



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2  
SEDE CENTRAL  
EXPEDIENTE N° 884-2018/CC2

## RESOLUCIÓN FINAL N° 0330-2023/CC2

**DENUNCIANTE** : **ASOCIACIÓN PERUANA DE CONSUMIDORES Y USUARIOS – ASPEC (ASPEC) (LA ASOCIACIÓN)**

**DENUNCIADO** : **LECHE GLORIA SOCIEDAD ANÓNIMA - GLORIA S.A.<sup>1</sup> (GLORIA)**

**MATERIAS** : **PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR  
INFORMACIÓN ACERCA DE LOS PRODUCTOS ENVASADOS  
MEDIDAS CORRECTIVAS  
GRADUACIÓN DE SANCIÓN  
COSTAS Y COSTOS**

**ACTIVIDAD** : **ELABORACIÓN DE PRODUCTOS LÁCTEOS**

Lima, 16 de febrero de 2023.

### ANTECEDENTES

1. El 6 de julio de 2018, la Asociación Peruana de Consumidores y Usuarios – ASPEC (en adelante, la Asociación) interpuso una denuncia contra Leche Gloria Sociedad Anónima - Gloria S.A. (en adelante, Gloria) por presunta infracción a la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código)<sup>2</sup>.
2. El 30 de julio de 2018, la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor N° 2 (en adelante, la Secretaría Técnica) levantó el Acta de Verificación de Estado Físico de Prueba, respecto a los productos materia de denuncia.
3. Mediante Resolución N° 1776-2018/CC2 del 7 de agosto de 2018, la Comisión de Protección al Consumidor N° 2 (en adelante, la Comisión) resolvió admitir a trámite la denuncia de conformidad a lo siguiente:

***PRIMERO:** Declarar improcedente por competencia la denuncia presentada por la Asociación Peruana de Consumidores y Usuarios (Aspec) en contra de Gloria S.A. por presunta infracción a la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en el extremo referido a que Gloria habría colocado en el etiquetado del producto SOYVIDA “leche de soya evaporada” y “leche de soya evaporada UHT” que tenían los siguientes atributos “SIN LACTOSA NI COLESTEROL”<sup>3</sup>*

***SEGUNDO:** Admitir a trámite la denuncia del 6 de julio de 2018 presentada por la Asociación Peruana de Consumidores y Usuarios (Aspec) en contra de Gloria S.A. por presunta infracción a la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en consideración a lo siguiente:*

*1. Por presunta infracción de los artículos 1, 10 y 32 de Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto Gloria no habría consignado en el etiquetado ni en el envase del producto “SOYVIDA” una denominación de acuerdo a su naturaleza, en tanto:*

*a) habría consignado en su producto de 150 gr y 400 gr “leche de soya evaporada”, pese a que por su composición no sería así;*

<sup>1</sup> Con Registro Único de Contribuyente (RUC) N° 20100190797.

<sup>2</sup> **LEY N° 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, publicado el 2 de septiembre de 2010 en el Diario Oficial El Peruano.** Dicho código será aplicable a los supuestos de infracción que se configuren a partir del 2 de octubre de 2010, fecha en la cual entró en vigencia.

<sup>3</sup> Dicho extremo fue declarado improcedente en mérito a que de la revisión de los fundamentos de la denuncia se advierte que esta cuestiona la publicidad del empaque del producto materia de denuncia, encontrándose dicho hecho denunciado enmarcado dentro de una posible infracción a la Ley de Represión de la Competencia Desleal.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2  
SEDE CENTRAL  
EXPEDIENTE N°884-2018/CC2

*b) habría consignado en su producto de 1 litro "leche de soya evaporada UHT, pese a que por su composición no sería así.*

*2. Por presunta infracción de los artículos 18 y 19 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto Gloria estaría comercializando el producto "Soyvida" dando a entender al consumidor que es una leche evaporada, cuando por su composición ello no sería así. (sic)*

4. El 11 de agosto de 2018, la Asociación presentó un escrito solicitando ser notificada con el Acta de Verificación de Estado Físico de Prueba levantada por la Secretaría Técnica.
5. El 23 de agosto de 2018, Gloria se apersonó al procedimiento y solicitó prórroga para presentar sus descargos.
6. El 7 de setiembre de 2018, Gloria presentó un escrito cumpliendo con presentar el volumen de venta de los productos materia de denuncia correspondiente a los últimos cinco años, solicitando su confidencialidad.
7. Mediante Resolución N° 1 del 13 de setiembre de 2018, la Secretaría Técnica, corrió traslado del Acta de Verificación a las partes; y otorgó a Gloria un plazo adicional de cinco días para presentar sus descargos.
8. El 19 de setiembre de 2018, la Secretaría Técnica remitió el Oficio N° 135-2018/CC2-INDECOPI a la Dirección General de Salud Ambiental e Inocuidad Alimentaria (en adelante, Digesa) solicitando información respecto a los productos materia de denuncia.
9. El 28 de setiembre de 2018, Gloria presentó sus descargos.
10. El 10 de octubre de 2019, Digesa presentó un Oficio N° 004527-2018/DCEA/DIGESA, a través del cual brindó respuesta al oficio enviado por la Secretaría Técnica, requiriendo se precise el número de certificado o código de registro sanitario de los productos en consulta.
11. El 19 de noviembre de 2018, la Secretaría Técnica remitió a Digesa el Oficio N° 163-2018/CC2-INDECOPI, precisando la información requerida.
12. El 5 de diciembre de 2018, ingresó el Oficio N° 0055625-2018/DCEA/DIGESA, a través del cual dicha entidad brindó respuesta al requerimiento de la Secretaría Técnica.
13. Mediante Resolución N° 2 del 22 de enero de 2019, la Secretaría Técnica solicitó a Gloria que cumpla con señalar la finalidad por la cual solicitó la confidencialidad de los documentos presentados con sus descargos.
14. El 5 de febrero de 2019, Gloria presentó un escrito cumpliendo requerimiento de Secretaría Técnica.
15. El 5 de febrero de 2019, Gloria presentó un escrito solicitando la confidencialidad de los documentos presentados por Digesa.
16. El 11 de marzo de 2019, la Secretaría Técnica envió a Digesa el Oficio N° 34-2019/CC2-INDECOPI, a través del cual le solicitó se informe si la documentación presentada por Gloria para solicitar el Registro Sanitario de sus productos constituye información confidencial.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2  
SEDE CENTRAL  
EXPEDIENTE N° 884-2018/CC2

17. Mediante Resolución N° 5 del 21 de marzo de 2019, la Secretaría Técnica suspendió el procedimiento por el plazo de veinte (20) días hábiles en atención al requerimiento de información realizado a Digesa.
18. El 9 de marzo de 2019, Gloria presentó un escrito absolviendo el requerimiento de información realizado por la Secretaría Técnica.
19. Mediante Resolución N° 6 del 24 de abril de 2019, la Secretaría Técnica prorrogó la suspensión de procedimiento por el plazo de veinte (20) días hábiles adicionales.
20. El 24 de abril de 2019, la Secretaría Técnica remitió a Digesa el Oficio N° 72-2019/CC2-INDECOPI, a través del cual reiteró pedido de información.
21. El 10 de junio de 2019, la Asociación ingresó un escrito con sus observaciones a los descargos de Gloria.
22. El 9 de setiembre de 2019, Gloria presentó un escrito solicitando se declare la caducidad del procedimiento.
23. El 28 de junio de 2021, Digesa remitió el Oficio N° 002281-2021/DCEA/DIGESA dando respuesta a requerimiento de la Secretaría Técnica.
24. Mediante Resolución N° 1766-2021/CC2 la Comisión resolvió:  
  
*“PRIMERO: Declarar la confidencialidad de la información contenida en los documentos denominados “Protocolo de análisis, Leche de Soya UHT “Soy Vida” y “Protocolo de análisis, Leche de Soya Evaporada “Soy Vida” presentados por la Dirección General de Salud Ambiental e Inocuidad Alimentaria, que se encuentran en los Oficios Nos 005625-2018/DCEA/DIGESA del 29 de noviembre de 2018 y 002281-2021/DCEA/DIGESA del 25 de junio de 2021, precisando que la confidencialidad declarada sobre dicha información es por tiempo indefinido y alcanza a terceros ajenos a este procedimiento.”*
25. Mediante Resolución N° 8 del 5 de enero de 2022, la Secretaría Técnica requirió a Gloria que acredite la fecha en la que concluyó la fabricación de los productos denominados Soy Vida “leche de soya evaporada” y “leche de soya evaporada UHT”, asimismo que acredite la fecha en que solicitó el retiro del mercado de dichos productos y las ventas de estos.
26. El 26 de enero de 2022, Gloria presentó un escrito dando respuesta al requerimiento realizado por la Secretaría Técnica.
27. Mediante Resolución N° 10 del 7 de julio de 2022, la Secretaría Técnica requirió a Gloria a fin de que presente el volumen de ventas y documentos que acrediten la utilidad de los productos materia de denuncia del año 2017.
28. El 13 de julio de 2022, Gloria cumplió con el requerimiento de la Secretaría Técnica.
29. Mediante Informe Final de Instrucción, la Secretaría Técnica comunicó a las partes las siguientes recomendaciones sobre la determinación de responsabilidad de Gloria por las presuntas infracciones al Código que son materia del presente procedimiento, así como las sanciones propuestas:

**“RECOMENDACIONES**



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2  
SEDE CENTRAL  
EXPEDIENTE N° 884-2018/CC2

La Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor N° 2 recomienda lo siguiente:

**PRIMERO: PRECISAR** que el hecho denunciado por **Asociación Peruana de Consumidores y Usuarios - ASPEC** referido a que el denunciado no habría consignado en el etiquetado ni en el envase del producto "SOYVIDA" una denominación de acuerdo a su naturaleza, en tanto: a) habría consignado en su producto de 150 gr y 400 gr "leche de soya evaporada", pese a que por su composición no sería así; b) habría consignado en su producto de 1 litro "leche de soya evaporada UHT", pese a que por su composición no sería así, serán analizados como una presunta infracción del artículo 32 de la Ley N° 2957, Código de Protección y Defensa del Consumidor, al tratarse de una presunta infracción etiquetado de productos envasados.

