



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 3570-2019/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0170-2018/CPC-INDECOPI-ICA

PROCEDENCIA : COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE ICA

PROCEDIMIENTO : DE PARTE

DENUNCIANTE : JOSÉ LUIS ROJAS PASACHE

DENUNCIADA : HIPERMERCADOS TOTTUS S.A.

MATERIAS : REDONDEO DE PRECIOS
ALLANAMIENTO

ACTIVIDAD : VENTA AL POR MENOR EN COMERCIOS NO ESPECIALIZADOS CON PREDOMINIO EN LA VENTA DE ALIMENTOS, BEBIDAS O TABACO

SUMILLA: *Se confirma la Resolución 114-2019/INDECOPI-ICA, en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta por el señor José Luis Rojas Pasache contra Hipermercados Tottus S.A., por infracción del artículo 44° del Código de Protección y Defensa del Consumidor; respecto de la conducta consistente en que, el 10 de noviembre de 2018, la denunciada retuvo el vuelto en céntimos, en perjuicio del denunciante y para la donación a la asociación "Fe y Alegría", sin haberle informado sobre el destino del mismo ni solicitado su consentimiento previamente. Ello, en virtud del allanamiento formulado en sus descargos por la proveedora denunciada.*

SANCIÓN: Amonestación

Lima, 16 de diciembre de 2019

ANTECEDENTES

1. Mediante escrito del 22 de noviembre de 2018, el señor José Luis Rojas Pasache (en adelante, el señor Rojas) interpuso una denuncia contra Hipermercados Tottus S.A.¹ (en adelante, Tottus) por presunta infracción de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código) señalando que:
 - (i) El 10 de noviembre de 2018, efectuó compras en "Hiperbodega Precio Uno", nombre comercial de la empresa denunciada en el distrito y provincia Pisco, departamento de Ica; siendo que sus compras sumaron S/ 15,79, pese a lo cual el personal de la denunciada le cobró S/ 15,80;
 - (ii) en la boleta de venta observó que el cajero había donado automáticamente a la asociación "Fe y Alegría" su vuelto de S/ 0,01; ello, pese a que no fue consultado sobre dicha decisión, por lo que correspondía aplicar el redondeo de precios a favor del consumidor; y,

¹ RUC: 20508565934. Domicilio Fiscal ubicado en: Av. Angamos Este 1805, Interior P10 (Piso 10 Oficina 5 y Piso 11 Oficina 6A), distrito de Surquillo, provincia y departamento de Lima. Información obtenida de <https://econsultaruc.sunat.gob.pe/cl-ti-itmrconsruc/crS00Alias>



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 3570-2019/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0170-2018/CPC-INDECOPI-ICA

- (iii) después de un corto plazo de espera, pudo dejar constancia de lo sucedido en el libro de reclamaciones; solicitando además que la respuesta sea enviada a su domicilio, pues no colocó un correo electrónico.
2. El 3 de enero de 2019, Tottus presentó sus descargos, manifestando que se allanaba a la totalidad de pretensiones del denunciante.
3. El 2 de abril de 2019², el señor Rojas informó a la Secretaría Técnica de la Comisión entre otros que, pese a la denuncia interpuesta, la denunciada seguía redondeando los precios en perjuicio del consumidor; dado que, al realizar compras en el mismo establecimiento donde ocurrieron los hechos denunciados, se le cobró S/ 0,01 de más, que fue donado sin su consentimiento a la asociación "Fe y Alegría".
4. Mediante Resolución 114-2019/INDECOPI-ICA del 26 de abril de 2019, la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Ica (en adelante, la Comisión) emitió el siguiente pronunciamiento:
 - (i) Declaró fundada la denuncia interpuesta contra Tottus por infracción del artículo 44° del Código, en virtud del allanamiento formulado por la proveedora denunciada, sancionándola con una amonestación;
 - (ii) ordenó a la denunciada, en calidad de medida correctiva, que en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contados desde el día siguiente en que la resolución quedara firme en sede administrativa, se abstenga de realizar prácticas de redondeo de precios en perjuicio de los consumidores;
 - (iii) condenó a la denunciada al pago de las costas del procedimiento, y la exoneró del pago de costos; y,
 - (iv) dispuso la inscripción de Tottus en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi (en adelante, el RIS).
5. El 5 de julio de 2019, Tottus apeló la resolución mencionada en el párrafo anterior, en base a los siguientes fundamentos:
 - (i) Debía declararse la nulidad de la resolución apelada, pues la Comisión inaplicó el artículo 4.7.1 literal c) de la Directiva 006-2017/DIRCOD-INDECOPI, el cual dispone que el allanamiento del proveedor no exceptúa evaluar la procedencia de la denuncia;
 - (ii) para dictar la medida correctiva, la Comisión no evaluó integralmente el caso, dado que no tuvo en cuenta que el hecho denunciado era aislado; siendo que, a fin de cumplir la normativa vigente, su sistema de cajas

