



PROCEDENCIA : COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR – SEDE LIMA NORTE
PROCEDIMIENTO : DE PARTE
DENUNCIANTE : DAVID ELOY GUAYLUPO CUSTODIO
DENUNCIADA : SUPERMERCADOS PERUANOS S.A.
MATERIA : DEBER DE IDONEIDAD
ACTIVIDAD : VENTA AL POR MENOR EN COMERCIOS NO ESPECIALIZADOS CON PREDOMINIO DE LA VENTA DE ALIMENTOS, BEBIDAS O TABACO

SUMILLA: *Se confirma la resolución venida en grado, en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta contra Supermercados Peruanos S.A. por infracción del artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haber quedado acreditado que no empleó adecuadamente los mecanismos de seguridad de su establecimiento comercial y, como consecuencia de ello, intervino al denunciante y a su familia de manera indebida.*

De otro lado, se revoca la referida resolución, en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta contra Supermercados Peruanos S.A. por infracción del artículo 24°.1 del Código de Protección y Defensa del Consumidor; y, en consecuencia, se declara infundada la misma, en tanto dicho proveedor cumplió con brindar una respuesta al reclamo del 25 de abril de 2016. Por lo tanto, se deja sin efecto la medida correctiva ordenada y la sanción impuesta por la referida conducta.

SANCIÓN: 5 UIT

Lima, 22 agosto de 2018

ANTECEDENTES

1. El 2 de junio de 2016, el señor David Eloy Guaylupo Custodio (en adelante, el señor Guaylupo) interpuso una denuncia contra Supermercados Peruanos S.A.¹ (en adelante, Supermercados Peruanos), ante la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Norte (en adelante, la Comisión) por presunta infracción de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código), en atención a los siguientes hechos:
 - (i) El 25 de abril de 2016, acudió al centro comercial Plaza Veá del Rímac, de propiedad de la denunciada, acompañado de su esposa e hija;

¹ RUC: 20100070970. Domicilio Fiscal: calle Morelli 181 interior P-2, distrito de San Borja, provincia y departamento de Lima. Información obtenida de www.sunat.gob.pe.



- (ii) tras cancelar la compra realizada, al dirigirse a la salida, su esposa fue intervenida por personal de seguridad de la tienda, quien, de forma inapropiada, le requirió el comprobante de pago correspondiente a las compras realizadas, señalando que estaban hurtando productos;
 - (iii) al exigir la verificación en las grabaciones efectuadas por las cámaras de seguridad les indicaron que se trataba de una equivocación;
 - (iv) ante el actuar del personal de seguridad de la denunciada, dejó constancia del abuso del que fue víctima, a través de la hoja de reclamación correspondiente, siendo que no se le brindó una respuesta a dicha reclamación;
 - (v) pese a que solicitó la presencia de la supervisora para poder obtener mayor información de lo sucedido, tuvo que recurrir al apoyo policial para poder entrevistarse con la señora Jessica Margarita Díaz Quispe (en adelante, la señora Díaz), quien le comunicó que la persona que los intervino era el agente Manuel Rosales Espinoza (en adelante, el señor Rosales); sin embargo, ya se había retirado de la tienda;
 - (vi) tanto su persona como su familia se sintieron maltratados y afectados en su honra, pues los trataron como delincuentes, situación presenciada por los concurrentes al establecimiento comercial; y,
 - (vii) solicitaba que, la denunciada cumpla con reparar el daño moral ocasionado. Asimismo, solicitó el reembolso de las costas y costos del procedimiento.
2. Mediante Carta 069-2016/ILN-CPC-INDECOPI del 24 de junio de 2016, la Secretaría Técnica de la Comisión requirió a la denunciada que, en el plazo de cinco (5) días, presente el archivo de las cámaras de seguridad correspondiente a los hechos materia de denuncia del señor Guaylupo.
3. En respuesta a dicha comunicación, el 4 de julio de 2016, Supermercados Peruanos informó a la primera instancia que la información del sistema de video de seguridad se almacenaba por dos (2) días, por lo que no contaba con el archivo correspondiente a los hechos materia de denuncia.
4. El 24 de agosto de 2016, la denunciada presentó sus descargos, señalando lo siguiente:
- (i) Su empresa cumplía con brindar un servicio idóneo a los consumidores, motivo por el cual sus políticas incluían la implementación de medidas de seguridad, a fin de que sus clientes realizaran compras con toda tranquilidad; y,
 - (ii) el denunciante no aportó medio probatorio alguno que evidenciara la responsabilidad de su empresa, en tanto la hoja de reclamación y la constatación policial solamente daban cuenta de las alegaciones efectuadas por el señor Guaylupo.



