



**PROCEDENCIA** : COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE PIURA  
**PROCEDIMIENTO** : DE PARTE  
**DENUNCIANTE** : LUIS EDUARDO HERNÁNDEZ MONTOYA  
**DENUNCIADA** : SUPERMERCADOS PERUANOS SOCIEDAD ANÓNIMA 'O' S.P.S.A.  
**MATERIA** : DEBER DE IDONEIDAD  
**ACTIVIDAD** : VENTA AL POR MENOR EN COMERCIOS NO ESPECIALIZADOS CON PREDOMINIO DE LA VENTA DE ALIMENTOS, BEBIDAS O TABACO

**SUMILLA:** *Se confirma, modificando fundamentos, la resolución recurrida en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta contra Supermercados Peruanos Sociedad Anónima 'O' S.P.S.A., por infracción de los artículos 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haber quedado acreditado que, el personal de la denunciada brindó un mal trato al señor Luis Eduardo Hernández Montoya, consistente en haberle gritado.*

**SANCIÓN:** 1 UIT

Lima, 17 de mayo de 2019

#### ANTECEDENTES

1. Mediante escrito del 27 de marzo de 2018, el señor Luis Eduardo Hernández Montoya (en adelante, el señor Hernández) denunció a Supermercados Peruanos Sociedad Anónima 'O' S.P.S.A.<sup>1</sup> (en adelante, Supermercados Peruanos), por presuntas infracciones de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código), señalando lo siguiente:
  - (i) El 6 de marzo de 2018, estando en las instalaciones de la empresa denunciada, se acercó a la caja de atención preferencial, donde fue tratado de mala manera por el personal, quien sin tomar en cuenta su condición –contar con una pierna y estar a punto de perder la otra– le gritó indicándole que vaya a la cola, siendo que como consecuencia de ello tuvo que ser internado de emergencia en el hospital; y,
  - (ii) solicitó que se multara a la empresa denunciada, se separara al gerente y a la cajera de la institución y el pago de las costas y costos del procedimiento.

<sup>1</sup> RUC: 20100070970. Domicilio Fiscal: calle Morelli 181 interior P-2, distrito de San Borja, provincia y departamento de Lima. Información obtenida de [www.sunat.gob.pe](http://www.sunat.gob.pe).



2. El 9 de mayo de 2018, Supermercados Peruanos presentó sus descargos señalando que no se había probado lo denunciado, dado que sólo se había adjuntado como medio probatorio el reclamo, el cual únicamente constituía una declaración de parte; lo cual incluso había sido desarrollado por la Sala Especializada en Protección al Consumidor (en adelante, la Sala) en múltiples pronunciamientos. Asimismo, señaló que no podía remitir las grabaciones de las cámaras de seguridad debido a que los vídeos permanecían grabados solamente por cuarenta y ocho (48) horas.
3. A través del escrito presentado el 4 de junio de 2018, el señor Hernández presentó como medio probatorio un Disco Compacto (en adelante, CD), en el cual aducía que se registraban audios y fotografías vinculadas a los hechos denunciados.
4. Posteriormente, en fecha 12 de setiembre de 2018, la denunciada presentó un escrito informando a la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Piura (en adelante, la Comisión) que la denuncia penal presentada por el señor Hernández por el presunto delito contra la humanidad, en la modalidad de discriminación e incitación a la discriminación, había sido archivada.
5. Mediante Resolución 928-2018/INDECOPI-PIU del 10 de octubre de 2018, la Comisión emitió el siguiente pronunciamiento:
  - (i) Declaró infundada la denuncia interpuesta contra Supermercados Peruanos por presunta infracción de los artículos 1°.1 literal d) y 38° del Código, en tanto no consideró acreditado que la denunciada haya incurrido en actos de discriminación y/o trato diferenciado, en agravio del denunciante;
  - (ii) declaró fundada la denuncia interpuesta contra Supermercados Peruanos por infracción de los artículos 18° y 19° del Código, en tanto consideró acreditado que su personal brindó un mal trato al señor Hernández, consistente en haberle gritado; sancionándola con una multa de 2 UIT;
  - (iii) ordenó a Supermercados Peruanos, en calidad de medida correctiva que, en un plazo máximo de *noventa (90)* (sic) días hábiles contado a partir del día siguiente de notificada la referida resolución, cumpla con abstenerse de brindar un mal trato a sus consumidores; y,
  - (iv) condenó a Supermercados Peruanos al pago de las costas y costos del procedimiento y dispuso su inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi (en adelante, RIS).
6. El 13 de noviembre de 2018, la denunciada apeló la Resolución 928-2018/INDECOPI-PIU en el extremo declarado fundado, manifestando lo siguiente:



