



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N.º 3
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N.º 086-2021/CC3

RESOLUCIÓN FINAL N.º 075-2022/CC3

EXPEDIENTE	:	086-2021/CC3
AUTORIDAD	:	COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N.º 3
ADMINISTRADOS	:	REAL PLAZA S.R.L.¹ TIENDAS PERUANAS S.A.²
MATERIAS	:	PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR IDONEIDAD DEBER DE SEGURIDAD
ACTIVIDADES	:	ACTIVIDADES INMOBILIARIAS REALIZADAS CON BIENES PROPIOS O ARRENDADOS VENTA AL POR MENOR DE OTROS PRODUCTOS NUEVOS EN COMERCIOS ESPECIALIZADOS
SANCIONES	:	51.7 UIT (Artículo 25 del Código de Protección y Defensa del Consumidor) - Real Plaza S.R.L. 51.7 UIT (Artículo 25 del Código de Protección y Defensa del Consumidor) - Tiendas Peruanas S.A.

SUMILLA: *En el procedimiento se ha acreditado que las acciones desplegadas por el personal de seguridad contratado por Real Plaza S.R.L. y Tiendas Peruanas S.A. no condujeron a una contención del señor Gensollen en concordancia con los protocolos previstos, que limitaban incluso el contacto físico que sí puede ser necesario, bajo criterios de proporcionalidad, razonabilidad y de respeto de la dignidad y la vida de las personas, en tanto se produzca la intervención de las autoridades competentes. Los proveedores que brindan sus servicios y/o productos en establecimientos abiertos al público tienen la facultad y el deber de adoptar medidas frente a situaciones con clientes difíciles o agresivos y en general situaciones de riesgo. Ello requiere no solo la redacción de protocolos apropiados sino la participación de personal de seguridad con el perfil adecuado, capacitado y en número suficiente para hacer efectivos tales protocolos, tomando en cuenta el carácter esporádico de dichos eventos, con la finalidad de cautelar la propia integridad de las personas en un estado de alteración, y la seguridad de los demás consumidores dentro del mismo establecimiento.*

En la intervención ocurrida el 14 de setiembre de 2021, los agentes de seguridad contratados actuaron de manera excesiva muy distantes de la finalidad de los protocolos previstos, lo que evidencia que en circunstancias de este tipo la seguridad contratada por ambos proveedores supondría un riesgo injustificado para los consumidores, contrariamente a lo establecido en el artículo 25 de la Ley N.º 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

Lima, 7 de septiembre de 2022

¹ Real Plaza S.R.L. está registrado en la base de datos de la SUNAT con RUC N.º 20511315922, y con domicilio fiscal ubicado en Av. Punta del Este Nro. 2403 (Puerta 4 – Piso 2), Lima – Lima – Jesús María. Asimismo, se encuentra registrado en la SUNARP con la partida registral N.º 11778294.

² Tiendas Peruanas S.A. está registrada en la base de datos de la SUNAT con RUC N.º 20493020618 y con domicilio fiscal ubicado en Av. Aviación Nro. 2405, Urb. San Borja (Piso 7), Lima – Lima – San Borja. Asimismo, se encuentra registrada en la SUNARP con la partida registral N.º 12170273.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N.º 3
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N.º 086-2021/CC3

I. ANTECEDENTES

1. El 16 de septiembre de 2021, la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor N.º 3 del Indecopi (Secretaría Técnica) dispuso diligencias para supervisar³ a Real Plaza S.R.L. (Real Plaza) y Tiendas Peruanas S.A. (Oechsle), con la finalidad de verificar el cumplimiento de las disposiciones contenidas en la Ley N.º 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (Código), en relación a las circunstancias en las que se produjo el incidente ocurrido el día 14 de septiembre de 2021, en el que se vio involucrado personal de seguridad de ambas empresas⁴ y el señor Alex Gensollen Vera Tudela (señor Gensollen). La referida supervisión concluyó con la emisión del Informe N.º 0815-2021/DFI del 15 de diciembre de 2021 en el que se recomendó el inicio de un procedimiento administrativo sancionador (PAS) en contra de los administrados^{5 6}.
2. El 25 de febrero de 2022, mediante Resolución N.º 1⁷, la Secretaría Técnica inició un PAS en contra de Real Plaza y Oechsle por presunta infracción al artículo 108 del Código, en relación con lo establecido en el artículo 19 de dicho cuerpo legal, toda vez que, no habría observado sus protocolos o procedimientos de actuación ante el ingreso de un usuario el 14 de septiembre de 2021 en sus establecimientos comerciales.
3. El 22 de marzo y 27 de abril de 2022, Real Plaza y Oechsle presentaron sus descargos y señalaron lo siguiente:
 - (i) Entre el PAS y la investigación fiscal de conocimiento del Poder Judicial⁸ existe una vinculación y se discuten elementos esenciales que podrían incidir en el sentido del primero, por lo que en atención al artículo 65 del Decreto Legislativo N.º 807 (D. Leg. N.º 807) debe suspenderse el presente PAS, tal y como se hizo mediante la Resolución N.º 1671-2019/SPC-INDECOPI.
 - (ii) El artículo III del título preliminar del Código Procesal Penal de 2004, sostiene que el proceso penal tiene primacía sobre el administrativo. Tanto el Informe Policial N.º 115-2021-REGPOL-L/DIVPOL-S1/DEPINCRI-SB-S que dio inicio a la investigación del Ministerio Público como la presente imputación, se encuentran vinculados al incidente del 14 de setiembre de 2021.

³ Es oportuno mencionar que las diligencias e inspecciones que motivaron el inicio del presente procedimiento fueron desarrolladas con el apoyo de la Dirección de Fiscalización, considerando el encargo de la función de supervisión que la Secretaría Técnica materializó mediante correo electrónico del 16 de septiembre de 2021. Se precisa que la DFI tramitó la investigación bajo la Supervisión N.º 0465-2021/DFI y se inició con las Cartas N.º 3913-2021/INDECOPI-DIF y 3914-2021/INDECOPI-DIF del 16 de septiembre de 2021.

⁴ En este punto, cabe señalar que, Real Plaza contrató los servicios de seguridad de la empresa J&V Resguardo S.A.C.; mientras que, Oechsle, contrató los servicios de seguridad de la empresa Iseg Perú S.A.C.

⁵ En dicho informe se recomendó iniciar un procedimiento por la presunta vulneración de lo establecido en el artículo 25 del Código.

⁶ El 29 de diciembre de 2021, a través de las Cartas N.º 000605-2021-CC3/INDECOPI y 000607-2021-CC3/INDECOPI, se requirió a los administrados presentar el contrato que mantenían con sus empresas de seguridad y el registro de incidencias de los días 13, 14 y 15 de septiembre de 2021.

⁷ Notificada a los administrados el 28 de febrero de 2022.

⁸ Investigación que se dilucida en el Vigésimo Primer Juzgado de Investigación Preparatoria de la Corte Superior de Justicia de Lima.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N.º 3
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N.º 086-2021/CC3

- (iii) De acuerdo con reiterada jurisprudencia de la Sala de Protección al Consumidor (SPC)⁹, para proceder con la suspensión de procedimientos administrativos por el segundo supuesto previsto en el artículo 65 del D. Leg. N.º 807 no resulta siquiera necesario que estos traten de la misma materia; sino que el proceso que se tramite en el Poder Judicial, tenga una incidencia en el procedimiento administrativo.
 - (iv) No es correcto señalar que cualquier persona que ingrese a un local comercial se encuentra expuesto a las prácticas comerciales del proveedor. El señor Gensollen no califica como consumidor (real o potencial) pues su intención no fue la de entablar una relación de consumo, al ingresar fuera del horario de atención y en un estado de descontrol, violando las medidas de seguridad y control. No contaba con su documento de identidad, ni con ningún medio que le haya permitido concretar una relación de consumo, como sería dinero en efectivo o algún tipo de tarjeta ya sea de crédito o de débito. Por dicho motivo, el Protocolo de Atención al Cliente, el cual consta de cinco (5) pasos (saludo, muestra de interés, asesoría, sugerencias y despedida), en ningún momento le pudo ser aplicado.
 - (v) No se han afectado intereses generales de los consumidores, lo cual es necesario para el inicio de un PAS de oficio, más aún cuando no se amplió la investigación a otros hechos que pudieran acreditar una afectación a intereses colectivos o difusos de los consumidores, por lo que no puede presumirse una afectación general por el presunto incumplimiento de protocolos. La SPC ha dispuesto que, en aquellos casos en los que no se configura la afectación a un interés general, no corresponde que sea la Autoridad, quien bajo su impulso, inicie un procedimiento y menos aún sancione a un proveedor por ello¹⁰.
 - (vi) Se ha vulnerado el principio de causalidad, toda vez que al discutirse el cumplimiento de protocolos aplicados por los trabajadores de Iseg Perú S.A.C. (Iseg) y J&V Resguardo S.A.C. (Liderman) (quienes intervinieron al consumidor y prestan servicios de forma independiente y sin subordinación), dichas empresas deben ser incorporadas al PAS, puesto que tienen un interés personal, al poder generarse una afectación a su ámbito privado con un eventual pronunciamiento; un interés actual, pues podría darse una incidencia inmediata en sus empresas; y, un interés probado, pues requieren que se esclarezcan los hechos correctamente¹¹.
4. El 21 de julio de 2022, mediante Resolución N.º 4 la Secretaría Técnica dispuso ampliar la imputación de cargos efectuada en contra de Real Plaza y Oechsle por una presunta infracción al artículo 25 del Código, toda vez que habrían generado un riesgo injustificado a la seguridad de los consumidores como consecuencia de haber desplegado acciones por parte del personal de seguridad ante el ingreso de un usuario el 14 de septiembre de 2021. Adicionalmente, se precisó la imputación de cargos realizada por presunta contravención al Artículo 19 del Código en el sentido que dicha imputación estaba referida al deber de idoneidad como garantía implícita.

⁹ Resolución N.º 0775-2021/SPC-INDECOPI.

¹⁰ Resolución N.º 1586-2009/SC2-INDECOPI.

¹¹ Cabe resaltar que, tanto Iseg como Liderman solicitaron su incorporación al procedimiento, lo cual fue denegado a través de cartas. Dichas cartas fueron apeladas por dichas empresas, sin embargo, al no constituir un acto definitivo que pone fin a la instancia; o, un acto de trámite que determine la imposibilidad de continuar el procedimiento o cause indefensión (entre otras causales establecidas en los preceptos normativos antes referidos), dichas apelaciones fueron denegadas.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N.º 3
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N.º 086-2021/CC3

TERCERO: Sin perjuicio de lo resuelto en la Resolución N.º 1 de fecha 25 de febrero de 2022, se resuelve ampliar la imputación de cargos efectuada respecto al presente procedimiento administrativo sancionador iniciado en contra de Real Plaza S.R.L., a instancia de la Secretaría Técnica, con cargo a dar cuenta a la Comisión de Protección al Consumidor N.º 3, por la presunta infracción a lo establecido en el artículo 25 de la Ley N.º 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, toda vez que, habría generado un riesgo injustificado a la seguridad de los consumidores como consecuencia de haber desplegado acciones por parte del personal de seguridad ante el ingreso de un usuario el 14 de septiembre de 2021 en su centro comercial ubicado en Av. Aviación Esq. Angamos (Angamos Este 2681), distrito de San Borja, Lima, Lima.

CUARTO: Sin perjuicio de lo resuelto en la Resolución N.º 1 de fecha 25 de febrero de 2022, se resuelve ampliar la imputación de cargos efectuada respecto al presente procedimiento administrativo sancionador iniciado en contra de Tiendas Peruanas S.A., a instancia de la Secretaría Técnica, con cargo a dar cuenta a la Comisión de Protección al Consumidor N.º 3, por la presunta infracción a lo establecido en el artículo 25 de la Ley N.º 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, toda vez que, habría generado un riesgo injustificado a la seguridad de los consumidores como consecuencia de haber desplegado acciones por parte del personal de seguridad ante el ingreso de un usuario el 14 de septiembre de 2021 en su centro comercial ubicado al interior del centro comercial Real Plaza Primavera (Av. Angamos Este 2681, San Borja, Lima, Lima).