5. Mediante Resolución 0999-2016/ILN-CPC del 16 de noviembre de 2016, la Comisión emitió el siguiente pronunciamiento:
- (i) Declaró fundada la denuncia interpuesta contra Supermercados Peruanos, por infracción de los artículos 18° y 19° del Código, al considerar que, personal de seguridad de dicho proveedor intervino al denunciante y a su familia de manera injustificada cuando se disponían a retirarse del establecimiento comercial, sancionándolo con una multa de 5 UIT;
 - (ii) declaró fundada la denuncia interpuesta contra Supermercados Peruanos, por infracción del artículo 24°.1 del Código, al considerar que dicho proveedor no cumplió con brindar una respuesta al reclamo formulado el 25 de abril de 2016, sancionándola con una multa de 10 UIT;
 - (iii) ordenó a la denunciada que, en calidad de medida correctiva, en el plazo de cinco (5) días hábiles desde notificada la resolución, cumpla con:
(a) implementar un protocolo de atención de consumidores en el cual se prohíba su intervención sin que medie una causa objetiva y justificada; y,
(b) responder reclamo presentado por el señor Guaylupo el 25 de abril de 2016;
 - (iv) condenó a Supermercados Peruanos al pago de las costas y costos del procedimiento; y, dispuso su inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi (en adelante, el RIS).
6. El 7 de diciembre de 2016, Supermercados Peruanos apeló la Resolución 0999-2016/ILN-CPC, reiterando que no obraba en el expediente medio probatorio alguno que sustentara la denuncia formulada por el señor Guaylupo y señalando los siguientes argumentos:
- (i) Mediante Resolución 0715-2012/SC2-INDECOPI del 13 de marzo de 2012, la Sala Especializada en Protección al Consumidor (en adelante, la Sala), en un caso análogo al presente procedimiento, señaló que las declaraciones de parte o apreciaciones personales, tales como lo registrado en las hojas de reclamación e inspección policial, no generaban convicción respecto de los hechos denunciados;
 - (ii) en el desarrollo de sus actividades de seguridad, solicitó al señor Guaylupo una última revisión y control de las compras que había realizado;
 - (iii) su procedimiento de seguridad contemplaba la posibilidad de solicitar el comprobante de pago a las personas que se retiraban del establecimiento comercial, a fin de cotejar que los productos que llevaban en sus bolsas coincidía con los consignados en el respectivo comprobante, siendo que dicha verificación era rápida y en algunas ocasiones implicaba que el agente de seguridad preguntara sobre algún



- producto en particular, sin que ello signifique sospecha o acusación por la comisión de una falta o delito;
- (iv) el informe emitido por la señora Díaz daba cuenta de la realización de un procedimiento regular que tenía como finalidad salvaguardar los intereses de su empresa; no obstante, existían consumidores más susceptibles que otros que consideraban dicho mecanismo ofensivo y humillante, tal como ocurrió con la esposa del denunciante; y,
 - (v) el 13 de mayo de 2016, atendió la reclamación formulada por el denunciante, siendo que la respuesta correspondiente fue notificada bajo puerta en el domicilio señalado por este, debido a que no se encontró a ninguna persona que reciba dicha comunicación, tal como lo acreditaba la carta emitida por la empresa encargada de realizar dicha diligencia.
7. El 22 de marzo de 2018, el señor Guaylupo absolvió la apelación formulada por Supermercados Peruanos, reiterando los alegatos que fundamentaron su denuncia relacionados con la intervención presuntamente injustificada de la que fue víctima. Asimismo, reiteró que la denunciada debía reparar el daño moral ocasionado a su familia.

ANÁLISIS

Sobre el deber de idoneidad

8. El artículo 18^o del Código² define a la idoneidad de los productos y servicios como la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a la naturaleza de los mismos, las condiciones acordadas y a la normatividad que rige su prestación.
9. Asimismo, el artículo 19^o del Código³ establece la responsabilidad de los proveedores por 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 brindar los productos y servicios ofrecidos en las condiciones acordadas o en las condiciones que resulten previsibles, atendiendo a la naturaleza de los

² **LEY 29571., CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 18°.- Idoneidad.** Se entiende por idoneidad la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida, las condiciones y circunstancias de la transacción, las características y naturaleza del producto o servicio, el precio, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso. La idoneidad es evaluada en función a la propia naturaleza del producto o servicio y a su aptitud para satisfacer la finalidad para la cual ha sido puesto en el mercado.
Las autorizaciones por parte de los organismos del Estado para la fabricación de un producto o la prestación de un servicio, en los casos que sea necesario, no eximen de responsabilidad al proveedor frente al consumidor.

