



PROCEDENCIA : COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE LAMBAYEQUE
PROCEDIMIENTO : DE PARTE
DENUNCIANTE : MARICELA DÍAZ DÍAZ
DENUNCIADA : SUPERMERCADOS PERUANOS SOCIEDAD ANONIMA 'O' S.P.S.A.
MATERIAS : PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
IDONEIDAD
GRADUACIÓN DE LA SANCIÓN
ACTIVIDAD : SUPERMERCADOS, BODEGAS, MINIMARKETS Y SIMILARES

SUMILLA: *Los mecanismos de vigilancia y seguridad adoptados por los proveedores en sus establecimientos comerciales con el fin de resguardar su patrimonio no pueden afectar de manera injustificada la tranquilidad o la dignidad de los consumidores que acuden a sus locales. La intervención por parte del personal de seguridad de un establecimiento comercial deberá realizarse dentro de los límites que impone el respeto a la persona humana y su dignidad.*

En atención a ello, se confirma la resolución venida en grado que declaró fundada la denuncia contra Supermercados Peruanos S.A. por infracción del artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, por haber incurrido en dos conductas:

- (i) No empleó adecuadamente sus mecanismos de seguridad, dado que de manera injustificada procedió con la intervención del menor hijo de la denunciante; y,*
- (ii) durante la revisión a la que fue sometido el menor, el personal de seguridad de Supermercados Peruanos S.A. le brindó un trato inadecuado, habiéndosele despojado de sus prendas de vestir hasta que quedara en ropa interior.*

SANCIÓN: 125 UIT

25 UIT : por la intervención injustificada
100 UIT: por el trato inadecuado.

Lima, 25 de noviembre de 2014



ANTECEDENTES

1. El 31 de octubre de 2013, la señora Maricela Díaz Díaz (en adelante, la señora Díaz) denunció a Supermercados Peruanos Sociedad Anónima 'O' S.P.S.A.¹ (en adelante, Supermercados Peruanos), ante la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Lambayeque (en adelante, la Comisión), por infracción de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código), señalando lo siguiente:
 - (i) El 13 de octubre de 2013, a las 19:30 horas, su menor hijo de iniciales A.G.C.D. (de trece años de edad) acudió, acompañado de sus dos hermanas, una menor de 3 años de edad y la señorita Almendra Natalia Cornejo Díaz, de 18 años de edad (en adelante, la señorita Cornejo) y del señor Miguel Ángel Huamán Zevallos (amigo de su hermana mayor; en adelante, el señor Huamán), al establecimiento comercial Plaza Vea, del Centro Comercial Real Plaza de Chiclayo, con la finalidad de comprar unas golosinas;
 - (ii) luego de haber cancelado el precio de los productos y cuando se disponían a retirarse del local, se activó el sensor de alarma de la puerta, lo que motivó la intervención de un empleado de seguridad;
 - (iii) el empleado registró a su menor hijo en medio del público que entraba y salía de la tienda, sin encontrarle objeto alguno, luego de ello, llamó a otro empleado de rango superior, el mismo que dispuso que su hijo fuera conducido al baño para hacerle una nueva revisión que implicó despojarlo de sus prendas de vestir hasta quedar en ropa interior y el registro de su boca y cuerpo, siendo que además se le hizo preguntas totalmente impertinentes (como si había sido operado de la próstata). Todo ello se produjo delante de otras personas que hacían uso de los servicios higiénicos, sin importar el pudor y la vergüenza del menor;
 - (iv) al no encontrarle ningún objeto, el personal pidió al menor que se vistiera y se retirara. En dicho momento, la señorita Cornejo exigió que se pidieran las disculpas del caso, en tanto se había cometido un abuso; sin embargo, el personal de la denunciada se negó a ello y los expulsó del establecimiento;
 - (v) de manera inmediata su hija le comunicó lo sucedido, por lo que acudió al establecimiento para reclamar y exigir las explicaciones del caso;
 - (vi) el personal de seguridad admitió que había realizado el registro del menor (tanto en la puerta como en el baño) y que no encontraron objeto alguno, por lo que en compensación se le ofreció entregar algún alimento de la tienda, lo cual rechazó; y,

¹ RUC 20100070970. Domicilio Fiscal: Calle Morelli N° 181 Int. P-2 Lima -Lima - San Borja.



- (vii) presentó una denuncia ante la Comisaría de Chiclayo contra el personal de seguridad de Supermercados Peruanos, pues los hechos acontecidos constituían una agresión al honor de sus hijos.
2. Mediante Resolución 1 del 4 de noviembre de 2013, la Secretaría Técnica de la Comisión requirió a Supermercados Peruanos que cumpliera con presentar la documentación que registrara los hechos ocurridos el 13 de octubre de 2013, como es el cuaderno de incidencias, cuaderno de reporte del personal de seguridad; y, video de las cámaras de vigilancia. Dicho requerimiento no fue absuelto por Supermercados Peruanos, por lo cual se inició un procedimiento sancionador por infracción del artículo 5° del Decreto Legislativo 807, Ley de Facultades, Normas y Organización del Indecopi².
3. El 20 de noviembre de 2013, Supermercados Peruanos presentó sus descargos, señalando que era de público conocimiento la existencia de numerosos casos de personas (denominadas “tenderos”) que sustraían mercadería y las pertenencias de los clientes, por lo cual había intensificado las medidas de seguridad adoptadas. Así, indicó que los procedimientos de seguridad en sus establecimientos eran preventivos, apuntando a evitar prácticas sistemáticas de sustracción de mercadería en detrimento de la empresa y demás consumidores. Agregó que las intervenciones se realizaban con el consentimiento previo y expreso de los consumidores, siendo que en el caso de niños, se solicitaba la autorización del padre, tutor o persona a su cargo; o, ante la negativa del cliente, con la participación de por lo menos un miembro de la Policía Nacional del Perú.
4. De otro lado, en relación a los hechos ocurridos el 13 de octubre de 2013, señaló lo siguiente:
- (i) La señora Díaz no acreditó los hechos materia de denuncia, siendo que la misma únicamente reflejaba que el 13 de octubre de 2013 su menor hijo realizó compras en su establecimiento comercial y que en ningún momento se le retuvo en contra de su voluntad;
 - (ii) durante la intervención, mantuvo una coordinación permanente con la señora Díaz, quien brindó su autorización para que el menor fuera