5. El 10 de agosto de 2022, Real Plaza y Oechsle reiteraron sus argumentos; y, añadieron lo siguiente:
- (i) La Secretaría Técnica insiste en que el señor Gensollen sería un consumidor, sobre la base de argumentos que no resultan acordes a la realidad y que se alejan de los parámetros mínimos de razonabilidad.
 - (ii) En la Resolución N.º 1 se indica claramente que la finalidad del presente procedimiento consistió desde un inicio en esclarecer lo sucedido el 14 de setiembre de 2021 con el señor Gensollen.
 - (iii) El presente PAS nació siendo nulo y mediante la Resolución N.º 4 la Secretaría Técnica pretende subsanar la nulidad que se ha evidenciado, afectando sus derechos.
 - (iv) A fin de justificar la competencia de la Comisión, la Secretaría Técnica indicó mediante la Resolución N.º 4 que en el presente caso se viene analizando la “*aplicación de protocolos de actuación*”. Sin embargo, ello no se condice con el hecho imputado y resulta contradictorio con todos los documentos emitidos, pues en el presente caso se viene discutiendo la inaplicación de protocolos de actuación¹², evidenciando que la premisa de la cual parte la Secretaría Técnica para dar inicio al presente procedimiento de oficio es claramente ilegal. Ello pues el presunto incumplimiento de un protocolo en un caso totalmente aislado no puede ser utilizado como único sustento para presumir una afectación general a los consumidores.
 - (v) De otro lado, la Secretaría Técnica pretende justificar la competencia de la Comisión, precisando la imputación de cargos efectuada en la Resolución N.º 1 y ampliando los cargos efectuados en su contra, a fin de dar la apariencia de

¹² Ello, se desprendería de una simple lectura de la Resolución N.º 1, la imputación de cargos efectuada en la Resolución N.º 1 y la precisión de la imputación efectuada en la Resolución N.º 4.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N.º 3
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N.º 086-2021/CC3

estar protegiendo intereses difusos. Sin embargo, con ello tampoco logra su cometido, pues la imputación de cargos ampliada sigue consistiendo en una presunta infracción referida a (i) la inaplicación de protocolos de actuación (ii) al señor Gensollen el 14 de setiembre de 2021 (afectación directa a un consumidor en específico y no a interés general de consumidores).

- (vi) La Secretaría Técnica no amplió su investigación a otros hechos que acreditasen una afectación a los intereses colectivos o difusos de los consumidores, sino que únicamente su investigación se avocó al conocimiento de la presunta afectación a un caso particular.
- (vii) A tan sólo veintitrés (23) días hábiles de vencer el plazo para resolver el presente PAS, la Secretaría Técnica resolvió precisar y ampliar los cargos. Sin embargo, con dicha actuación se ha vulnerado el principio al debido procedimiento (que incluye derecho a ser notificado, refutar los cargos imputados, exponer argumentos y presentar alegatos complementarios, ofrecer y producir pruebas, obtener decisiones motivadas y contar con un plazo razonable), debiendo declararse la nulidad del PAS.
- (viii) Dentro del derecho a ser notificado, encontramos el derecho a ser notificados con la imputación de cargos, lo cual debe configurarse al inicio de todo procedimiento sancionador y no al final como en el presente caso.
- (ix) Pese a que la Secretaría Técnica contó con todos los elementos necesarios a efectos de realizar una imputación de cargos adecuada y que no ha realizado ninguna actuación adicional que pueda justificar la precisión y ampliación de los cargos, se emitió la Resolución N.º 4 faltando pocos días para el vencimiento del caso.
- (x) En la Resolución N.º 4, la Secretaría Técnica omitió por completo justificar los motivos por los cuales correspondía precisar y ampliar los cargos efectuados en su contra. Ello, pese a que la motivación es una causal de validez del acto administrativo y su violación conlleva a la nulidad del mismo.
- (xi) Mediante las Resoluciones N.º 4 y 5 la Secretaría Técnica ha vulnerado sus derechos a refutar los cargos imputados; a exponer argumentos y a presentar alegatos complementarios; a ofrecer y a producir pruebas; y, a contar con un plazo razonable. Ello, toda vez que, pese a su solicitud de prórroga de plazo no menor de quince (15) días hábiles, la Secretaría Técnica otorgó únicamente un plazo adicional de cinco (5) días hábiles para la presentación de descargos, lo cual limita su derecho de refutar los cargos imputados en un plazo adecuado. La decisión de la Secretaría Técnica atiende a que al día de presentación de los presentes escritos su Despacho únicamente cuenta con un plazo de once (11) días hábiles para revolver el presente caso. Sin embargo, ello no puede ser excusa para mermar su derecho de defensa.
- (xii) Mediante la Resolución N.º 4, la Secretaría Técnica ha imputado un presunto incumplimiento de protocolos de actuación como una infracción al deber de idoneidad recogido en el artículo 19 del Código; y, a su vez, como una infracción al deber de seguridad recogido en el artículo 25 del mismo cuerpo legal, a pesar de que la SPC ya ha indicado en una serie de pronunciamientos que la imputación de los referidos artículos ante un mismo hecho resultan excluyentes por la especialidad de su aplicación, siendo que el uso de dichas fórmulas devienen en nulas por vulnerar el principio del debido procedimiento. Así, la SPC ha establecido que el artículo 19 del Código no resulta aplicable específicamente para los casos en los cuales se denuncia una posible vulneración al deber de



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N.º 3
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N.º 086-2021/CC3

seguridad que produce un riesgo injustificado a la integridad y salud de los consumidores¹³.

6. El 15 de agosto de 2022, se puso en conocimiento de Real Plaza y Oechsle el Informe Final de Instrucción N.º 047-2022/CC3-ST (IFI), en el cual se concluyó que ambos administrados habrían incurrido en una presunta infracción al artículo 25 del Código y se recomendó sancionarlos con una multa de 450 Unidades Impositivas Tributarias (UIT) a cada uno, toda vez que se habría verificado la presunta generación de un riesgo injustificado a la seguridad de los consumidores, como consecuencia de haber desplegado acciones sin observar sus protocolos o procedimientos de actuación por parte de su personal de seguridad ante el ingreso de un usuario el 14 de septiembre de 2021 a sus instalaciones. El IFI fue puesto en conocimiento de los administrados, otorgándoseles un plazo de cinco (5) días hábiles para la presentación de sus descargos.
7. El 22 de agosto de 2022, Real Plaza y Oechsle presentaron sus descargos al IFI reiterando sus argumentos y señalando lo siguiente:
 - (i) Basta con visualizar los videos que se encuentran en el expediente a efectos de evidenciar con facilidad que una persona que actúa como lo hizo el señor Gensollen no puede ser calificado como un consumidor.
 - (ii) La puerta enrollable del primer nivel de la tienda se encontraba parcialmente cerrada hasta un metro de altura y con los cinturones de seguridad, que impedían claramente el ingreso de cualquier persona; esto porque ya no se permitía el ingreso de nuevos clientes, sino tan solo la salida de los mismos, respetando las normas de bioseguridad. Sin embargo, el señor Gensollen violó los controles de seguridad y se agachó para acceder por la puerta parcialmente cerrada.
 - (iii) Las actitudes del señor Gensollen indicaban un riesgo de generar daños materiales y personales, por lo que los agentes encargados de la seguridad tuvieron que participar.
 - (iv) Las causas del fallecimiento del señor Gensollen no han sido completamente dilucidadas, pues si bien el Informe Policial indica cuales habrían sido estas, debe tenerse presente que este documento no es vinculante, sino que es una opinión de la autoridad policial interviniente que no contiene calificación jurídica, ni imputa responsabilidades sobre los actos de investigación que ejecuta por orden del Ministerio Público, quien es el titular de la investigación.
 - (v) En la eventual sentencia también se determinará el cumplimiento o no de los protocolos de intervención, tal como se recoge en el Informe Policial, como una de las materias a ser dilucidadas.
 - (vi) La propia Secretaría Técnica reconoce en su IFI que en el ámbito penal también se viene discutiendo el incumplimiento de protocolos de actuación.
 - (vii) El presunto incumplimiento de un protocolo en un caso totalmente aislado no puede ser utilizado como único sustento para presumir una afectación general a los consumidores.
 - (viii) La Comisión de Protección al Consumidor N.º 3 (Comisión) fue creada mediante Resolución N.º 102- 2015-INDECOPI/COD del 7 de junio de 2015, de forma exclusiva para investigar, iniciar y resolver, procedimientos administrativos en los que se discutan intereses generales de los consumidores, por lo que

¹³ Resolución N.º 1277-2018/SPC-INDECOPI.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N.º 3
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N.º 086-2021/CC3

- únicamente resulta acorde al principio de legalidad el conocimiento de casos que conlleven a la protección de estos. No resultando acorde con la naturaleza de la Comisión el conocimiento de situaciones atípicas y aisladas como la sucedida con el señor Gensollen.
- (ix) La SPC ha diferenciado de forma clara aquellos supuestos en los que es aplicable la teoría de la apariencia y aquellos en los que no¹⁴. Por ello, en el presente caso no corresponder aplicar la teoría de la apariencia, toda vez que el personal de Iseg y Liderman se encontraban plenamente identificados (e.g. uniformes), lo cual permitía que el consumidor tenga conocimiento de qué empresas eran las proveedoras del servicio de seguridad¹⁵.
 - (x) No desconoce que la Secretaría Técnica tenga como deber cumplir con el principio de impulso de oficio; sin embargo, ello no debe llevar a la vulneración de sus derechos más esenciales como es contar con un plazo razonable de instrucción luego de efectuarse una imputación de cargo que tiene un análisis distinto al inicialmente imputado.
 - (xi) De un lado, el plazo otorgado resulta insuficiente para la presentación de descargos a la precisión y ampliación de cargos; y del otro, resulta simplemente imposible para presentar alegatos complementarios u ofrecer y producir pruebas.
 - (xii) No sólo el PAS nació siendo nulo, sino que todas las actuaciones que se han realizado luego han reafirmado su nulidad.
 - (xiii) La Sala ha señalado en reiterados pronunciamientos que no corresponde imputar responsabilidad a los administrados, en aquellos casos en los que la conducta imputada sea atribuible al hecho determinante de un tercero¹⁶.
 - (xiv) Como podrá corroborar la Comisión, la intervención llevada a cabo el 14 de setiembre de 2021 al señor Gensollen, fue efectuada por el personal de seguridad de las empresas Iseg y Liderman, siguiendo sus propios protocolos de actuación y sin intervención alguna de sus empresas.
 - (xv) Sus manuales no fueron aplicados, motivo por el cual el señor Gensollen nunca se encontró expuesto a sus prácticas comerciales.
 - (xvi) Los protocolos de las empresas de seguridad no preveían una situación como la sucedida (no es un hecho previsible), pues lo ocurrido se trata de un hecho atípico y aislado.
8. El 25 de agosto de 2022, mediante Resolución N.º 071-2022/CC3, la Comisión denegó el pedido de suspensión del PAS presentado por los administrados, toda vez que no se cumplía con lo dispuesto en el artículo 65 del D. Leg. N.º 807 y el artículo 16 de la Directiva N.º 001-2021/DIR-COD-INDECOPI - "Directiva Única que regula los procedimientos de Protección al Consumidor previstos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor"¹⁷.

¹⁴ Resoluciones N.º 1941-2019/SPC-INDECOPI y 0438-2019/SPC-INDECOPI.

¹⁵ Si bien los administrados señalaron que tanto el IFI como la Resolución que cita a informe oral continúan vulnerando su derecho al debido procedimiento y las garantías que ello implica, ello ha sido materia de queja, la misma que ya ha sido absuelta por la Secretaría Técnica y resuelta por la Sala mediante las Resoluciones 1776-2022/SPC-INDECOPI y 1782-2022/SPC-INDECOPI del 31 de agosto de 2022.

¹⁶ Resolución N.º 3988-2014/SPC-INDECOPI.