³ **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.



mismos y a la normatividad que rige su prestación.

10. El referido supuesto de responsabilidad en la actuación del proveedor le impone a éste la carga procesal de sustentar y acreditar que no es responsable por la falta de idoneidad del bien o servicio colocado en el mercado, debido a la existencia de hechos ajenos que lo eximen de responsabilidad. Así, corresponderá al consumidor acreditar la existencia de un defecto en el producto o servicio vendido, luego de lo cual el proveedor deberá acreditar que dicho defecto no le es imputable, conforme a lo establecido en el artículo 104° del Código, que señala que el proveedor es exonerado de responsabilidad administrativa si logra acreditar la existencia de una causa objetiva, justificada y no previsible que configure ruptura del nexo causal por caso fortuito o fuerza mayor, de hecho determinante de un tercero o de la imprudencia del propio consumidor afectado⁴.
11. 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.
12. 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.
13. 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 dignidad⁵. En estos

⁴ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 104°.** - Responsabilidad administrativa del proveedor. El proveedor es administrativamente responsable por la falta de idoneidad o calidad, el riesgo injustificado o la omisión o defecto de información, o cualquier otra infracción a lo establecido en el presente Código y demás normas complementarias de protección al consumidor, sobre un producto o servicio determinado. El proveedor es exonerado de responsabilidad administrativa si logra acreditar la existencia de una causa objetiva, justificada y no previsible que configure ruptura del nexo causal por caso fortuito o fuerza mayor, de hecho determinante de un tercero o de la imprudencia del propio consumidor afectado. En la prestación de servicios, la autoridad administrativa considera, para analizar la idoneidad del servicio, si la prestación asumida por el proveedor es de medios o de resultado, conforme al artículo 18.

⁵ Ver Resoluciones 2672-2013/SPC-INDECOPI del 30 de setiembre de 2013 y 3048-2014/SPC-INDECOPI del 10 de setiembre de 2014.



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.

14. En el presente caso, el señor Guaylupo denunció a Supermercados Peruanos, manifestando que, junto con su familia, fue intervenido de manera injustificada e inapropiada por personal de seguridad del establecimiento comercial de la denunciada, quien le requirió el comprobante de pago correspondiente a las compras realizadas, señalando que estaban hurtando productos; sin embargo, al exigir la verificación en las grabaciones efectuadas por las cámaras de seguridad les indicaron que se trataba de una equivocación.
15. Asimismo, señaló que dicha situación los hizo sentir maltratados y afectados en su honra, pues los trataron como delincuentes, situación presenciada por los concurrentes al establecimiento comercial
16. La Comisión declaró fundada la denuncia en este extremo, al considerar que la denunciada incurrió en una intervención injustificada contra el señor Guaylupo y su familia.
17. En su apelación, Supermercados Peruanos alegó que su procedimiento de seguridad contemplaba la posibilidad de solicitar el comprobante de pago a las personas que se retiraban del establecimiento comercial, a fin de cotejar que los productos que llevaban en sus bolsas coincidían con los consignados en el respectivo comprobante, siendo que dicha verificación era rápida y en algunas ocasiones implicaba que el agente de seguridad preguntara sobre algún producto en particular, sin que ello signifique sospecha o acusación por la comisión de una falta o delito.
18. En el presente procedimiento, con la finalidad de acreditar su denuncia, el señor Guaylupo ofreció en calidad de medios probatorios la Hoja de Reclamación 000699 del 25 de abril de 2016 y la constatación policial realizada en el establecimiento comercial el día antes mencionado, de los cuales se aprecia lo siguiente⁶:

Hoja de Reclamación 000699

“Siendo las 7:10 p.m. me apersono al Centro Comercial Plaza Vea-Alcazar-Rímac, luego de hacer mis compras respectivas y habiendo concluido con el pago de las compras realizadas, al momento de salir fui intervenido por el agente de seguridad de dicho centro comercial de nombre Manuel Robles

⁶ En las fojas 7 y 8 del expediente.
M-SPC-13/1B



Espinoza según su jefa, el cual nos sindicó que mi esposa y yo estuvimos sustrayendo producto, el cual nunca cogimos, alegando un robo, luego de pedir la información de sus cámaras nos dice que ha sido una equivocación, después de habernos hecho pasar un mal rato con semejante difamación y calumnia de la cual me veré en la imperiosa necesidad de formular mi denuncia ante el órgano competente por haberme causada un daño (...)