- (i) Cuestionó lo señalado en el numeral 43 de la resolución apelada, en tanto estimó que la Comisión no podía suponer lo que el denunciante no pudo acreditar; dado que, en realidad, este se apersonó a la caja preferencial por la salida, solicitando atención pese a que los cajeros estaban atendiendo a otras personas; siendo que el señor se había ofendido (e incluso golpeó una de las cajas) porque el personal le dijo que hiciera la cola correspondiente. Asimismo, debía considerarse que la actitud de sus trabajadores no era desafiante ni altanera, ya que otro cajero acudió a atender al denunciante, en tanto la cajera de la caja preferencial estaba atendiendo a otras personas que sí estaban en la cola;
  - (ii) en el numeral 44 de la recurrida se había realizado una interpretación errónea por la Comisión, sin considerar que Supermercados Peruanos negó los hechos denunciados lo cual incluía el supuesto maltrato; además, la Comisión no podía dar por ciertos los hechos que el señor Hernández no había comprobado, dado que a él le correspondía la carga de la prueba;
  - (iii) el reclamo sólo era una declaración de parte, y en los videos adjuntados por el denunciante no se evidenciaba ningún tipo de maltrato por parte de sus empleados; y,
  - (iv) al calcular la multa de 2 UIT, la Comisión no desarrolló mayor análisis ni consideró factores atenuantes; por lo que consideraban que la multa era desproporcionada, desmedida y elevada, vulnerándose el Principio de Razonabilidad.
7. En la medida que el señor Hernández no cuestionó el extremo de la Resolución 928-2018/INDECOPI-PIU que declaró infundada su denuncia, corresponde declarar consentido el mismo, razón por lo cual no será materia de evaluación en la presente instancia.

## ANÁLISIS

### Cuestión previa: sobre la corrección del error material contenido en la resolución apelada

8. De la revisión de la resolución apelada, se advierte la existencia de un error material contenido en el cuarto párrafo de la parte resolutive; pues se ha dispuesto como plazo para el cumplimiento de la medida correctiva, contado a partir del día siguiente de la notificación de la resolución, “[...] *noventa (90) días hábiles* [...]”; pese a que en la parte considerativa se expresó que dicho plazo era de quince (15) días hábiles.
9. Al respecto, el artículo 212°.1 del Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por el Decreto Supremo



004-2019-JUS (en adelante, el TUO de la LPAG), establece que: *“Los errores material o aritmético en los actos administrativos pueden ser rectificadas con efecto retroactivo, en cualquier momento, de oficio o a instancia de los administrados, siempre que no se altere lo sustancial de su contenido ni el sentido de la decisión”*.

10. Por consiguiente, y en aplicación de lo dispuesto por el numeral antes citado del TUO de la LPAG, corresponde rectificar el error material antes señalado, de tal manera que se debe considerar que, en el cuarto párrafo de la parte resolutive, se otorgó como plazo para el cumplimiento de la medida correctiva dictada de oficio, el plazo de quince (15) días hábiles, contado a partir del día siguiente de la notificación de la presente resolución.

#### Sobre el deber de idoneidad

11. El artículo 18° del Código define la idoneidad como la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida, 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. Asimismo, el artículo 19° de la misma norma señala que el proveedor responde por la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos<sup>2</sup>.
12. 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.
13. El referido supuesto de responsabilidad en la actuación del proveedor le impone a éste la carga procesal de sustentar y acreditar que no es responsable por la falta de idoneidad del bien o servicio colocado en el mercado, debido a la existencia de hechos ajenos que lo eximen de responsabilidad. Así, corresponderá al consumidor acreditar la existencia de un defecto en el producto o servicio vendido, luego de lo cual el proveedor deberá acreditar que

---

<sup>2</sup> **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 19°.- Obligación de los proveedores.**

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



dicho defecto no le es imputable, conforme a lo establecido en el artículo 104° del Código<sup>3</sup>.

14. En el presente caso, la Comisión declaró fundada la denuncia interpuesta contra Supermercados Peruanos por infracción de los artículos 18° y 19° del Código, en tanto consideró acreditado que su personal brindó un mal trato al señor Hernández, consistente en haberle gritado en su establecimiento.
15. Por su parte, Supermercados Peruanos fundamentó su recurso de apelación señalando lo siguiente:
  - (i) Había un error en el numeral 43 de la resolución apelada, en tanto la Comisión no podía suponer lo que el denunciante no pudo acreditar; dado que, en realidad, este señor se apersonó a la caja preferencial por la salida, solicitando atención pese a que los cajeros estaban atendiendo a otras personas; siendo que el señor Hernández se había ofendido (e incluso golpeó una de las cajas) solamente porque el personal le dijo que hiciera la cola correspondiente. Asimismo, debía considerarse que la actitud de sus trabajadores no era desafiante ni altanera, ya que otro cajero acudió a atender al señor, en tanto la de atención preferencial estaba atendiendo a otras personas que sí estaban en la cola;
  - (ii) en el numeral 44 de la recurrida se había realizado una interpretación errónea por la Comisión, dado que su empresa negó los hechos denunciados lo cual incluía el supuesto maltrato; además, la Comisión no podía dar por ciertos los hechos que el denunciante no había comprobado, en tanto a él le correspondía la carga de la prueba; y,
  - (iii) el reclamo sólo era una declaración de parte, y en los videos adjuntados por el señor Hernández no se evidenciaba ningún tipo de maltrato por parte de sus empleados
16. Respecto a la presunta interpretación errónea de la Comisión, se debe recordar lo mencionado por la Comisión en los fundamentos 43 y 44 de la recurrida:

*“43. En esa línea tenemos que, de la revisión de la grabación de video presentada por el denunciante, se puede apreciar que este se encontraba visiblemente alterado por lo que él consideró una discriminación, estado que se*

<sup>3</sup> **LEY 29571. CODIGO DE PROTECCION Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 104°.- Responsabilidad administrativa del proveedor.** El proveedor es administrativamente responsable por la falta de idoneidad o calidad, el riesgo injustificado o la omisión o defecto de información, o cualquier otra infracción a lo establecido en el presente Código y demás normas complementarias de protección al consumidor, sobre un producto o servicio determinado. El proveedor es exonerado de responsabilidad administrativa si logra acreditar la existencia de una causa objetiva, justificada y no previsible que configure ruptura del nexo causal por caso fortuito o fuerza mayor, de hecho determinante de un tercero o de la imprudencia del propio consumidor afectado. En la prestación de servicios, la autoridad administrativa considera, para analizar la idoneidad del servicio, si la prestación asumida por el proveedor es de medios o de resultado, conforme al artículo 18°.