¹⁷ Ello, en virtud que se determinó que lo que se busca determinar en el presente PAS es la correcta aplicación -o no- de los protocolos de las empresas en relación con el cumplimiento de sus deberes de idoneidad y seguridad; y, por ende, el cumplimiento de las disposiciones del Código, no incidiendo en dicho análisis la determinación de



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N.º 3
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N.º 086-2021/CC3

9. El 1 y 2 de setiembre de 2022, Oechsle y Real Plaza señalaron que la Resolución N.º 071-2022/CC3 devenía en nula, en tanto solo se pronunció sobre sus escritos del 22 de marzo y 27 de abril de 2022 en los que solicitaba la suspensión del procedimiento, más no analizó sus escritos del 10 y 22 de agosto de 2022.
10. El 7 de setiembre de 2022 se llevó a cabo la audiencia de Informe Oral solicitada por ambos proveedores, en la cual reiteraron los argumentos de sus descargos y añadieron lo siguiente^{18 19}:
- (i) El señor Gensollen no califica como consumidor, por lo que Indecopi no cuenta con competencia para conocer el presente caso, debiendo declararse su improcedencia.
 - (ii) El señor Gensollen ingresó a zonas restringidas para los consumidores, causando la alerta de los trabajadores.
 - (iii) Al considerar al señor Gensollen como consumidor se estaría estableciendo un precedente que podría ser utilizado de manera maliciosa por quienes ingresan a establecimientos violando los requisitos de ley o aquellos establecidos por los propios proveedores.
 - (iv) La finalidad del presente PAS es tutelar el interés de un individuo en particular.
 - (v) Se les está imputando responsabilidad que el poder judicial todavía no determina, pudiéndose generar pronunciamientos contradictorios.
 - (vi) Sus empresas no poseen ni el *expertise*, ni los recursos, ni el personal necesario para brindar servicios de seguridad; en consecuencia, corresponde la contratación de terceros especializados.
 - (vii) No se ha procedido a la incorporación de las empresas de seguridad, lo cual es un supuesto de nulidad del PAS.
11. En ese sentido, corresponde a la Comisión emitir la decisión final en el PAS iniciado en contra de Real Plaza y Oechsle evaluando previamente la competencia de la Comisión, la condición de proveedores de Real Plaza y Oechsle así como la ampliación de cargos cuestionados durante el procedimiento.

responsabilidad penal de los agentes involucrados. En razón de ello, al encontrarse bajo dos (2) análisis diferentes, no es posible determinar -como lo señalan los administrados- la primacía de un procedimiento sobre otro.

¹⁸ Si bien se citó a las partes a una audiencia de informe oral para los días 31 de agosto y 2 de setiembre de 2022, dichas audiencias fueron suspendidas y reprogramadas a solicitud de los administrados.

¹⁹ Luego de las consultadas efectuadas por los miembros de la Comisión en la audiencia de informe oral, los administrados realizaron las siguientes precisiones adicionales:

- Únicamente pueden repetir contra las empresas de seguridad, pero no dar instrucciones a los trabajadores.
- En caso de brindarse algún tipo de servicio equivocado por parte de la empresa de seguridad, es ésta quien debe responder frente a los reclamos de los consumidores. Si bien a nivel comercial no podrían negar la entrega del Libro de Reclamaciones, legalmente sus empresas no podrían ser responsables por los actos de terceros.
- Al entrar al centro comercial de Real Plaza se encuentra personal de seguridad en puerta que controla el horario de entrada de los consumidores.
- Resultaba evidente que el local de Oechsle se encontraba cerrado



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N.º 3
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N.º 086-2021/CC3

II. ANÁLISIS

12. El artículo 107 del Código²⁰ establece que los procedimientos en materia de protección al consumidor se inician de oficio, bien por propia iniciativa de la autoridad o por denuncia del consumidor afectado.
13. Los procedimientos de oficio persiguen la defensa de los intereses difusos o colectivos de los consumidores; y, si bien el presente caso fue motivado y se encuentra vinculado a diligencias que corresponden a eventos acaecidos en la contención de una persona en particular el 14 de setiembre de 2021, la activación de los protocolos de actuación potencialmente alcanza a todos los consumidores en situaciones similares, y puede tener un impacto en el interés general de éstos²¹.
14. Lo que se evalúa en el presente PAS es si las acciones desplegadas por ambos proveedores a través del personal de seguridad contratado supone un riesgo injustificado a la seguridad de los consumidores y puede generarles un perjuicio, no así las causas del deceso del señor Gensollen, cuya condición de consumidor incluso ha sido discutida, aun cuando efectivamente las condiciones de seguridad establecidas por los proveedores se pueden apreciar (al margen de la aplicación estricta o no de sus protocolos y de cuan óptimos sean formalmente estos) en la actuación que se evidencie en casos concretos, siendo este el objeto del presente procedimiento.
15. Es por ello que, independientemente de la condición de consumidor del señor Gensollen, la contención de la que fue objeto evidencia, de manera concreta, la forma en que el personal de seguridad actúa frente a casos de clientes difíciles o situaciones límite en el medio de la prestación de sus servicios, aun cuando tales situaciones límite no sean las regulares u ordinarias. Así, los hechos del 14 de septiembre de 2021 (vinculados al señor Gensollen) son un claro ejemplo de lo que podría suceder en casos de consumidores con reacciones inesperadas o inusuales, que incluso contravengan las reglas del establecimiento y puedan en un extremo representar un riesgo para el resto de consumidores.
16. Lo expuesto, justifica, delimita y condiciona la actuación de la Comisión, pues de no corregirse una eventual contención excesiva o deficiente por parte de los proveedores, podrían presentarse situaciones similares que afecten los derechos de los

²⁰ **Código de Protección y Defensa del Consumidor**
Artículo 107.- Postulación del procedimiento

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

²¹ Ver Resolución N.º 160-2021/CC3-INDECOPI del 28 de octubre de 2021, en la que se sancionó al Centro de Recreación Turística El Paraíso de Huachipa Club Alberto Rafael S.A.C. por generar un riesgo injustificado a la seguridad de los consumidores que acudieron a sus instalaciones, en tanto que no implementó las medidas de seguridad que las normas sectoriales exigen respecto de sus piscinas, originando que el 3 de marzo de 2020 un menor de edad falleciera.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N.º 3
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N.º 086-2021/CC3

- consumidores que se hallen en situaciones similares a las del señor Gensollen y también de aquellos consumidores que en condiciones ordinarias acuden a los centros comerciales a adquirir productos y servicios, y justificadamente demanden condiciones de seguridad adecuadas.
17. Oechsle y Real Plaza han cuestionado su condición de proveedores y alegan que son Iseg y Liderman, respectivamente, las empresas que prestaron el servicio de seguridad sin subordinación alguna a instrucciones o reglas de parte suya, ya que Oechsle y Real Plaza señalaron no poseer el *expertise*, los recursos, ni el personal necesario para brindar servicios de seguridad, siendo Iseg y Liderman terceros especializados que debieron incorporarse al procedimiento por ser responsables directos del servicio de seguridad contratado y que se cuestiona.
 18. En efecto, contrariamente a lo señalado por la Secretaría Técnica en el IFI, los servicios proporcionados por Iseg y Liderman no formarían parte de la cadena de producción y distribución directa de los productos comercializados por Oechsle o Real Plaza²² y además los emblemas que portan el personal de seguridad de Iseg y Liderman los identifica como agentes de empresas terceras, lo que actualmente es una condición extendida en la provisión de productos y servicios en establecimientos abiertos al público. Sin embargo, tal distinción no desvirtúa que Oechsle y Real Plaza sean ambos los proveedores que colocaron los servicios de seguridad de Iseg y Liderman frente al consumidor. Los contratos suscritos entre ambas empresas, y las limitaciones de responsabilidad que eventualmente hayan pactado pertenecen a su ámbito interno y responden a diversos motivos expresados por los propios administrados, tales como *expertise*, recursos, personal calificado, etc. que no son oponibles a los consumidores.
 19. Los consumidores acuden a los establecimientos como Oechsle y Real Plaza, no para establecer una relación de consumo con las empresas de seguridad subcontratadas (en el caso, Iseg y Liderman) sino en busca de una experiencia de compra completa, que incluye no solo la adquisición de artículos, sino también que dicha adquisición incluso potencial, se realice en condiciones de seguridad razonables. Un consumidor no identifica la seguridad del establecimiento comercial como un servicio principal e independiente que justifique su cuestionamiento ante la empresa subcontratada, aun cuando esta pueda diferenciarse del centro comercial o las tiendas por departamentos que visite; por tanto, aun cuando el personal encargado de la seguridad se identifique con un logo, ello no implica que los consumidores puedan asumir que son empresas desvinculadas de aquellas en las se lleva a cabo su experiencia de compra (Oechsle y Real Plaza). En virtud de lo señalado, ante cualquier incidente con el personal de seguridad de Oechsle y Real Plaza, resulta razonable que los usuarios acudan a estas empresas y no a las subcontratadas.
 20. En consecuencia, los proveedores cuyas conductas son materia de evaluación en el presente PAS son Oechsle y Real Plaza, no correspondiendo la incorporación de Iseg

²² Resolución N.º 885-2021/SPC-INDECOPI del 22 de abril de 2021:

(...)

59. En el caso en particular, no se aprecia que los servicios proporcionados por Iseg formen parte de cadena de producción y distribución de los productos comercializados por Saga Falabella, de modo que, prima facie, dicha entidad no calificaba como proveedor ante la señora Gasco, en atención al razonamiento esbozado en líneas anteriores.

(...)



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N.º 3
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N.º 086-2021/CC3

y Liderman, como fue considerado en actos de trámite previos. Una posición contraria conllevaría a establecer que los consumidores mantienen una relación de consumo con las empresas de seguridad y que, ante cualquier reclamo por deficiencias o excesos en su desempeño, que los pueda afectar real o potencialmente, deban acudir a las oficinas de dichas empresas a formular sus reclamos, como han alegado Oechsle y Real Plaza en la audiencia de informe oral, situación que no solo resultaría lesiva a los derechos de los consumidores pues estas “relaciones de consumo” les serían impuestas, sino que además diluye los incentivos necesarios para que los Centros Comerciales y los establecimientos abiertos al público impulsen la corrección de los servicios subcontratados en beneficio de los consumidores.

21. De otro lado, en relación con las irregularidades alegadas por Oechsle y real Plaza en la tramitación del procedimiento, debe tenerse en cuenta que de conformidad con el principio de impulso de oficio recogido en el numeral 1.3²³ del artículo IV del TUO de la LPAG, las autoridades deben dirigir e impulsar de oficio el procedimiento y ordenar la realización o práctica de los actos que resulten convenientes para el esclarecimiento y resolución de las cuestiones necesarias.
22. No obstante, el ordenamiento jurídico nacional y, específicamente, en el ámbito del derecho administrativo, el principio del debido procedimiento es uno de los elementos esenciales que no solo rige la actuación de la administración en el marco de los procedimientos administrativos en general²⁴, sino que además supone un límite al ejercicio de su potestad sancionadora; al imponerle la obligación de sujetarse al procedimiento establecido²⁵ y a respetar las garantías consustanciales a aquel por lo que el impulso de oficio desarrollado por la Secretaría Técnica encuentra en el debido procedimiento un límite.
23. En el presente caso, la Secretaría Técnica efectuó precisiones y ampliaciones a la imputación de cargos inicial, mediante la Resolución N.º 4, situación que ambos

²³ **TUO de la LPAG**
TÍTULO PRELIMINAR

Artículo IV.- Principios del procedimiento administrativo (...)

1.3. Principio de impulso de oficio. - Las autoridades deben dirigir e impulsar de oficio el procedimiento y ordenar la realización o práctica de los actos que resulten convenientes para el esclarecimiento y resolución de las cuestiones necesarias.

²⁴ **TUO de la LPAG**

Artículo IV. Principios del procedimiento administrativo

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

1.2. Principio del debido procedimiento. - Los administrados gozan de los derechos y garantías implícitos al debido procedimiento administrativo. Tales derechos y garantías comprenden, de modo enunciativo mas no limitativo, los derechos a ser notificados; a acceder al expediente; a refutar los cargos imputados; a exponer argumentos y a presentar alegatos complementarios; a ofrecer y a producir pruebas; a solicitar el uso de la palabra, cuando corresponda; a obtener una decisión motivada, fundada en derecho, emitida por autoridad competente, y en un plazo razonable; y, a impugnar las decisiones que los afecten. La institución del debido procedimiento administrativo se rige por los principios del Derecho Administrativo. La regulación propia del Derecho Procesal es aplicable solo en cuanto sea compatible con el régimen administrativo. (Énfasis agregado)

²⁵ **TUO de la LPAG**

Artículo 248.- Principios de la potestad sancionadora administrativa

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

2. Debido procedimiento. - No se pueden imponer sanciones sin que se haya tramitado el procedimiento respectivo, respetando las garantías del debido procedimiento. Los procedimientos que regulen el ejercicio de la potestad sancionadora deben establecer la debida separación entre la fase instructora y la sancionadora, encomendándolas a autoridades distintas. (...)



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N.º 3
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N.º 086-2021/CC3

proveedores han calificado como un intento por justificar la competencia de la autoridad²⁶ ²⁷. Sin embargo, como ya se ha señalado, el límite que el ordenamiento jurídico establece al impulso de oficio que desarrolle el órgano instructor es el debido procedimiento, que incluye además límites temporales vinculados al plazo de tramitación que no debe superar los ciento veinte (120) días hábiles, así como el plazo de caducidad e incluso el plazo de prescripción, lo que no implica que esta Comisión desconozca la mayor conveniencia que supone para el orden del procedimiento una imputación de cargos invariable; sin embargo, tales ampliaciones o precisiones en tanto se realicen respetando el procedimiento debido, particularmente el derecho de defensa, no configura ninguna de las causales de nulidad recogidas en el artículo 10²⁸ del TUO de la LPAG.