Constatación policial

0 PARTE S/N SIENDO LAS 19.30 HRS APROX, DEL DIA 25ABRIL2016 EL SUSCRITO ENCONTRANDOSE DE SERVICIO PATRULLAJE MOTORIZADO EN LA MOVIL PL 14862 EN COMPAÑIA DEL SOT1 PNP BRAÑEZ CASTRO A SOLICITUD DEL SEÑOR DAVID ELOY GUAYLUPO CUSTODIO (49) CON DNI 08024105 DOMICILIO EN EL PSJE HERRERA MALDONADO 192 DPTO 20 P3 VILLACAMPA RIMAC NATURAL DE LIMA ESTADO CIVIL CASADO OCUPACION TRABAJADOR EN UNA IMPRENTA QUIEN INDICA HABER SIDO VICTIMA DE UNA DIFAMACION YA QUE LO TRATARON COMO UN DELINCUENTE DELANTE DE SU ESPOSA HIJA Y PUBLICO EN GENERAL POR UN PERSONAL DE SEGURIDAD DE PLAZA VEA CENTRO COMERCIAL QUE SE ENCUENTRA UBICADO EN LA CUADRA 3 DE LA AV ALCAZAR EN EL RIMAC Y CUANDO LE SOLICITO QUE SE IDENTIFIQUE PARA QUEJARSE EN EL LIBRO D RECLAMACIONES DESAPARECIO DEL LUGAR Y AL BUSCAR AL ENCARGADO LA PERSONA DE NOMBRE JESSICA COMO DIC EN SU MARBETE INDICABA QUE EL SEÑOR NO ESTABA 02.-AL LLEGAR AL LUGAR ME ENTREVISTE CON LA PERSONA DIAZ QUISPE JESSICA MARGARITA (42) CON DNI 07495402 DOMICILIO EN LA MZH-5 LT 40 JOSE CARLOS MARIATEGUI S.J.L ESTADO CIVIL SOLTERA, ESTUDIOS SUPERIOR OCUPACION ASISTENTE PREVENCIÓN DE PERDIDAS NTURAL DE LIMA QUIEN ES TRABAJADORA DE PLAZA VEA INDICO QUE ESPERARA YA QUE LA PERSONA IBA A PRESENTARSE Y SIENDO APROXIMADAMENTE LAS 20:10 HRS INDICO QUE EL SEÑOR YA SE HABIA RETIARDO DEL LUGAR DANDO SOLSO SU NOMBRE MANUEL ROSALES ESPINOZA 3.- LO QUE DOY CUENTA A LA SUPERIORIDAD PARA FINES DEL LEY.

19. Por su parte, la denunciada ha cuestionado de los referidos medios probatorios alegando que estos constituían únicamente una declaración de parte, motivo por el cual no acreditaban los hechos denunciados.
20. Al respecto, este Colegiado considera necesario precisar que el libro de reclamaciones tiene como finalidad que los consumidores dejen constancia de una queja o un reclamo relacionado con la actividad del proveedor en el marco de una relación de consumo y si bien por sí misma una hoja de reclamación no constituye un indicio suficiente que evidencie un hecho infractor, lo cierto es que, en el caso que nos ocupa, existió además una constatación policial que respaldó lo sostenido por el denunciante en su reclamación.
21. Aunado a ello, esta Sala hace notar que, a pesar de que Supermercados Peruanos tuvo la oportunidad de dejar constancia en la Hoja de Reclamación 000699 así como en la constatación policial, de que los hechos señalados por el señor Gauylupo no sucedieron según lo narrado por este, no efectuó ninguna contradicción ni aclaración al respecto, ni ante el consumidor ni frente la autoridad policial, pese a que en la constatación intervino la supervisora de la denunciada.