² Fecha de la presentación virtual del escrito, el cual fue regularizado con su presentación física el 5 de abril de 2019.
M-SPC-13/1B 2/14



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 3570-2019/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0170-2018/CPC-INDECOPI-ICA

- estaba programado para que cuando se realicen transacciones en efectivo, el vuelto sea a favor de los consumidores;
- (iii) en ese sentido, la medida correctiva ordenada no se ajustaba al procedimiento, dado que no se refería al caso particular, en la medida que se debió ordenar la devolución de S/ 0,01 céntimos al denunciante;
 - y,
 - (iv) solicitó la programación de una audiencia de conciliación.
6. El 26 de agosto de 2019³, el denunciante absolvió el traslado del Proveído 1, realizando las siguientes observaciones:
- (i) La cédula de notificación del Proveído 1 era defectuosa, pues tenía un error en la denominación de la solicitante de la audiencia de conciliación;
 - (ii) cuestionó que la Comisión le haya notificado la Resolución 114-2019/INDECOPI-ICA más de treinta (30) días después de su emisión, y que a la denunciada se haya remitido una segunda notificación un mes después de enviada la primera (supuestamente defectuosa), asumiendo que ello era una muestra del favoritismo hacia Tottus;
 - (iii) se debía sancionar a Tottus con una multa, dado que presentó pruebas de que la donación no consentida que efectuaba, era una conducta típica, evidenciando una intención ilícita de seguir incurriendo en la infracción; lo cual no fue considerado por la Comisión;
 - (iv) la asesora legal de la denunciada se había comunicado con él para ofrecerle un vale de consumo por S/ 50,00 para que se desistiera del procedimiento, señalando incluso que no tenía jurisdicción para asistir a la audiencia de conciliación. Asimismo, una de sus empleadas, cajera del establecimiento donde ocurrieron los hechos denunciados, había insinuado que él recibía dinero por formular una denuncia; circunstancias que aparecían registradas en los audios de prueba obrantes en el expediente; y,
 - (v) solicitó que la audiencia de conciliación se realizara en la ciudad de Ica.
7. Mediante Proveído 2 del 25 de octubre de 2019, se citó a las partes a una audiencia de conciliación a realizarse el 26 de noviembre del mismo año en las instalaciones de la Oficina Regional del Indecopi Ica (en adelante, ORI Ica); precisándose además, respecto del error material señalado por el señor Rojas, que la solicitante de la audiencia de conciliación era Tottus.
8. Pese a estar debidamente notificada, el 26 de noviembre de 2019 la denunciada no se presentó en las instalaciones de la ORI Ica para desarrollar la audiencia de conciliación programada; por lo que se dejó constancia de

³ Fecha de la presentación virtual del escrito, el cual fue regularizado con su presentación física el 2 de setiembre de 2019.



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 3570-2019/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0170-2018/CPC-INDECOPI-ICA

dicha situación y de la asistencia del señor Rojas a través del acta levantada en la misma fecha.

9. Cabe precisar que, el extremo de la Resolución 114-2019/INDECOPI-ICA que dispuso la exoneración del pago de costos del procedimiento no fue impugnado por la parte denunciante; en ese sentido, la evaluación de este extremo no será materia de pronunciamiento en esta instancia, dado que ha quedado consentido.