² **DECRETO LEGISLATIVO 807. LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI.**
Artículo 5°.- Quien a sabiendas proporcione a una Comisión, a una Oficina o a una Sala del Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual información falsa u oculte, destruya o altere información o cualquier libro, registro o documento que haya sido requerido por la Comisión, Oficina o Sala del Tribunal, o sea relevante para efectos de la decisión que se adopte, o sin justificación incumpla los requerimientos de información que se le haga o se niegue a comparecer o mediante violencia o amenaza impida o entorpezca el ejercicio de las funciones de la Comisión, Oficina o Sala del Tribunal, será sancionado por ésta con multa no menor de una UIT ni mayor de 50 (cincuenta) UIT, sin perjuicio de la responsabilidad penal que corresponda. La multa se duplicará sucesivamente en caso de reincidencia.



- trasladado a un área privada y de este modo evitar su exposición frente a terceros. Prueba de ello es que la señora Díaz en ningún momento hizo alusión a que su hijo hubiera sido jaloneado o recibido una agresión física o verbal; y,
- (iii) la denuncia penal presentada por la señora Díaz fue declarada improcedente y archivada.
5. El 6 de diciembre de 2013, la señora Díaz presentó un escrito mediante el cual negó que personal de Supermercados Peruanos hubiera requerido su autorización para la intervención de su menor hijo, en tanto ella no estuvo presente en el establecimiento cuando se produjeron los hechos.
6. Mediante Resolución 254-2014/INDECOPI-LAM, del 25 de abril de 2014, la Comisión emitió el siguiente pronunciamiento:
- (i) Declaró fundada la denuncia por infracción del artículo 19° del Código, en tanto se verificó que Supermercados Peruanos incurrió en las siguientes infracciones: (i) no empleó adecuadamente los mecanismos de seguridad en su establecimiento comercial, originando que el hijo de la denunciante fuera intervenido de manera injustificada; y, (ii) brindó un trato inadecuado al hijo de la denunciante;
- (ii) ordenó a Supermercados Peruanos como medida correctiva, que cumpla con implementar y aplicar mecanismos de seguridad que no afecten la tranquilidad y dignidad de los consumidores; y,
- (iii) sancionó a Supermercados Peruanos con una multa total de 150 UIT y la condenó al pago de las costas y costos del procedimiento³.
7. El 12 de mayo de 2014, Supermercados Peruanos apeló la Resolución 254-2014/INDECOPI-LAM, señalando lo siguiente:
- (i) El menor fue intervenido debido a que la alarma se activó cuando pasó por ella, lo cual era evidencia de un posible hurto. Siendo que ante dicha situación, todo consumidor conoce que debe prestar las facilidades para que se le registre. En atención a ello, la intervención realizada al menor no fue injustificada como erróneamente señaló la Comisión;
- (ii) la Comisión también incurrió en un error al señalar que su procedimiento de intervención solo permitía el registro del cliente en

³ Cabe señalar, que si bien en la parte resolutive de la Resolución 254-2014/INDECOPI-LAM, no se consignó el extremo referido al pago de las costas y costos del procedimiento, de la lectura de la referida resolución se aprecia que en el párrafo 111 y 112 de la misma, la Comisión ordenó a Supermercados Peruanos efectuar dicho reebolso en favor de la denunciante.



caso de flagrante delito. En efecto, dicho procedimiento señalaba que era suficiente que existiera evidencia de acto ilícito, justamente por ello, su personal realizaba la intervención para verificar si se había cometido el delito;

- (iii) la intervención de personal de la PNP se producía recién cuando se detectaba el hurto;
- (iv) por un error indicó que la que había dado su consentimiento fue señora Díaz en lugar de hacer alusión a la hermana del menor (la señorita Cornejo); sin embargo, dicha situación no significaba que no hubiera existido consentimiento;
- (v) el hecho de que en las declaraciones testimoniales se haya sostenido que el menor fue intervenido sin autorización, no podía ser considerado como un medio probatorio pleno en su contra, pues se trataba de simples declaraciones de las personas que acompañaron al menor y que por ende se sentían afectados con la intervención;
- (vi) en el expediente no obraba medio probatorio alguno que acreditara que la revisión que se practicó al menor fue contra su voluntad; por el contrario, el hecho de que los señores Huamán y Cornejo afirmaran que el menor fue conducido al baño demostraba que fue bajo su consentimiento, a pesar de que no hubieran estado de acuerdo con la medida;
- (vii) el procedimiento de revisión se llevó a cabo respetando la dignidad del menor, en tanto se realizó en un baño privado del local que se encontraba vacío, sin que la denunciante haya presentado medio probatorio alguno que demostrara su alegato referido a que dicho ambiente se hubiera encontrado concurrido;
- (viii) existían contradicciones en las declaraciones formuladas por el señor Huamán y la señorita Cornejo respecto al trato dispensado al menor, pues esta señaló que su hermano fue sujetado por el cuello y aquél, de manera titubeante, señaló que fue sujetado por atrás;
- (ix) del mismo modo, el señor Huamán señaló en un primer momento que el menor quedó completamente desnudo; y, posteriormente, que estaba con ropa interior;
- (x) las preguntas realizadas al menor (como si tenía brackets, curaciones dentales, placas o alguna operación) se encontraban justificadas en tanto se buscaba determinar la razón por la cual se activaron los sensores;
- (xi) la Comisión incurrió en contradicción al señalar que no era materia controvertida la detención del menor, pues precisamente el análisis respecto del primer cargo imputado consistió en determinar si el menor fue detenido injustificadamente; y,
- (xi) no podía ser sancionada por no aplicar su propio código de seguridad,



en tanto este es un instrumento privado y voluntario, que las empresas se encuentran facultadas a adoptar.