22. En este punto, es preciso indicar que las leyes que regulan la actividad probatoria en los procedimientos administrativos, permite el empleo de los sucedáneos de los medios probatorios - esto es, de auxilios, establecidos por la ley o asumidos por el juzgador, para lograr la finalidad de los medios probatorios, corroborando, complementando o sustituyendo el valor o alcance de éstos⁷-, que están regulados en el Código Procesal Civil y cuya aplicación es supletoria al procedimiento administrativo en virtud de la Primera Disposición Final de dicho cuerpo legal⁸.
23. Son sucedáneos de los medios probatorios los indicios, las presunciones y las ficciones legales, el indicio es pues un hecho que se acredita por cualquiera de los medios probatorios que la ley autoriza a la administración a utilizar (un documento, una declaración, etc.). Probada la existencia del indicio (o hecho indicador), la autoridad encargada de resolver podrá utilizar el razonamiento lógico para derivar del indicio o de un conjunto de ellos la certeza de la ocurrencia de lo que es objeto del procedimiento (esto es, el hecho indicado). Negar la utilización de estos sucedáneos es negarle a la autoridad administrativa la posibilidad de efectuar un razonamiento lógico, posibilidad que está claramente admitida por la ley, mediante la aplicación supletoria del Código Procesal Civil.
24. En lo que concierne al ámbito específico de los procedimientos por infracción a las normas de protección al consumidor, los indicios y presunciones resultan ser una herramienta importante, más aún cuando se trata de casos en los que no abundan las pruebas de determinada situación. En efecto, el manejo de pruebas directas en relaciones asimétricas como ocurre en las relaciones de consumo, no siempre es posible, porque existen casos en los que las prácticas denunciadas son situaciones de hecho respecto de las cuales no existe mucha evidencia material. En estos casos, la importancia de las pruebas indiciarias se acrecienta al igual que la valoración conjunta de las mismas por parte del juzgador, para generar certeza respecto de las condiciones efectivas del producto o servicio sujeto a investigación.
25. En este orden de ideas, la comprobación de la existencia de infracciones a las normas de protección al consumidor puede producirse sobre la base de pruebas circunstanciales e indicios contingentes, que deben ser apreciados en conjunto por el juzgador para poder extraer presunciones que lo lleven a formar

⁷ **CODIGO PROCESAL CIVIL. Artículo 275º.**- Los sucedáneos son auxilios establecidos por la ley o asumidos por el Juez para lograr la finalidad de los medios probatorios, corroborando, complementando o sustituyendo el valor o alcance de éstos.

⁸ **CODIGO PROCESAL CIVIL. PRIMERA DISPOSICIÓN FINAL.**- Las disposiciones de este Código se aplican supletoriamente a los demás ordenamientos procesales, siempre que sean compatibles con su naturaleza.



una convicción respecto de los hechos investigados. Así, por ejemplo, puede darse el caso que un indicio, apreciado de manera aislada, no convenza al juzgador, pero que éste, apreciado al lado de otros indicios, lo lleven a formarse una auténtica convicción.

26. La prueba indiciaria tiene, en este sentido, el mismo mérito que cualquier otro medio probatorio. Incluso mediante el uso de la prueba indiciaria podría desvirtuarse el valor probatorio de pruebas directas. Tan es así que, en el proceso penal, en el que se encuentran en juego valores tan importantes como la libertad de las personas, y en dónde los principios garantistas tienen especial valor, las pruebas de cargo que pueden sustentar una condena para los imputados suelen ser pruebas indiciarias.
27. Ahora, también obra en el expediente el informe del 25 de abril de 2016, emitido por la señora Díaz, en el cual dicha supervisora de Supermercados Peruanos indicó que la revisión de la boleta de venta, solicitada a la esposa del denunciante, se realizó de manera cordial. Asimismo, se dejó constancia de que se preguntó a la consumidora por un producto en específico “*crema pons*”, siendo que fue tal circunstancia la que generó molestia en los clientes, tal como se muestra a continuación:

Siendo el día indicado a las 19:15 horas del día, al momento de retirarse se consultó a una Clienta que se encontraba en compañía de su esposo y su menor hija cuando el App de tango le pide el ticket de compra según el procedimiento y le pregunta por un producto (crema pons) a lo cual la clienta se enoja y pide el libro de reclamaciones y pide hablar con el encargado de prevención es donde me acerco para hablar con la clienta y pidiendo las disculpas del caso la cual se negó aceptar las disculpas y su esposo David Eloy Guaylupo Custodio puso su queja en el libro de reclamaciones y pidiendo los datos del App de tango (Manuel Rosales Espinoza) y de mi persona exigiendo se le entregue del DNI. El cual me negué de entregar, y dijo que pondría la denuncia a la comisaria por difamación y calumnia por que la trataron de ratera, cosa que en ningún momento sucedió.

28. Sobre el particular, cabe indicar que a pesar de que la denunciada indicó en el referido informe que siguió un mecanismo regular de seguridad, no ha cumplido con acreditar cuál era protocolo que tenía implementado para la utilización del referido mecanismo, es más, el proveedor ha reconocido que preguntó por un producto en especial “*crema pons*”; sin embargo, ni siquiera ha acreditado, a través del comprobante de pago correspondiente, que este

⁹ En la foja 13 del expediente.
M-SPC-13/1B



formaba parte de las compras efectuadas por el denunciante y su familia. Ello considerando que su defensa se sostuvo en que su procedimiento la facultaba a indagar por determinado producto, sin que ello implicara algún tipo de acusación, por lo que resulta evidente, en el presente caso, que dicho producto debía formar parte de lo adquirido por los consumidores.