24. Cabe señalar que la ampliación constituye un acto procedimental que no está sujeto a plazo preclusorio y que, por tanto, puede emitirse en tanto no exista pronunciamiento final. Esto resulta de suma importancia, en tanto no existe un impedimento legal para realizar una ampliación de cargos cuando ello resulta necesario de los medios obrantes en el expediente.
25. Esta Comisión ha verificado que la ampliación y precisión en la imputación de cargos fue debidamente notificada y ambos proveedores han tenido la oportunidad de formular sus descargos de manera oportuna; se otorgó incluso la prórroga solicitada del plazo inicial para absolver dichos descargos; y, asimismo, esta Comisión postergó las audiencias de informe oral solicitadas en consideración de los pedidos de ambas empresas. En ese sentido, se ha respetado el derecho de defensa respecto del nuevo cargo imputado y el procedimiento regular con todas las garantías que ello implica.
26. Finalmente, Real Plaza y Oechsle han señalado que la Resolución N.º 071-2022/CC3, emitida por esta Comisión, mediante la que se denegó el pedido de suspensión del procedimiento, es nula porque no se observó lo dispuesto en el artículo 65 del Decreto Legislativo N.º 807, pues la Comisión no habría considerado sus escritos del 10 y 22 de agosto de 2022 en los que solicitaba la suspensión del procedimiento sino únicamente sus escritos del 22 de marzo y 27 de abril de 2022.
27. Contrariamente a lo señalado por Real Plaza y Oechsle, la pretensión de suspensión comprendida en todos los escritos presentados, contiene los mismos fundamentos: la preeminencia de proceso penal al administrativo y la vinculación directa que -a su criterio- existiría entre estos procesos considerando las cuestiones controvertidas,

²⁶ Cabe señalar que, en el presente caso, la competencia está referida a la verificación de los protocolos de seguridad empleados por las empresas (independientemente de si se tratara de su aplicación o inaplicación), en relación con las normas establecidas en el Código.

²⁷ Dicha competencia se justifica desde la emisión de la Resolución N.º 1.

²⁸ **TUO de la LPAG**

Artículo 10.- Causales de nulidad

Son vicios del acto administrativo, que causan su nulidad de pleno derecho, los siguientes:

1. La contravención a la Constitución, a las leyes o a las normas reglamentarias.
2. El defecto o la omisión de alguno de sus requisitos de validez, salvo que se presente alguno de los supuestos de conservación del acto a que se refiere el artículo 14.
3. Los actos expresos o los que resulten como consecuencia de la aprobación automática o por silencio administrativo positivo, por los que se adquiere facultades, o derechos, cuando son contrarios al ordenamiento jurídico, o cuando no se cumplen con los requisitos, documentación o trámites esenciales para su adquisición.
4. Los actos administrativos que sean constitutivos de infracción penal, o que se dicten como consecuencia de la misma.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N.º 3
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N.º 086-2021/CC3

todos los cuales han sido considerados en la emisión de la Resolución N.º 071-2022/CC3, al margen de la cita detallada de tales escritos, siendo relevante para el debido procedimiento la atención de los argumentos de defensa y los medios de prueba, no así la cita cronológica de la documentación aportada. En todo caso, la única vía para solicitar la nulidad de la Resolución N.º 071-2022/CC3, en caso Real Plaza y Oechsle consideren que se ha vulnerado sus derechos, es por medio de los recursos administrativos contra la presente Resolución que es la que pone fin al procedimiento sancionador, de allí que ambos proveedores pueden interponer el recurso administrativo correspondiente al culminar la presente instancia.

II.1. Sobre presunta infracción al deber de idoneidad por parte de Real Plaza y Oechsle al no haber aplicado sus protocolos en la contención del señor Gensollen

28. En el artículo 248²⁹ del Texto Único Ordenado de la Ley N.º 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N.º 004-2019-JUS (TUO de la LPAG) señala que, solo constituyen conductas sancionables administrativamente las infracciones previstas expresamente en normas con rango de ley mediante su tipificación como tales, siendo que, las disposiciones reglamentarias pueden especificar aquellas dirigidas a identificar las conductas, sin constituir nuevas conductas sancionables a las previstas legalmente.
29. En atención a las acciones de investigación preliminares realizadas, la Secretaría Técnica, mediante Resolución N.º 1 del 25 de febrero de 2022, imputó a Real Plaza y a Oechsle la comisión de una (1) conducta calificada -siguiendo las disposiciones del artículo 254 del TUO de la LPAG³⁰- como contraria a lo previsto por el artículo 19³¹ del Código.

²⁹ **TUO de la LPAG**

Artículo 248 Principios de la potestad sancionadora administrativa

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

4. Tipicidad. - Solo constituyen conductas sancionables administrativamente las infracciones previstas expresamente en normas con rango de ley mediante su tipificación como tales, sin admitir interpretación extensiva o analogía. Las disposiciones reglamentarias de desarrollo pueden especificar o graduar aquellas dirigidas a identificar las conductas o determinar sanciones, sin constituir nuevas conductas sancionables a las previstas legalmente, salvo los casos en que la ley o Decreto Legislativo permita tipificar infracciones por norma reglamentaria.

A través de la tipificación de infracciones no se puede imponer a los administrados el cumplimiento de obligaciones que no estén previstas previamente en una norma legal o reglamentaria, según corresponda.

En la configuración de los regímenes sancionadores se evita la tipificación de infracciones con idéntico supuesto de hecho e idéntico fundamento respecto de aquellos delitos o faltas ya establecidos en las leyes penales o respecto de aquellas infracciones ya tipificadas en otras normas administrativas sancionadoras.

³⁰ **TUO de la LPAG**

Artículo 254.- Caracteres del procedimiento sancionador

254.1 Para el ejercicio de la potestad sancionadora se requiere obligatoriamente haber seguido el procedimiento legal o reglamentariamente establecido caracterizado por: 1. Diferenciar en su estructura entre la autoridad que conduce la fase instructora y la que decide la aplicación de la sanción.

2. Considerar que los hechos probados por resoluciones judiciales firmes vinculan a las entidades en sus procedimientos sancionadores.

3. Notificar a los administrados los hechos que se le imputen a título de cargo, la calificación de las infracciones que tales hechos pueden constituir y la expresión de las sanciones que, en su caso, se le pudiera imponer, así como la autoridad competente para imponer la sanción y la norma que atribuya tal competencia.

4. Otorgar al administrado un plazo de cinco días para formular sus alegaciones y utilizar los medios de defensa admitidos por el ordenamiento jurídico conforme al numeral 173.2 del artículo 173, sin que la abstención del ejercicio de este derecho pueda considerarse elemento de juicio en contrario a su situación.

(...)

³¹ **Código**



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N.º 3
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N.º 086-2021/CC3

30. Mediante Resolución N.º 4 de fecha 21 de julio de 2022, la Secretaría Técnica dispuso (i) realizar una precisión en la imputación de cargos antes descrita (idoneidad como garantía implícita); y, (ii) ampliar la imputación de cargos efectuada en contra de Real Plaza y Oechsle por una presunta infracción al artículo 25 Código, toda vez que habrían generado un riesgo injustificado a la seguridad de los consumidores.
31. En el artículo 19 del Código³² se establece que los proveedores son responsables por la calidad e idoneidad de los productos y servicios que ofrecen en el mercado.
32. Por su parte, en el artículo 25 del Código³³, se dispone que los productos o servicios ofertados en el mercado no deben conllevar, en condiciones de uso normal o previsible, riesgo injustificado o no advertido para la salud o seguridad de los consumidores o sus bienes.
33. Al respecto, la SPC ha señalado que, según el principio de especialidad, *“la autoridad administrativa debe escoger el tipo jurídico específico que corresponda al caso concreto”*³⁴.
34. En ese sentido, es importante considerar que la conducta analizada en el presente PAS se encuentra referida a las acciones desplegadas por parte del personal de seguridad contratado por ambos proveedores, lo que involucra la revisión de sus protocolos de seguridad, y si el seguimiento de los mismos o su desviación generó situaciones de riesgo, con lo cual la conducta evaluada encajaría de manera más precisa y específica con un presunto incumplimiento del deber general de seguridad.
35. Por lo expuesto, corresponde analizar la responsabilidad de los proveedores únicamente bajo los alcances del artículo 25 del Código, debiendo declararse el archivo de las imputaciones realizadas por el artículo 19 de dicho cuerpo legal.

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.

³² **Código**

Artículo 19º.- 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.

³³ **Código**

Artículo 25º.- Deber general de seguridad

Los productos o servicios ofertados en el mercado no deben conllevar, en condiciones de uso normal o previsible, riesgo injustificado o no advertido para la salud o seguridad de los consumidores o sus bienes.

³⁴ Ver, por ejemplo, Resoluciones N.º 0394-2022/SPC-INDECOPI del 28 de febrero 2022 y 1504-2021/SPC-INDECOPI 05 de julio de 2021.

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL

Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú Telf: 224 7800 / Fax: 224 0348

E-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: <http://www.indecopi.gob.pe>



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N.º 3
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N.º 086-2021/CC3

II.2. Sobre el deber de seguridad y la generación de riesgos injustificados en la provisión de bienes y servicios por parte de Real Plaza y Oechsle

36. El artículo 25 del Código³⁵ establece que los productos o servicios ofertados en el mercado no deben conllevar, en condiciones de uso normal o previsible, riesgo injustificado o no advertido para la salud o seguridad de los consumidores o sus bienes. En otras palabras, proscribiremos la introducción de riesgos injustificados en la prestación de servicios o provisión de bienes, con prescindencia que se llegue a generar una afectación en los consumidores, lo que coloca las infracciones a esta norma como infracciones de peligro.
37. Es pertinente señalar que la SPC, a través de la Resolución N.º 1653-2018/SPC-INDECOPI, señaló que, para el funcionamiento regular del mercado, la propia regulación estatal permite la producción, comercialización y prestación de distintos bienes y servicios que, aun cuando puedan conllevar un riesgo, este es interiorizado y asumido por el proveedor, pues los beneficios de su operación pueden ser mayores a las externalidades negativas generadas por su actividad en el mercado.
38. Partiendo de dicha premisa, el concepto de riesgo injustificado señalado en el artículo 25 del Código no se encuentra relacionado al peligro intrínseco que, por su propia naturaleza, pueda tener un determinado grupo de bienes y/o servicios, sino al riesgo configurado por una serie de acciones y/u omisiones atribuibles a la esfera del proveedor al momento de comercializar un producto o prestar un servicio, teniendo como consecuencia una potencial afectación a la seguridad y salud de los consumidores³⁶.
39. De la investigación realizada en el presente caso, se ha podido advertir que, tanto Real Plaza como Oechsle, cuentan con procedimientos de actuación que buscan establecer lineamientos y guías respecto al control y la seguridad durante la prestación de servicios. Ambas empresas han previsto el ingreso irregular de usuarios y el tratamiento de clientes difíciles, y han incorporado este tipo de situaciones en sus protocolos de manera específica.
40. Real Plaza presentó el documento denominado “*Intrusión en centros comerciales*” que describe el procedimiento aplicado por sus agentes de seguridad en sus instalaciones

³⁵ **Código**

Artículo 25. – Deber general de seguridad

Los productos o servicios ofertados en el mercado no deben conllevar, en condiciones de uso normal o previsible, riesgo injustificado o no advertido para la salud o seguridad de los consumidores o sus bienes.