**SEGUNDO: PRECISAR** que los hechos denunciados por **Asociación Peruana de Consumidores y Usuarios - ASPEC** referidos a que el denunciado (i) no habría consignado en el etiquetado ni en el envase del producto "SOYVIDA" una denominación de acuerdo a su naturaleza, en tanto: a) habría consignado en su producto de 150 gr y 400 gr "leche de soya evaporada", pese a que por su composición no sería así; y, b) habría consignado en su producto de 1 litro "leche de soya evaporada UHT", pese a que por su composición no sería así; y, (ii) estaría comercializando el producto "Soyvida" dando a entender al consumidor que es una leche evaporada, cuando por su composición ello no sería así serán analizados de forma conjunta de la siguiente manera y bajo el siguiente tipo infractor:

(i) Por presunta infracción al artículo 32 del Código, en tanto Gloria no habría consignado en el etiquetado ni en el envase del producto "SOYVIDA" una denominación de acuerdo a su naturaleza, en tanto:

a) habría consignado en su producto de 150 gr y 400 gr "leche de soya evaporada" pese a que por su composición no sería así, dando a entender que se trataría de leche evaporada

b) habría consignado en su producto de 1 litro "leche de soya evaporada UHT" pese a que por su composición no sería así, dando a entender que se trataría de leche evaporada.

**TERCERO:** Se recomienda **DENEGAR** la solicitud de informe oral presentada por **Gloria S.A.**

**CUARTO:** Se recomienda declarar **INFUNDADA** la excepción de caducidad presentada por **Gloria S.A.**

**QUINTO:** Se recomienda declarar **INFUNDADA** la excepción de improcedencia por subsanación de conducta presentada por **Gloria S.A.**

**SEXTO:** Se recomienda declarar **INFUNDADA** la excepción de competencia presentada por **Gloria S.A.**

**SÉTIMO:** Se recomienda declarar **FUNDADA** la denuncia presentada por **Asociación Peruana de Consumidores y Usuarios - ASPEC** contra **Gloria S.A.**; por infracción al artículo 32 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en el extremo referido a que no habría consignado en el etiquetado ni en el envase del producto "SOYVIDA" una denominación de acuerdo a su naturaleza, en tanto:

a) Consignó en su producto de 150 gr y 400 gr "leche de soya evaporada" pese a que por su composición no sería así, dando a entender que se trataría de leche evaporada

b) Consignó en su producto de 1 litro "leche de soya evaporada UHT" pese a que por su composición no sería así, dando a entender que se trataría de leche evaporada.

**OCTAVO:** Se recomienda declarar **IMPONER** a **Gloria S.A.** una multa total de **324,62 Unidades Impositivas Tributarias**, según el siguiente detalle:

#	HECHO INFRACCTOR	MULTAS
1	Respecto a que Gloria consignó en su producto de 150 gr y 400 gr "leche de soya evaporada" pese a que por su composición no sería así, dando a entender que se trataría de leche evaporada	225 UIT
2	Respecto a que Gloria consignó en su producto de 1 litro "leche de soya evaporada UHT" pese a que por su composición no sería así, dando a entender que se trataría de leche evaporada	99,62 UIT
	<b>TOTAL</b>	<b>324,62 UIT</b>



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2  
SEDE CENTRAL  
EXPEDIENTE N° 884-2018/CC2

30. El 27 de setiembre de 2022, la Asociación presentó sus observaciones al Informe Final de Instrucción.
31. El 29 de setiembre de 2022, Gloria presentó sus observaciones al Informe Final de Instrucción.
32. Mediante Resolución N° 12 del 17 de octubre de 2022, la Secretaría Técnica resolvió precisar la imputación de cargos de conformidad con lo siguiente:

*“PRIMERO: Precisar la imputación de cargos efectuada contra **Gloria S.A.** mediante la Resolución N° 1776-2018/CC2 del 7 de agosto de 2017, conforme a lo siguiente:*

*(i) habría consignado en su producto de 1 litro “leche de soya UHT” pese a que por su composición no sería así.” (sic)*

33. El 7 de noviembre de 2022, Gloria presentó un escrito con sus descargos sobre la precisión realizada mediante Resolución N° 12 del 17 de octubre de 2022; y sus descargos al Informe Final de Instrucción.

## **CUESTIONES PREVIAS**

### **(i) Sobre la tipificación de la imputación de cargos**

34. Conforme se indicó en el numeral 3, se imputó contra Gloria –entre otras- una presunta infracción a los artículos 1, 10 y 32 del Código, en tanto el denunciado no habría consignado en el etiquetado ni en el envase del producto “SOYVIDA” una denominación de acuerdo a su naturaleza, en tanto: a) habría consignado en su producto de 150 gr y 400 gr “leche de soya evaporada”, pese a que por su composición no sería así; y, b) habría consignado en su producto de 1 litro “leche de soya UHT”, pese a que por su composición no sería así.
35. A efectos de realizar el examen de tipificación correspondiente, es necesario determinar los bienes jurídicos tutelados por la normativa del Código.
36. El artículo 1 del Código establece el derecho de los consumidores a acceder a una información oportuna, relevante, veraz y fácilmente accesible para tomar una decisión de consumo.
37. Conviene subrayar que, en el plano del deber de información de los proveedores puede distinguirse lo siguiente: (i) el artículo 10 del Código, cuyo contenido regula la información que debe consignarse en todos los productos envasados, disponiendo incluso que, en caso de alimentos, deba incluirse detalles sobre los ingredientes de este tipo de bienes; y, (ii) el artículo 32 del Código, cuyo ámbito de incidencia está orientado a velar por que la denominación consignada en los productos refleje la verdadera naturaleza de su composición, ello sin incurrir en algún tipo de engaño o confusión contra el consumidor.
38. Sobre el particular se advierte que, si bien ambos artículos salvaguardan el derecho de los consumidores a recibir óptima información en el intercambio comercial de productos envasados, lo cierto es que el artículo 32 del Código contempla un supuesto específico enfocado en velar que la denominación de este tipo de productos guarde correspondencia con la naturaleza de su composición.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2  
SEDE CENTRAL  
EXPEDIENTE N°884-2018/CC2

39. En el presente caso lo que se discute es si la empresa denunciada consignó en el etiquetado una denominación que no reflejaría su verdadera naturaleza, pudiendo generar confusión o engaño al consumidor, supuesto que se encuentra recogido en el artículo 32 del Código.
40. En ese sentido, corresponde efectuar el análisis de la denuncia en función del artículo 32 del Código, al ser el tipo infractor específico, dejando de lado el análisis del artículo 1 y 10 de la citada norma.
41. Cabe destacar que dicho cambio no afecta el derecho de defensa de Gloria, en la medida que se ha defendido respecto de dichos extremos de la denuncia, con independencia de la tipificación.
- (ii) Sobre la imputación de cargos**
42. Conforme se indicó en el numeral 3, se imputó contra Gloria las presentes presuntas infracciones:
- (i) No habría consignado en el etiquetado ni en el envase del producto "SOYVIDA" una denominación de acuerdo con su naturaleza, en tanto:
- a) Habría consignado en su producto de 150 gr y 400 gr "leche de soya evaporada", pese a que por su composición no sería así; y,
- b) habría consignado en su producto de 1 litro "leche de soya UHT, pese a que por su composición no sería así.
- (ii) Estaría comercializando el producto "Soyvida" dando a entender al consumidor que es una leche evaporada, cuando por su composición ello no sería así.
43. Al respecto, se advierte que la infracción referida a la comercialización del producto Soy Vida dando a entender que se trataría de leche evaporada, se encuentra relacionada con las imputaciones referidas al etiquetado del producto, debido a que el cuestionamiento de la Asociación está dirigido a cuestionar justamente que se comercialice un producto cuyo etiquetado no reflejaría su verdadera naturaleza.
44. En ese sentido, corresponde analizar dichas imputaciones de forma conjunta, como presuntas infracciones al artículo 32 del Código, debido a que se cuestiona que dichos productos no reflejarían su verdadera naturaleza.
45. Por lo expuesto se analizarán las referidas conductas bajo los siguientes términos:
- (i) Por presunta infracción al artículo 32 del Código, en tanto Gloria no habría consignado en el etiquetado ni en el envase del producto "SOYVIDA" una denominación de acuerdo a su naturaleza, en tanto:*
- a) habría consignado en su producto de 150 gr y 400 gr "leche de soya evaporada" pese a que por su composición no sería así, dando a entender que se trataría de leche evaporada*
- b) habría consignado en su producto de 1 litro "leche de soya UHT" pese a que por su composición no sería así, dando a entender que se trataría de leche evaporada.*
46. Finalmente, cabe precisar que la integración de la presente conducta infractora no vulnera el debido procedimiento ni deja en estado de indefensión a Gloria debido a que



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2  
SEDE CENTRAL  
EXPEDIENTE N° 884-2018/CC2

únicamente se ha efectuado una precisión en la imputación y el denunciado se ha defendido al respecto.

