolución venida en grado en el extremo que declaró infundada la denuncia interpuesta por el señor [REDACTED] contra Cencosud, por presunta infracción del artículo 30° del Código, al no haberse acreditado que el 16 de marzo de 2018 la denunciada puso a disposición del denunciante una torta nociva para su salud.

Sobre la responsabilidad de Loyalty referente a la publicidad de promociones

100. El artículo 14°.1 del Código⁴⁵ establece al proveedor la obligación de informar a los consumidores en la publicidad de promociones de venta, su duración y la cantidad mínima de unidades disponibles de los productos ofrecidos.
101. La Comisión declaró infundada la denuncia interpuesta por el señor [REDACTED] contra Loyalty, por presunta infracción del artículo 14° del Código, al no haberse acreditado que la denunciada había ofrecido al denunciante productos en el catálogo de Metro para poder canjearlos que no se encontraban disponibles en sus tiendas.
102. En su apelación, el señor [REDACTED] señaló que, a través del reclamo interpuesto en el libro de reclamaciones de Loyalty, dicha empresa había tomado conocimiento del producto materia de denuncia (a saber, audífonos), por lo que no resultaba verdad sus argumentos, más aún si es que la denunciada le ofreció -mediante una carta- regalarle el referido producto, siendo que ello no se llevó a cabo en tanto la denunciada le indicó un plazo, culminando el mismo cuando recibió la comunicación.

103. Teniendo en cuenta lo anterior, corresponde determinar si Cencosud incurrió o no en una contravención del artículo 14° del Código.

104. Obran en el expediente los siguientes documentos como medios probatorios:

⁴⁵ LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 14°.- Publicidad de promociones.

14.1. La publicidad de promociones de ventas debe consignar, en cada uno de los anuncios que la conforman, la indicación clara de su duración y la cantidad mínima de unidades disponibles de productos ofrecidos. En caso contrario, el proveedor está obligado a proporcionar a los consumidores que lo soliciten los productos o servicios ofertados, en las condiciones señaladas. Corresponde al proveedor probar ante las autoridades el cumplimiento del número y calidad de los productos ofrecidos y vendidos en la promoción.

(...)



Firma Digital

Firmado digitalmente por
ESPINOZA ESPINOZA Juan
Alejandro FAU 20133840533 eoff
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 29.10.2020 11:38:09 -05:00



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

INDECOPI



LO TARDADO
000286

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

000287

RESOLUCIÓN 1928-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0873-2019/CC2

- (i) La hoja de reclamaciones 1109 - 0000058⁴⁶ del 20 de julio de 2018, a través de la cual el señor ██████ dejó constancia que: *"no puede ser que no me permiten el canje de los productos pese a que tengo la tarjeta bonus y mi DNI que en el cual me identifico hasta cuando el maltrato"*;
- (ii) la hoja de reclamaciones 1102 - 0000061⁴⁷ del 27 de julio de 2018, a través de la cual el señor ██████ dejó constancia en Metro Breña que: *"La mala atención recibida en el módulo de bonus de Alfonso Ugarte donde pese a que porto mi DNI con la tarjeta no puedo realizar el canje, lo cual constituye una vulneración a mi derecho y al mismo tiempo hay un maltrato al consumidor"*;
- (iii) la hoja de reclamaciones 1102 - 0000064⁴⁸ del 12 de octubre de 2018, a través de la cual el señor ██████ dejó constancia en Metro Breña que: *"no puede ser posible que no tengan los productos para poder canjearlos hasta cuando estas malas prácticas de esta empresa, hay publicidad engañosa de acuerdo al Código de Protección al Consumidor"*;
- (iv) la hoja de reclamaciones 1108 - 0000061⁴⁹ del 19 de octubre de 2018, a través de la cual el señor ██████ dejó constancia en Metro Canadá que: *"como puede ser posible que sigan exhibiendo un catálogo donde ya no tienen varios productos, además siempre ponen algún tipo de inconveniente para realizar los canjes, de esta manera se vulnera al consumidor"*; y,
- (v) la hoja de reclamaciones 1102 - 0000067⁵⁰ del 5 de noviembre de 2018, a través de la cual el señor ██████ dejó constancia en Metro Breña que: *"no puede ser posible que no tengan los productos que ofrecen en el catálogo y esto está mal, el mes pasado fue lo mismo se había agotado siempre tiene que pasar algo, hasta cuando esta situación"*.