³⁶ Sobre el particular, la Sala Especializada en Protección al Consumidor del Indecopi, ha establecido en la Resolución N.º 0171-2018/SPC-INDECOPI, lo siguiente:

“(…)”

29. En vista de lo expuesto en párrafos anteriores, podemos concluir que el Código ofrece una gama de tipos legales, los cuales guardan una estrecha relación, y únicamente son excluyentes por la especialidad de su aplicación. Así, tenemos los artículos 18° y 19°, los cuales establecen el deber de idoneidad, concepto que podría entenderse que vela de un modo general por la seguridad de los productos y servicios ofrecidos en el mercado. No obstante, para aquellos casos en los cuales la infracción al deber de seguridad produce un riesgo injustificado a la integridad y salud de los consumidores, dicho cuerpo normativo dispone la aplicación del artículo 25° del Código, el cual contempla el supuesto de la configuración de un peligro ocasionado por la ejecución de una serie de acciones y/u omisiones atribuibles a la esfera del proveedor al momento de elaborar un producto o prestar un servicio. Finalmente, para el caso de alimentos, tenemos el artículo 30° del Código, el cual vela por la inocuidad de los mismos, no siendo necesaria para su constitución, la ingesta de un producto alimentario, sino únicamente determinar el rasgo de nocividad que éste contenga ante un potencial consumo. (…)”



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N.º 3
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N.º 086-2021/CC3

en caso de un ingreso no deseado³⁷. Como se puede apreciar del objeto de dicho documento, el supuesto de aplicación concuerda con la situación generada en el caso del señor Gensollen:

(CONFIDENCIAL)

41. El Protocolo en caso de alteración del orden en el mall³⁸ describe el procedimiento que deber ser aplicado por el personal de Real Plaza, así como de los agentes de seguridad a su cargo. Dicho protocolo recibe el nombre de CALMA y recoge una serie de pasos a seguir en caso de una gresca (física o verbal) o un caso de alteración del orden. En el numeral 8 de este documento se señala que el personal de la supervisada no deberá responder o contestar la agresión (física o verbal) de las partes involucradas y siempre mantener la calma. Por su parte, el numeral 9 de dicho documento señala que, si el incidente no puede ser controlado por los agentes de seguridad, estos deberán solicitar el apoyo correspondiente a serenazgo o a la Policía Nacional del Perú:

(CONFIDENCIAL)

42. Por su parte, el Procedimiento: intrusión a Centros Comerciales³⁹ establece la respuesta que debe dar el equipo de seguridad del centro comercial en caso de intrusión no deseada en sus instalaciones: (i) si luego de la invitación a retirarse, el sujeto no se retira, se deberá de hacer un seguimiento a una distancia no menor de 3 metros; (ii) deberá de esperarse la llegada al centro comercial del personal policial y/o representantes del sujeto; y, (iii) no se podrá detener ni tocar a ninguna persona, para ello se necesitará del apoyo policial:

(CONFIDENCIAL)

43. Para el caso de Oechsle, obra en el expediente el documento denominado "*Manual de Organización y Funciones Oechsle*"⁴⁰ que describe las funciones de los distintos agentes de seguridad presentes en la tienda por departamento, así como las directrices de su actuación durante la prestación de sus servicios. En este documento se puede verificar que existe un procedimiento a utilizarse en caso de presentarse un cliente "agresivo": i) mantener la calma; y, ii) mantener una distancia de mínimo un (1) metro, cuando deban interactuar con clientes agresivos, tal como se muestra:

(CONFIDENCIAL)

44. En ese sentido, a partir de la documentación que obra en el expediente, el ingreso a las instalaciones, tanto de Oechsle como de Real Plaza, de consumidores en

³⁷ Documento que obra como anexo del escrito presentado el 8 de noviembre de 2021.

³⁸ Anexo 1 del escrito presentado el 04 de noviembre de 2021.

³⁹ Anexo del escrito presentado el 08 de noviembre de 2021.

⁴⁰ Documento que obra como anexo A del escrito presentado el 8 de noviembre de 2021.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N.º 3
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N.º 086-2021/CC3

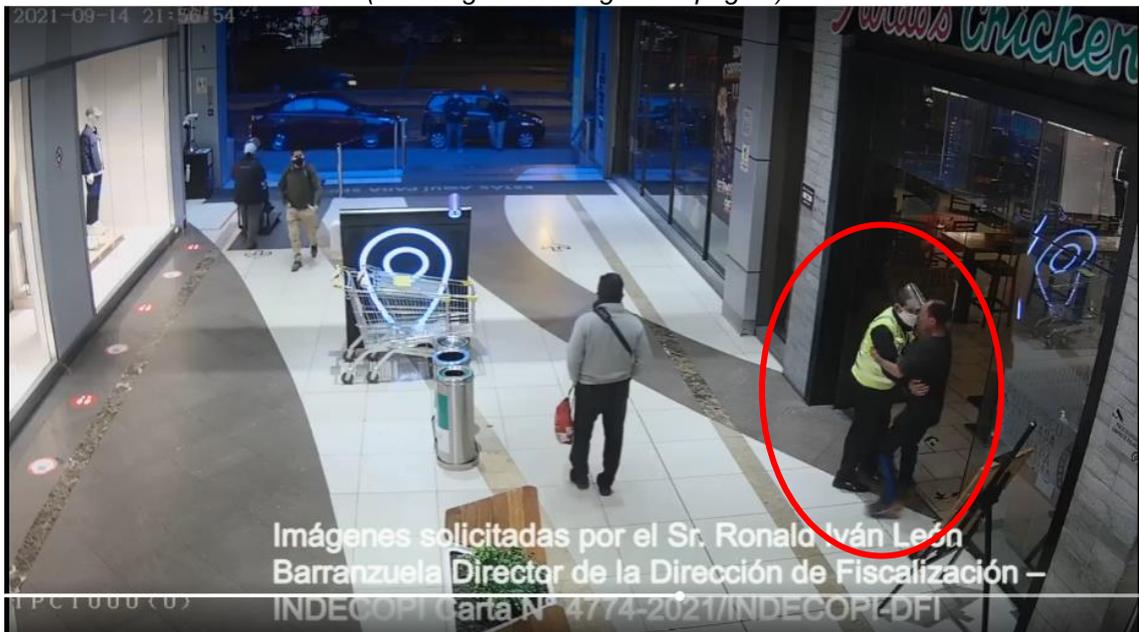
- situaciones similares a las del señor Gensollen, era previsible por parte de ambos administrados.
45. La previsión de estas situaciones, aun cuando no resulten ordinarias ni deseadas, constituye el primer paso de un proceder diligente por parte de los proveedores, lo que debe materializarse en una garantía efectiva para que las personas encargadas de implementar tales protocolos, así como de la seguridad en general, se encuentren capacitadas tanto física como psicológicamente, pues solo así podrían ser capaces de actuar en forma eficaz (siguiendo o adecuando los lineamientos establecidos de ser el caso) para tutelar la seguridad de todos los usuarios que acuden a sus establecimientos comerciales, independientemente de sus comportamientos y/o reacciones; y, no se excedan en el ejercicio de tales funciones.
 46. Real Plaza y Oechsle indicaron que los protocolos de seguridad establecidos no les pertenecían y que ninguno de sus manuales había sido aplicado al caso particular, siendo las empresas de seguridad las responsables de dichos protocolos y su aplicación, sin posibilidad de intervenir o dar instrucciones. Sin embargo, aun cuando los protocolos fuesen elaborados por terceros, estos se encontraban destinados a regular situaciones que pudieran presentarse dentro de sus establecimientos y durante el desarrollo de sus actividades abiertas al público, por lo que es su obligación responder frente a los consumidores por las deficiencias o excesos en la seguridad provista a sus clientes, sin perjuicio de su derecho a repetir contra las empresas subcontratadas, si así ha sido estipulado.
 47. Este Colegiado considera que la actividad económica comercial que contemple la posibilidad de mantener abierto al público un local, conlleva como riesgo que al mismo ingresen usuarios sin cumplir con los protocolos de ingreso y seguridad establecidos por los proveedores. Es decir, si el negocio de un proveedor consiste en mantener abierto un local al público, es previsible, como uno de los riesgos propios de su giro comercial, que a este ingresen usuarios que no sigan las medidas implementadas para asegurar el bienestar de su local, así como de los demás usuarios y colaboradores dentro de sus instalaciones, aun cuando tales situaciones puedan resultar esporádicas.
 48. El artículo 25 del Código también implica verificar que exista un riesgo generado a partir de acciones u omisiones del proveedor al momento de la prestación de sus servicios. En esa línea, el escenario generado por el proveedor a través de sus acciones u omisiones puede conllevar como consecuencia un riesgo mayor al razonablemente asumido en un contexto regular y previsible.
 49. En tal sentido, los hechos ocurridos el 14 de setiembre de 2021 respecto del señor Gensollen deben ser evaluados a efectos de determinar si la actuación de los administrados en este tipo de circunstancias representa un riesgo injustificado en perjuicio de otros consumidores que potencialmente podrían encontrarse en situaciones similares.

Sobre las acciones desplegadas por Real Plaza y Oechsle en la contención del señor Gensollen

50. Los videos de seguridad y los actuados en la carpeta fiscal N.º 997-2021 permiten apreciar del video denominado "*ingresa masculino por av.*", que en el minuto 03:55, el

personal de seguridad de Real Plaza interviene al señor Gensollen cuando este se encontraba en el establecimiento comercial de Pardos Chicken:

(ver imagen en la siguiente página)



51. A través del video presentado por la empresa Oechsle (video 1), minuto 04:30, se puede apreciar cómo el personal de seguridad de los administrados realiza una intervención directa al señor Gensollen, existiendo un forcejeo entre este y los agentes de seguridad:



(...)



52. Las declaraciones presentadas por los cinco (5) agentes de seguridad que intervinieron en la contención del señor Gensollen, en mayor o menor grado y cuyas edades oscilan entre los diecinueve (19) y cuarenta y tres (43) años, permiten concluir



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N.º 3
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N.º 086-2021/CC3

que la intervención dentro de las instalaciones de Oechsle, tuvo como objeto inmovilizarlo, efectuando diversas acciones para lograr dicho cometido. Aunque no es materia del presente PAS determinar el grado de participación de cada uno de los agentes implicados; las declaraciones y videos que obran como las pruebas en el expediente acreditan que los agentes de seguridad tanto de Oechsle como de Real Plaza, durante la intervención, más allá del contacto físico que puede resultar necesario en la contención de personas en estado de descontrol, fue ineficaz y excesivo.

53. El personal de seguridad de los administrados tuvo que intervenir en un número de hasta cinco (5) personas y aun así incumplieron las disposiciones señaladas en sus protocolos, pues en ambos casos no mantuvieron la calma llegando a atar al señor Gensollen y reducirlo de tal forma que le causaron laceraciones, lo que ha sido evidente y por tanto reconocido por las propias agencias de seguridad en medios de prensa, como consta en la entrevista realizada en el programa 24 horas⁴¹.
54. Los administrados señalaron que las actitudes del consumidor en cuestión indicaban un riesgo de generar daños materiales y personales, por lo que los agentes encargados de la seguridad tuvieron que participar. Tal situación no se desconoce, pero en esa circunstancia lo que correspondía era una intervención alineada a la finalidad de sus protocolos que es lograr una intervención controlada (mantener la calma y ser efectivo en la contención), para respetar el derecho de todos los consumidores.
55. Este Colegiado reconoce la facultad y el deber que tienen los proveedores que brindan sus servicios y/o productos en establecimientos abiertos al público de adoptar medidas frente a situaciones con clientes difíciles o agresivos que incluso incumplan reglas, lo que puede exigir el empleo de contacto físico de ser necesario, bajo criterios de proporcionalidad, razonabilidad y de respeto de la dignidad y la vida de las personas, considerando la intervención de otro tipo de autoridades para una mayor contención. Es decir, cualquier intervención debe ser siempre adecuada, planificada y efectiva, pero ello requiere no solo la redacción de protocolos apropiados sino la participación de personal de seguridad con el perfil adecuado y capacitado para hacer efectivos tales protocolos.
56. No está en discusión la necesaria contención de situaciones de riesgo para los consumidores en establecimientos abiertos al público, menos aún la existencia de protocolos para planificar dicha contención porque esto es lo apropiado, tampoco se cuestiona la subcontratación de empresas especializadas en esta materia; sin embargo, lo que las actividades desplegadas evidencian es que el personal contratado por Real Plaza y Oechsle no pudo efectuar la contención del señor Gensollen, en concordancia con los protocolos planteados, que limitaban incluso el contacto físico que puede ser necesario, a criterio de este Colegiado, tanto para cautelar la propia integridad de las personas en un estado de alteración, como la seguridad de los demás consumidores dentro del mismo establecimiento.