(iii) **Solicitud de informe oral**

47. En sus descargos, Gloria solicitó se le conceda el uso de la palabra a efectos de sustentar oralmente su posición respecto a los hechos materia de denuncia.
48. El artículo 16 del Decreto Legislativo N° 1033, Ley de Organización y Funciones del INDECOPI, establece que se podrá convocar a audiencia de informe oral, de oficio o a pedido de parte. Asimismo, cuenta con la facultad para denegar dicho tipo de solicitudes mediante decisión fundamentada<sup>4</sup>.
49. Mediante Informe Final de Instrucción, la Secretaría Técnica recomendó denegar el uso de la palabra solicitado por Gloria.
50. Las partes no presentaron observaciones a dicho extremo del Informe Final de Instrucción.
51. En el presente caso, se verificó que durante el desarrollo del presente procedimiento Gloria ha tenido la oportunidad de exponer por escrito sus argumentos mediante la presentación de sus descargos, así como de aportar todos los medios probatorios que fueran necesarios para emitir un pronunciamiento sobre las materias controvertidas. Además, obran en el expediente medios probatorios suficientes para evaluar los hechos denunciados.
52. Por tanto, considerando que, Gloria ha podido ejercer plenamente su derecho a exponer sus argumentos y ofrecer los medios probatorios pertinentes, así como también que en su solicitud de informe oral la parte denunciante no ha señalado la necesidad de presentar nuevos elementos de juicio que justifiquen otorgar el mismo, corresponde **denegar** el uso de la palabra solicitado.

(iv) **Sobre excepción de caducidad del presente procedimiento formulada por Gloria**

53. El artículo 259 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS (en adelante, el TUO), establece que el plazo para resolver los procedimientos sancionadores iniciados de oficio es de nueve (9) meses, contados desde la fecha de notificación de la imputación de cargos, siendo que este plazo puede ser ampliado de manera excepcional, como máximo por tres (3) meses, debiendo el órgano competente emitir una resolución debidamente sustentada, justificando la ampliación del plazo, previo a su vencimiento.

<sup>4</sup> **DECRETO LEGISLATIVO N° 1033, LEY DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL INDECOPI**

**Artículo 16.- Audiencia de informe oral ante las Salas del Tribunal**

16.1 Las Salas del Tribunal podrán convocar a audiencia de informe oral, de oficio ó a pedido de parte. En este segundo caso, podrán denegar la solicitud mediante decisión debidamente fundamentada.

(...)

16.3 Las disposiciones del presente artículo serán aplicables a las solicitudes de informe oral presentadas ante las Comisiones.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2  
SEDE CENTRAL  
EXPEDIENTE N° 884-2018/CC2

54. Dicha disposición normativa precisa también que, transcurrido el plazo máximo para resolver, sin que se notifique la resolución respectiva, se entendería que el procedimiento había caducado de manera automática<sup>5</sup>.
55. Por su parte, la Décima Disposición Complementaria Transitoria del TUO dispone que para la aplicación de la caducidad prevista en el artículo 259 de la referida norma, se establece un plazo de un (1) año, contado desde la vigencia del Decreto Legislativo N° 1272, para aquellos procedimientos sancionadores que a la fecha se encuentran en trámite.
56. Conforme a lo recogido en las normas que regulan la caducidad del procedimiento administrativo sancionador, puede advertirse que la caducidad administrativa determina que, por el transcurso del tiempo, la Autoridad Administrativa, se vea impedida, en el marco del procedimiento que caducó, de determinar la existencia de una conducta infractora y estar en la posibilidad de aplicar válidamente una sanción al responsable.
57. Al respecto, conviene precisar que el numeral 255.1 del artículo 255 del TUO establece que el procedimiento sancionador se inicia siempre de oficio, bien por propia iniciativa o, entre otros, a propósito de la presentación de una denuncia de parte<sup>6</sup>. Así, si bien el inicio de este tipo de procedimientos se configura como una facultad de la autoridad administrativa; de otro lado, el conocimiento del presunto hecho infractor puede ser advertido por propia iniciativa de la autoridad o a consecuencia de la intervención de terceros.
58. De manera complementaria, el artículo 14 de la Directiva N° 001-2021-COD/INDECOPI, Directiva Única que Regula los Procedimientos de Protección al Consumidor previstos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, la Directiva) señala que el procedimiento administrativo en materia de protección al consumidor se inicia de oficio, como consecuencia de una denuncia de parte, desde la notificación con la imputación de cargos al posible infractor, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 107 del Código.
59. Por su parte, el artículo 107 del Código establece que los procedimientos sancionadores se inician de oficio, bien por propia iniciativa de la autoridad, por denuncia del consumidor afectado o del que potencialmente pudiera verse afectado, o de una asociación de consumidores en representación de sus asociados o apoderados o en defensa de intereses colectivos o difusos de los consumidores.

<sup>5</sup> **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL APROBADO POR DECRETO SUPREMO N° 004-2019-JUS.**

**Artículo 259. - Caducidad del procedimiento.**

1. El plazo para resolver los procedimientos sancionadores iniciados de oficio es de nueve (9) meses contados desde la fecha de notificación de la imputación de cargos. Este plazo puede ser ampliado de manera excepcional como máximo por tres (3) meses, debiendo el órgano competente emitir una resolución debidamente sustentada, justificando la ampliación del plazo, previo a su vencimiento. La caducidad no aplica al procedimiento recursivo. Cuando conforme a ley las entidades cuenten con un plazo mayor para resolver la caducidad operará al vencimiento de este.

<sup>6</sup> **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL APROBADO POR DECRETO SUPREMO N° 004-2019-JUS.**

**Artículo 255.- Procedimiento sancionador.** Las entidades en el ejercicio de su potestad sancionadora se ciñen a las siguientes disposiciones:

El procedimiento sancionador se inicia siempre de oficio, bien por propia iniciativa o como consecuencia de orden superior, petición motivada de otros órganos o entidades o por denuncia.





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2  
SEDE CENTRAL  
EXPEDIENTE N° 884-2018/CC2

60. En el presente caso, mediante escrito del 9 de setiembre de 2019, Gloria solicitó la caducidad del Expediente al considerar que habían transcurrido más de nueve (9) meses desde la emisión y notificación de la imputación de cargos contenida en la Resolución N° 1176-2018/CC2, sin que hubiese un pronunciamiento sobre el fondo de los hechos denunciados por parte de la Comisión.
61. Mediante Informe Final de Instrucción, la Secretaría Técnica recomendó declarar infundada la excepción de caducidad presentada por Gloria, al considerar que la misma no es aplicable en el presente caso, en mérito a lo señalado por la Sala.
62. En sus observaciones al Informe Final de Instrucción Gloria reiteró sus descargos señalando:
- (i) No existe norma con rango de ley que modifique el TUO en razón a la aplicación de la caducidad donde se establece que el plazo para resolver los procedimientos sancionadores iniciados de oficio es de nueve (9) meses, contados desde el inicio del procedimiento sancionador, por lo que adoptar una posición distinta sería ilegal;
  - (ii) el procedimiento ha caducado al haber transcurrido cuatro (4) años sin pronunciamiento.
63. La Asociación no presentó observaciones a dicho extremo del Informe Final de Instrucción.
64. Sobre el particular, se precisa respecto a la solicitud de caducidad presentada por Gloria en su denuncia y observaciones, que la Sala ha señalado en diversos pronunciamientos<sup>7</sup> que las disposiciones sobre caducidad contenidas en el artículo 259 del TUO únicamente resultan aplicables a los procedimientos iniciados de oficio por propia iniciativa de la autoridad, toda vez que en este tipo de procedimientos:
- (i) No existe una pretensión particular de un consumidor que se vea perjudicado por la falta de diligencia de la autoridad; y,
  - (ii) la caducidad administrativa constituye un mecanismo que opera en garantía del administrado (proveedor) quien tiene la expectativa de que exista un límite temporal para que su situación jurídica se vea resuelta.
65. En ese sentido, en la medida que el presente procedimiento administrativo ha sido iniciado a solicitud de parte, esto es, por la denuncia interpuesta por la Asociación por presuntas infracciones del Código, se advierte que, en aplicación del criterio resolutivo previsto por la Sala, el mismo que la Comisión hace suyo, la caducidad administrativa no resulta aplicable
66. Por lo expuesto, corresponde declarar **infundada** la excepción de caducidad del procedimiento alegada por Gloria.
- (v) **Sobre excepción de prescripción del presente procedimiento formulada por Gloria**