ANÁLISIS

Cuestión previa: sobre la validez de la decisión apelada

10. 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, el TUO de la LPAG), establece que uno de los vicios del acto administrativo que causa su nulidad de pleno de derecho es la omisión o defecto de sus requisitos de validez, entre los cuales se encuentra el que se respete el procedimiento regular previsto para su generación.
11. En efecto, el artículo 3° del cuerpo normativo mencionado establece como requisitos de validez del acto administrativo, que sea dictado bajo la observancia de un procedimiento regular y que esté debidamente motivado⁴.
12. Ahora bien, el artículo 6° del TUO de la LPAG, al abordar la motivación del acto administrativo, señala que esta debe contener una relación concreta y directa de los hechos probados, así como la exposición de las razones jurídicas y normativas que con referencia directa a los anteriores justifican el acto adoptado. No serán admisibles la exposición de fórmulas vacías de fundamentación o aquellas que por su vaguedad no resulten esclarecedoras para la motivación del acto⁵.

⁴ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR EL DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 3°.- Requisitos de validez de los actos administrativos.**

Son requisitos de validez de los actos administrativos:

(...)

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

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

⁵ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR EL DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 6°.- Motivación del acto administrativo.**

6.1 La motivación debe ser expresa, mediante una relación concreta y directa de los hechos probados relevantes del caso específico, y la exposición de las razones jurídicas y normativas que con referencia directa a los anteriores justifican el acto adoptado.

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.



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 3570-2019/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0170-2018/CPC-INDECOPI-ICA

13. Al respecto, la denunciada señaló en su recurso que la decisión recurrida adolecía de nulidad, pues la Comisión no evaluó la procedencia de la denuncia antes de aceptar su allanamiento; inaplicando así el artículo 4.7.1 literal c) de la Directiva 006-2017/DIRCOD-INDECOPI.
14. Sobre el particular, corresponde señalar a la denunciada que, la verificación de los requisitos de procedencia es una labor que realiza, de oficio, cada órgano resolutorio de protección al consumidor del Indecopi; siendo que, en caso de observar alguna causal prevista en el artículo 108° del Código⁶, se declara la improcedencia de la denuncia presentada.
15. Desde dicha perspectiva, se entiende que, aun cuando la primera instancia no se pronunció en la resolución apelada sobre la procedencia de la denuncia presentada por el señor Rojas, es evidente que previamente se había asegurado de que no concurría alguna circunstancia que impida evaluar el asunto de fondo. Cabe señalar que, a lo largo del trámite del procedimiento, Tottus no cuestionó la procedencia de la denuncia del señor Rojas; por lo que este elemento no constituía un punto controvertido que ameritara ser dilucidado en la resolución apelada.
16. A mayor abundamiento, este Colegiado no observa la existencia de alguna causal de improcedencia de la denuncia; más aun si, en su recurso de apelación, Tottus no especificó cuál sería la presunta causal que no contempló

6.3 No son admisibles como motivación, la exposición de fórmulas generales o vacías de fundamentación para el caso concreto o aquellas fórmulas que por su oscuridad, vaguedad, contradicción o insuficiencia no resulten específicamente esclarecedoras para la motivación del acto.

No constituye causal de nulidad el hecho de que el superior jerárquico de la autoridad que emitió el acto que se impugna tenga una apreciación distinta respecto de la valoración de los medios probatorios o de la aplicación o interpretación del derecho contenida en dicho acto. Dicha apreciación distinta debe conducir a estimar parcial o totalmente el recurso presentado contra el acto impugnado.

6.4 No precisan motivación los siguientes actos:

6.4.1 Las decisiones de mero trámite que impulsan el procedimiento.

6.4.2 Cuando la autoridad estima procedente lo pedido por el administrado y el acto administrativo no perjudica derechos de terceros.

6.4.3 Cuando la autoridad produce gran cantidad de actos administrativos sustancialmente iguales, bastando la motivación única.

⁶ **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.



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 3570-2019/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0170-2018/CPC-INDECOPI-ICA

la Comisión al resolver la controversia. De este modo, quedan desestimados los argumentos de la denunciada en este extremo.