29. Así, debe tenerse en cuenta que, el solo hecho de que los proveedores revisen las pertenencias, productos adquiridos o comprobantes de pago de los consumidores, no resultan acciones reprochables y susceptibles de sanción, siempre y cuando estas se realicen dentro de los parámetros de razonabilidad, respeto y proporcionalidad, en tanto las referidas acciones obedecen a la activación de su protocolo de seguridad interno y tienen como finalidad velar por el adecuado desenvolvimiento de sus actividades empresariales.
30. No obstante, en el presente caso ha quedado acreditada una intervención al denunciante que se produjo vulnerando su tranquilidad y la de su familia, puesto que se les preguntó por un producto que ni siquiera adquirió, siendo que esta Sala en anteriores pronunciamientos¹⁰, ha manifestado que el hecho de someter a los consumidores a retenciones injustificadas, las cuales pueden ser prolongadas o no (incluso conduciéndolos a otros ambientes del establecimiento) cuando no se cuentan con medios probatorios que justifiquen dicho proceder, y que, a su vez, puedan afectar su tranquilidad o vulnerar su dignidad, resulta ser *-per se-* una conducta reprochable susceptible de sanción.
31. En virtud de lo señalado, contrariamente a lo alegado por Supermercados Peruanos, el hecho denunciado por el señor Gauylupo ha quedado acreditado, siendo que dicho proveedor no ha acreditado la existencia de una causa objetiva que justificara la intervención efectuada al consumidor, que permita exonerarla de responsabilidad.
32. Por las consideraciones expuestas, siendo que Supermercados Peruanos no ha demostrado la existencia de una causa que permita exonerarla de responsabilidad, corresponde confirmar la resolución venida en grado que declaró fundada la denuncia interpuesta contra Supermercados Peruanos por infracción de los artículos 18° y 19° del Código.

Sobre el deber de atención de reclamos

33. El artículo 24°.1 del Código establece la obligación de los proveedores de atender los reclamos presentados por los consumidores y dar respuesta a los mismos en el plazo máximo de treinta (30) días calendario, siendo que el

¹⁰ Al respecto, ver Resolución 0360-2018/SCP-INDECOPI del 21 de febrero de 2018 y 1738-2018/SPC-INDECOPI del 13 de julio de 2018.



referido plazo puede ser extendido cuando la naturaleza del reclamo lo justifique¹¹, obligación que también se encuentra recogida en el artículo 6° del Decreto Supremo 011-2011-PCM, Reglamento del Libro de Reclamaciones¹².

34. De acuerdo al numeral 3.1. del artículo 3° del Reglamento¹³, se entiende por libro de reclamaciones, el documento de naturaleza física o virtual provisto por los proveedores en el cual los consumidores podrán registrar quejas o reclamos sobre los productos o servicios ofrecidos en un determinado establecimiento comercial abierto al público.
35. En el caso que nos ocupa, el señor Gaylupo denunció que interpuso un reclamo el 25 de abril de 2016; sin embargo, la denunciada no respondió el mismo.
36. La Comisión declaró fundada la denuncia en el presente extremo al considerar que Supermercado Peruanos no cumplió con brindar una respuesta al reclamo formulado por el consumidor. Cabe indicar, que la primera instancia arribó a dicha conclusión, debido a que la denunciada no presentó alegato o medio probatorio alguno vinculado a la mencionada conducta infractora.
37. En su apelación, la denunciada alegó que el 13 de mayo de 2016, atendió la reclamación formulada por el denunciante, siendo que la respuesta correspondiente fue notificada bajo puerta en el domicilio señalado por este,

¹¹ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 24°.- Servicio de atención de reclamos.**

24.1 Sin perjuicio del derecho de los consumidores de iniciar las acciones correspondientes ante las autoridades competentes, los proveedores están obligados a atender los reclamos presentados por sus consumidores y dar respuesta a los mismos en un plazo no mayor a treinta (30) días calendario. Dicho plazo podrá ser extendido por otro igual cuando la naturaleza del reclamo lo justifique, situación que será puesta en conocimiento del consumidor antes de la culminación del plazo inicial.

No podrá condicionarse la atención de reclamos de consumidores al pago previo del producto o servicio materia de dicho reclamo o de cualquier otro pago.