<sup>7</sup> Ver Resolución N° 3401-2018/SPC-INDECOPI y Ver Resolución N° 1079-2019/SPC-INDECOPI



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2  
SEDE CENTRAL  
EXPEDIENTE N° 884-2018/CC2

67. Sobre el particular, el artículo 121 del Código<sup>8</sup> establece que, en materia de Protección al Consumidor, el plazo de prescripción para investigar y sancionar las infracciones administrativas acorde a las disposiciones del Código vence a los dos (2) años contados a partir del día en que se hubiera cometido o desde que cesó, si fuera una infracción continuada. Precisa, además, que para el cómputo del plazo de prescripción o su suspensión, se aplica lo dispuesto en el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS (en adelante, el TUO).
68. El numeral 252.2 del artículo 252 del TUO dispone que el cómputo del plazo de prescripción de la facultad de la autoridad para determinar la existencia de infracciones administrativas, comenzará a partir de: (i) el día en que la infracción se hubiera cometido, en el caso de las infracciones instantáneas o infracciones instantáneas de efectos permanentes; (ii) el día que se realizó la última acción constitutiva de la infracción, en el caso de infracciones continuadas; o (iii) el día en que la acción cesó, en el caso de las infracciones permanentes. Cabe precisar que el cómputo del plazo de prescripción se suspenderá a partir del día en el que el consumidor interpone su denuncia<sup>9</sup>.
69. Transcurrido el plazo establecido por el artículo 121 del Código, el Órgano Resolutivo pierde la potestad de investigar y sancionar las infracciones que hubieran podido cometer los proveedores en la venta de bienes y la prestación de servicios. De ahí que el citado artículo 108 del Código establezca que la autoridad administrativa declarará la improcedencia de la denuncia de parte cuando se verifique la prescripción de la potestad sancionadora.
70. Resulta oportuno señalar que en la Resolución N° 835-2021/ SPC-INDECOPI del 19 de abril de 2021, la Sala Especializada en Protección al Consumidor (en adelante la Sala) señaló lo siguiente:

*“(ii) Sobre la suspensión definitiva desde la interposición de la denuncia por parte del consumidor*

*81. Al respecto, debe precisarse que, en materia de protección al consumidor, el numeral 2 del artículo V del Código reconoce claramente que uno de los principios a los cuales se sujeta su aplicación es el Principio Pro-Consumidor, el cual significa que en cualquier campo de su actuación, el Estado ejerce una acción tuitiva a favor de los consumidores. Por tanto, en proyección de este principio en caso de duda insalvable en el sentido de las normas o cuando exista duda en los alcances de los contratos por adhesión y los celebrados en base a cláusulas generales de contratación, debe interpretarse en sentido más favorable al consumidor.*

*82. Es así como, teniendo en cuenta la naturaleza especial de los procedimientos en materia de protección al consumidor y la función tuitiva del Estado a favor de este, la Directiva 006-*

<sup>8</sup> **LEY N° 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.**

**Artículo 121.- Plazo de prescripción de la infracción administrativa. -**

Las infracciones al presente Código prescriben a los dos (2) años contados a partir del día en que la infracción se hubiera cometido o desde que cesó, si fuera una infracción continuada.

Para el cómputo del plazo de prescripción o su suspensión se aplica lo dispuesto en el artículo 233 de la Ley núm. 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.

<sup>9</sup> Mediante la Resolución N° 1039-2021/SPC-INDECOPI del 10 de mayo de 2021, la Sala Especializada en Protección al Consumidor estableció lo siguiente:

*“61. Es así como, teniendo en cuenta la naturaleza especial de los procedimientos en materia de protección al consumidor y la función tuitiva del Estado a favor de este, la Sala considera que el plazo de prescripción al que se refiere el artículo 121° del Código se suspende definitivamente con la presentación del escrito de denuncia con la finalidad de que la misma sea oportunamente analizada por el órgano resolutivo competente”.*



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2  
SEDE CENTRAL  
EXPEDIENTE N° 884-2018/CC2

2017-DIR-COD-INDECOPI, Directiva que regula los procedimientos en materia de Protección al Consumidor (en adelante, la Directiva), dispone que el plazo de prescripción al que se refiere el artículo 121° del Código se suspende con la presentación del escrito de denuncia con la finalidad de que la misma sea oportunamente analizada por el órgano resolutorio competente.

83. Cabe señalar que, dicha disposición guarda concordancia con lo establecido en el numeral 2 del artículo II del TUO de la LPAG, el cual señala que las leyes que crean y regulan los procedimientos especiales no podrán imponer condiciones menos favorables a los administrados que las previstas en dicha ley.
84. Conviene reiterar que, al amparo del Código y el TUO de la LPAG, en los procedimientos administrativos en materia de protección al consumidor la potestad punitiva de la autoridad prescribirá a los dos (2) años de cometida la presunta infracción, los cuales serán contabilizados desde el día en que la infracción se hubiera cometido hasta la presentación del escrito de denuncia.
85. Al respecto, es preciso indicar que de la lectura conjunta del artículo 252° del TUO de la LPAG, el artículo 121° del Código y la Directiva, en los procedimientos de oficio iniciados como consecuencia de una denuncia de parte, el cómputo del plazo de prescripción se interrumpe de forma definitiva con la interposición de esta por parte del consumidor.
86. En efecto, cuando el procedimiento administrativo en materia de protección al consumidor es promovido por la denuncia del usuario afectado, interpuesta antes de que transcurran (2) dos años desde que la infracción fue cometida, no puede “sancionarse” o desprotegerse al mismo por la inacción de la propia autoridad administrativa durante la tramitación de procedimiento. Dicho proceder no permitiría cumplir con la finalidad del instituto de la prescripción señalado precedentemente.” (sic)
71. En ese sentido, en la línea de lo indicado por el Superior Jerárquico, el computo del plazo de prescripción se interrumpe **de forma definitiva** con la interposición de la denuncia por parte del consumidor, ello debido a que no puede “sancionarse” o desproteger al consumidor por inacción de la propia autoridad administrativa.
72. Gloria señaló que el presente procedimiento se encontraba prescrito, toda vez que la Autoridad Administrativa tenía un plazo para resolver hasta el 17 de setiembre de 2020, siendo que a la fecha ha transcurrido más de cuatro (4) años sin que la Comisión emita un pronunciamiento sobre el fondo.
73. La Asociación denunció a Gloria por poner a disposición de los consumidores productos cuya denominación no reflejaba su verdadera naturaleza. Cabe precisar que, la parte denunciante alegó haber tomado conocimiento de la presunta infracción cometida por Gloria el 17 de mayo de 2018, siendo que la presente denuncia fue presentada el 6 de julio de 2018.
74. En ese sentido, teniendo en cuenta lo indicado por la Sala, el plazo de prescripción se suspendía de forma definitiva con la presentación de la denuncia, por lo que la Asociación presentó la denuncia dentro del plazo de dos (2) años con el que contaba para acudir a la Autoridad Administrativa.
75. Por lo expuesto, corresponde declarar **infundada** la excepción de prescripción alegada por Gloria.
- (vi) **Sobre la excepción de improcedencia por subsanación de conducta presentada por Gloria**



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2  
SEDE CENTRAL  
EXPEDIENTE N° 884-2018/CC2

76. El artículo 108<sup>10</sup> del Código establece que se declarará la improcedencia de la denuncia de parte con lo cual se pondrá fin al procedimiento administrativo cuando el proveedor denunciado subsane o corrija la conducta constitutiva de infracción administrativa denunciada con anterioridad a la notificación de la imputación de cargos<sup>11</sup>.
77. En sus descargos Gloria señaló que:
- (i) El producto materia de denuncia dejó de ser comercializado en el mercado voluntariamente con la denominación “leche de soya” mucho antes de la notificación de imputación de cargos del presente procedimiento, colocando en el mismo una denominación más técnica orientada a lo consignado en países vecinos;
  - (ii) los productos desde antes de la imputación de cargos se encuentran en el mercado con una denominación más técnica y acorde con la legislación extranjera, la misma que no generará ningún efecto contrario en los consumidores de los productos elaborados a base de granos de soya;
  - (iii) realizaron el cambio de la denominación del producto a bebida de soya desde el 27 de junio de 2018, habiéndose notificado la imputación de cargos el 16 de setiembre del mismo año;
  - (iv) el cambio voluntario en la denominación de sus productos no implica reconocimiento de la infracción imputada;
  - (v) de las facturas y guías de remisión presentadas se puede corroborar el cambio de la denominación a bebida de soya en sus productos “Soy Vida” con fecha muy anterior a la imputación de cargos; debiendo considerarse corregida cualquier posible infracción en cumplimiento obligatorio de lo dispuesto por Digesa;
  - (vi) han cumplido con los requisitos de temporalidad y fondo para ser eximidos de responsabilidad, por lo que, se debe declarar improcedente la denuncia.
78. Mediante Informe Final de Instrucción, la Secretaría Técnica recomendó declarar infundada la excepción de improcedencia por subsanación de conducta el presente extremo, al considerar que los hechos materia de denuncia no son subsanables.
79. En sus observaciones al Informe Final de Instrucción Gloria reiteró sus argumentos y señaló que:
- (i) Se declaró infundada su solicitud de improcedencia ya que al entender de la Secretaría Técnica el cese voluntario de la comercialización del producto con la denominación leche no alcanza para considerarse subsanada la infracción en tanto para ello requiere la reparación de las consecuencias dañinas al bien protegido;

<sup>10</sup> **LEY N° 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**  
**Artículo 108.- Infracciones Administrativas.** – (...) Sin que la presente enumeración sea taxativa, pondrán fin al procedimiento administrativo la resolución de la autoridad administrativa que declara la improcedencia de la denuncia de parte en los supuestos: f) Si el proveedor subsana o corrige la conducta constitutiva de infracción administrativa denunciada con anterioridad a la notificación de la imputación de cargos. Lo señalado no aplica en los casos que se haya puesto en riesgo la vida, salud o seguridad de las personas o se trate de supuestos de discriminación.