105. De la valoración conjunta de los mencionados medios probatorios, cabe advertir que, pese a que el señor ██████ mostró su disconformidad con el servicio brindado por Loyalty, no precisó en sus reclamos: (i) cuál o cuáles serían los productos que no podía canjear con su tarjeta Bonus; y, (ii) las condiciones de canje que habría cumplido.

- ⁴⁶ Ver fojas 31 del expediente.
- ⁴⁷ Ver fojas 32 del expediente.
- ⁴⁸ Ver fojas 34 del expediente.
- ⁴⁹ Ver fojas 35 del expediente.
- ⁵⁰ Ver fojas 36 del expediente.

M-SPC-13/1B

33/38

 Firma Digital
Indecopi
Firmado digitalmente por
ESPINOZA ESPINOZA Juan
Alejandro FAU 20133640533 e04t
Motivo: Doy Vº Bº
Fecha: 29.10.2020 11:35:34 -05:00



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 1928-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0873-2019/CC2

106. A criterio de este Colegiado, las afirmaciones del señor [REDACTED] son generales y no reflejan con claridad y suficiencia una afectación concreta; distinto hubiera sido si en los reclamos el denunciante hubiese consignado de manera específica la condición que habría cumplido (cantidad de puntos Bonus obtenidos con tu tarjeta) y el producto requerido en cada oportunidad.
107. De otro lado, respecto al ofrecimiento de Loyalty de regalarle los audifonos materia de denuncia alegado por el señor [REDACTED] el cual no se habría llevado a cabo por responsabilidad de la denunciada; corresponde señalar a dicho administrado que, en tanto esto no ha sido debidamente acreditado, carece de objeto emitir un pronunciamiento sobre ello.
108. Así las cosas, de la revisión del expediente, no se aprecia algún medio de prueba que acredite -por lo menos a nivel indiciario- lo sostenido por el señor [REDACTED] por lo que, la sola afirmación de que la empresa no contaba con productos en los lugares de canje no genera la suficiente convicción en este Colegiado para determinar la responsabilidad de la denunciada.
109. En virtud de lo expuesto, corresponde confirmar la resolución venida en grado en el extremo que declaró infundada la denuncia interpuesta por el señor [REDACTED] contra Loyalty, al no haberse acreditado que la denunciada había ofrecido al denunciante productos en el catálogo de Metro para poder canjearlos que no se encontraban disponibles en sus tiendas.

 Firma Digital

Firmado digitalmente por
ESPINOZA ESPINOZA, Juan
Asignado FAU 20133840533.pdf
Método: Dey V1 B1
Fecha: 29.10.2020 11:35:11 -05:00

Sobre el pago de costos del procedimiento

110. El numeral 1.1 del artículo IV del TUO de la LPAG, establece que las autoridades administrativas deben actuar con respeto a la Constitución, ley y al Derecho, dentro de las facultades que le estén atribuidas y de acuerdo con los fines para los que les fueron conferidas⁵¹.
111. El artículo 112° del Código -modificado por el Decreto Legislativo 1308-, sostiene que la figura del allanamiento, en virtud a la oportunidad de su formulación y tipo de procedimiento, mantiene efectos en la condena del pago de costos al administrado; según el siguiente detalle:

⁵¹ DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444 - LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. TÍTULO PRELIMINAR. Artículo IV.- Principios del procedimiento administrativo.

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

1.1. Principio de legalidad.- Las autoridades administrativas deben actuar con respeto a la Constitución, la ley y al derecho, dentro de las facultades que le estén atribuidas y de acuerdo con los fines para los que les fueron conferidas.

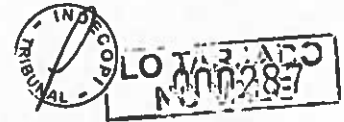
(...)



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI



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

000288

RESOLUCIÓN 1928-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0073-2019/CC2

"Artículo 112º. - Criterios de graduación de las sanciones administrativas.

(...)

Se consideran circunstancias atenuantes especiales, las siguientes:

(...)