(...)

¹² **DECRETO SUPREMO 011-2011-PCM. REGLAMENTO DEL LIBRO DE RECLAMACIONES DEL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 6°.- Responsabilidad del proveedor.** El reclamo que se registre en el Libro de Reclamaciones determina la obligación del proveedor de cumplir con atenderlo y darle respuesta en un plazo no mayor a treinta (30) días calendario. Dicho plazo puede ser extendido por otro igual cuando la naturaleza del reclamo lo justifique, situación que es puesta en conocimiento ante la culminación del plazo inicial, de conformidad con lo establecido en el artículo 24° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor; o norma que la modifique o sustituya.

No puede condicionarse la atención de reclamos de consumidores o usuarios al pago precio del producto o servicio materia de dicho reclamo o del monto que hubiera motivado ello, o de cualquier otro pago.

¹³ **DECRETO SUPREMO 011-2011-PCM. REGLAMENTO DEL LIBRO DE RECLAMACIONES DEL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 3°.- Definiciones:** Para los efectos del presente Reglamento, se entiende por:

3.1. Libro de reclamaciones: Documento de naturaleza física o virtual provisto por los proveedores en el cual los consumidores podrán registrar quejas o reclamos sobre los productos o servicios ofrecidos en un determinado establecimiento comercial abierto al público.



debido a que no se encontró a ninguna persona que reciba dicha comunicación, tal como lo acreditaba la carta emitida por la empresa encargada de realizar dicha diligencia.

38. Al respecto, obra en el expediente la carta del 13 de mayo de 2016, la misma que se encontraba dirigida al señor Guaylupo, en la cual se dejó constancia de que dicha comunicación era la respuesta al reclamo formulado el 25 de abril de 2016, y que fue dejada bajo puerta en domicilio del denunciante (edificio verde de cuatro (4) pisos, fachada verde y puerta de fierro) ¹⁴.
39. En complemento al medio probatorio antes referido, obra el documento del 31 de mayo de 2016, emitido por Nex-Operador Logístico, en el que se aprecia lo siguiente¹⁵:

“La presente tiene como finalidad informar a lo relacionado a la entrega de la carta dirigida al destinatario DAVID ELOY GAYLUPO CUSTODIO; señalado con dirección en PSJE HERRERA MALDONADO 192 DPTO 20 VILLACAMPA RIMAC, consignada con Orden de Servicio 107292 correlativo 145.

Cabe precisar que hemos visitado a la persona en mención en dos oportunidades, la primera visita el día 17-05-2016 y la segunda visita el 18-05-2016, no se encontró a ninguna persona que pueda recibir el sobre y se procedió a dejarlo bajo puerta. La casa tiene las siguientes características, EDIFICIO de 4 pisos, fachada VERDE, puerta de fierro.”

40. Al respecto, es preciso indicar que los referidos medios probatorios fueron puestos en conocimiento del denunciante¹⁶, siendo que no han sido cuestionados o desconocidos por este.
41. En virtud de ello, considerando que el señor Gauylupo no ha negado la notificación bajo puerta alegada por la denunciada, a través de la cual se dio respuesta al reclamo formulado el 25 de abril de 2016, corresponde eximir de responsabilidad a Supermercados Peruanos por el hecho materia de análisis en el presente extremo.
42. Por lo tanto, corresponde revocar la resolución venida en grado, en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta contra Supermercados Peruanos, por infracción del artículo 24°.1 del Código; y, en consecuencia, se declara infundada la misma, al haber quedado acreditado que dicho proveedor brindó

¹⁴ En la foja 95 del expediente.

¹⁵ En la foja 97 del expediente.

¹⁶ Notificados junto con el recurso de apelación de la denunciada el 15 de marzo de 2018. En las fojas 108 y 109 del expediente.



una respuesta al reclamo formulado por el señor Guaylupo el 25 de abril de 2016. Por tal motivo, se deja sin efecto la medida correctiva ordenada y la sanción impuesta por el referido hecho.

Sobre la medida correctiva ordenada, la sanción impuesta, la condena al pago de las costas y costos del procedimiento y la inscripción de la denunciada en el RIS

43. Atendiendo a que la denunciada no ha fundamentado su recurso apelación respecto de la pertinencia de la medida correctiva ordenada, la graduación de la sanción impuesta, la condena al pago de las costas y costos del procedimiento y su inscripción en el RIS, más allá de la alegada ausencia de responsabilidad 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° del Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General¹⁷, por lo cual corresponde confirmarlos.
44. Finalmente, se informa a la denunciada 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 último 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, deberán comunicarlo a la primera instancia, 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, Directiva que Regula los Procedimientos en Materia de Protección al Consumidor Previstos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor¹⁸.