<sup>11</sup> **DIRECTIVA N° 001-2021-COD-INDECOPI, DIRECTIVA ÚNICA QUE REGULA LOS PROCEDIMIENTOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR PREVISTOS EN EL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR** Artículo 13.- **Improcedencia de la denuncia** (...) 13.2 Con relación al supuesto contemplado en el inciso f) del artículo 108 del Código, referido a la subsanación o corrección de la conducta denunciada con anterioridad a la notificación de la imputación de cargos, el órgano resolutorio correspondiente deberá evaluar que se hayan ejecutado las garantías previstas en el Código, y si la naturaleza de la infracción denunciada permite que esta sea subsanable en todos sus extremos.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2  
SEDE CENTRAL  
EXPEDIENTE N° 884-2018/CC2

- (ii) la recomendación dada se basa exclusivamente en lo señalado en una Guía Práctica y una página web de Dimensión Mercantil, más no se encuentra establecido en ninguna norma con el mismo rango de ley que el TUO;
- (iii) no se ha evidenciado ni demostrado que se hubiera generado algún daño, por lo que la sola subsanación voluntaria permitiría el eximente de la acción;
- (iv) se señaló que con posterioridad a la subsanación existió un periodo de tiempo en el cual los productos supuestamente estuvieron en el mercado pudiendo ser adquiridos por los consumidores, hecho que para la Secretaría Técnica no resulta subsanable; no obstante, no se han presentado medios de prueba que acrediten dicha afirmación, por lo que ello debe ser considerado solo una suposición que carece de validez;
- (v) el TUO no establece un listado único de las acciones que configuran una subsanación voluntaria para la aplicación del eximente de responsabilidad, por lo que cualquier acción que consigna cambiar o corregir la supuesta infracción calificaría como subsanación voluntaria, siendo ilegal desconocer que el cese voluntario de comercializar el producto con la denominación leche de soya y/o cambiarlo por un producto con un nombre técnico como bebida de forma previa a la notificación de la denuncia no califique como subsanación voluntaria.

80. La Asociación no presentó observaciones a dicho extremo del Informe Final de Instrucción.

81. Obran en el expediente los siguientes medios probatorios:

- (i) Imágenes presentadas por Gloria de sus productos con la denominación "Bebida de Soya"<sup>12</sup>; y,
- (ii) Facturas emitidas por Gloria de fechas 27 de junio de 2018; y, 29 de junio de 2018; y, sus respectivas Guías de remisión donde figuran los productos con la denominación "Bebida de Soya"<sup>13</sup>

82. El artículo 257 del TUO establece como eximente y atenuante de responsabilidad – entre otros- la subsanación voluntaria por parte del posible sancionado del acto u omisión imputado como constitutivo de infracción administrativa, con anterioridad a la notificación de imputación de cargos.

83. La "Guía práctica sobre el procedimiento administrativo sancionador, elaborada por la Dirección General de Desarrollo y Ordenamiento Jurídico del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos" (en adelante, Guía Práctica)<sup>14</sup> dispone que el supuesto por el cual el administrado decide subsanar su conducta infractora antes de que la autoridad administrativa decida ejercer su potestad sancionadora; es un supuesto que prefiere la acción reparadora espontánea del administrado antes de realizar las diligencias preliminares e iniciar un procedimiento sancionador, no obstante dicho supuesto no solo consiste en el cese de la conducta, sino que su subsanación implica la reparación de las consecuencias o efectos dañinos al bien jurídico protegido:

*"El supuesto previsto en el literal f) tiene una naturaleza distinta a los anteriores, toda vez que prevé una conducta típica y antijurídica, con intencionalidad o culpa, en la que el administrado*

<sup>12</sup> Ver foja 98 a 141 del expediente.

<sup>13</sup> Documentos declarados confidenciales.

<sup>14</sup> El documento puede ser accesado en: <https://img.lpderecho.pe/wp-content/uploads/2017/09/LEGIS.PE-Minjus-Gu%C3%A1da-pr%C3%A1ctica-sobre-el-procedimiento-administrativo-sancionador.pdf> pagina 47.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2  
SEDE CENTRAL  
EXPEDIENTE N° 884-2018/CC2

*decide subsanar su infracción antes que la autoridad administrativa decida ejercer su potestad sancionadora. Es un supuesto sustentado en una decisión de política punitiva por proteger el bien jurídico, prefiere la acción reparadora espontánea del administrado responsable antes que realizar diligencias preliminares e iniciar el procedimiento sancionador con todos los costos que ello involucra.*

*Cabe indicar que este supuesto no solo consiste en el cese de la conducta infractora sino que, cuando corresponda, la subsanación implica la reparación de las consecuencias o efectos dañinos al bien jurídico protegido derivados de la conducta infractora. Ello con la finalidad de no generar impunidad y evitar que el imputado se apropie del beneficio ilícitamente obtenido por la infracción (...) (sic)*

84. En esa misma línea el artículo publicado el 4 de junio de 2022, por la página web de Dimensión Mercantil<sup>15</sup>, establece que el supuesto de exclusión de responsabilidad administrativa está sujeto a la valoración que debe realizar la autoridad respecto de las circunstancias particulares del caso concreto; considerando para ello, no solo el cese de la conducta infractora, sino que corresponde valorar también la reparación de las consecuencias o efectos dañinos al bien jurídico protegido, por lo que, se debe evaluar también el carácter subsanable del incumplimiento detectado, desde la naturaleza de la conducta infractora y desde los efectos que la misma despliega, atendiendo a que existen infracciones que, debido a su propia naturaleza o por disposición legal expresa, no son susceptibles de ser subsanadas.
85. Respecto a la observación de Gloria referida a que únicamente se consideró para el desarrollo del presente extremo lo señalado en la Guía Práctica y el artículo del 4 de junio de 2022 de la web Dimensión Mercantil, se precisa que dicha información fue analizada de forma conjunta con lo señalado en el Código; y que para el desarrollo del presente procedimiento se considerará ello, así como lo establecido en el TUO.
86. En el presente caso, la denuncia esta dirigida a cuestionar que Gloria habría consignado en los productos materia de denuncia una denominación que no correspondería a la verdadera naturaleza de los productos, habiéndose comercializado los mismos con dicha denominación.
87. Si bien Gloria ha señalado que, a la fecha de la denuncia, la denominación de dichos productos fue modificada de forma voluntaria, lo cierto es que, durante un periodo, los mismos fueron puestos en el mercado con la denominación cuestionada por la Asociación, siendo adquiridos por distintos consumidores, hecho que no resulta subsanable.
88. Adicionalmente se advierte que si bien mediante escrito del 26 de enero de 2022, Gloria señaló que la última producción del producto “Leche de Soya UHT” fue el 19 de julio de 2017; y que, la última producción del producto “Leche de Soya Evaporada” fue el 15 de junio de 2018; en dicho escrito también indicó que debido a que el cambio de denominación se realizó de forma voluntaria no ordenaron el retiro del mercado de los productos que contenían la denominación “Leche de Soya”; por lo tanto se siguió comercializando los productos con la denominación “leche” hasta el agotamiento de stock del mismo, por lo que la conducta no es subsanable.
89. En ese sentido se advierte que si bien Gloria modificó voluntariamente la denominación de los productos materia de denuncia, los productos con la denominación cuestionada siguieron comercializándose; y estando a disposición de los consumidores, por lo que,

<sup>15</sup> <https://dimensionmercantil.pe/la-subsanacion-voluntaria-de-infracciones-como-eximente-de-responsabilidad-el-caso-del-tribunal-de-sanciones-de-susalud/>



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2  
SEDE CENTRAL  
EXPEDIENTE N°884-2018/CC2

dicha conducta no resulta subsanable, en la medida que en un determinado periodo los productos materia de denuncia habrían estado a disposición de los consumidores con un etiquetado que no correspondería a su verdadera naturaleza, por lo que, la conducta infractora se habría configurado a partir de dicha acción.