Sobre la presunta infracción del artículo 44° del Código

17. El artículo 44° del Código⁷ establece la prohibición de los proveedores de redondear el precio de los productos que comercializan en perjuicio de los consumidores, al momento de realizar el cobro, salvo que los consumidores acepten o manifiesten su conformidad de forma expresa. Dicho redondeo se ejecuta en algunos casos, mediante la omisión de entregar el vuelto con monedas de baja denominación, elevando -de ese modo- el monto a cobrar, redondeándolo en la práctica.
18. Asimismo, dicha norma señala que en caso los consumidores acepten expresamente el redondeo del precio, elevando el monto a cobrar, a fin de que la diferencia incrementada (vuelto) sea destinada a una donación; el proveedor debe informar, de manera clara y previa a la cancelación de productos, sobre el destino de los donativos o la institución beneficiaria.
19. Tratándose del pago por la adquisición de bienes (como la adquisición de abarrotes) o servicios, la entrega del vuelto constituye una de las obligaciones básicas del proveedor, pues en ello subyace el deber de efectuar el pago del precio efectivamente ofertado, sin que exista, respecto a tal obligación, habilitación legal alguna que faculte a los proveedores a retener, para sí o terceros, parte del vuelto debido.
20. En el caso específico de relaciones de consumo masivas, dicha obligación adquiere mayor trascendencia, porque en la mayoría de los casos las ofertas de precios se fijan con terminaciones en decimales, generando psicológicamente en el consumidor la percepción de un precio sensiblemente menor al real.
21. En el presente caso, el señor Rojas denunció que Tottus efectuaba la práctica ilegal de redondeo de precios en perjuicio del consumidor, dado que el 10 de noviembre de 2018, su personal no le entregó el vuelto de S/ 0,01 al realizar una compra por S/ 15,79, pese a que había pagado en efectivo; apareciendo en la boleta de venta que, dicho vuelto había sido donado a la asociación "Fe y Alegría"; sin embargo, no había dado su consentimiento.

⁷ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 44°.- Redondeo de precios.** Se encuentra prohibido que los proveedores redondeen los precios en perjuicio del consumidor, salvo que este manifieste expresamente su aceptación al momento de efectuar el pago del producto o servicio. Para los efectos de los donativos que se realicen, los establecimientos deben contar con carteles que informen en forma destacada el destino de esos donativos o la institución beneficiaria, sin perjuicio del cumplimiento de las demás obligaciones que establezca el Indecopi.



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 3570-2019/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0170-2018/CPC-INDECOPI-ICA

22. Al formular sus descargos dentro del plazo concedido para tal fin, el proveedor se allanó a las pretensiones del denunciante; razón por la cual la Comisión declaró fundada la denuncia.
23. Cabe señalar que, en su recurso de apelación, Tottus no esgrimió argumento alguno dirigido a eximirse de responsabilidad por el hecho imputado.
24. En ese sentido, teniendo en cuenta el allanamiento antes citado, de conformidad con el artículo 112°.3 del Código⁸ y el artículo 4°.7.1 literal a) de la Directiva 006-2017-DIR-COD-INDECOPI, Directiva que regula los procedimientos en materia de protección al consumidor previstos en el Código, corresponde confirmar la resolución venida en grado, en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta por el señor Rojas contra Tottus por infracción del artículo 44° del Código; respecto de la conducta consistente en que, el 10 de noviembre de 2018, la denunciada retuvo el vuelto en céntimos, en perjuicio del denunciante y para la donación a la asociación "Fe y Alegría"; sin haberle informado sobre el destino del mismo ni solicitado su consentimiento previamente.

Sobre la medida correctiva dictada

25. 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 consumidores⁹.
26. La finalidad de las medidas correctivas reparadoras, establecidas en el artículo 115° del Código, es resarcir las consecuencias patrimoniales directas e

⁸ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 112.- Criterios de graduación de las sanciones administrativas.**

(...)

Se consideran circunstancias atenuantes especiales, las siguientes:

(...)

3. En los procedimientos de oficio promovidos por 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.

(...)

⁹ **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 en cargada del procedimiento. Las medidas correctivas complementarias pueden dictarse de oficio o a pedido de parte.