*bien -conforme se ha señalado en párrafos precedentes- no se debió a un trato discriminatorio, no implica que no responda a lo que podría calificar como un mal trato por parte del personal del denunciado, por lo que debe considerarse como un indicio.*

*44. En consecuencia, de un análisis conjunto del reclamo presentado por el señor Hernández el mismo día de ocurridos los hechos, así como del video presentado por el mismo denunciante, se puede concluir que estos constituyen indicios de la comisión de la infracción denunciada, por lo que correspondía a Supermercados Peruanos acreditar su falta de responsabilidad en la misma; pese a ello, no cumplió con presentar ningún medio probatorio que de manera fehaciente cumpla con desvirtuar lo alegado por el denunciante, mas allá de solo señalar que la infracción no había sido probada por el señor Hernández.”*

17. De lo anterior se advierte que la primera instancia tomó el contenido del CD<sup>4</sup> (que contenía archivos de video<sup>5</sup>) adjuntado por el denunciante como base para extraer un indicio relacionado a los hechos denunciados: asumir que el estado de ánimo alterado del señor Hernández se debía al mal trato que le habría dado el personal de Supermercados Peruanos. Esta inferencia y el reclamo presentado por el denunciante fueron considerados por la Comisión como indicios que acreditaban la infracción imputada; razón por la cual, trasladaba la carga de probar la ausencia de responsabilidad a la denunciada.
18. Sin embargo, se advierte que la Comisión no expresó los motivos por los cuales concluyó que el reclamo del señor Hernández corroboraba el indicio señalado en el fundamento 43 de la recurrida; por lo que se estima que el principal elemento que determinó la responsabilidad de Supermercados Peruanos fue el indicio referido.
19. Al respecto, este Colegiado difiere del razonamiento de la primera instancia, en tanto considera que, del video aludido en el fundamento 44 de la resolución apelada, no puede extraerse el indicio que la Comisión señaló; dadas las múltiples causas posibles para que una persona se muestre iracunda<sup>6</sup>, por lo que cualquiera de ellas podría explicar que el denunciante se haya mostrado sumamente alterado en el video que presentó como medio probatorio<sup>7</sup>.

<sup>4</sup> Foja 52 del expediente.

<sup>5</sup> Dicho medio probatorio contiene cinco archivos de video, siendo que en los cuatro primeros aparece el denunciante echado en una camilla de un centro médico; y sólo en el último (con duración de un minuto y doce segundos) se aprecian elementos que permiten asumir que fue grabado en el establecimiento de la denunciada. Cabe señalar que la Comisión también realizó una descripción del contenido del referido CD en el fundamento 25 de la decisión recurrida.

<sup>6</sup> Por ejemplo, algunas de ellas podrían obedecer a factores externos y preexistentes como trastornos del estado de ánimo no tratados, estrés, mayor tendencia a expresar conductas tóxicas, situaciones previas que originaron conflictos y predisponen al sujeto a irritarse con premura, entre otros.



20. Por ello, aun cuando no es absurdo asumir que el señor Hernández se alteró ante lo que sería un maltrato (gritos del personal de Supermercados Peruanos), ello no significa que ante la sola constatación del enojo se deba presumir que el presunto maltrato sí ocurrió y fue la causa de tal actitud, en tanto existen otros motivos que también pueden generar la misma reacción en una persona; por lo que el indicio extraído por la primera instancia no tiene suficiente fuerza probatoria como para acreditar que la denunciada cometió la infracción imputada.
21. Además, debe resaltarse que el video referido no corresponde al momento en el que ocurrieron los hechos, dado que en él no se aprecia que el señor Hernández solicite atención en la caja preferencial ni que el personal de Supermercados Peruanos que allí atendía le haya negado la misma o lo haya maltratado.
22. Ahora bien, lo expresado anteriormente no significa que se declare infundada la denuncia, dado que, para efectos de evaluar la responsabilidad administrativa de Supermercados Peruanos en este extremo, no es suficiente que la denunciada haya negado su responsabilidad sobre los hechos. En ese sentido, resulta trascendental tomar en cuenta los detalles y particularidades del caso, toda vez que, para poder demostrar la existencia de un maltrato por parte de un agente económico, debe evidenciarse la configuración de una conducta negativa, desproporcional y/o arbitraria en contra de un consumidor, quien legítimamente no tendría la expectativa de recibir un trato de este tipo<sup>8</sup>.
23. Bajo esta lógica, resulta trascendental tener conocimiento sobre el contexto y circunstancia en el que se desarrolló el hecho suscitado; pues, ello permitirá efectuar un análisis objetivo respecto de la conducta desplegada por el proveedor en el marco de la atención brindada al señor Hernández.
24. Con la finalidad de poder obtener dicha información, esta Sala advierte que obran en el expediente los siguientes medios probatorios: (a) un CD presentado por el denunciante; (b) Hoja de Reclamación 001209 del 6 de marzo de 2018<sup>9</sup>; y, (c) un CD con los videos del día 6 de marzo de 2018<sup>10</sup>, adjuntado por Supermercados Peruanos a su recurso de apelación.