8. Asimismo, Supermercados Peruanos señaló que pese a que las conductas imputadas habían configurado una única infracción, se le sancionó de manera independiente. Sin perjuicio de ello, cuestionó la graduación de la sanción efectuada por la Comisión en atención a los siguientes alegatos:
- (i) En relación a la multa de 50 UIT por no haber empleado adecuadamente los mecanismos de seguridad, alegó:
 - no existió la gravedad alegada por la Comisión, pues cumplió con su reglamento interno;
 - no obtuvo beneficio alguno ya que implementó mecanismos de seguridad y capacitó a su personal;
 - en cuanto a los efectos en el mercado, era errado señalar que la conducta verificada ocasionaba inseguridad en los consumidores; y,
 - no se produjo un perjuicio de carácter moral en agravio del menor, lo cual había quedado acreditado; y,
 - (ii) En relación a la multa de 100 UIT por el trato trato inadecuado dispensado al menor, alegó:
 - la Comisión incurría en un error al considerar que por tratarse de un menor se trataba de una conducta muy grave;
 - no se habían generado beneficios a su favor;
 - no se habían generado efectos negativos en el mercado;
 - no se había probado un daño resultante de la conducta infractora, no pudiendo considerarse un daño psicológico potencial;
 - la probabilidad de detección no era baja como señaló la Comisión, ya que un acto de este tipo siempre es comunicado a los familiares, quienes decidían si debían interponer una denuncia; y,
 - el hecho de que una empresa tuviera 35 años en el mercado, no garantizaba que sus mecanismos de seguridad funcionaran de manera perfecta.
9. Finalmente, Supermercados Peruanos reiteró sus alegatos referidos a las pérdidas que ocasionaban los hurtos en los supermercados y el uso que los tenderos venían haciendo de menores de edad para evitar sospechas. Indicó que si se sancionara a un proveedor por revisar a un menor luego de que se hubieran activado las alarmas, se reduciría la posibilidad de detección de los tenderos, lo cual sería aprovechado por dichas personas. En atención a ello, consideró que la revisión exhaustiva, pero mesurada al menor, luego de la activación de la alarma se justificaba en el incremento



de tenderos y delincuencia en la localidad

10. El 8 de julio de 2014, Supermercados Peruanos presentó un escrito señalando que la Fiscalía Provincial Penal Corporativa de Chiclayo había emitido una resolución concluyendo que no procedía formalizar ni continuar con la investigación preparatoria contra el personal de seguridad de la denunciada⁴ por presunto delito contra la libertad en la modalidad de coacción y violación de la intimidad del menor. Asimismo, solicitó el uso de la palabra.
11. El 25 de noviembre de 2014, se llevó a cabo la audiencia de informe oral con la participación de la señora Díaz y el representante de Supermercados Peruanos.

ANÁLISIS

Cuestión previa: Sobre los cargos imputados

12. En la Resolución 1 del 4 de noviembre de 2013, la Comisión imputó a Supermercados Peruanos dos hechos:
 - (i) No empleó adecuadamente los mecanismos de seguridad en su establecimiento comercial, originando que el hijo de la denunciante fuera intervenido de manera injustificada; y,
 - (ii) brindó un trato inadecuado al hijo de la denunciante.
13. En su apelación, Supermercados Peruanos señaló que estos hechos debieron considerarse como una sola infracción al deber de idoneidad, pues de lo contrario se le estaría imponiendo dos sanciones por una misma conducta.
14. Del análisis de las imputaciones efectuadas en contra de Supermercados Peruanos, se advierte que si bien ambas conductas constituyen infracciones al deber de idoneidad, las mismas son independientes.
15. En efecto, en la primera imputación, referida a que los mecanismos de seguridad de la denunciada no habrían sido aplicados adecuadamente, generando la intervención injustificada del hijo de la denunciante, lo que corresponde analizar es si dadas las circunstancias específicas en las que se produjeron los hechos, se encontró justificado que personal de

⁴ De acuerdo a la Disposición Fiscal N° 4, del 2 de junio de 2014, el imputado sería "Fonseca y L.Q.R.R.".



Supermercados Peruanos interviniera al hijo de la señora Díaz, registrándolo a la salida del establecimiento y trasladándolo a otro ambiente al interior de la tienda.

16. En la segunda imputación, referida a que el menor habría recibido un trato inadecuado, corresponde analizar si las acciones adoptadas por el personal de Supermercados Peruanos durante su revisión en el baño, fueron adecuadas; o, si por el contrario, se afectó la dignidad o el pudor del menor, como alegó la denunciante.
17. Tal como puede apreciarse, las conductas imputadas por la Comisión pueden y deben ser evaluadas de manera independiente, pues lo que se resuelva respecto a una no afecta la decisión que se adopte respecto a la otra. En efecto, si se determinara que el proveedor no empleó adecuadamente sus mecanismos de seguridad y que la intervención que realizó fue injustificada, aquél habrá cometido una infracción, al margen de si la revisión realizada se produjo mediante un trato inadecuado o indebido contra el menor, pues puede determinarse que este segundo cargo resulte infundado (si no existieran pruebas) y, pese a ello, se declarara fundada la primera imputación.
18. En esa línea, si se determinara que el proveedor no aplicó adecuadamente sus mecanismos de seguridad e intervino de manera injustificada al menor y además que durante la revisión posterior que se le realizó en el baño le brindó un trato inadecuado (a través de un presunto despojo de sus prendas de vestir); habría incurrido en dos conductas infractoras.
19. De acuerdo a lo señalado, corresponde desestimar el alegato de Supermercados Peruanos respecto a la independencia de las conductas infractoras imputadas.