3. En los procedimientos de oficio promovidos por denuncia de parte, cuando el proveedor reconoce las imputaciones o se allana a las pretensiones del consumidor al ser notificado con la resolución que inicia el procedimiento, se da por concluido el procedimiento con la resolución de determinación de responsabilidad del proveedor y la imposición de la medida correctiva correspondiente. Podrá imponerse como sanción una amonestación si el proveedor realiza el allanamiento o reconocimiento con la presentación de los descargos; caso contrario, la sanción a imponer será pecuniaria. En aquellos casos en que el allanamiento o reconocimiento verse sobre controversias referidas a actos de discriminación, actos contrarios a la vida y a la salud y sustancias peligrosas, se considera como un atenuante pero la sanción a imponer será pecuniaria. En todos los supuestos de allanamiento y reconocimiento formulados con la presentación de los descargos, se exonera al denunciado del pago de los costos del procedimiento, pero no de las costas. (Subrayado añadido)



Firma Digital

Firmado digitalmente por
ESPIÑOZA ESPINOZA Juan
Alejandro FAU 20133840533 soft
Motivo: Doy V. B.
Fecha: 29.10.2020 11:34:18 -05:00

- 112. Tal como se ha detallado antes, Cencosud formuló su allanamiento, respecto a que negó al denunciante la entrega de su libro de reclamaciones los días: (a) 7 de julio de 2017 en su establecimiento comercial ubicado en Plaza Unión; y, (b) 20 de agosto de 2018 en su establecimiento comercial ubicado en Manco Cápac, amenazándolo con llamar a la policía como medida intimidatoria para que se desistiera de presentar su reclamo
- 113. En atención a dicha figura jurídica, la Comisión exoneró a dicha proveedora del pago de los costos del procedimiento.
- 114. En su apelación, el señor [REDACTED] aseveró que no se encontraba conforme con dicha decisión, toda vez que: (i) la denunciada había ocultado información a la autoridad; y, (ii) ello le generaba un perjuicio económico ya que tuvo que incurrir en diversos gastos, tales como: asesoría, copias, tpeos, movilidad y tiempo.
- 115. En primer lugar, respecto al primer argumento vertido por el denunciante, corresponde mencionar a dicho administrado que no obra en el expediente medio probatorio alguno que lo sostenga, por lo que queda esta desestimado.
- 116. Ahora bien, mediante Resolución 2 del 16 de agosto de 2019, la Secretaría Técnica de la Comisión, otorgó a Cencosud, un plazo de cinco (5) días hábiles, contados a partir del día siguiente de notificada dicha resolución, para formular sus descargos.

M-SPC-13/1B

35/38



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 1928-2020/SPC-INDECOPÍ

EXPEDIENTE 0873-2019/CC2

117. Dado el pedido de prórroga solicitado por la denunciada, la Secretaría Técnica de la Comisión otorgó a dicha administrada cinco (5) días hábiles, contados a partir del día siguiente de notificada dicha resolución, para que cumpla con presentar sus descargos. Cabe resaltar que esta notificación fue recibida por Cencosud el 23 de setiembre de 2019⁵². En tal sentido, el plazo para presentar sus descargos culminaba el 30 de setiembre de 2019.
118. De los actuados, se aprecia que con fecha 30 de setiembre de 2019 (dentro del plazo legal conferido), Cencosud cumplió con formular sus descargos.
119. Si bien el señor [REDACTED] cuestionó los gastos incurridos para denunciar; lo cierto es que, bajo la aplicación del Principio de Legalidad, no se evidencia que la Comisión haya contravenido una disposición jurídica con rango de ley, ya que aplicó de modo objetivo el supuesto contemplado en el artículo 112° del Código, ante la presentación oportuna de la figura del allanamiento.
120. Debe tomarse en cuenta que esto no conlleva a desconocer aquel elemento de hecho alegado por el consumidor (haber efectuado una inversión inicial); sin embargo, tiene que valorarse aquel incentivo generado con dichas modificaciones normativas, orientando principalmente a concluir de manera más efectiva y rápida los procedimientos, generándose un menor costo a todas las partes involucradas (consumidor, proveedor y la Autoridad).
121. En virtud de lo expuesto, corresponde confirmar la resolución apelada en el extremo que exoneró a Cencosud del pago de los costos del procedimiento, al haber quedado acreditado que se configuró aquel supuesto de hecho contemplado en el artículo 112° del Código, referido a la presentación oportuna del allanamiento por parte de la proveedora.