---

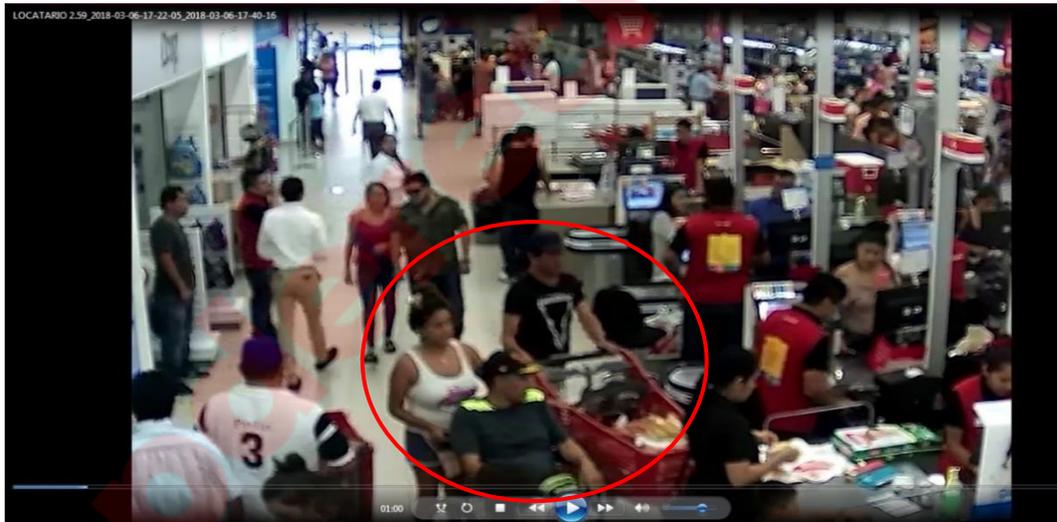
<sup>7</sup> No está de más agregar que en este video, el denunciante expresa su molestia **gritando** "No, no, no, yo voy hacer el juicio c... ¿Qué cosa? Me han discriminado... ¿Qué cosa creen que es juego? La ley es la ley c... ¿Cómo me mandan a hacer cola?, filma todo". De esto se evidencia, además, que el denunciante acusa a la denunciada por **discriminarlo**, más **no menciona que se le haya gritado o insultado**; siendo relevante recordar que, la primera instancia declaró infundada la denuncia por presunto trato diferenciado ilícito o discriminación (artículos 1 inciso 1 literal d) y 38° del Código), extremo que fue consentido por el denunciante.

<sup>8</sup> Ver Resolución 0321-2019/SPC-INDECOPI del 6 de febrero de 2019.

<sup>9</sup> Foja 4 del expediente.

<sup>10</sup> Foja 109 del expediente.

25. Anteriormente ya se verificó que el único video vinculado al caso y contenido en el CD presentado por el señor Hernández no acredita los hechos denunciados, por lo que no será analizado en este punto.
26. Por otro lado, para verificar la versión de los hechos señalada por Supermercados Peruanos en su recurso de apelación, se precisa que el CD adjuntado por dicha parte contiene dos (2) archivos de video sin audio, que registran el traslado del denunciante hacia la caja preferencial hasta su salida del establecimiento comercial. En ese sentido, se estima pertinente describir sólo los hechos registrados que estén vinculados a la infracción denunciada.
27. En el primer video (que dura dieciocho minutos y diez segundos), se aprecia al señor Hernández en silla de ruedas, apoyado en su transporte por una persona, y detrás de ellos, aparece otro acompañante con un coche de compras; los cuales se aproximan por la zona de salida a la caja preferencial, lugar en el cual el personal de la denunciada se encontraba atendiendo a otra cliente (minuto 01:00):



28. Cuando se percata de la presencia del denunciante, la cajera escucha y aparentemente dialoga con dicha persona (minuto 01:07) mientras sigue atendiendo a otra cliente; luego de lo cual otro trabajador de Supermercados Peruanos hace un gesto al señor Hernández (minuto 02:10), dando a entender que lo atendería en la caja contigua, por lo que empieza a registrar los productos que lleva el segundo acompañante en el coche de compras (minuto 02:38). Pese a ello, el denunciante continúa cerca de la caja preferencial, haciendo gestos con la mano, gesticulando y dirigiéndose a la persona que atiende en dicha caja (hasta el minuto 05:36), mientras sus acompañantes continúan registrando los productos elegidos en la caja del costado.