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 3570-2019/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0170-2018/CPC-INDECOPI-ICA

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 nuevamente¹⁰.

27. Del mismo modo, debe tomarse en cuenta que las medidas correctivas deben ser razonables y ajustarse a la intensidad, proporcionalidad y necesidades de los bienes jurídicos tutelados que se pretenden garantizar en cada supuesto concreto¹¹.
28. En este acápite de la resolución venida en grado, la Comisión ordenó a la denunciada, en calidad de medida correctiva, que en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contados desde el día siguiente en que la resolución quedara firme en sede administrativa, se abstenga de realizar prácticas de redondeo de precios en perjuicio de los consumidores.
29. En su recurso de apelación, Tottus cuestionó la medida dictada, pues consideraba que no se ajustaba al caso concreto y que la Comisión olvidaba que el denunciado era un hecho aislado, conforme se detalló en los puntos (ii) y (iii) del precedente párrafo 5.
30. Sobre el particular, con arreglo a lo dispuesto en los artículos 114° y 116° del Código precitado, es relevante precisar al recurrente que la autoridad administrativa -a saber, la Comisión- se encontraba facultada a dictar medidas correctivas complementarias, destinadas a, entre otros puntos, evitar la repetición de la conducta infractora en el futuro. En consecuencia, siendo que se desprende del tenor del mandato cuestionado la persecución de tal fin, es

¹⁰ **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.

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:

(...)

f. Cualquier otra medida correctiva que tenga el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro.

El Indecopi está facultado para solicitar a la autoridad municipal y policial el apoyo respectivo para la ejecución de las medidas correctivas complementarias correspondientes.

¹¹ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR EL DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 251°.-Determinación de la responsabilidad**
251.1 Las sanciones administrativas que se impongan al administrado son compatibles con el dictado de medidas correctivas conducentes a ordenar la reposición o la reparación de la situación alterada por la infracción a su estado anterior, incluyendo la de los bienes afectados, así como con la indemnización por los daños y perjuicios ocasionados, las que son determinadas en el proceso judicial correspondiente. Las medidas correctivas deben estar previamente tipificadas, ser razonables y ajustarse a la intensidad, proporcionalidad y necesidades de los bienes jurídicos tutelados que se pretenden garantizar en cada supuesto concreto.



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 3570-2019/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0170-2018/CPC-INDECOPI-ICA

posible concluir que la Comisión dictó el mismo válidamente, por lo que corresponde desestimar este alegato de Tottus.

31. Asimismo, se observa que la medida dictada por la primera instancia es congruente con la infracción verificada; y con mayor razón si se considera que, conforme lo informado por el señor Rojas en su escrito del 5 de abril de 2019¹², hechos como el denunciado podrían seguir ocurriendo en uno de los establecimientos comerciales de la denunciada.
32. A mayor abundamiento, es pertinente destacar que el proveedor denunciado ni siquiera ha referido en vía de apelación que le resultaba imposible cumplir el mandato del órgano de primera instancia, alegando alguna causa que pudiera ser valorada como justificada.
33. Por otro lado, corresponde precisar a la denunciada que, en todo caso, solicitar que se imponga como medida correctiva la devolución del monto redondeado en perjuicio del consumidor (S/ 0,01), era facultad exclusiva del denunciante, dado que en dicho caso se vería comprometido un interés legítimo y concreto; parte que, por cierto, no ha cuestionado este extremo de la resolución apelada.
34. En consecuencia, corresponde confirmar la medida correctiva ordenada por la Comisión; y, en ese sentido, se ordena a Tottus que, en un plazo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del día hábil siguiente de notificada la presente resolución, cumpla con abstenerse de realizar prácticas de redondeo de precios en perjuicio de los consumidores.
35. Adicionalmente, se informa a Tottus que deberá presentar a la Comisión los medios probatorios que acrediten el cumplimiento de la medida correctiva ordenada, en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo otorgado para tal fin; bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva conforme a lo establecido en el artículo 117° del Código. De otro lado, se informa al denunciante que, en caso se produzca el incumplimiento del mandato, podrá comunicarlo a la Comisión, la cual evaluará la imposición de la multa coercitiva por incumplimiento de medida correctiva conforme a lo establecido en el numeral 4.11 de la Directiva 006-2017/DIR-COD-INDECOPI¹³.