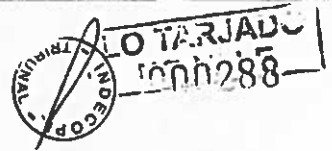
 Firma Digital

Firmado digitalmente por
ESPINOZA ESPINOZA Juan
Alejandro FAU 20133849533 eor
Motivo: Doy Vº Bº
Fecha: 29.10.2020 11:33:40 -05:00

RESUELVE:

PRIMERO: Declarar la nulidad parcial de la Resolución 9 del 7 de enero de 2020, emitida por la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 2, que concedió el recurso de apelación interpuesto por el señor [REDACTED] y, en consecuencia, se declara improcedente el mismo, toda vez que impugno la sanción impuesta a Cencosud Retail Perú S.A. Ello, en tanto la imposición de una sanción responde a la defensa y tutela del interés público asignada exclusivamente a la Administración, por lo cual el denunciante no cuenta con legitimidad para cuestionarla.

⁵² Ver foja 103 del expediente.



PERU

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

000289

RESOLUCIÓN 1928-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0873-2019/CC2

SEGUNDO: Declarar la nulidad parcial de la Resolución 2 del 16 de agosto de 2019 y de la Resolución 2230-2019/CC2 del 29 de noviembre de 2019, emitidas por la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 2 y la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 2, por vulneración del Principio de Congruencia y del Debido Procedimiento, en el extremo que omitió imputar y pronunciarse, respectivamente, como presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, sobre el hecho referido a que la denunciada habría maltratado a un menor de edad al negarle el ingreso a los servicios higiénicos de su establecimiento comercial.

TERCERO: En vía de integración, se declara improcedente la denuncia interpuesta por el señor [REDACTED] contra Cencosud Retail Perú S.A., por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, dado que el [REDACTED] no sustentó la trasgresión de su interés particular, verificada en el marco de la relación de consumo -o en una etapa preliminar- entablada con la denunciada; razón por la cual no existe evidencia de un agravio concreto respecto de este hecho denunciado.

CUARTO: Confirmar la Resolución 2230-2019/CC2, en el extremo que declaró infundada la denuncia interpuesta por el señor [REDACTED] contra Cencosud Retail Perú S.A., por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al no haberse acreditado que la denunciada: (a) el 3 de mayo de 2018, negó al denunciante el uso de los servicios higiénicos; y, (b) el 16 de marzo de 2018, cobró al denunciante por la compra de gaseosas un precio distinto al ofrecido en su establecimiento ubicado en Manco Cápac.

QUINTO: Confirmar la Resolución 2230-2019/CC2, en el extremo que declaró infundada la denuncia interpuesta por el señor [REDACTED] contra Cencosud Retail Perú S.A., por presunta infracción del artículo 30° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al no haberse acreditado que el 16 de marzo de 2018 la denunciada puso a disposición del denunciante una torta nociva para su salud.

SEXTO: Confirmar la Resolución 2230-2019/CC2, en el extremo que declaró infundada la denuncia interpuesta por el señor [REDACTED] contra Loyalty Perú S.A.C., por presunta infracción del artículo 14° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al no haberse acreditado que la denunciada ofreció al denunciante productos en el catálogo de Metro para poder canjearlos que no se encontraban disponibles en sus tiendas.

M-SPC-13/18

37/38

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

 Firma Digital
Indecopi
Firmado digitalmente por
ESPINOZA ESPINOZA Juan
Alejandro FAU 20133040533 soft
Móvil: Doy V° B°
Fecha: 28.10.2020 11:33:19 -05:00



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 1928-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0873-2019/CC2

SÉPTIMO: Confirmar la Resolución 2230-2019/CC2, en el extremo que exoneró a Cencosud Retail Perú S.A. del pago de los costos del procedimiento, al haber quedado acreditado que se configuró aquel supuesto de hecho contemplado en el artículo 112° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, referido a la presentación oportuna del allanamiento por parte de la proveedora.

Con la intervención de los señores vocales Juan Alejandro Espinoza Espinoza, Oswaldo Del Carmen Hundskopf Exebio, Roxana María Irma Barrantes Cáceres y José Francisco Martín Peria Anaya.



Firmado digitalmente por ESPINOZA
ESPINOZA, Juan Alejandro FAU
20133840533 soA
Móvil: Soy el autor del documento
Fecha: 29.10.2020 11:32:47 -05:00

JUAN ALEJANDRO ESPINOZA ESPINOZA
Vicepresidente