90. Si bien con posterioridad a ello, el proveedor habría tomado acciones a fin de modificar el etiquetado de los productos materia de denuncia, ello podría ser evaluado como un posible factor atenuante en caso se determine la responsabilidad del proveedor, mas no como una subsanación de conducta en tanto la acción ya se habría configurado.
91. Cabe precisar respecto a las observaciones de Gloria que no es necesario en el presente caso acreditar que la conducta infractora causara daños particulares, en tanto la infracción materia de denuncia está dirigida a verifica si los productos materia de denuncia reflejaban o no su verdadera naturaleza en su etiquetado.
92. Asimismo, de lo señalado por el propio denunciado se verifica que existió un periodo en el cual los productos con la anterior denominación estuvieron en el mercado y pudieron ser adquiridos por los consumidores, en tanto éste ha señalado que, al haber realizado el cambio de denominación de forma voluntaria, no procedieron a retirar los productos con la antigua denominación, por lo que los mismos siguieron a disposición de los consumidores hasta su agotamiento.
93. Adicionalmente, respecto a que el TUO no establece un listado único de acciones que configuren la subsanación voluntaria, efectivamente al no contemplar la norma acciones específicas para considerar una infracción subsanada corresponde a la Autoridad analizar en mérito al tipo de infracción y los medios probatorios si la conducta del denunciado califica o no como una subsanación voluntaria de la infracción cometida, siendo que en el presente caso se considera que si bien se realizó el cambio de nombre en la etiqueta, el producto con la anterior denominación no fue retirado del mercado por lo que no puede tener por subsanada la conducta del denunciado respecto a las infracciones materia de denuncia.
94. Por lo expuesto, se considera que corresponde que se determine en el presente procedimiento, si la denominación con la que los productos materia de denuncia fueron comercializados reflejaban o no su verdadera naturaleza.
95. En ese sentido, corresponde declarar **infundada** la excepción de subsanación de conducta presentada por Gloria.

(vi) **Sobre la delimitación de funciones entre Digesa y el Indecopi en materia de alimentos y bebidas**

96. En sus descargos Gloria señaló que:
  - (i) Digesa es la única autoridad competente según sus funciones para conducir el proceso de otorgamiento de registro sanitario;
  - (ii) a fin de obtener el registro sanitario de un producto, se debe pasar por un procedimiento administrativo ante Digesa, quien evalúa la documentación presentada y entre otro verifica que el nombre del producto refleje su verdadera naturaleza y no genere confusión a los consumidores;
  - (iii) dicha entidad realiza una evaluación previa que tiene una duración de 7 días hábiles, y con posterioridad a ello, solo luego de evaluar los documentos y nombre del producto solicitado emite un pronunciamiento;



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2  
SEDE CENTRAL  
EXPEDIENTE N° 884-2018/CC2

- (iv) parte de la evaluación realizada por Digesa es verificar que el nombre del producto refleje su naturaleza y no genere confusión a los consumidores, si la autoridad determina que ello no ocurre, presenta una observación la cual puede consistir en corregir el nombre o adecuarlo, siendo ellos quienes determinan finalmente el nombre mas adecuado al producto, contando la misma con acceso al Comité Codex Perú, quien podría vislumbrar cualquier duda sobre el nombre del producto;
  - (v) si no se cumple con la modificación requerida finalmente emite una denegación a la solicitud del código de registro sanitario;
  - (vi) asimismo, indicó que si comercializada sus productos con un nombre distinto al impuesto por Digesa en la emisión del código de registro sanitario dicha autoridad podría incluso cerrar su planta de producción;
  - (vii) en ese sentido el nombre del producto impuesto por Digesa mediante un Certificado de Registro Sanitario es una orden obligatoria de dicha entidad, en el ejercicio de sus funciones y debe estar consignado en la etiqueta o envase de los productos industrializados de forma obligatoria, siendo Indecopi competente para su vigilancia;
  - (viii) Digesa en aplicación de sus funciones y competencia los autorizó imponiendo en el código de registro sanitario la denominación de sus productos, denominación que fue evaluada, avalada y autorizada por dicha entidad, pues estas cumplen, en razón a la evaluación de Digesa con la aplicación de la norma Codex Norma General para Etiquetado de Alimentos Envasados, que establece que los productos pueden utilizar un nombre común o usual consagrado por el uso corriente como termino descriptivo apropiado que no induzca a error o engaño al consumidor, otorgándole dicho nombre a sus productos en razón de que los consumidores conocen la naturaleza no láctea del producto, utilizando el termino descriptivo "leche" por ser un líquido blanquimiento seguido de la palabra "Soya" por ser su origen enteramente vegetal.
97. De lo expuesto, se advierte que Gloria ha señalado que Digesa aprobó el registro sanitario de los productos materia de denuncia sin advertir alguna observación a la denominación consignada en el rotulado de estos, pese a ser la autoridad encargada de determinarlo.
98. Mediante escrito del 10 de junio de 2019, la Asociación señaló que:
- (i) Tener un registro sanitario autorizado por Digesa no implica también la autorización de la denominación y/o publicidad de un producto, siendo el titular del registro responsable solamente por la calidad sanitaria e inocuidad del alimento o bebida; y nada más que eso; y,
  - (ii) la verificación del cumplimiento del etiquetado le corresponde a Indecopi.
- a) Sobre las funciones de Digesa
99. Conforme el artículo IX del Título Preliminar de la Ley General de Salud, la norma de salud es de orden público y regula materia sanitaria, así como la protección del medio ambiente para la salud y asistencia médica para la recuperación y rehabilitación de salud de las personas. Asimismo, el artículo 92 de esta norma dispone que será la Autoridad de Salud a nivel nacional, o a quien ésta delegue, la encargada del control





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2  
SEDE CENTRAL  
EXPEDIENTE N° 884-2018/CC

y vigilancia sanitaria de los alimentos, por productos sanitarios y dispositivos médicos<sup>16</sup>.

100. En tal sentido, el Ministerio de Salud – a través de la Digesa - es el organismo del Poder Ejecutivo que tiene competencia en salud ambiental e inocuidad alimentaria<sup>17</sup>, de conformidad con el artículo 78 del Decreto Supremo N° 008-2017-SA, Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Salud, el cual establece que dicha entidad se constituye como la Autoridad Nacional responsable en el aspecto técnico, normativo, vigilancia y supervigilancia en materia de salud ambiental e inocuidad alimentaria<sup>18</sup>.
101. Además, el artículo 7 del Reglamento sobre Vigilancia y Control Sanitario de Alimentos y Bebidas, aprobado por Decreto Supremo N° 007-98-SA (en adelante, el Reglamento de Alimentos), establece que la calidad sanitaria e inocuidad de los alimentos y bebidas sujetos a registro sanitario está a cargo del Ministerio de Salud<sup>19</sup>, lo cual, conforme se verificó en el párrafo anterior, recae específicamente en Digesa.
102. De lo señalado, en materia de alimentos y bebidas, la competencia de Digesa gira en torno a la protección y regulación de tres (3) ejes principales: (a) la calidad sanitaria; (b) la inocuidad; y, (c) la vigilancia sanitaria. Dichos conceptos fueron dotados de contenido en el Anexo del Reglamento de Alimentos, tal como se puede apreciar a continuación:
- **Calidad sanitaria:** conjunto de requisitos microbiológicos, físico-químicos y organolépticos que debe reunir un alimento para ser considerado inocuo para el consumo humano.

<sup>16</sup> **LEY N° 26842. LEY GENERAL DE SALUD. CAPÍTULO V: DE LOS ALIMENTOS Y BEBIDAS.**

**Artículo 92.** - La Autoridad de Salud de nivel nacional, o a quien esta delegue, es la encargada del control y vigilancia sanitaria de los alimentos, por productos sanitarios y dispositivos médicos, según se determine en el Reglamento correspondiente.

<sup>17</sup> **DECRETO LEGISLATIVO N° 1161. LEY DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL MINISTERIO DE SALUD.**

**Artículo 3. - Ámbito de Competencia.**

El Ministerio de Salud es competente en:

(...)

4) Salud ambiental e inocuidad alimentaria.

<sup>18</sup> **DECRETO SUPREMO N° 008-2017-SA. REGLAMENTO DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL MINISTERIO DE SALUD. Artículo 78. - Dirección General de Salud Ambiental e Inocuidad Alimentaria- DIGESA.**

La Dirección General de Salud Ambiental e Inocuidad Alimentaria - DIGESA es el órgano de línea dependiente del Viceministerio de Salud Pública, constituye la Autoridad Nacional en Salud Ambiental e Inocuidad Alimentaria, responsable en el aspecto técnico, normativo, vigilancia, supervigilancia de los factores de riesgos físicos, químicos y biológicos externos a la persona y fiscalización en materia de salud ambiental la cual comprende: i) calidad de agua para consumo humano, agua de uso poblacional y recreacional (playas y piscinas; características sanitarias de los Sistemas de abastecimiento y fuentes de agua para consumo humano, agua de uso poblacional y recreacional; aire (ruido); ii) juguetes y útiles de escritorio; iii) manejo de residuos sólidos de establecimientos de salud, servicios médicos de apoyo y de los generados en campañas sanitarias; iv) cementerios; crematorios; traslado de cadáveres y restos humanos; exhumación, inhumación y cremación; así como en materia de Inocuidad Alimentaria la cual comprende: i) los alimentos y bebidas destinados al consumo humanos y ii) aditivos elaborados industrialmente de producción nacional o extranjera, con excepción de los alimentos pesqueros y acuícolas; así como las demás materias de competencia establecidas en la normatividad vigente en concordancia con las normas nacionales e internacionales. Tiene competencia para otorgar, reconocer derechos, certificaciones, emitir opiniones técnicas, autorizaciones, permisos y registros en el marco de sus competencias, ejerce las funciones de autoridad nacional de salud ambiental e inocuidad alimentaria. Constituye la última instancia administrativa en materia de su competencia.