⁴¹ Accesible a través del siguiente enlace: <https://www.youtube.com/watch?v=inYWDzrnag8&t=614s>
El contenido de la entrevista se encuentra añadido a este expediente de investigación a través del DRI de fecha 12 de octubre de 2021.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N.º 3
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N.º 086-2021/CC3

57. La intervención ocurrida el pasado 14 de setiembre de 2021 supuso reducir a una persona alterada, o cuando menos de comportamiento errático como el señor Gensollen, con hasta cinco (5) agentes de seguridad, número que acredita que un solo agente no era capaz de realizar la contención debida. El personal de seguridad lo redujo colocándose encima de él y atándolo con cordones de zapatos, es decir, no contaban con la suficiente fuerza física para la contención efectiva de uno a uno, lo que revela que, más allá de la literalidad de los protocolos documentados, Oechsle y Real Plaza no cuentan con los mecanismos de seguridad previstos porque en la práctica no resultó posible efectuar una contención cercana a lo indicado en sus protocolos.
58. Si bien eventos con personas que puedan tener un comportamiento errático o alterado pueden resultar esporádicos, y por ello sería excesivo prever que la totalidad del personal de seguridad tenga el perfil y la preparación física para su contención, Real Plaza y Oechsle debieron ponderar la existencia cuando menos de un agente de seguridad que pueda brindar, en los casos excepcionalmente previstos en sus protocolos, un nivel de seguridad razonable dentro de sus instalaciones ante eventos de este tipo. No obstante, tal como se ha desarrollado en los párrafos precedentes, durante la intervención realizada al señor Gensollen, los agentes de seguridad actuaron de manera excesiva, muy distantes de la finalidad de los protocolos previstos, lo que evidencia que en circunstancias de este tipo la seguridad contratada por ambos proveedores supondría un riesgo injustificado para los consumidores.
59. Por las consideraciones expuestas corresponde sancionar a Real Plaza y Oechsle por infracción a lo establecido en el artículo 25 del Código, toda vez que generaron un riesgo injustificado a la seguridad de los consumidores como consecuencia de haber desplegado acciones por parte del personal de seguridad ante el ingreso de un usuario el 14 de septiembre de 2021 en sus establecimientos sin contar con el personal adecuado para materializar la aplicación de sus protocolos de seguridad.

A. MEDIDA CORRECTIVA

60. Respecto a las medidas correctivas, en el artículo 105 del Código se establece la facultad de la Comisión para adoptar las medidas que reviertan los efectos que la conducta infractora hubiera ocasionado o evitar que esta se repita⁴².
61. Por su parte, en el artículo 246⁴³ del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General – Ley N.º 24777 (TUO de la LPAG) se señala que las entidades solo podrán dictar medidas correctivas siempre que estén habilitadas por Ley o Decreto Legislativo y mediante decisión debidamente motivada y observando el Principio de Proporcionalidad, asimismo, en el artículo 251⁴⁴ del

⁴² **Código**
Artículo 105.-El Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi) es la autoridad con competencia primaria y de alcance nacional para conocer las presuntas infracciones a las disposiciones contenidas en el presente Código, así como para imponer las sanciones y medidas correctivas establecidas en el presente capítulo, conforme al Decreto Legislativo N.º 1033, Ley de Organización y Funciones del Indecopi. Dicha competencia solo puede ser negada cuando ella haya sido asignada o se asigne a favor de otro organismo por norma expresa con rango de ley. (...)

⁴³ **TUO de la LPAG**
Artículo 246.- Medidas cautelares y correctivas
Las entidades solo podrán dictar medidas cautelares y correctivas siempre que estén habilitadas por Ley o Decreto Legislativo y mediante decisión debidamente motivada y observando el Principio de Proporcionalidad.

⁴⁴ **TUO de la LPAG**



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N.º 3
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N.º 086-2021/CC3

- referido cuerpo normativo se ha previsto que las sanciones administrativas que se impongan al administrado sean compatibles con el dictado de medidas correctivas conducentes a ordenar la reposición o la reparación de la situación alterada por la infracción a su estado anterior, incluyendo la de los bienes afectados.
62. En el presente caso, se acreditó que Real Plaza y Oechsle generaron un riesgo injustificado a la seguridad de los consumidores que acudieron a sus instalaciones, en tanto su personal de seguridad desplegó acciones sin observar sus protocolos o procedimientos de actuación.
 63. En tal sentido, corresponde ordenar a Real Plaza y Oechsle, en calidad de medida correctiva, que en el plazo máximo de treinta (30) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente Resolución, cumpla con efectuar los arreglos institucionales necesarios para que los servicios de seguridad que contrate no solo correspondan a empresas autorizadas⁴⁵, de ser el caso, sino que garantice que el personal que provea finalmente el servicio de seguridad en sus establecimientos a nivel nacional reúna el perfil necesario para el cumplimiento de sus protocolos o procedimientos de actuación en casos de situaciones que perturben el orden, clientes difíciles, clientes agresivos y/o intrusiones no deseadas a sus establecimientos, en suma que dicho personal cuente con una capacidad física y psicológica que le permita realizar una contención adecuada, en el número que la frecuencia de tales situaciones lo requiera.
 64. Finalmente, corresponde solicitar a Real Plaza y Oechsle que acrediten ante la Comisión, en un plazo máximo de cinco (05) días hábiles luego del vencimiento del plazo anterior, el cumplimiento de la medida ordenada.
 65. En caso no cumplan con acreditar el cumplimiento de la medida correctiva ante la Comisión, será pasible de imponerse una multa coercitiva en su contra, de conformidad con lo establecido en el artículo 117 del Código⁴⁶, en cuyo pronunciamiento se precisará el plazo que tendrá este Colegiado, de persistirse en el incumplimiento de lo ordenado, para imponer una nueva multa coercitiva, duplicando sucesivamente el monto de la última multa impuesta hasta el límite de doscientas (200) UIT.

Artículo 249.- Determinación de la responsabilidad

249.1 Las sanciones administrativas que se impongan al administrado son compatibles con el dictado de medidas correctivas conducentes a ordenar la reposición o la reparación de la situación alterada por la infracción a su estado anterior, incluyendo la de los bienes afectados, así como con la indemnización por los daños y perjuicios ocasionados, las que son determinadas en el proceso judicial correspondiente. Las medidas correctivas deben estar previamente tipificadas, ser razonables y ajustarse a la intensidad, proporcionalidad y necesidades de los bienes jurídicos tutelados que se pretenden garantizar en cada supuesto concreto.

249.2 Cuando el cumplimiento de las obligaciones previstas en una disposición legal corresponda a varias personas conjuntamente, responderán en forma solidaria de las infracciones que, en su caso, se cometan, y de las sanciones que se impongan.

⁴⁵ De acuerdo con lo establecido en el Decreto Legislativo N.º 1213 que regula los servicios de seguridad privada.

Código

Artículo 117.- Multas coercitivas por incumplimiento de mandatos

Si el obligado a cumplir con un mandato del Indecopi respecto a una medida correctiva o a una medida cautelar no lo hace, se le impone una multa coercitiva no menor de una (1) Unidad Impositiva Tributaria, tratándose de una microempresa; en todos los otros supuestos se impone una multa no menor de tres (3) Unidades Impositivas Tributarias (UIT).

En caso de persistir el incumplimiento de cualquiera de los mandatos a que se refiere el primer párrafo, el órgano resolutorio puede imponer una nueva multa, duplicando sucesivamente el monto de la última multa impuesta hasta el límite de doscientas (200) Unidades Impositivas Tributarias (UIT). La multa que corresponda debe ser pagada dentro del plazo de cinco (5) días hábiles, vencido el cual se ordena su cobranza coactiva.

No cabe la impugnación de las multas coercitivas previstas en el presente artículo.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N.º 3
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N.º 086-2021/CC3

III. GRADUACIÓN DE LA SANCIÓN

66. Los artículos 110 y 112 del Código disponen que la Comisión puede sancionar las infracciones administrativas con amonestación y multas de hasta 450 Unidades Impositivas Tributarias (UIT), las cuales son calificadas en leves, graves y muy graves⁴⁷ y que la Comisión puede tener en consideración el beneficio ilícito esperado u obtenido, la probabilidad de detección de la infracción, el daño resultante, los efectos generados, la naturaleza del perjuicio causado o grado de afectación a la vida, salud, integridad o patrimonio, así como otros criterios que, dependiendo del caso particular, se considere adecuado adoptar⁴⁸. Estos criterios sirven como parámetro de juicio para una mayor objetividad de la gravedad de la infracción y la imposición de la sanción, en garantía de los derechos del infractor.
67. A su vez, la Única Disposición Complementaria Final del Decreto Supremo N.º 006-2014-PCM, publicada el 23 de enero de 2014 y vigente a partir del 23 de abril de 2014, establece que para determinar la multa a imponer se deberán considerar los siguientes factores: el beneficio ilícito (o, en forma alternativa, el daño ocasionado por

47

Código

Artículo 110.- Sanciones administrativas

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

- Infracciones leves, con una amonestación o con una multa de hasta cincuenta (50) UIT.
- Infracciones graves, con una multa de hasta ciento cincuenta (150) UIT.
- Infracciones muy graves, con una multa de hasta cuatrocientos cincuenta (450) UIT. (...)

48

Código

Artículo 112.- Criterios de graduación de las sanciones administrativas

Al graduar la sanción, el órgano resolutorio puede tener en consideración los siguientes criterios:

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

Se consideran circunstancias agravantes especiales, las siguientes:

- La reincidencia o incumplimiento reiterado, según sea el caso.
- La conducta del infractor a lo largo del procedimiento que contravenga el principio de conducta procedimental.
- Cuando la conducta infractora haya puesto en riesgo u ocasionado daño a la salud, la vida o la seguridad del consumidor.
- Cuando el proveedor, teniendo conocimiento de la conducta infractora, deja de adoptar las medidas necesarias para evitar o mitigar sus consecuencias.
- Cuando la conducta infractora haya afectado el interés colectivo o difuso de los consumidores.
- Otras circunstancias de características o efectos equivalentes a las anteriormente mencionadas, dependiendo de cada caso particular.

Se consideran circunstancias atenuantes especiales, las siguientes:

- La presentación por el proveedor de una propuesta conciliatoria dentro del procedimiento administrativo que coincida con la medida correctiva ordenada por el órgano resolutorio.
- Cuando el proveedor acredite haber concluido con la conducta ilegal tan pronto tuvo conocimiento de la misma y haber iniciado las acciones necesarias para remediar los efectos adversos de la misma.
- En los procedimientos de oficio, promovidos por una denuncia de parte, cuando el proveedor se allana a la denuncia presentada o reconoce las pretensiones en ella contenidas, se da por concluido el procedimiento liminarmente, pudiendo imponerse una amonestación si el allanamiento o reconocimiento se realiza con la presentación de los descargos; caso contrario la sanción a imponer será pecuniaria. En aquellos casos en que el allanamiento o reconocimiento verse sobre controversias referidas a actos de discriminación, actos contrarios a la vida y a la salud y a sustancias peligrosas, se considera como un atenuante pero la sanción a imponer será pecuniaria. En todos los supuestos de allanamiento y reconocimiento formulados con la presentación de los descargos, se exonera al denunciado del pago de los costos del procedimiento, pero no de las costas.
- Cuando el proveedor acredite que cuenta con un programa efectivo para el cumplimiento de la regulación contenida en el presente Código, para lo cual se toma en cuenta lo siguiente:
 - El involucramiento y respaldo de parte de los principales directivos de la empresa a dicho programa.
 - Que el programa cuenta con una política y procedimientos destinados al cumplimiento de las estipulaciones contenidas en el Código.
 - Que existen mecanismos internos para el entrenamiento y educación de su personal en el cumplimiento del Código.
 - Que el programa cuenta con mecanismos para su monitoreo, auditoría y para el reporte de eventuales incumplimientos.
 - Que cuenta con mecanismos para disciplinar internamente los eventuales incumplimientos al Código.
 - Que los eventuales incumplimientos son aislados y no obedecen a una conducta reiterada.
- Otras circunstancias de características o efectos equivalentes a las anteriormente mencionadas dependiendo de cada caso particular.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N.º 3
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N.º 086-2021/CC3

- la infracción), dividido entre la probabilidad de detección, y el resultado multiplicado por los factores atenuantes y agravantes⁴⁹.
68. Además, el artículo 248 del TUO de la LPAG establece, como uno de los principios de la potestad sancionadora administrativa, el principio de razonabilidad⁵⁰, según el cual las sanciones a imponer deben ser proporcionales al incumplimiento calificado como infracción, observando ciertos criterios de graduación. En otras palabras, cuando la autoridad administrativa imponga sanciones debe considerar la proporción entre los medios utilizados y los fines públicos que debe tutelar, estableciéndose una relación lógica entre el hecho que motiva la sanción, el objetivo que se busca conseguir y el medio empleado para tal efecto.
69. En vía reglamentaria, mediante Decreto Supremo N.º 032-2021-PCM, publicado en el Diario Oficial El Peruano 25 de febrero de 2021, se aprobó la graduación, metodología y factores para la determinación de las multas que impongan los órganos resolutivos del Indecopi -como la Comisión de Protección al Consumidor N.º 3-, respecto de las infracciones sancionables en el ámbito de su competencia. Es oportuno mencionar que dicha norma entró en vigencia el 14 de junio de 2021⁵¹ y es aplicable a todos los procedimientos iniciados por la Comisión a partir de tal fecha. Considerando que el presente PAS inició el 21⁵² y 22⁵³ de julio de 2022, las disposiciones contenidas en el Decreto Supremo N.º 032-2021-PCM serán aplicables al caso concreto.
70. De acuerdo con el Anexo del Decreto Supremo N.º 032-2021-PCM, la multa preliminar (M) se estima en función de la multiplicación de una multa base (m) por un componente que captura el efecto de las circunstancias agravantes y atenuantes presentes en cada caso (F), conforme a la siguiente fórmula: $M = m \times F$. Finalmente, dicho monto (M) es ajustado conforme a los topes máximos legales pertinentes, hasta obtener una multa final (M^*).
71. Asimismo, para el caso de las sanciones impuestas por la Comisión, la multa base (m) representa una aproximación directa o indirecta del beneficio ilícito o afectación (perjuicio económico o daño) generada por el infractor; y para calcularla se utiliza una

⁴⁹ De ser el caso, la graduación de sanción deberá considerar lo dispuesto por el Decreto Supremo N.º 032-2021-PCM, Decreto Supremo que aprueba la graduación, metodología y factores para la determinación de las multas que impongan los órganos resolutivos del INDECOPI respecto de las infracciones sancionables en el ámbito de su competencia.