¹² En esta oportunidad, el denunciante señaló que, el 2 de abril de 2019, Tottus había ejecutado una conducta similar a la denunciada, adjuntando para tal efecto una boleta de venta emitida en dicha fecha.

¹³ **DIRECTIVA 006-2017/DIR-COD-INDECOPI. DIRECTIVA QUE REGULA LOS PROCEDIMIENTOS EN MATERIA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR PREVISTOS EN EL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. 4.8. De las medidas correctivas.**

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

En caso se ordenen medidas correctivas o medidas cautelares, la Resolución Final deberá apercibir al obligado, a presentar los medios probatorios que acrediten su cumplimiento en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado



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 3570-2019/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0170-2018/CPC-INDECOPI-ICA

Sobre la sanción impuesta, la condena al pago de costas del procedimiento e inscripción en el RIS

36. Atendiendo a los argumentos expuestos y considerando que Tottus no ha fundamentado su recurso apelación respecto de la sanción impuesta, la condena al pago de las costas y su inscripción en el RIS, más allá de los fundamentos precedentemente desvirtuados en la presente resolución; este Colegiado asume como propias las consideraciones de la recurrida sobre dichos extremos, en virtud de la facultad establecida en el artículo 6° del TUO de la LPAG¹⁴. En consecuencia, corresponde confirmar la Resolución 114-2019/INDECOPI-ICA en los extremos referidos.
37. Sin perjuicio de lo expresado, esta Sala considera que, aun cuando se hubiera podido considerar la inasistencia de la proveedora a las audiencias de conciliación programadas por el Indecopi¹⁵ como agravante¹⁶, en cuyo caso habría correspondido imponer a Tottus una sanción más gravosa a la dictada por la Comisión en este extremo (amonestación); en atención a la prohibición de la *reformatio in peius*¹⁷ (reforma en peor), la cual establece que las segundas instancias administrativas o judiciales no podrán emitir un pronunciamiento

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.

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

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

(...)

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

- 15 Cabe precisar que, aparte de la audiencia de conciliación convocada en esta instancia, la Secretaría Técnica de la Comisión realizó la misma diligencia el 14 de enero de 2019; fecha en la cual también se dejó constancia de la inasistencia de Tottus, empresa que no manifestó justificación alguna al respecto.

- 16 **DIRECTIVA 006-2017/DIR-COD-INDECOPI. DIRECTIVA QUE REGULA LOS PROCEDIMIENTOS EN MATERIA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR PREVISTOS EN EL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. 4.10. Conclusión del procedimiento.**

En los casos que se verifique una infracción y corresponda imponer una sanción, la inasistencia a la audiencia de conciliación, sea ésta presencial o virtual, convocada por el Servicio de Atención al Ciudadano (SAC) o por la autoridad administrativa durante la tramitación del procedimiento, podrá ser considerada una circunstancia agravante especial, de conformidad con lo establecido en numeral 6 del artículo 112 del Código. (...)

- 17 Ver Sentencia del 25 de agosto de 2004 emitida en el EXP. N° 1803-2004-AA/TC, donde se estableció lo siguiente:
"25. La prohibición de la reforma peyorativa o *reformatio in peius*, como la suele denominar la doctrina, es una garantía implícita en nuestro texto constitucional que forma parte del debido proceso judicial (cf. Exp. 1918-2002-HC/TC) y está orientada precisamente a salvaguardar el ejercicio del derecho de recurrir la decisión en una segunda instancia sin que dicho ejercicio implique correr un riesgo mayor de que se aumente la sanción impuesta en la primera instancia.

26. En este sentido, este Tribunal declara que la garantía constitucional de la prohibición de reforma peyorativa o *reformatio in peius* debe entenderse como una garantía que proyecta sus efectos también en el procedimiento administrativo sancionador y, en general, en todo procedimiento donde el Estado ejercite su poder de sanción y haya establecido un sistema de recursos para su impugnación. (...)"