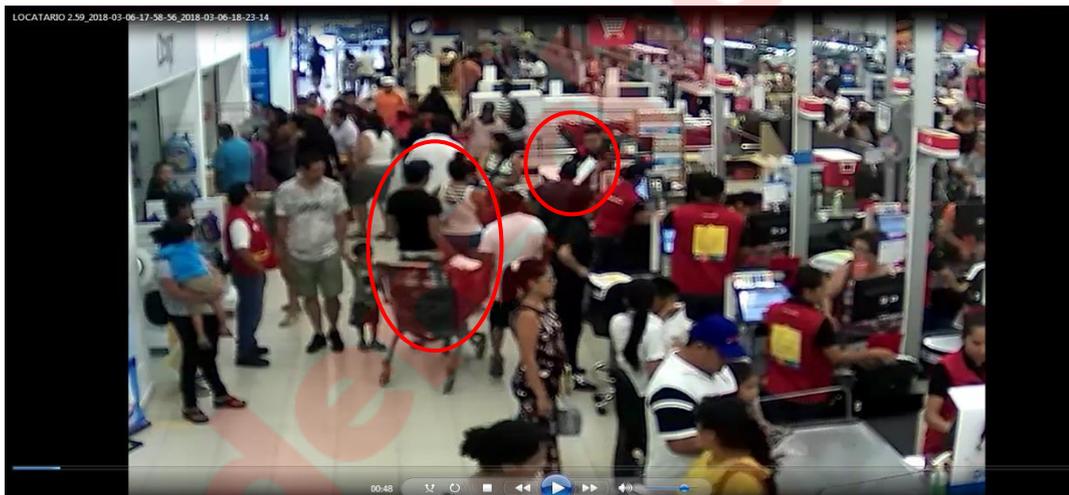
29. De la descripción realizada, si bien se verifica que la **secuencia** de los hechos descritos por la denunciada<sup>11</sup> coincide con el registro de la grabación visual adjuntado, se advierte que no pueden verificarse cuáles fueron las palabras que intercambiaron el denunciante y la cajera aludida, y mucho menos el tono de voz con el que fueron expresadas; dado que el referido video **no contiene audio**. Cabe recordar que ello es esencial para resolver el caso concreto, dado que las palabras y el tono de voz con el que se habría dirigido el personal de Supermercados Peruanos fueron sindicadas como expresión del maltrato denunciado por el señor Hernández. En base a lo referido, se observa que el CD adjuntado por la apelante no se acredita que su personal no haya maltratado al denunciante, por lo que este extremo de su recurso queda desestimado.
30. Supermercados Peruanos también alegó en su apelación que el reclamo sólo era una declaración de parte, la cual no tenía mérito probatorio para acreditar la infracción denunciada.
31. Sobre el particular, en la Hoja de Reclamación 001209 del 6 de marzo de 2018, se aprecia lo siguiente<sup>12</sup>:
- “Siendo las 6:30 pm. Del día de hoy me acerco a la caja de Preferencial a personas decapacitadas (sic) y la Srta, Marily Cervantes Cajera me grita haga su cola Sr. Decapacitado (sic) y no moleste porque la gente grita, yo le respondo Míreme no tengo una pierna y la otra para perderla y me insultó y no me atendió. PEDIDO: Tengo pruebas Video [ininteligible] Solicito la pena Máxima y el cierre del establecimiento multa y Reparación de gastos y Tratamiento Sicológico Estoy Indignado”*
32. Al respecto, esta Sala hace notar que, aun cuando Supermercados Peruanos tuvo la oportunidad de dejar constancia en la Hoja de Reclamación 001209, de que los hechos señalados por el señor Rodríguez no sucedieron según lo narrado por este, en la opción “Acciones adoptadas por el proveedor”, no contempló ninguna información relacionada a lo ocurrido con el consumidor, y mucho menos contradijo lo señalado por el citado señor; al contrario, registró su firma en dicho documento como proveedor.
33. Sobre el particular, este Colegiado considera necesario precisar que el libro de reclamaciones tiene como finalidad que los consumidores dejen constancia de una queja o un reclamo relacionado con la actividad del proveedor en el marco

<sup>11</sup> Aproximación del denunciante a la caja preferencial – diálogo con la cajera a cargo – atención final por otro trabajador de la denunciada.

<sup>12</sup> Foja 4 del expediente.

de una relación de consumo; y si bien por sí misma una hoja de reclamación no constituye un indicio suficiente que evidencie un hecho infractor, lo cierto es que, en el caso que nos ocupa, sí resulta trascendental; dada la dificultad probatoria del denunciante y la posibilidad de la denunciada para generar medios probatorios que desvirtuaran lo señalado por dicho consumidor, y así eximirse de responsabilidad.

34. A mayor abundamiento, no pasa desapercibido que el señor Hernández rellenó la Hoja de Reclamación 001209, minutos después de ocurridos los hechos denunciados; tal como se desprende del segundo video contenido en el CD adjuntado por Supermercados Peruanos (con duración de veinticinco minutos y ocho segundos), en donde se aprecia que el personal de la denunciada entregó al recurrente un libro (minuto 00:48), aun acompañado de las personas que lo apoyaban y sus compras:



35. Por ello, atendiendo a la inmediatez en la actuación del denunciante, es razonable asumir que el personal de la denunciada que recibió el reclamo podía conocer las circunstancias en las que ocurrieron los hechos; y pese a ello, no observó lo relatado en la Hoja de Reclamación 001209.
36. Adicionalmente, es relevante mencionar que, a la fecha de admisión de la denuncia (10 de marzo de 2018), Supermercados Peruanos no acreditó haber atendido el reclamo formulado por el señor Hernández, y tampoco presentó la carta de respuesta al consumidor; siendo que, en sus descargos se limitó a señalar que el denunciante no había acreditado los hechos que alegaba.
37. En este punto, es preciso indicar que las leyes que regulan la actividad probatoria en los procedimientos administrativos, permite el empleo de los sucedáneos de los medios probatorios - esto es, de auxilios, establecidos por



la ley o asumidos por el juzgador, para lograr la finalidad de los medios probatorios, corroborando, complementando o sustituyendo el valor o alcance de éstos -, que están regulados en el Código Procesal Civil y cuya aplicación es supletoria al procedimiento administrativo en virtud de la Primera Disposición Final de dicho cuerpo legal .