Sobre las condiciones de seguridad en los establecimientos comerciales

20. El artículo 65° de la Constitución Política del Perú⁵ establece que el Estado defiende el interés de los consumidores y usuarios. Como parte del cumplimiento de dicho deber de defensa, el Código reconoce una serie de derechos para los consumidores e impone una serie de deberes que debe cumplir todo proveedor en la comercialización de productos o prestación de

⁵ **CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL PERÚ. Artículo 65°.-** El Estado defiende el interés de los consumidores y usuarios. Para tal efecto garantiza el derecho a la información sobre los bienes y servicios que se encuentren a su disposición en el mercado. Asimismo, vela en particular, por la salud y la seguridad de la población.



servicios en el mercado.

21. El artículo 19° del Código⁶ establece la responsabilidad de los proveedores respecto a la idoneidad y calidad de los productos y servicios que ofrecen en el mercado. En aplicación de esta norma, los proveedores tienen el deber de desarrollar sus ofertas en el mercado en las condiciones previsibles atendiendo a la regulación que sobre el particular se haya establecido, a la información brindada o a la naturaleza de los productos o servicios.
22. Ahora bien, la idoneidad no puede ser medida exclusivamente sobre los productos o servicios adquiridos, sino que también comprende aquellas condiciones que los proveedores ofrecen conjuntamente con sus prestaciones principales. Siendo así, condiciones como la seguridad y tranquilidad, la buena atención brindada, entre otras, son básicas e inherentes a la adquisición de un producto o a la prestación de un servicio, de modo tal que si no se incluyen o garantizan mínimamente dichas condiciones, las relaciones de consumo no se materializarían dentro de parámetros de idoneidad.
23. En atención a ello, los proveedores pueden adoptar diversas medidas de seguridad con la finalidad de resguardar su patrimonio y el de los propios consumidores, para que estos puedan disfrutar de las prestaciones principales, pudiendo destinar parte de su personal para tal fin o contratar a terceros que se encarguen de proveer seguridad en sus locales.
24. No obstante, es importante tener presente que los mecanismos que el proveedor emplee para la vigilancia, seguridad y control de sus establecimientos, deben ejecutarse también dentro de parámetros de idoneidad, no pudiendo afectar injustificadamente la tranquilidad de los consumidores que acuden a sus locales o vulnerar su dignidad.

Sobre el empleo inadecuado de mecanismos de seguridad

25. En su denuncia, la señora Díaz señaló que Supermercados Peruanos empleó inadecuadamente sus mecanismos de seguridad pues luego que la alarma sonara y que el personal de seguridad verificara que su menor hijo no llevaba objeto alguno consigo, lo trasladó a un lugar distinto (baño de la

⁶ **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.



tienda).

26. Supermercados Peruanos señaló que la intervención al menor se produjo de manera justificada, debido a que el sensor de la alarma se activó cuando pasó por ella, siendo dicha situación suficiente para que se procediera a revisarlo, lo cual se realizó con el consentimiento de la señorita Cornejo. Supermercados Peruano alegó la existencia de numerosos casos de sustracción de mercadería en diferentes tiendas, bajo la modalidad de los denominados “tenderos”, quienes también hacían uso de menores de edad para evitar sospechas. Precisó que en atención a ello, sus procedimientos de seguridad eran preventivos y apuntaban a evitar prácticas sistemáticas de sustracción de mercadería en detrimento de la empresa y demás consumidores, siendo dicha práctica razonable.
27. Este Colegiado considera, tal como se señaló en el numeral 23 y 24 de la presente resolución, que a efectos de prevenir eventuales hurtos de mercadería en sus establecimientos, los proveedores tienen la facultad de adoptar mecanismos de seguridad; no obstante, las medidas que implementen no pueden afectar injustificadamente la tranquilidad de los clientes que acuden de compras a sus locales⁷. En estos casos, no se discute la potestad del proveedor de contar con diversos procedimientos de seguridad ante la detección de incidentes irregulares como el hurto o robo de mercadería, sino la afectación indebida e injustificada a los derechos de los consumidores.
28. Con la finalidad de contar con mayores elementos probatorios, la Secretaría Técnica de la Comisión requirió a Supermercados Peruanos la presentación de: (i) el original o copia legible del cuaderno de incidencias del 13 de octubre de 2013; (ii) el original o copia legible del cuaderno de reporte del personal de seguridad del 13 de octubre de 2013; y, (iii) el video de las cámaras de vigilancia del establecimiento del 13 de octubre de 2013, entre las 19:30 y 21:00 horas; sin embargo, Supermercados Peruanos incumplió con el requerimiento formulado. Por ello, corresponde emitir un pronunciamiento en función de los medios probatorios que obran en el expediente.
29. En el presente caso, Supermercados Peruanos ha reconocido que el hijo de la señora Díaz (de trece años de edad) de iniciales A.G.C.D., fue intervenido por su personal de seguridad en la puerta de salida y luego conducido a otro

⁷ Al respecto, ver Resolución 2281-2013/SPC-INDECOPI, del 21 de agosto de 2013, Resolución 2672-2013/SPC-INDECOPI, del 30 de setiembre de 2013 y Resolución 3048-2014/SPC-INDECOPI, del 10 de setiembre de 2014.



ambiente (baño de la tienda) debido que al intentar salir del local sonó la alarma de seguridad. Asimismo, no resulta un hecho controvertido que cuando el menor fue intervenido y revisado en la puerta del local no se le encontró objeto alguno de propiedad de Supermercados Peruanos.