⁵⁰ **TUO de la LPAG**

Artículo 248.- Principios de la potestad sancionadora administrativa

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

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

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

⁵¹ Según el artículo 3 del Decreto Supremo N.º 032-2021-PCM, tal norma entra en vigencia, de manera conjunta, con la Ley N.º 31112, Ley que establece el control previo de operaciones de concentración empresarial, la cual según su Décima Disposición Complementaria Final, entra en vigencia a los quince (15) días calendario contados a partir de la modificación del Reglamento de Organización y Funciones del Indecopi, lo cual se dio el 30 de mayo de 2021 con la publicación de la Resolución N.º 060-2021-PRE-INDECOPI.

⁵² Fecha de notificación de la ampliación de imputación de cargos a Real Plaza S.R.L.

⁵³ Fecha de notificación de la ampliación de imputación de cargos a Tiendas Peruanas S.A.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N.º 3
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N.º 086-2021/CC3

de los siguientes dos (2) tipos de métodos: (i) método basado en valores preestablecidos; o, (ii) método ad hoc.

72. Según la norma, el método basado en valores preestablecidos se elegirá siempre que la infracción cumpla la totalidad de las siguientes tres (3) características: (i) se desarrolló por un periodo menor a dos (2) años; (ii) no dañó ni puso en riesgo la vida y/o salud de las personas; y, (iii) tuvo un alcance geográfico menor al nivel nacional.
73. La infracción cometida por los administrados está referida a la vulneración del artículo 25 del Código, toda vez que generaron un riesgo injustificado a la seguridad de los consumidores, lo que ha quedado evidenciado en las acciones por parte del personal de seguridad ante el ingreso de un usuario el 14 de septiembre de 2021 en sus establecimientos. En dicho evento ha quedado acreditado que los agentes de seguridad no realizaron una contención efectiva ante el tipo de situación observada. En el caso concreto, esta situación derivó en el fallecimiento del señor Gensollen, pero pudo haber afectado a cualquier consumidor que por razones diversas pueda haber tenido un comportamiento similar al de este. Por lo tanto, para calcular la multa base (m) se utilizará el método ad hoc (método clásico).
74. En ese sentido, corresponde a la Comisión graduar la sanción a imponer a Real Plaza y Oechsle de la siguiente manera:

a) Estimación de la multa base (m)

75. Es preciso reiterar que, de acuerdo con el numeral C del Anexo del Decreto Supremo, la multa base (m) bajo la metodología clásica se estima dividiendo el factor β (beneficio ilícito, perjuicio económico causado o daño) entre el factor p (probabilidad de detección).
76. Para el presente caso, la estimación del factor β será bajo el enfoque de daño, el cual esta representado por la exposición al riesgo injustificado a la salud y seguridad de los consumidores considerando que un porcentaje de estos puede, por causas diversas, presentar un comportamiento similar al señor Gensollen, y dada la evidencia, verse expuestos a una situación similar a la experimentada por este último.
77. En ese sentido, en la presente graduación de sanción se considerará el daño potencial en agravio a los consumidores presentes en los establecimientos durante la ocurrencia del hecho infractor.
78. El daño potencial por la exposición al riesgo injustificado a la salud y seguridad de los consumidores en la ocurrencia del hecho infractor se valorará desde una óptica económica, teniendo en cuenta el daño no patrimonial causado a los consumidores, el cual incluye todo perjuicio a la vida, salud o seguridad, en su dimensión física o psíquica⁵⁴.

⁵⁴ Domínguez Hidalgo, Carmen, 1998. La indemnización por daño moral. Modernas Tendencias en el Derecho Civil Chileno y Comparado. En Revista Chilena de Derecho. Santiago de Chile: Facultad de Derecho de la Pontificia Universidad Católica de Chile, 1998, Vol. 25, N.º 1, p. 43.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N.º 3
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N.º 086-2021/CC3

79. La literatura especializada sobre el presente tema señala que el valor apropiado para la estimación del daño a la vida es el Valor de la Vida Estadística (VVE)⁵⁵.
80. Se debe tener en cuenta que, para una correcta estimación del daño, dicho valor debe ser ajustado a valores nacionales a fin de obtener el VVE actualizado al momento en el que ocurrió el incidente. Para ello se utiliza el factor tipo de cambio del año base del estudio, el IPC del año de estudio de la fuente citada y el IPC del mes correspondiente a la fecha de la ocurrencia de la conducta infractora.
81. El VVE se define como la disposición a pagar que muestra una persona promedio (persona estadística) por adoptar medidas de seguridad para reducir los riesgos de afectación grave o fatal a su vida. Dicho valor, a la fecha de infracción, se estima en S/ 1 799 082,88⁵⁶.
82. Asimismo, teniendo en cuenta que el VVE corresponde a estudios revisados que otorgan valor a casos de diversas pérdidas de vidas humanas, en el presente caso, dada la exposición al riesgo injustificado a la salud y seguridad de los consumidores que podrían tener un comportamiento similar al señor Gensollen durante el espacio de tiempo en que ocurrió el incidente, corresponde aplicar un factor de corrección que pueda representar una aproximación al valor de la puesta en riesgo a la seguridad de los consumidores utilizando para ello el documento "TIGER Benefit-Cost Analysis (BCA) Resource Guide"⁵⁷. Para el presente caso, se toma en cuenta el nivel AIS 1

⁵⁵ Fundamentalmente en temas de políticas públicas (Viscusi, W. Kip y Aldy, Joseph E., 2003. The Value of a Statistical Life: A critical review of market estimates throughout the World, NBER).

⁵⁶ Resultado de lo siguiente:

Estudio Fuente	Mejor estimación (USD) (a)	Año datos	Tipo de Cambio Nominal, según año de estudio fuente (b)	IPC, según año de estudio fuente (c)	IPC fecha infracción: setiembre 2021 (d)	VVE (e)
Miller (2000)	360,000	1995	2.256	60.10	141.56	1 912 967.88
CISS (2009)	363,859	2006	3.275	90.09	141.56	1 685 197.87
VALOR PROMEDIO						1 799 082.88

(a) Fuente: Ted R. Miller (2000). Variations between Countries in Values of Statistical Life. Journal of Transport Economy and policy. Vol. 34 Part 2, May-2000. pp 169-188. CISS (2009). Preferencias, gasto en salud y el valor de la vida estadística en América. Documento de Trabajo CISS/WP/09/01. Pág. 1-42.

(b) Tipo de cambio nominal de venta (promedio anual). Fuente: Banco Central de Reserva (BCRP).

(c) Índice de precios al consumidor de Lima Metropolitana del último mes del año de los datos del estudio. Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI).

(d) Índice de precios al consumidor de Lima Metropolitana del mes en el que ocurrió la infracción. Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI).

(e) Resultado de (a) * (b) * (d) / (c)

Elaboración: Oficina de Estudios Económicos del Indecopi.

⁵⁷ Se utilizará el documento "TIGER Benefit-Cost Analysis (BCA) Resource Guide", publicado por el Departamento de Transporte de los Estados Unidos de América, en el cual se presenta un detalle de valoración de las afectaciones ocasionadas a los individuos con respecto al valor de la vida estadística. El detalle de la valoración de las lesiones se realiza tomando en consideración lo siguiente:

Nivel AIS	Gravedad de las lesiones	Fracción del VVE
AIS 1	Menor	0.003
AIS 2	Moderado	0.047
AIS 3	Serio	0.105
AIS 4	Grave	0.266
AIS 5	Critico	0.593



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N.º 3
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N.º 086-2021/CC3

- “menor” de 0.003, referido a lesiones superficiales como posible consecuencia de la exposición al riesgo injustificado a los consumidores por el incumplimiento de protocolos de seguridad.
83. Por lo tanto, el valor del daño potencial resulta de multiplicar el VVE actualizado por el total de personas expuestas al riesgo. Para ello, se considerará el aforo en dichos establecimientos y las medidas restrictivas respecto al porcentaje permitido de dicho aforo en centros comerciales y tiendas por departamentos dada el contexto de Emergencia Sanitaria para evitar la propagación de la COVID-19.
84. Considerando la información de la afluencia de público a centros comerciales, en particular al Real Plaza Primavera, este recibe 85 606⁵⁸ personas al mes, es decir, 2 854 personas al día. Cabe indicar que dicho número de visitas al centro comercial corresponde al año 2019, un escenario anterior al Estado de Emergencia Sanitaria por la COVID-19, lo cual se considera válido para la estimación del aforo permitido en una situación sin restricciones. Dado que el hecho infractor ocurrió en el Estado de Emergencia Sanitaria (14 de setiembre de 2021), es pertinente considerar las restricciones dadas al aforo máximo permitido en estos tipos de establecimientos, el cual fue al 50% en centros comerciales y tiendas por departamentos. Por lo tanto, el aforo a considerar en el día de ocurrencia del hecho infractor fue de 1 427 personas.
85. Como se indicó anteriormente, el ingreso del señor Gensollen se dio en la última hora de atención del centro comercial, por lo cual se estima que fueron 119⁵⁹ consumidores en el momento del incidente. Es preciso incorporar el ratio de consumidores que podrían tener un comportamiento similar al señor Gensollen, el cual asciende a 37%⁶⁰ de la población. Por lo tanto, para la presente graduación se considerará a 44 consumidores expuestos al riesgo potencial.
86. En ese sentido, el daño potencial se estima en S/ 237 640.86⁶¹.

AIS 6	Muerte	1
-------	--------	---

Fuente: TIGER Benefit-Cost Analysis (BCA) Resource Guide – U.S. Department of Transportation

- ⁵⁸ Fuente de información: <https://gestion.pe/economia/empresas/ano-inicio-tibio-afluencia-visitas-malls-locales-stand-alone-262416-noticia/?ref=gesr>
- ⁵⁹ Para ello se toma el horario de atención del Centro Comercial y Tiendas Peruanas, de lunes a domingo de 10:00 a 22:00 horas, es decir 12 horas, siendo 119 consumidores (resultado de 1 427/12) en promedio que acceden por hora a los establecimientos.
- ⁶⁰ Fuente de información: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-46342006000400001
- ⁶¹ Estimación del daño:

Descripción		Daño efectivo con gravedad de tipo muerte
Valor promedio de la Vida Estadística (VVE) al año 2021 en S/.	(a)	S/ 1 799 082.88
Proporción del daño potencial	(b)	0.30%
Número de consumidores expuestos al riesgo potencial	(c)	44
Valor de la afectación en S/.	(d)	S/ 237 640.86

Donde:

- (a) Valor actualizado con índice de precios al consumidor al año de infracción y al tipo de cambio vigente a la fecha de los estudios fuente. Fuente: Ted R. Miller (2000) Variations between Countries in Values of Statistical Life. Journal of Transport Economy and policy. Vol. 34 Part 2, May-2000. pp 169-188.
CISS (2009). Preferencias, gasto en salud y el valor de la vida estadística en América. Documento de Trabajo CISS/WP/09/01. Pág 1-42.