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 3570-2019/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0170-2018/CPC-INDECOPI-ICA

empeorando la situación de los apelantes en relación con la resolución impugnada¹⁸, la Sala advierte que la sanción a imponer no puede ser incrementada en esta instancia.

Cuestiones finales

38. En su escrito del 26 de agosto de 2019¹⁹, conforme se expresó en el antecedente párrafo 6, el señor Rojas objetó la sanción impuesta por la Comisión, señalando que esta debía imponer una multa.
39. Sobre el particular, conforme al criterio sostenido por la Sala en reiterada jurisprudencia²⁰, 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 imponer, así como la cuantía de ser el caso, de modo tal que cumpla con los fines públicos antes citados.
40. Por consiguiente, 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, el denunciante carece de legitimidad para cuestionar la sanción impuesta por la autoridad a su contraparte.
41. Por otro lado, el denunciante también cuestionó la notificación de la resolución apelada, señalando que esta se había realizado más de treinta (30) días después de su emisión; lo cual evidencia que, en esencia, objetó la conducta funcional de los encargados de notificar la Resolución 114-2019/INDECOPI-ICA. En ese sentido, siendo que dicha materia no es competencia de esta instancia, tampoco puede ser evaluada en este pronunciamiento.
42. Sin perjuicio de lo señalado, se informa al señor Rojas que, de estimarlo conveniente, puede interponer una denuncia respecto del defecto alegado ante el Órgano Instructor de Procedimiento Administrativo Disciplinario del

¹⁸ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR EL DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 258º.- Resolución.**

(...)

258.3 Cuando el infractor sancionado recurra o impugne la resolución adoptada, la resolución de los recursos que interpongan podrá determinar la imposición de sanciones más graves para el sancionado.

¹⁹ Fecha de la presentación virtual del escrito, el cual fue regularizado con su presentación física el 2 de setiembre de 2019.

²⁰ Ver, por ejemplo, las Resoluciones 0062-2018/SPC-INDECOPI, 0362-2018/SPC-INDECOPI y 2343-2018/SPC-INDECOPI del 12 de enero, 21 de febrero y 10 de setiembre 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 3570-2019/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0170-2018/CPC-INDECOPI-ICA

Indecopi (OIPAD)²¹, a fin de que dicho órgano actúe conforme a sus atribuciones y adopte las medidas que estime pertinentes.

43. Finalmente, el denunciante señaló que el personal vinculado a Tottus había ejecutado acciones inapropiadas, puesto que: (i) lo llamaron para que desistiera de la denuncia, ofreciéndole un vale de consumo por S/ 50,00; y, (ii) la cajera del establecimiento donde ocurrieron los hechos denunciados, había insinuado que él recibía dinero por formular una denuncia.
44. Previamente, debe mencionarse que, este Colegiado no observa que los hechos antes descritos hayan interferido en el trámite del procedimiento; dado que no determinaron acción alguna de las partes o de la primera instancia, por lo que preliminarmente no se evidencia afectación alguna al Principio de Buena Fe Procedimental.
45. Sin perjuicio de lo mencionado, se observa que, aun cuando el señor Rojas manifestó que los registros de las conversaciones aludidas en el precedente párrafo 43 obraban en el expediente, lo cierto es que solamente se verifica la presencia de una de ellas en el Disco Compacto (CD) anexado al escrito presentado el 20 de febrero de 2019; el mismo que contiene dos (2) archivos de audio con la misma duración y contenido, vinculados únicamente al punto (i) descrito en el párrafo antes citado.
46. En efecto, dicho CD registra la conversación que mantuvo -en fecha no especificada, pero que sería antes del 14 de enero de 2019- el denunciante y la señora Andrea Sánchez (en adelante, la señora Sánchez), quien se identifica como representante de la "Corporación Falabella", entidad que tendría a su cargo el "soporte legal" de Tottus.
47. Ahora bien, de la conversación señalada se advierte el ofrecimiento -efectuado por la señora Sánchez- de un vale de consumo por S/ 50,00, descrito por tal persona como una política de atención al cliente; ello, con motivo de la audiencia de conciliación programada por la primera instancia para el 14 de enero de 2019, en el marco de la tramitación del presente expediente.