30. Por su parte, la denunciada señaló que la intervención realizada al menor se encontró justificada por el solo hecho de que las alarmas se activaron cuando pasó por ellas.
31. Al respecto, esta Sala coincide con Supermercados Peruanos en que la activación de un sensor de seguridad, que puede ser originada por diversas situaciones como la presencia de un dispositivo que se ha omitido retirar del producto luego de haber sido cancelado o, porque se está sustrayendo indebidamente el producto, habilita al proveedor a ejecutar sus mecanismos de seguridad (como revisar bolsas y comprobantes de pago).
32. No obstante, en el presente caso, la intervención realizada al hijo de la denunciante, no implicó únicamente una revisión en la puerta de salida del establecimiento; sino, la conducción de dicho menor a otro ambiente de la tienda. Es decir que, pese a que el personal de seguridad no encontró objeto alguno en posesión del menor después de efectuado el registro a la salida del establecimiento, persistió con su revisión, trasladándolo a otro ambiente de la tienda.
33. Ello, a criterio de este Colegiado no se encontraba justificado por el solo hecho de que se activaran las alarmas, máxime si existe la posibilidad -como admitió la denunciada⁸- de que ello suceda por una causa distinta a transitar con un producto que tenga adherido un dispositivo.
34. Atendiendo a ello, una intervención como aquella de la que fue objeto el hijo de la denunciante (retención y conducción a otro ambiente del establecimiento) no se encuentra justificada por la sola activación de una alarma, pues en el presente caso existieron otros elementos que pudieron ser analizados antes de someter al menor a una revisión de ese tipo (como la revisión de las cámaras de seguridad, lo que no hizo la denunciada a

⁸ Durante el informe oral llevado a cabo ante la Sala, la vocal Ana Asunción Ampuero Miranda preguntó al representante de Supermercados Peruanos cuál fue la razón por la cual se activó el sensor de la alarma si el menor no llevaba consigo ningún producto con un dispositivo adherido; ante ello, el representante de la denunciada respondió lo siguiente:

"(...) en realidad, nosotros no tenemos una respuesta específica sobre por qué se activó el sensor, muchas veces los sensores se activan y bien esto viene porque algunas personas o bien usan brackets o bien tienen algún fierro en el cuerpo, muchas veces existen operaciones, muchas veces existen elementos en nuestro cuerpo que terminan haciendo activar los sensores (...)".



pesar de contar con ellas), ello con la finalidad de evitar una intervención injustificada.

35. No obstante, en el presente caso, el personal de seguridad de la denunciada procedió a conducir al menor hijo de la denunciante a otro ambiente distinto al lugar en el que se encontraba, pese a que ya había sido revisado y no se le había encontrado objeto alguno y sin más elementos que evidenciaran que el menor hubiera intentado llevarse un producto, pues la denunciada no ha sustentado siquiera que su personal de seguridad haya detectado -previamente a la retención- que el menor de edad o sus acompañantes hubiesen tenido alguna conducta sospechosa durante su estadía en la tienda.
36. Cabe indicar que aun cuando no se hubiera utilizado violencia física para trasladar al menor de edad a otro ambiente, ello constituye una situación que afectó la tranquilidad del menor y que en el presente caso se llevó a cabo de manera injustificada.
37. Por otra parte, Supermercados Peruanos alegó que se le estaría sancionando por considerar que no aplicó su propio código de seguridad correctamente, siendo éste un instrumento privado y voluntario, que las empresas se encontraban facultadas a adoptar. Sobre el particular, debe precisarse que lo que se ha analizado no son los mecanismos de seguridad previstos por la denunciada en su procedimiento interno; sino, si las medidas adoptadas en el caso concreto fueron idóneas en función a las legítimas expectativas del consumidor.
38. Conforme a lo antes expuesto, Supermercados Peruanos intervino al menor disponiendo de forma indebida su traslado a un lugar distinto al que se encontraba, lo cual denota que los mecanismos de seguridad empleados por la denunciada no resultaron ser eficientes, defraudando con ello las expectativas legítimas del menor y afectando su tranquilidad de manera injustificada, lo cual resulta una infracción al deber de idoneidad; máxime si se tiene en cuenta que en el presente caso, la alarma de seguridad (sensor de alarma) de la tienda falló, pues ésta se activó sin que el menor hijo de la denunciante haya poseído -al momento de la intervención- un producto que tuviese adherido un dispositivo destinado a activar tal sensor.
39. Por tanto, corresponde confirmar la resolución apelada, modificando sus fundamentos, en el extremo que declaró fundada la denuncia por la intervención injustificada a la que fue sometido el hijo de la denunciante.

Sobre el trato inadecuado brindado al menor



40. Tal como esta Sala lo ha señalado en los acápites anteriores, los mecanismos de vigilancia y seguridad adoptados por los proveedores no pueden afectar de manera injustificada la tranquilidad o la dignidad de los consumidores que acuden a sus locales.
41. En efecto, la protección de intereses patrimoniales, aun cuando legítimos, no puede justificar una vulneración al pudor o la dignidad de las personas. En ese sentido, una intervención por parte del personal de seguridad de un establecimiento comercial deberá realizarse dentro de los límites que impone el respeto a la persona humana y su dignidad.
42. En el presente caso, la señora Díaz cuestionó la revisión a la que fue sometido su menor hijo, en tanto se realizó al interior del baño público de la tienda, despojándolo de sus prendas de vestir hasta quedar en ropa interior, auscultándole su cuerpo y realizándole preguntas totalmente impertinentes (como si había sido operado de la próstata). En atención a ello, la denunciante concluyó que la revisión efectuada por el personal de Supermercados Peruanos afectó la dignidad y pudor del menor.
43. Al respecto, en el informe oral llevado a cabo ante esta Sala⁹, Supermercados Peruanos aceptó que su procedimiento de revisión implicó trasladar al menor de edad a uno de los baños de la tienda, en donde fue desvestido, limitándose a señalar que todo ello fue justificado, que ocurrió con el consentimiento de las personas responsables del menor y sin mediar agresión física o verbal. A fin de respaldar sus alegatos, presentó copia de la Disposición 4 del 2 de junio de 2014, emitida por el Fiscal Provincial Penal del Cuarto Despacho de Investigación de Chiclayo (en adelante, el Fiscal), en la que se concluyó que no procedía formalizar ni continuar con la investigación preparatoria por presunto delito contra la libertad en la modalidad de coacción y violación de la intimidad del menor seguido contra el personal de seguridad de Supermercados Peruanos.
44. De la lectura de la referida Disposición, se advierte que si bien el Fiscal determinó que correspondía archivar la denuncia formulada por la señora Díaz (debido a que los hechos denunciados no se ajustaban al tipo penal analizado pues no había mediado violencia o amenaza), en dicho pronunciamiento, la referida autoridad determinó algunos elementos de la