<sup>19</sup> **DECRETO SUPREMO N° 007-98-SA. REGLAMENTO SOBRE VIGILANCIA Y CONTROL SANITARIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS. Artículo 7. - Vigilancia de la calidad sanitaria e inocuidad de los alimentos y bebidas industrializados.**

La vigilancia de la calidad sanitaria e inocuidad de los alimentos y bebidas sujetos a Registro Sanitario está a cargo del Ministerio de Salud.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2  
SEDE CENTRAL  
EXPEDIENTE N° 884-2018/CC2

- **Inocuidad:** exento de riesgo para la salud humana.
- **Vigilancia sanitaria:** conjunto de actividades de observación y evaluación que realiza la autoridad competente sobre las condiciones sanitarias de la producción, transporte, fabricación, almacenamiento, distribución, elaboración y expendio de alimentos en protección de la salud.

103. De una revisión de estos conceptos, resulta claro que la política pública de Digesa en materia sanitaria, específicamente en alimentos y bebidas, está enfocada en velar porque los productos que sean puestos a disposición de las personas no causen un daño a la salud, esto es, verificar su inocuidad en cada uno de los procesos que sean necesarios para su comercialización. Ello puede demostrarse efectuando una evaluación de cada una de sus funciones, siendo evidente que las mismas se encuentran orientadas a conducir y proponer normas, políticas y acciones relacionadas con la inocuidad alimentaria.
104. Una vez desarrollado este punto, corresponde señalar que, conforme a los artículos 101 y 102 del Reglamento de Alimentos, todo alimento o bebida industrializado que se comercializa en el país debe contar con un registro sanitario, siendo su inscripción, reinscripción, modificación, suspensión y cancelación una potestad exclusiva de Digesa. Cabe precisar que, se entiende por alimento industrializado todo producto final destinado al consumo humano, obtenido por transformación física, química o biológica de insumos de origen vegetal, animal o mineral y que contiene aditivos alimentarios<sup>20</sup>.
105. Visto ello, y tomando en cuenta la propia finalidad de las funciones encargadas a Digesa, es lógico que el proceso de inscripción de registro sanitario de alimentos y bebidas envuelva esencialmente un análisis orientado a velar por la inocuidad y la calidad sanitaria, es decir, verificar que este tipo de productos no afecten la salud de las personas.
106. Lo antes dicho es posible comprobarlo con la verificación de dos (2) aspectos: (i) el artículo 104 del Reglamento de Alimentos que establece que el titular del registro sanitario únicamente será responsable por la calidad sanitaria y la inocuidad del alimento o bebida que libera para su comercialización<sup>21</sup>; y, (ii) conforme al artículo 105 de la referida norma, dentro de los requisitos para efectuar la inscripción de un registro sanitario, no puede verificarse la existencia de alguna condición ajena o distinta a dicha finalidad (inocuidad alimentaria).

<sup>20</sup> **DECRETO SUPREMO N° 007-98-SA. REGLAMENTO SOBRE VIGILANCIA Y CONTROL SANITARIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS.**

**Artículo 101.** Autoridad encargada del Registro Sanitario La Dirección General de Salud Ambiental (DIGESA) del Ministerio de Salud es el órgano encargado a nivel nacional de inscribir, reinscribir, modificar, suspender y cancelar el Registro Sanitario de los alimentos y bebidas y de realizar la vigilancia sanitaria de los productos sujetos a registro.

**Artículo 102.** Obligatoriedad del Registro Sanitario Sólo están sujetos a Registro Sanitario los alimentos y bebidas industrializados que se comercializan en el país. Para efectos del Registro Sanitario, se considera alimento o bebida industrializado al producto final destinado al consumo humano, obtenido por transformación física, química o biológica de insumos de origen vegetal, animal o mineral y que contiene aditivos alimentarios.

<sup>21</sup> **DECRETO SUPREMO N° 007-98-SA. REGLAMENTO SOBRE VIGILANCIA Y CONTROL SANITARIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS. Artículo 104. - Facultades y obligaciones derivadas del Registro Sanitario.**

La obtención del Registro Sanitario de un producto faculta su fabricación o importación y comercialización por el titular del Registro, en las condiciones que establece el presente reglamento. El titular del Registro Sanitario es responsable por la calidad sanitaria e inocuidad del alimento o bebida que libera para su comercialización.

El Registro Sanitario se otorga por producto o grupo de productos y fabricante. Se considera grupo de productos aquellos elaborados por un mismo fabricante, que tienen la misma composición cualitativa de ingredientes básicos que identifica al grupo y que comparten los mismos aditivos alimentarios.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2  
SEDE CENTRAL  
EXPEDIENTE N° 884-2018/CC2

107. Acorde al artículo 107 del Reglamento de Alimentos, se aprecia que el procedimiento del registro sanitario comprende dos (2) etapas: (i) la solicitud de inscripción del registro sanitario; y, (ii) la expedición del documento que acredita el número de registro.
108. La primera etapa tiene una duración de hasta siete (7) días hábiles, plazo en el cual Digesa deberá efectuar, de ser el caso, las observaciones de la solicitud del administrado, pudiendo suscitarse dos (2) supuestos:
- (i) La no existencia de observaciones, situación en la cual se procede a emitir el respectivo certificado de registro sanitario; o,
  - (ii) la existencia de observaciones, situación en la cual se brinda al administrado un plazo de para efectuar la pertinente subsanación, correspondiendo sólo la emisión del certificado respectivo si el solicitante cumple con remediar los cuestionamientos realizados. En caso contrario, de acuerdo al Reglamento de Alimentos, la solicitud presentada dejará de surtir efectos.
109. Por otro lado, la segunda etapa consiste en la emisión del certificado de registro sanitario, documento que contiene la codificación del referido título habilitante, siendo esta información obligatoria de consignar en el etiquetado del producto alimentario que se comercializará en el mercado.
- b) Sobre las funciones del Indecopi
110. En materia de alimentos y bebidas, la función del Indecopi abarca básicamente tres (3) aspectos: (i) idoneidad; (ii) seguridad; e, (iii) información. Al respecto, se procederá a desarrollar este último aspecto, pues ello permitirá comprender el ámbito de actuación de esta institución respecto al deber que tienen los proveedores de trasladar a los consumidores información relevante con la finalidad de poder equilibrar la asimetría existente en el marco del intercambio de bienes y servicios.
111. El derecho de los consumidores al acceso a la información, reconocido en el literal b) del numeral 1.1 del artículo 1 y en el artículo 2 del Código, involucra el deber de los proveedores de proporcionar toda la información relevante sobre las características de los productos y servicios que oferten, a efectos de que los consumidores puedan realizar una adecuada elección o decisión de consumo, así como efectuar un uso o consumo correcto de los bienes y servicios que hayan adquirido. Dicha información debe ser veraz, suficiente, de fácil comprensión, apropiada, oportuna y fácilmente accesible.
112. La información genera certidumbre y facilita el comportamiento del consumidor permitiéndole conocer sus derechos y obligaciones, y, prever posibles contingencias y planear determinadas conductas.
113. Cabe agregar que la información es un proceso de naturaleza dinámica y que, por tanto, no es exigible únicamente al momento de la configuración de la relación de consumo. Así, en atención al deber de información que recae sobre los proveedores, el consumidor requerirá conocer toda aquella información relevante y suficiente referida a los bienes y servicios contratados a efectos de corroborar los términos en los que el proveedor le entregó un bien o brindó un servicio a fin de que pueda formular los reclamos que considere pertinentes o hacer valer sus derechos ante las instancias pertinentes, en caso se produjera algún tipo de controversia.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2  
SEDE CENTRAL  
EXPEDIENTE N° 884-2018/CC2