38. Son sucedáneos de los medios probatorios los indicios, las presunciones y las ficciones legales; en ese entender, el indicio es un hecho que se acredita por cualquiera de los medios probatorios que la ley autoriza a la administración a utilizar (un documento, una declaración, etc.). Probada la existencia del indicio (o hecho indicador), la autoridad encargada de resolver podrá utilizar el razonamiento lógico para derivar del indicio o de un conjunto de ellos la certeza de la ocurrencia de lo que es objeto del procedimiento (esto es, el hecho indicado). Negar la utilización de estos sucedáneos es negarle a la autoridad administrativa la posibilidad de efectuar un razonamiento lógico, posibilidad que está claramente admitida por la ley, mediante la aplicación supletoria del Código Procesal Civil.
39. En lo que concierne al ámbito específico de los procedimientos por infracción a las normas de protección al consumidor, los indicios y presunciones resultan ser una herramienta importante, más aún cuando se trata de casos en los que no abundan las pruebas de determinada situación. En efecto, el manejo de pruebas directas en relaciones asimétricas como ocurre en las relaciones de consumo no siempre es posible, porque existen casos en los que las prácticas denunciadas son situaciones de hecho respecto de las cuales no existe mucha evidencia material. En estos casos, la importancia de las pruebas indiciarias se acrecienta al igual que la valoración conjunta de las mismas por parte del juzgador, para generar certeza respecto de las condiciones efectivas del producto o servicio sujeto a investigación.
40. La prueba indiciaria tiene, en este sentido, el mismo mérito que cualquier otro medio probatorio; e incluso, mediante su uso, podría desvirtuarse el valor probatorio de pruebas directas. Tan es así que, en el proceso penal, en el que se encuentran en juego valores tan importantes como la libertad de las personas, y en donde los principios garantistas tienen especial valor, las pruebas de cargo que pueden sustentar una condena para los imputados suelen ser pruebas indiciarias.
41. Por tanto, al evidenciarse que la conducta desplegada por el personal del proveedor no estuvo enmarcada dentro de los parámetros de razonabilidad y proporcionalidad, este Colegiado califica a la misma como un acto de maltrato en contra del consumidor, razón por la cual, queda verificada la responsabilidad administrativa de Supermercados Peruanos en este extremo.



42. En relación con el alegato de la denunciada referido a que en los videos adjuntados por el señor Hernández no se evidenciaba algún tipo de maltrato por parte de los empleados de Supermercados Peruanos, se debe mencionar que, aun cuando ello es cierto, se ha concluido, a través de otros elementos probatorios, que los hechos referidos por el denunciante sí se encuentran acreditados. Por consiguiente, este extremo del recurso de apelación no desvirtúa la responsabilidad de la denunciada.
43. En virtud de lo expuesto, corresponde confirmar, modificando fundamentos, la resolución apelada en el extremo que declaró fundada la denuncia contra Supermercados Peruanos, por infracción del artículo 19° del Código, al haber quedado acreditado que, el 6 de marzo de 2018, el señor Hernández sufrió maltrato verbal (grito) por parte del personal del establecimiento (cajera).

#### Sobre la sanción impuesta

44. El artículo 110° del Código establece que el Indecopi puede sancionar las infracciones administrativas a que se refiere el artículo 108° con amonestación y multas de hasta cuatrocientos cincuenta (450) UIT, las cuales son calificadas en leves, graves y muy graves<sup>13</sup>.
45. El artículo 112° del Código establece que para determinar la sanción aplicable al infractor, se debe atender al beneficio ilícito esperado u obtenido por la realización de la infracción, la probabilidad de su detección, el daño resultante de la infracción, los efectos que esta pueda haber ocasionado en el mercado, la naturaleza del perjuicio causado o grado de afectación a la vida, salud, integridad o patrimonio de los consumidores y otros criterios que dependiendo del caso particular, considere adecuado adoptar la Comisión<sup>14</sup>.
46. Las sanciones de tipo administrativo tienen por principal objeto disuadir o desincentivar la realización de infracciones por parte de los administrados. En

<sup>13</sup> **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 110°.- Sanciones administrativas.**

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

<sup>14</sup> **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 112°.- Criterios de graduación de las sanciones administrativas.** Al graduar la sanción, el Indecopi puede tener en consideración los siguientes criterios:

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



ese sentido, la finalidad de estas es, en último extremo, adecuar las conductas al cumplimiento de determinadas normas. Por ello, a efectos de graduar la sanción a imponer, el TUO de la LPAG, contempla los Principios de Razonabilidad<sup>15</sup> y Proporcionalidad en el ejercicio de la potestad sancionadora administrativa.

47. En virtud del primero, la autoridad administrativa debe asegurar que la magnitud de las sanciones administrativas sea mayor a las eventuales ventajas que obtenga el infractor, ello con la finalidad de desincentivar la realización de las conductas infractoras. Por su parte, el Principio de Proporcionalidad, busca que los medios empleados por el juzgador sean los más idóneos a efectos de desincentivar la conducta en tutela de determinado interés público, pero que a su vez signifique la menor afectación posible de los derechos de los imputados.
48. En el presente caso, la Comisión sancionó a Supermercados Peruanos con una multa de 2 UIT, por infracción de los artículos 18° y 19° del Código.
49. Por su parte, Supermercados Peruanos cuestionó la sanción impuesta indicando que, al momento de calcular la multa, la Comisión no desarrolló mayor análisis ni consideró factores atenuantes; por lo que consideraban que la multa era desproporcionada, desmedida y elevada, vulnerándose el Principio de Razonabilidad.
50. Sobre el particular, esta Sala discrepa de lo alegado por Supermercados Peruanos, toda vez que los criterios de graduación utilizados por la Comisión se encontraron debidamente motivados y sustentados de manera concreta en base a los hechos e implicancias del presente caso, consistentes en la probabilidad de detección, naturaleza del perjuicio causado al consumidor y en daño resultante de la infracción.