⁹ Ello puede apreciarse entre el minuto 12:33 y 13:15 de la grabación del informe oral; asimismo, de los escritos presentados por la denunciada, se advierte que su defensa se ha encontrado orientada a señalar que los hechos denunciados por la señora Díaz se encontraron justificados y fueron autorizados por los mayores de edad que acompañaron al menor.



forma en cómo ocurrieron los hechos denunciados que deben ser valorados:

“Bajo esos parámetros se concluye que el haber retenido por cerca de 20 minutos al menor agraviado y haberlo llevado al baño de hombres a fin de someterlo a una revisión corporal y de sus prendas de vestir, dejándolo sólo en ropa interior e incluso haberle revisado la boca no tienen la fuerza suficiente para que la víctima sea compelida en su voluntad, es más el menor agraviado al parecer a prestado su colaboración en su revisión corporal, por cuanto la denunciante no hace referencia que su menor hijo haya sido jaloneado ó haber recibido alguna agresión física ó verbal; dado que en los hechos que se denuncian no involucran el ejercicio de una fuerza física que le haya impedido desplazarse al menor agraviado para salir del Centro Comercial; ni una amenaza suficiente que genere temor tal que impida ejercer tal acción (...)” [sic]

(El subrayado es nuestro)

45. Tal como puede apreciarse del texto citado de la disposición fiscal, en esta se concluyó que en el interior del baño de hombres, el menor fue sometido a una revisión corporal y de sus prendas de vestir, quedando dicho menor únicamente en ropa interior.
46. La denunciada ha alegado que las declaraciones formuladas por el señor Huamán eran contradictorias, al haber señalado en un primer momento que el menor quedó completamente desnudo y posteriormente, que quedó en ropa interior; asimismo, que existió contradicción entre su declaración y la de la señorita Cornejo respecto a la forma en que fue conducido el menor al baño, en tanto la primera señaló que el menor fue tomado por el cuello y el señor Huamán, de manera titubeante, señaló que fue tomado por atrás.
47. Respecto a la supuesta inconsistencia entre las declaraciones del señor Huamán, referidas a si el menor quedó desnudo o en ropa interior, cabe señalar que dicho alegato no resulta amparable en la medida que se ha verificado que el menor hijo de la denunciante fue sometido a una revisión que implicó despojarlo de sus prendas de vestir (conforme a las declaraciones de la denunciada y lo señalado por el Fiscal).
48. En cuanto a la inconsistencia alegada entre las declaraciones del señor Huamán y la señorita Cornejo sobre cómo habría sido llevado el menor a otro ambiente, cabe señalar que el hecho de que las declaraciones formuladas no sean exactamente iguales no las hace contradictorias, pues de la revisión de las mismas no se advierten inconsistencias, ni afirmaciones que den cuenta de hechos diferentes que enerven el hecho que el menor fue conducido a



otro ambiente para continuar con su revisión.

49. La denunciada ha señalado que el procedimiento de revisión se llevó a cabo respetando la dignidad del menor, al practicarlo en un baño privado del local que se encontraba vacío. Al respecto, debe precisarse que una revisión de esa naturaleza, sea que se haga frente a terceras personas o no, atentó contra el pudor e intimidad del menor.
50. De otro lado, de los actuados en el expediente, ha quedado acreditado que el personal de seguridad de Supermercados Peruanos actuó sin el consentimiento de los padres del menor (ninguno de los cuales se encontraba presente al momento de la intervención). Asimismo, tampoco es posible afirmar que la señorita Cornejo se hubiese encontrado de acuerdo con las medidas adoptadas. Por el contrario, durante el procedimiento esta persona ha negado que hubiera estado de acuerdo con dicho proceder (lo cual se evidencia en que de manera inmediata a ocurridos los hechos llamó por teléfono a su madre, quien se presentó también a los pocos minutos a reclamar por lo sucedido¹⁰).
51. En atención a lo señalado, ha quedado acreditado que la revisión a la cual fue sometido el hijo de la denunciante en un baño de la tienda implicó el despojo de sus prendas de vestir (quedando únicamente en ropa interior), el auscultamiento de su cuerpo y someterlo a un interrogatorio, lo cual, a todas luces, resulta una falta de idoneidad en el servicio brindado por Supermercados Peruanos y una conducta que esta Sala califica como una infracción grave, al afectar la dignidad del menor hijo de la denunciante.
52. Dicho proceder de Supermercados Peruanos, a criterio de esta Sala, sobrepasa el límite de respeto a la dignidad de la persona humana, siendo la conducta aún más grave tratándose de un menor de edad que sin encontrarse en compañía de sus padres se vio sometido a un trato denigrante y vejatorio, a todas luces, un trato no adecuado, no siendo necesario para que se produzca dicha afectación, la agresión física o verbal, como ha alegado la denunciada.
53. En tal sentido, corresponde confirmar la resolución apelada, que declaró fundada la denuncia por infracción del artículo 19° del Código, en el extremo

¹⁰ Durante el informe oral llevado a cabo ante la Sala, el representante de Supermercados Peruanos reconoció que luego de ocurridos los hechos, la madre del menor acudió al establecimiento comercial, ante lo cual se le pidió las disculpas del caso. Ello puede apreciarse entre el minuto 19:05 y 19:28 de la grabación del referido informe oral.



referido a que personal de la denunciada brindó un trato inadecuado al hijo de la denunciante.