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL

Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú Telf: 224 7800 / Fax: 224 0348

E-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: <http://www.indecopi.gob.pe>



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N.º 3
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N.º 086-2021/CC3

87. Por lo antes expuesto, el beneficio ilícito estimado por daño asciende a S/ 237 640.86.
88. Asimismo, el factor p representa la probabilidad de detección, dicho factor permite que la multa base incorpore la expectativa o percepción que tiene el agente infractor sobre la posibilidad de poder ser detectado por la administración, lo cual está relacionado con la capacidad y el esfuerzo que realiza el Estado para detectar el incumplimiento.
89. En el presente caso, la probabilidad de detección es alta⁶² al no existir una conducta dirigida a ocultar el hecho infractor por parte del administrado, la Autoridad Administrativa tiene mejores posibilidades de poder evaluar y determinar la responsabilidad que corresponda, siendo menores los esfuerzos para poder identificar ello en el presente procedimiento. Teniendo en cuenta lo anterior, se le asigna a la probabilidad de detección el valor de 49.94%⁶³.
90. En consecuencia, la multa base (m) se estima en 103.4 UIT⁶⁴.

b) Circunstancias agravantes y/o atenuantes(F)

91. En el caso concreto no se aplicará, para determinar la sanción a imponer, ninguna circunstancia agravante ni atenuante, por lo que la multa preliminar (M) corresponde a 103.4 UIT.

c) Ajuste de la multa según los topes legales (determinación de la multa final M^*)

92. En este extremo, se analiza si la multa preliminar (M) se encuentra dentro del tope máximo establecido en el marco normativo, el cual puede estar expresado en función

- (b) Valor de TIGER Nivel 1 "menor": 0.003 o 0.30%
(c) Número de consumidores expuestos al riesgo potencial: 44
(d) Estimación de la afectación. Resultado de (a)*(b)*(c)
Elaboración: CC3.

⁶² Para determinar el valor p es necesario definir su nivel (bajo, medio o alto) en función de las características que presente cada caso en concreto. Ver cuadro 29 del Anexo del Decreto Supremo N.º 032-2021-PCM:

Nº	Características			Nivel
1	Acciones que conlleven a un ocultamiento de información.	Clandestinidad / informalidad.	Acciones no programadas de supervisión o fiscalización.	Bajo
2	Denuncias de terceros	Reportes de terceros	Información disponible pero limitada por ser insuficiente, fragmentada o dispersa.	Medio
3	Autoreporte	Acciones programadas de supervisión y fiscalización	Información confiable, completa y de fácil acceso.	Alto

⁶³ Se considera el valor de la probabilidad que corresponde a cada órgano resolutorio, en este caso se debe considerar el dado para la CC3. Ver cuadro 30 del Anexo del Decreto Supremo N.º 032-2021-PCM:

Nivel de probabilidad	Protección al consumidor CC1, CC2 Y CC3
Baja	23.19%
Media	37.40%
Alta	49.94%

⁶⁴ Multa = Beneficio ilícito / Probabilidad de detección = S/ 237 640.86/ 0.4994 = S/ 475 852.74
Multa en UIT (año 2022) = S/ 475 852.74/ S/ 4 600.00 = 103.4 UIT



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N.º 3
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N.º 086-2021/CC3

del monto máximo a imponer en términos de UIT (número de UIT) o en términos de un porcentaje máximo de los ingresos totales de la empresa infractora en el último año (% ingreso total).

93. En el presente caso, deberá considerarse que, según el artículo 110 del Código, la multa no podrá superar los 450 UIT.
94. En consecuencia, la multa final (M^*) a imponer corresponde a 103.4 UIT. Sin embargo, en base a anteriores resoluciones finales aprobadas de esta instancia⁶⁵, esta Comisión considera oportuno ante situaciones donde los administrados tienen una responsabilidad directa en el grado de afectación resultante a los consumidores, corresponde dividir la multa calculada, de manera proporcional, para ambos administrados.
95. En tal sentido, considerando lo antes mencionado, corresponde sancionar a Real Plaza y Oechsle con una multa de 51.7 UIT, respectivamente.

IV. SOBRE EL REGISTRO DE INFRACCIONES Y SANCIONES

96. Este Colegiado dispone la inscripción de las infracciones y sanciones impuestas a los administrados en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi una vez que la presente Resolución quede firme en sede administrativa, conforme a lo establecido en el artículo 119⁶⁶ del Código.

SE RESUELVE:

PRIMERO: Denegar el pedido de Real Plaza S.R.L. y Tiendas Peruanas S.A. de incorporar como parte del procedimiento a Iseg Perú S.A.C. y J&V Resguardo S.A.C.

SEGUNDO: Archivar el procedimiento administrativo sancionador iniciado en contra de Real Plaza S.R.L. en los extremos referidos a la presunta vulneración del artículo 19 de la Ley N.º 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, toda vez que la conducta imputada se enmarcó bajo los alcances del artículo 25 del mismo cuerpo legal.

TERCERO: Archivar el procedimiento administrativo sancionador iniciado en contra de Tiendas Peruanas S.A. en los extremos referidos a la presunta vulneración del artículo 19 de la Ley N.º 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, toda vez que la conducta imputada se enmarcó bajo los alcances del artículo 25 del mismo cuerpo legal.

CUARTO: Sancionar a Real Plaza S.R.L. con una multa de 51.7 Unidades Impositivas Tributarias por infracción al artículo 25 de la Ley N.º 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, toda vez que generó un riesgo injustificado a la seguridad de los consumidores como consecuencia de haber desplegado acciones por parte del personal de seguridad ante el ingreso de un usuario el 14 de septiembre de 2021 en su centro comercial

⁶⁵ Para mayor detalle, revisar las Resoluciones Finales N.º 24-2018/CC3, 29-2018/CC3 y 30-2018/CC3.

⁶⁶ Código

Artículo 119.- Registro de infracciones y sanciones

El Indecopi lleva un registro de infracciones y sanciones a las disposiciones del presente Código con la finalidad de contribuir a la transparencia de las transacciones entre proveedores y consumidores y orientar a estos en la toma de sus decisiones de consumo. Los proveedores que sean sancionados mediante resolución firme en sede administrativa quedan automáticamente registrados por el lapso de cuatro (4) años contados a partir de la fecha de dicha resolución.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N.º 3
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N.º 086-2021/CC3

ubicado en Av. Aviación Esq. Angamos (Angamos Este 2681), distrito de San Borja, Lima, Lima.

Dicha multa será rebajada en 25% si el administrado consiente la presente resolución y procede a cancelar la misma en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles contado a partir del día siguiente de la notificación de la presente resolución, conforme a lo establecido en el artículo 113 de la Ley N.º 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

QUINTO: Sancionar a Tiendas Peruanas S.A. con una multa de 51.7 Unidades Impositivas Tributarias por infracción al artículo 25 de la Ley N.º 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, toda vez que generó un riesgo injustificado a la seguridad de los consumidores como consecuencia de haber desplegado acciones por parte del personal de seguridad ante el ingreso de un usuario el 14 de septiembre de 2021 en su establecimiento ubicado al interior del centro comercial Real Plaza Primavera (Av. Angamos Este 2681, San Borja, Lima, Lima).

Dicha multa será rebajada en 25% si el administrado consiente la presente resolución y procede a cancelar la misma en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles contado a partir del día siguiente de la notificación de la presente resolución, conforme a lo establecido en el artículo 113 de la Ley N.º 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

SEXTO: Ordenar a Real Plaza S.R.L. como medida correctiva que, en el plazo máximo de treinta (30) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente Resolución, cumpla con efectuar los arreglos institucionales necesarios para que los servicios de seguridad que contrate no solo correspondan a empresas autorizadas⁶⁷, de ser el caso, sino que garantice que el personal que provea finalmente el servicio de seguridad en sus establecimientos a nivel nacional reúna el perfil necesario para el cumplimiento de sus protocolos o procedimientos de actuación en casos de situaciones que perturben el orden, clientes difíciles, clientes agresivos y/o intrusiones no deseadas a sus establecimientos, en suma que dicho personal cuente con una capacidad física y psicológica que le permita realizar una contención adecuada, en el número que la frecuencia de tales situaciones lo requiera.

Finalmente, corresponde solicitar a Real Plaza S.R.L. que acredite ante la Comisión, en un plazo máximo de cinco (05) días hábiles, luego del vencimiento del plazo anterior, el cumplimiento de la medida ordenada. En caso Real Plaza S.R.L. no cumpla con la medida correctiva impuesta, la Comisión podría imponer una multa coercitiva en su contra, de conformidad con lo establecido en el artículo 117 de la Ley N.º 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor. De persistir en el incumplimiento de lo ordenado, se podría imponer una nueva multa coercitiva, duplicando sucesivamente el monto de la última multa impuesta hasta el límite de doscientas (200) UIT.

SÉPTIMO: Ordenar a Tiendas Peruanas S.A. como medida correctiva que en el plazo máximo de treinta (30) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente Resolución, cumpla con efectuar los arreglos institucionales necesarios para que los servicios de seguridad que contrate no solo correspondan a empresas autorizadas⁶⁸, de ser el caso, sino que garantice que el personal que provea finalmente el servicio de seguridad en sus establecimientos a nivel nacional reúna el perfil necesario para el

⁶⁷ De acuerdo con lo establecido en el Decreto Legislativo N.º 1213 que regula los servicios de seguridad privada.

⁶⁸ De acuerdo con lo establecido en el Decreto Legislativo N.º 1213 que regula los servicios de seguridad privada.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N.º 3
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N.º 086-2021/CC3

cumplimiento de sus protocolos o procedimientos de actuación en casos de situaciones que perturben el orden, clientes difíciles, clientes agresivos y/o intrusiones no deseadas a sus establecimientos, en suma que dicho personal cuente con una capacidad física y psicológica que le permita realizar una contención adecuada, en el número que la frecuencia de tales situaciones lo requiera.

Finalmente, corresponde solicitar a Tiendas Peruanas S.A. que acredite ante la Comisión, en un plazo máximo de cinco (05) días hábiles, luego del vencimiento del plazo anterior, el cumplimiento de la medida ordenada. En caso Tiendas Peruanas S.A. no cumpla con la medida correctiva impuesta, la Comisión podría imponer una multa coercitiva en su contra, de conformidad con lo establecido en el artículo 117 de la Ley N.º 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor. De persistir en el incumplimiento de lo ordenado, se podría imponer una nueva multa coercitiva, duplicando sucesivamente el monto de la última multa impuesta hasta el límite de doscientas (200) UIT.

OCTAVO: Informar a Real Plaza S.R.L. y Tiendas Peruanas S.A. que la presente resolución tiene eficacia desde el día de su notificación y no agota la vía administrativa. En tal sentido, se informa que de conformidad con lo dispuesto por el artículo 218⁶⁹ del Texto Único Ordenado de la Ley N.º 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, cabe la presentación del recurso de apelación. Se señala que dicho recurso deberá ser presentado ante la Comisión en un plazo máximo de quince (15) días hábiles contado a partir del día siguiente de su notificación, caso contrario, la resolución quedará consentida.

NOVENO: Requerir a Real Plaza S.R.L. el cumplimiento espontáneo de la multa impuesta en la presente resolución, bajo apercibimiento de iniciar el medio coercitivo específicamente aplicable, de acuerdo con lo establecido en el numeral 4 del artículo 205 del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General⁷⁰, precisándose que, los actuados serán remitidos a la Unidad de Ejecución Coactiva para los fines de ley en caso de incumplimiento.

DÉCIMO: Requerir a Tiendas Peruanas S.A. el cumplimiento espontáneo de la multa impuesta en la presente resolución, bajo apercibimiento de iniciar el medio coercitivo específicamente aplicable, de acuerdo con lo establecido en el numeral 4 del artículo 205 del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General, precisándose que, los actuados serán remitidos a la Unidad de Ejecución Coactiva para los fines de ley en caso de incumplimiento.

UNDÉCIMO: Disponer la inscripción de las infracciones y sanciones impuestas a los administrados sancionados, en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi una vez que la presente Resolución quede firme en sede administrativa, conforme a lo

⁶⁹ **TUO de la LPAG**
Artículo 218
218.1 Los recursos administrativos son:
a) Recurso de reconsideración.
b) Recurso de apelación.

Solo en caso que por ley o decreto legislativo se establezca expresamente, cabe la interposición del recurso administrativo de revisión.
218.2 El término para la interposición de los recursos es de quince (15) días perentorios, y deberán resolverse en el plazo de treinta (30) días. (...)

⁷⁰ **TUO de la LPAG**
Artículo 205.- Ejecución forzosa
Para proceder a la ejecución forzosa de actos administrativos a través de sus propios órganos competentes, o de la Policía Nacional del Perú, la autoridad cumple las siguientes exigencias:(...)
4. Que se haya requerido al administrado el cumplimiento espontaneo de la prestación, bajo apercibimiento de iniciar el medio coercitivo específicamente aplicable.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N.º 3
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N.º 086-2021/CC3

establecido en el artículo 119 de la Ley N.º 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

Con la intervención de los señores Comisionados: Delia Angélica Morales Cuti, Marcos Miguel Agurto Adrianzén y Fernando Alonso Lazarte Mariño.

**Delia Angélica Morales Cuti
Presidenta**