21

DIRECTIVA 02-2015-SERVIR/GPGSC. RÉGIMEN DISCIPLINARIO Y PROCEDIMIENTO SANCIONADO DE LA LEY 30057, LEY DEL SERVICIO CIVIL.

8.1. La Secretaría Técnica apoya el desarrollo del procedimiento disciplinario. Está a cargo de un Secretario Técnico que es designado por la máxima autoridad administrativa de la entidad, en adición a las funciones que viene ejerciendo en la entidad o específicamente para dicho propósito. El Secretario Técnico puede ser un ser servidor civil que no forme parte de la ORH, sin embargo, en el ejercicio de sus funciones reporta a esta.

Tiene por funciones esenciales precalificar y documentar todas las etapas del PAD, asistiendo a las autoridades instructoras y sancionadoras del mismo.

8.2. Funciones: a) Recibir las denuncias verbales o por escrito de terceros y los reportes que provengan de la propia entidad, guardando las reservas del caso, los mismos que deberán contener, como mínimo, la exposición clara y precisa de los hechos (...)



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 3570-2019/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0170-2018/CPC-INDECOPI-ICA

48. Siendo que la señora Sánchez no se encuentra apersonada en el procedimiento, no es posible afirmar que el señor Rojas se haya comunicado con algún representante autorizado por Tottus; por lo que no puede atribuirse a la denunciada participación alguna en dicho diálogo.
49. Por otro lado, incluso en el supuesto de que se considerara a la señora Sánchez como representante de Tottus, se observa que el ofrecimiento formulado solamente podría dar cuenta de una intención conciliatoria por parte del proveedor; por lo que las observaciones efectuadas por el señor Rojas no evidenciarían situación alguna que configure una conducta procedimental -por parte de Tottus- contraria al Principio de Buena Fe Procedimental.

RESUELVE:

PRIMERO: Confirmar la Resolución 114-2019/INDECOPI-ICA del 26 de abril de 2019, emitida por la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Ica, en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta por el señor José Luis Rojas Pasache contra Hipermercados Tottus S.A., por infracción del artículo 44° del Código de Protección y Defensa del Consumidor; respecto de la conducta consistente en que, el 10 de noviembre de 2018, la denunciada retuvo el vuelto en céntimos, en perjuicio del denunciante y para la donación a la asociación "Fe y Alegría", sin haberle informado sobre el destino del mismo ni solicitado su consentimiento previamente. Ello, en virtud del allanamiento formulado en sus descargos por la proveedora denunciada.

SEGUNDO: Confirmar la Resolución 114-2019/INDECOPI-ICA en el extremo que ordenó a Hipermercados Tottus S.A., en calidad de medida correctiva que, en un plazo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del día hábil siguiente de notificada con la presente resolución, cumpla con abstenerse de realizar prácticas de redondeo de precios en perjuicio de los consumidores.

Asimismo, se informa a Hipermercados Tottus S.A. que deberá presentar a la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Ica 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 al señor José Luis Rojas Pasache que, en caso se produzca el incumplimiento del mandato, podrá comunicarlo a la Comisión, la cual evaluará la imposición de la multa coercitiva por incumplimiento de medida correctiva conforme a lo establecido en el numeral 4.11 de la Directiva 006-2017/DIR-COD-INDECOPI.



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 3570-2019/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0170-2018/CPC-INDECOPI-ICA

TERCERO: Confirmar la Resolución 114-2019/INDECOPI-ICA, en el extremo que sancionó a Hipermercados Tottus S.A. con una amonestación por infracción del artículo 44° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

CUARTO: Confirmar la Resolución 114-2019/INDECOPI-ICA, en el extremo que condenó a Hipermercados Tottus S.A. al pago de las costas del procedimiento a favor del señor José Luis Rojas Pasache.

QUINTO: Confirmar la Resolución 114-2019/INDECOPI-ICA, en el extremo que dispuso la inscripción de Hipermercados Tottus 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 Paolo del Aguila Ruíz de Somocurcio.

JAVIER EDUARDO RAYMUNDO VILLA GARCÍA VARGAS
Presidente