Graduación de la sanción

54. 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 y los efectos que se pudiesen ocasionar 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 Comisión¹¹.
55. Las sanciones de tipo administrativo tienen por principal objeto disuadir o desincentivar la realización de infracciones por parte de los administrados, teniendo como fin último adecuar las conductas al cumplimiento de determinadas normas. Así, a efectos de graduar la sanción a imponer por una infracción detectada, la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General recoge dentro de los principios de la potestad sancionadora administrativa el de razonabilidad¹².

Sobre el empleo inadecuado de mecanismos de seguridad

¹¹ **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:

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

¹² **LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo 230°.-** 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 ser aplicadas deberán ser proporcionales al incumplimiento calificado como infracción, debiendo observar los siguientes criterios que en orden de prelación se señalan a efectos de su graduación:

- a) La gravedad del daño al interés público y/o bien jurídico protegido;
- b) El perjuicio económico causado; c) La repetición y/o continuidad en la comisión de la infracción;
- d) Las circunstancias de la comisión de la infracción;
- e) El beneficio ilegalmente obtenido; y
- f) La existencia o no de intencionalidad en la conducta del infractor.



56. Supermercados Peruanos apeló la multa de 50 UIT impuesta por la infracción consistente en no haber empleado adecuadamente sus mecanismos de seguridad, ocasionando la intervención injustificada del hijo de la denunciante. Señaló que no había gravedad en la falta cometida, pues había cumplido con su reglamento interno.
57. Conforme se ha desarrollado en el análisis de la presente resolución, el hecho infractor cometido por Supermercados Peruanos no está constituido por el incumplimiento de sus propias disposiciones, sino que no empleó sus mecanismos de seguridad de manera adecuada, en tanto de manera injustificada intervino y trasladó al menor de edad a otro ambiente distinto al cual se encontraba, lo cual ha sido verificado por esta Sala.
58. Así, la conducta infractora de Supermercados Peruanos causó un daño de índole extrapatrimonial en el menor, en tanto se afectó su derecho a la tranquilidad, ocasionándole malestar e incomodidad al ser retenido de manera injustificada por personal de seguridad de la denunciada.
59. Supermercados Peruanos señaló que no había obtenido beneficio ilícito alguno ya que implementó mecanismos de seguridad y capacitó a su personal; sin embargo, como se ha visto, los mecanismos de seguridad empleados así como la actuación de su personal no fue idónea, de allí que se desestima tal alegato.
60. De otro lado, la denunciada señaló que en cuanto a los efectos en el mercado, era errado afirmar que la conducta verificada ocasionaba inseguridad en los consumidores; sin embargo, esta Sala considera que ello sí genera desconfianza e inseguridad en aquellas personas que realizan sus compras en los establecimientos comerciales, quienes se ven expuestos a mecanismos de seguridad no idóneos.
61. Cabe señalar que en el presente extremo, únicamente se ha determinado la sanción a imponer a la denunciada por la intervención injustificada al menor, siendo que los demás hechos acreditados en el procedimiento (como el haber desvestido al menor en un baño del establecimiento) serán considerados en la graduación de la sanción por la infracción consistente en el trato inadecuado.
62. Por tanto, sin que ello implique desnaturalizar el efecto desincentivador de la sanción, este Colegiado considera que en proporción a la conducta infractora verificada y de conformidad con las sanciones aplicadas anteriormente ante



casos similares¹³, resulta pertinente imponer a la denunciada una sanción de 25 UIT.

63. Por tanto, corresponde revocar la resolución apelada, en el extremo que impuso una multa de 50 UIT por la infracción consistente en haber intervenido de manera injustificada al hijo de la denunciante y, reformándola, se impone una multa de 25 UIT.

Sobre el trato inadecuado al hijo de la denunciante

64. Supermercados Peruanos apeló la multa de 100 UIT impuesta por el trato inadecuado brindado al hijo de la denunciante.
65. Señaló que se había incurrido en un error al considerar que por tratarse de un menor nos encontrábamos frente a una conducta muy grave. Sobre el particular, debe considerarse que los actos realizados por Supermercados Peruanos revisten de gravedad incluso si se hubieran verificado con relación a una persona mayor edad. Sin embargo, esta Sala coincide con la Comisión en que dichos actos resultan más graves al tratarse de un menor de edad, pues como tal tiene menor capacidad que un adulto para afrontar situaciones adversas como la ocurrida, siendo más vulnerable y mereciendo por tanto las consideraciones que su condición de menor amerita.
66. En cuanto al daño ocasionado con la conducta infractora, la denunciada señaló que éste no se había probado, no pudiendo considerarse un daño potencial. Al respecto, cabe señalar que sí se ha ocasionado un daño al menor, siendo éste de índole extrapatrimonial. En efecto, en el presente caso la conducta infractora cometida por personal de la denunciada causó un daño al hijo de la denunciante, en tanto se afectó su derecho a la dignidad y pudor, al incurrir en un trato vejatorio y humillante.
67. En cuanto al beneficio ilícito obtenido, éste se traduce en el ahorro en que incurrió la denunciada al no capacitar adecuadamente a su personal a fin de que este incurra en excesos al momento de realizar una intervención.
68. De otro lado, esta Sala coincide con la Comisión en que conductas como la verificada, precisamente al tratarse de un menor de edad, tienen una baja probabilidad de detección, pues no siempre son comunicadas a los padres o personas que puedan tomar las acciones correspondientes, y no son

¹³ Ver Resolución 2281-2013/SPC-INDECOPI, del 21 de agosto de 2013 y Resolución 3776-2014/SPC-INDECOPI, del 4 de noviembre de 2014, en las que se sancionó a Hipermercados Tottus S.A. con multas de 25 UIT.



siempre denunciadas ante la autoridad.