<sup>15</sup>

**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: (...)

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

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



51. Asimismo, no se observa que en el caso concreto se deba aplicar factores atenuantes; en tanto Supermercados Peruanos no ha realizado, dentro del procedimiento, acciones con el objetivo de aliviar la afectación de la parte defraudada.
52. Sin perjuicio de ello, este Colegiado considera que la infracción cometida no presenta una magnitud tal que justifique una multa de la cuantía impuesta, más aún si en similares procedimientos anteriores, iniciados como consecuencia del incumplimiento del deber de idoneidad –vinculados a maltratos en agravio de consumidores en establecimientos comerciales–, la Sala ha confirmado o impuesto sanciones de 1 UIT<sup>16</sup>.
53. Por ello, en atención al Principio de Razonabilidad y Predictibilidad, corresponde revocar la resolución venida en grado en el extremo que sancionó a Supermercados Peruanos con una multa de 2 UIT; y, en consecuencia, se sanciona a la denunciada con una multa de 1 UIT por la infracción verificada.

#### Sobre la medida correctiva dictada

54. El artículo 114° del Código establece la facultad que tiene el Indecopi para dictar, a pedido de parte o de oficio, medidas correctivas reparadoras y complementarias a favor de los consumidores<sup>17</sup>.
55. La finalidad de las medidas correctivas reparadoras, establecidas en el artículo 115° del Código, es resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa, mientras que las complementarias, señaladas en el artículo 116° del Código, tienen por objeto revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que, en el futuro, esta se produzca nuevamente<sup>18</sup>.

<sup>16</sup> Ver las Resoluciones 1127-2018/SPC-INDECOPI y 0687-2019/SPC- INDECOPI, de fechas 14 de mayo de 2018 y 13 de marzo de 2019, respectivamente.

<sup>17</sup> **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 114°.- Medidas correctivas.** Sin perjuicio de la sanción administrativa que corresponda al proveedor por una infracción al presente Código, el Indecopi puede dictar, en calidad de mandatos, medidas correctivas reparadoras y complementarias. Las medidas correctivas reparadoras pueden dictarse a pedido de parte o de oficio, siempre y cuando sean expresamente informadas sobre esa posibilidad en la notificación de cargo al proveedor por la autoridad encargada del procedimiento. Las medidas correctivas complementarias pueden dictarse de oficio o a pedido de parte.

<sup>18</sup> **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 115°.- Medidas correctivas reparadoras.**

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

115.2 (...) Cuando los órganos competentes del Indecopi se pronuncian respecto de una medida correctiva reparadora, aplican el principio de congruencia procesal.



56. En este acápite de la resolución venida en grado, la Comisión ordenó al denunciado, en calidad de medida correctiva, que en un plazo máximo de quince (15) días hábiles, contados desde el día siguiente de la notificación de la resolución, cumpla con abstenerse de brindar un mal trato a sus consumidores.
57. Atendiendo a los argumentos expuestos y teniendo en cuenta que Supermercados Peruanos no ha fundamentado sus cuestionamientos a la recurrida en relación con las mencionadas medidas correctivas; más allá de la alegada ausencia de la conducta infractora -desvirtuada precedentemente-, este Colegiado asume como propias las consideraciones de la resolución apelada sobre dichos extremos, en virtud de la facultad establecida en el artículo 6° del TUO de la LPAG<sup>19</sup>.
58. Sin embargo, es necesario precisar que, con el fin de tutelar efectivamente el interés de los consumidores, la referida medida correctiva dictada de oficio debe ser modificada, a fin de que cumpla idóneamente con su finalidad reparadora. En consecuencia, considerando que el propósito de esta medida radicaba en la prevención de posibles maltratos a los usuarios, se considera pertinente disponer que, en el plazo señalado por la primera instancia, la denunciada cumpla con implementar los mecanismos necesarios con los cuales se garantice que los consumidores no sean maltratados por su personal.
59. En consecuencia, corresponde modificar la resolución impugnada en el extremo que dictó la medida correctiva de oficio, con la precisión de que se modifica parcialmente la misma para cumplir de manera idónea con su finalidad reparadora, en los términos señalados en el considerando anterior.
60. Adicionalmente, se informa a Supermercados Peruanos que deberá presentar los medios probatorios que acrediten el cumplimiento de la medida correctiva

---

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

- a. Que el proveedor cumpla con atender la solicitud de información requerida por el consumidor, siempre que dicho requerimiento guarde relación con el producto adquirido o servicio contratado.
- b. Declarar inexigibles las cláusulas que han sido identificadas como abusivas en el procedimiento.
- c. El decomiso y destrucción de la mercadería, envases, envolturas o etiquetas.

(...).

<sup>19</sup> **DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444 LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo 6°.- Motivación del acto administrativo.**

(...)