¹⁷ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444 - LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. APROBADO POR EL DECRETO SUPREMO 006-2017-JUS. Artículo 6°.** - Motivación del acto administrativo.

(...)

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

(...)

¹⁸ **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 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.



Cuestión final

45. En su escrito del 22 de marzo de 2018, el señor Guaylupo señaló que la denunciada debía reparar el daño moral causado a su familia.
46. Al respecto, cabe precisar que si bien, en el presente caso, ha quedado acreditada la responsabilidad de Supermercados Peruanos por infracción del artículo 19° del Código; corresponde indicar al denunciante que, en la vía administrativa, no corresponde otorgar indemnización alguna por los daños y perjuicios que pudieron ser ocasionados como consecuencia de la conducta infractora, debiendo solicitar dicha indemnización, de considerarlo necesario, en la vía judicial, conforme a lo prescrito en el artículo 100° del Código¹⁹, por lo que se desestima en su pedido.

RESUELVE:

PRIMERO: Confirmar la Resolución 0999-2016/ILN-CPC del 16 de noviembre de 2016, emitida por la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Norte, en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta por el señor David Eloy Gauylupo Custodio contra Supermercados Peruanos S.A., por infracción del artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haber quedado acreditado que no empleó adecuadamente los mecanismos de seguridad de su establecimiento comercial y, como consecuencia de ello, intervino al denunciante y a su familia de manera indebida.

SEGUNDO: Revocar la Resolución 0999-2016/ILN-CPC, en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta contra Supermercados Peruanos S.A., por infracción del artículo 24°.1 del Código de Protección y Defensa del Consumidor; y, en consecuencia, se declara infundada la misma, en tanto dicho proveedor cumplió con brindar una respuesta al reclamo del 25 de abril de 2016. Por lo tanto, se deja sin efecto la medida correctiva ordenada y la sanción impuesta por la referida conducta.

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

¹⁹ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 100°.- Responsabilidad civil.** El proveedor que ocasione daños y perjuicios al consumidor está obligado a indemnizarlo de conformidad con las disposiciones del Código Civil en la vía jurisdiccional correspondiente, sin perjuicio de la responsabilidad penal, así como de las sanciones administrativas y medidas correctivas reparadoras y complementarias que se puedan imponer en aplicación de las disposiciones del presente Código y otras normas complementarias de protección al consumidor.



TERCERO: Confirmar la Resolución 0999-2016/ILN-CPC, en el extremo que ordenó a Supermercados Peruanos S.A. que, en calidad de medida correctiva, en el plazo de cinco (5) días hábiles desde notificada la resolución, cumpla con implementar un protocolo de atención de consumidores en el cual se prohíba su intervención sin que medie una causa objetiva y justificada.

Asimismo, se informa a Supermercados Peruanos S.A. que deberá presentar a la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Norte, 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 denunciante que en caso se produzca el incumplimiento del mandato, deberá comunicarlo a la primera instancia, 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, Directiva que Regula los Procedimientos en Materia de Protección al Consumidor Previstos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor.

CUARTO: Confirmar la Resolución 0999-2016/ILN-CPC, en el extremo que sancionó a Supermercados Peruanos S.A., con una multa de 5 UIT, por infracción del artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

QUINTO: Confirmar la Resolución 0999-2016/ILN-CPC, en el extremo que condenó a Supermercados Peruanos S.A., al pago de las costas y costos del procedimiento a favor del señor David Eloy Gauylupo Custodio.

SEXTO: Confirmar la Resolución 0999-2016/ILN-CPC, en el extremo que dispuso la inscripción de Supermercados Peruanos S.A. en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.

SÉTIMO: Requerir a Supermercados Peruanos S.A. el cumplimiento espontáneo de la multa impuesta en la presente resolución, bajo apercibimiento de iniciar el medio coercitivo específicamente aplicable, de acuerdo a lo establecido en el numeral 4 del artículo 203° del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N°006-2017-JUS²⁰,

²⁰ TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, aprobado por DECRETO SUPREMO N° 006-2017-JUS y publicado el 20 de marzo de 2017

Artículo 203.- Ejecución forzosa

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

(...)



precisándose además, que los actuados serán remitidos a la Sub Gerencia de Ejecución Coactiva para los fines de ley en caso de incumplimiento.

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

JAVIER EDUARDO RAYMUNDO VILLA GARCÍA VARGAS
Presidente

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