69. Por último, esta Sala considera que al margen del tiempo de una empresa en el mercado, estas deben encontrarse en la capacidad de garantizar que sus mecanismos de seguridad no impliquen una afectación a la dignidad y pudor de los consumidores.
70. En atención a lo señalado y en proporción a la gravedad de la infracción verificada, este Colegiado considera que lo proporcional a dicha infracción era una multa mayor; sin embargo, no resulta posible incrementar la multa impuesta en razón de la prohibición de reforma peyorativa o “*reformatio in peius*”¹⁴ establecida en el artículo 237.3° de la Ley del Procedimiento Administrativo General, por lo cual corresponde confirmar la resolución apelada en el extremo que sancionó a Supermercados Peruanos con una multa de 100 UIT por la conducta consistente en haber brindado un trato inadecuado al hijo de la denunciante.

Sobre la medida correctiva ordenada y el pago de las costas y costos del procedimiento

71. En la medida que la denunciada no ha fundamentado su apelación respecto de la pertinencia de la medida correctiva ordenada y la procedencia del pago de las costas y los costos del procedimiento, más allá de la alegada ausencia de las infracciones desvirtuada precedentemente, este Colegiado asume como propias las consideraciones de la recurrida sobre dichos extremos, en virtud de la facultad establecida en el artículo 6° de la Ley del Procedimiento Administrativo General. Por tanto, corresponde confirmar dichos extremos de la resolución apelada¹⁵.

Publicación de la presente Resolución

72. De conformidad con el artículo 43° del Decreto Legislativo 807, Ley de Facultades, Normas y Organización del INDECOPI, a solicitud de los

¹⁴ **LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo 237°.** -Resolución.
(...)

237.3 Cuando el infractor sancionado recurra o impugne la resolución adoptada, la resolución de los recursos que interponga no podrá determinar la imposición de sanciones más graves para el sancionado.

¹⁵ **LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. 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. (...).



órganos funcionales pertinentes, el Consejo Directivo del Indecopi podrá ordenar la publicación de resoluciones en el Diario Oficial “El Peruano” cuando lo considere necesario por ser de importancia para proteger los derechos de los consumidores¹⁶.

73. Dada la relevancia jurídica del presente caso por cuanto concierne a los alcances del deber de idoneidad en la ejecución de mecanismos de seguridad en establecimientos comerciales, corresponde solicitar al Consejo Directivo del INDECOPI la publicación de la presente Resolución en el Diario Oficial “El Peruano” para su conocimiento y difusión.

RESUELVE:

PRIMERO: Confirmar la Resolución 254-2014/INDECOPI-LAM, del 25 de abril de 2014, emitida por la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Lambayeque, que declaró fundada la denuncia interpuesta por la señora Maricela Díaz Díaz contra Supermercados Peruanos Sociedad Anónima “o” S.P.S.A., por infracción del artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, toda vez que se verificó que la denunciada no empleó adecuadamente sus mecanismos de seguridad, dado que procedió con la intervención del menor hijo de la denunciante de manera injustificada.

SEGUNDO: Confirmar la Resolución 254-2014/INDECOPI-LAM, que declaró fundada la denuncia por infracción del artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, toda vez que ha quedado acreditado que personal de la denunciada brindó un trato inadecuado al menor hijo de la denunciante durante la revisión a la que fue sometido, al habersele despojado de sus prendas de vestir hasta quedar en ropa interior.

TERCERO: Revocar la Resolución 254-2014/INDECOPI-LAM, en el extremo que sancionó a Supermercados Peruanos Sociedad Anónima “o” S.P.S.A. con una multa de 50 UIT por la infracción consistente en no haber empleado

¹⁶ **DECRETO LEGISLATIVO 807. LEY DE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI. TÍTULO VII. PUBLICACION DE JURISPRUDENCIA ADMINISTRATIVA. Artículo 43.-** Las resoluciones de las Comisiones, de las Oficinas y del Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual que al resolver casos particulares interpreten de modo expreso y con carácter general el sentido de la legislación constituirán precedente de observancia obligatoria, mientras dicha interpretación no sea modificada por resolución debidamente motivada de la propia Comisión u Oficina, según fuera el caso, o del Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual.

El Directorio de Indecopi, a solicitud de los órganos funcionales pertinentes, podrá ordenar la publicación obligatoria de las resoluciones que emita la institución en el Diario Oficial El Peruano cuando lo considere necesario por tener dichas resoluciones, las características mencionadas en el párrafo anterior o por considerar que son de importancia para proteger los derechos de los consumidores.



adecuadamente sus mecanismos de seguridad, ocasionando que el hijo de la denunciante fuera intervenido de manera injustificada y, reformándola, se le impone una multa de 25 UIT por dicha infracción.

CUARTO: Confirmar la Resolución 254-2014/INDECOPI-LAM, en el extremo que sancionó a Supermercados Peruanos Sociedad Anónima "o" S.P.S.A. con una multa de 100 UIT por la infracción consistente en no haber brindado un trato adecuado al hijo de la denunciante, al haberlo sometido a una revisión que implicó despojarlo de sus prendas de vestir hasta quedar en ropa interior.

QUINTO: Confirmar la Resolución 254-2014/INDECOPI-LAM, en el extremo que ordenó a Supermercados Peruanos Sociedad Anónima "o" S.P.S.A, como medida correctiva que cumpla con implementar y aplicar mecanismos de seguridad que no afecten la tranquilidad y dignidad de los consumidores.

SEXTO: Confirmar la Resolución 254-2014/INDECOPI-LAM, en el extremo que ordenó a Supermercados Peruanos Sociedad Anónima "o" S.P.S.A que cumpla con pagar a la denunciante las costas y costos del procedimiento.

SÉPTIMO: Solicitar al Consejo Directivo del INDECOPI la publicación de la presente Resolución en el Diario Oficial "El Peruano" para su conocimiento y difusión.

Con la intervención de los señores vocales Julio Baltazar Durand Carrión, Alejandro José Rospigliosi Vega, Ana Asunción Ampuero Miranda y Javier Francisco Zúñiga Quevedo.

JULIO BALTAZAR DURAND CARRIÓN
Presidente