6.2 Puede motivarse mediante la declaración de conformidad con los fundamentos y conclusiones de anteriores dictámenes, decisiones o informes obrantes en el expediente, a condición de que se les identifique de modo certero, y que por esta situación constituyan parte integrante del respectivo acto. Los informes, dictámenes o similares que sirvan de fundamento a la decisión, deben ser notificados al administrado conjuntamente con el acto administrativo.



ordenada a la Comisión en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo otorgado para tal fin; bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva conforme a lo establecido en el artículo 117° del Código. De otro lado, se informa que en caso se produzca el incumplimiento del mandato, el denunciante deberá comunicarlo a la Comisión, la cual evaluará la imposición de la multa coercitiva por incumplimiento de medida correctiva conforme a lo establecido en el numeral 4.11 de la Directiva 006-2017/DIR-COD-INDECOPI<sup>20</sup>.

### Sobre el pago de las costas y costos del procedimiento y la inscripción en el RIS

61. Atendiendo a los argumentos expuestos y considerando que Supermercados Peruanos no ha fundamentado su recurso apelación respecto de la medida correctiva ordenada, la condena al pago de costas y costos y su inscripción en el RIS, más allá de la alegada ausencia de infracción a las normas de protección al consumidor, lo cual ha sido desvirtuado en la presente resolución, este Colegiado asume como propias las consideraciones de las recurridas sobre dichos extremos, en virtud de la facultad establecida en el artículo 6° del TUO de la LPAG. En consecuencia, corresponde confirmar la Resolución 928-2018/INDECOPI-PIU en los extremos referidos.

### **RESUELVE:**

**PRIMERO:** Rectificar el error material contenido en la Resolución 928-2018/INDECOPI-PIU del 10 de octubre de 2018, emitida por la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Piura, respecto a la cuarta disposición resolutive, como sigue:

Dice: *“Ordenar [...] en calidad de medida correctiva de oficio que, en un plazo no mayor a noventa (90) días hábiles contados a partir del día siguiente de la notificación de la presente resolución, cumpla con abstenerse de brindar un mal trato a sus consumidores.”*

<sup>20</sup> **RESOLUCIÓN 076-2017-INDECOPI/COD.** Aprueban Directiva 006-2017/DIR-COD-INDECOPI denominada “Directiva que regula los procedimientos en materia de protección al consumidor previstos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor”. 4.8. De las medidas correctivas.

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

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

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



Debe decir: *“Ordenar [...] en calidad de medida correctiva de oficio que, en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente de la notificación de la presente resolución, cumpla con abstenerse de brindar un mal trato a sus consumidores.”*

**SEGUNDO:** Confirmar, modificando fundamentos, la Resolución 928–2018/INDECOPI-PIU, en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta por el señor Luis Eduardo Hernández Montoya contra Supermercados Peruanos Sociedad Anónima ‘O’ S.P.S.A., por infracción de los artículos 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor; al haber quedado acreditado que, el personal de la denunciada brindó un mal trato al señor Hernández, consistente en haberle gritado.

**TERCERO:** Revocar la Resolución 928-2018/INDECOPI-PIU en el extremo que sancionó a Supermercados Peruanos Sociedad Anónima ‘O’ S.P.S.A. con una multa de 2 UIT por la infracción descrita en el párrafo anterior; y, en consecuencia, se le sanciona con una multa de 1 UIT.

**CUARTO:** Modificar la Resolución 928-2018/INDECOPI-PIU, respecto de la medida correctiva ordenada a Supermercados Peruanos Sociedad Anónima ‘O’ S.P.S.A., en el extremo que ordenó a dicho proveedor que, en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente de la notificación de la presente resolución, cumpla con abstenerse de brindar un mal trato a sus consumidores; por lo que se dispone que, dentro del mismo plazo señalado, Supermercados Peruanos Sociedad Anónima ‘O’ S.P.S.A. cumpla con implementar los mecanismos necesarios con los cuales se garantice que los consumidores no sean maltratados por su personal.

Finalmente, se informa a Supermercados Peruanos Sociedad Anónima ‘O’ S.P.S.A. que deberá presentar a la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Piura, los medios probatorios que acrediten el cumplimiento de la medida correctiva ordenada, en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo otorgado para tal fin; bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva conforme a lo establecido en el artículo 117° del Código de Protección y Defensa del Consumidor. De otro lado, se informa que en caso se produzca el incumplimiento del mandato, el señor Luis Eduardo Hernández Montoya deberá comunicarlo a la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Piura, la cual evaluará la imposición de la multa coercitiva por incumplimiento de medida correctiva conforme a lo establecido en el numeral 4.11 de la Directiva 006-2017/DIR-COD-INDECOPI.

**QUINTO:** Requerir a Supermercados Peruanos Sociedad Anónima ‘O’ S.P.S.A. el cumplimiento espontáneo de pago de la multa impuesta en la presente resolución,



bajo apercibimiento de iniciar el medio coercitivo específicamente aplicable, de acuerdo a lo establecido en el numeral 4 del artículo 205° del Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por el Decreto Supremo 004-2019-JUS<sup>21</sup>, precisándose además, que los actuados serán remitidos a la Sub Gerencia de Ejecución Coactiva para los fines de ley, en caso de incumplimiento.

**SEXTO:** Confirmar la Resolución 928-2018/INDECOPI-PIU, en el extremo que condenó a Supermercados Peruanos Sociedad Anónima 'O' S.P.S.A. al pago de las costas y costos del procedimiento.

**SÉTIMO:** Confirmar la Resolución 928-2018/INDECOPI-PIU, en el extremo que dispuso la inscripción de Supermercados Peruanos Sociedad Anónima 'O' S.P.S.A. en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.

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

**JAVIER EDUARDO RAYMUNDO VILLA GARCÍA VARGAS**  
Presidente

<sup>21</sup> **DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo 205°.- Ejecución forzosa.**

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

(...)

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