114. En materia de alimentos y bebidas, conforme lo establece el artículo 8 del Reglamento de Alimentos, el Indecopi tiene la función de vigilar el rotulado y publicidad. Del mismo modo, una disposición similar puede encontrarse en el artículo 4 del Decreto Legislativo N° 1304, Ley de Etiquetado y Verificación de los Reglamentos Técnicos de los Productos Industriales Manufacturados (en adelante, Ley de Etiquetado y Verificación de los Reglamentos Técnicos de los Productos Industriales Manufacturados), el cual dispone que el Indecopi será el encargado de velar por el cumplimiento de las disposiciones técnicas del etiquetado de productos<sup>22</sup>.
115. Conviene subrayar que, la propia normativa sectorial en materia sanitaria encomienda una función exclusiva al Indecopi respecto a su deber de velar por la adecuada información que deba estar contemplada en el etiquetado de los productos alimenticios, siendo ello, además congruente con lo establecido en los artículos 10 y 32 del Código.
116. Aunado de ello, el marco de regulación de los productos alimenticios abarca dos (2) distintos momentos: (i) el control ex ante, el cual comprende, entre otros, la regulación existente en la fabricación, importación, almacenamiento, transporte de aquellos productos alimenticios que serán comercializados en el mercado; y, (ii) el control ex post, el cual comprende, entre otros, la vigilancia y supervisión de la información que debe estar contenido en el etiquetado de los productos.
117. El control ex ante es asumido por Digesa, institución que cumple un rol preponderante en su tarea de velar que todos los productos alimenticios comercializados no afecten la salud de los ciudadanos. Para ello, efectúa acciones de calidad y vigilancia sanitaria, siendo parte de esa política, otorgar la inscripción de los registros sanitarios de aquellos productos que cumplan con aquel rasgo de inocuidad necesario para su potencial consumo.
118. Por otro lado, el control ex post se encuentra a cargo del Indecopi quien tiene la función de velar que, en el marco de prestación de bienes y servicios (mercado), los consumidores tengan a su alcance la información adecuada para realizar una óptima decisión de consumo. Asimismo, ejerce la vigilancia del cumplimiento de cada uno de los componentes del etiquetado, siendo uno de ellos el nombre o denominación de los productos, el cual debe reflejar la verdadera naturaleza de su denominación.
119. Dicho esto, queda claro que la función consistente en supervisar la correcta denominación o nombre del producto no se configura como una competencia legalmente atribuida a Digesa, pues dicha institución vela primordialmente por la inocuidad de los productos alimenticios que serán comercializados en el mercado, ello en concordancia con la actual política pública existente en materia sanitaria de alimentos y bebidas.
120. En tal sentido, el Indecopi es competente para evaluar las cuestiones controvertidas del presente procedimiento, puesto que, forma parte de su función en materia

22

**DECRETO LEGISLATIVO N° 1304. LEY DE ETIQUETADO Y VERIFICACIÓN DE LOS REGLAMENTOS TÉCNICOS DE LOS PRODUCTOS INDUSTRIALES MANUFACTURADOS. Artículo 4. - Verificación del cumplimiento del etiquetado.**

Corresponde al Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual - INDECOPI supervisar, fiscalizar y sancionar, en todo el territorio de la República, el cumplimiento de lo establecido en el artículo 3 del presente Decreto Legislativo, así como las disposiciones que en materia de etiquetado son reguladas de manera específica en todo reglamento técnico.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2  
SEDE CENTRAL  
EXPEDIENTE N° 884-2018/CC2

alimentaria velar porque la información consignada en el rotulado cumpla con el rasgo de veracidad sobre la denominación.

121. Partiendo de esta premisa, se considera necesario precisar que dicha conclusión, relacionada a la delimitación de funciones, no exime a Digesa de su obligación de velar por el cumplimiento de cada uno de los requisitos formales que tienen los procedimientos a su cargo. Esta verificación no se podrá interpretar como la atribución de una función ajena a su competencia, sino que deberá valorarse como la ejecución de una labor de control de cumplimiento de exigencias obligatorias para la emisión de un acto administrativo (otorgamiento del registro sanitario).
122. Por lo expuesto, corresponde declarar **infundada** la excepción por falta de competencia que se desprende de los descargos presentados por Gloria, toda vez que el Indecopi es la entidad competente para emitir un pronunciamiento por los hechos imputados contra el denunciado en el presente procedimiento.

### **Sobre las observaciones al Informe Final de Instrucción planteadas por los denunciantes**

123. La Asociación manifestó en sus observaciones que la Secretaría Técnica omitió pronunciarse sobre la medida correctiva solicitada, así como el porcentaje de multa que les corresponde en el Informe Final de Instrucción.
124. Al respecto, se debe indicar a la Asociación que el numeral 255.5 del artículo 255<sup>23</sup> del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por el Decreto Supremo N° 004-2019-JUS (en adelante, TUO) establece que la autoridad instructora del procedimiento concluye la etapa de instrucción determinando la existencia o no de una infracción y en aquellos casos en que considere que existe una infracción, propone la imposición de una sanción.
125. En este caso, la Secretaría Técnica cumplió con emitir un pronunciamiento sobre los extremos que consideró probados, proponiendo para cada uno de ellos una sanción.
126. Tal como se advierte, el ordenamiento jurídico no prevé que la Secretaría Técnica mediante el Informe Final de Instrucción disponga y/o proponga la imposición de medidas correctivas y/o el porcentaje de multa que corresponde otorgar a una Asociación; por lo que la omisión alegada no transgrede lo señalado por el TUO.
127. Atendiendo a lo señalado se debe **desestimar** la observación planteada por la Asociación.

### **ANÁLISIS**

<sup>23</sup> **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR EL DECRETO SUPREMO N° 004-2019-JUS**

255.5 Concluida, de ser el caso, la recolección de pruebas, la autoridad instructora del procedimiento concluye determinando la existencia de una infracción y, por ende, la imposición de una sanción; o la no existencia de infracción. La autoridad instructora formula un informe final de instrucción en el que se determina, de manera motivada, las conductas que se consideren probadas constitutivas de infracción, la norma que prevé la imposición de sanción; y, la sanción propuesta o la declaración de no existencia de infracción, según corresponda.

Recibido el informe final, el órgano competente para decidir la aplicación de la sanción puede disponer la realización de actuaciones complementarias, siempre que las considere indispensables para resolver el procedimiento. El informe final de instrucción debe ser notificado al administrado para que formule sus descargos en un plazo no menor de cinco (5) días hábiles.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2  
SEDE CENTRAL  
EXPEDIENTE N° 884-2018/CC2

## Información de los productos envasados

128. El artículo 10 del Código establece que los productos envasados ofrecidos al consumidor deben tener de manera visible y legible la información establecida en la norma sectorial de rotulado correspondiente.
129. El artículo 65 de la Constitución Política del Perú<sup>24</sup> establece que, en el marco de una economía social de mercado, corresponde al Estado proteger los intereses de los consumidores y usuarios, garantizando el derecho a la información sobre los bienes y servicios que se encuentran a su disposición en el mercado, así como su salud y seguridad.
130. Cumpliendo dicho mandado constitucional, el Código instituye como principio rector de la política social y económica del Estado, la protección de los derechos de los consumidores, garantizando su acceso a productos y servicios idóneos y goce de mecanismos efectivos para su protección, reduciendo la asimetría informativa, corrigiendo, previniendo o eliminando las conductas y prácticas que afecten sus legítimos intereses<sup>25</sup>.
131. El artículo 32 del Código señala que el etiquetado de los alimentos se rige de conformidad con la legislación sobre la materia o en su defecto a lo establecido en el Codex Alimentarius<sup>26</sup>.
132. El artículo 3 del Decreto Legislativo N° 1304 que aprueba la Ley de Etiquetado y Verificación de los Reglamentos Técnicos de los Productos Industriales Manufacturados, establece la obligación de consignar la denominación o nombre del producto en su etiquetado. Asimismo, el artículo 8 de dicha norma señala que sus disposiciones son de aplicación supletoria en el etiquetado de los alimentos y bebidas regulado en disposiciones especiales<sup>27</sup>.

<sup>24</sup> **CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL PERÚ**

**Artículo 65.- Defensa del consumidor**

El Estado defiende el interés de los consumidores y usuarios. Para tal efecto garantiza el derecho a la información sobre los bienes y servicios que se encuentran a su disposición en el mercado. Asimismo, vela por la salud y la seguridad de la población.

<sup>25</sup> **LEY N° 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

**Artículo II.- Finalidad**

El presente Código tiene la finalidad de que los consumidores accedan a productos y servicios idóneos y que gocen de los derechos y los mecanismos efectivos para su protección, reduciendo la asimetría informativa, previniendo o eliminando las conductas y prácticas que afecten sus legítimos intereses. En el régimen de economía social de mercado establecido por la Constitución, la protección se interpreta en el sentido más favorable al consumidor, de acuerdo a lo establecido en el presente Código.

<sup>26</sup> **LEY N° 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 32. Etiquetado y denominación de los alimentos.**

El etiquetado de los alimentos se rige de conformidad con la legislación sobre la materia o en su defecto a lo establecido en el Codex Alimentarius. Los alimentos deben llevar en su etiquetado de manera destacada la denominación que refleje su verdadera naturaleza, sin generar confusión ni engaño al consumidor. Las alegaciones saludables deben sustentarse de acuerdo con la legislación sobre la materia o en su defecto a lo establecido en el Codex Alimentarius.

<sup>27</sup> **DECRETO LEGISLATIVO N° 1304, APRUEBA LA LEY DE ETIQUETADO Y VERIFICACIÓN DE LOS REGLAMENTOS TÉCNICOS DE LOS PRODUCTOS INDUSTRIALES MANUFACTURADOS. Artículo 3. Información del rotulado.** El rotulado debe contener la siguiente información: a) Nombre o denominación del producto b) (...).

**Artículo 8. Regulación especial y supletoria.** La presente ley es aplicable supletoriamente para aquellos casos regulados por normas especiales. Los productos cosméticos y artículos de higiene personal, alimentos y bebidas, farmacéuticos y afines, agroquímicos, explosivos y calzado, y demás productos cuyo rotulado está regulado en



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2  
SEDE CENTRAL  
EXPEDIENTE N° 884-2018/CC2

133. Por otro lado, el artículo 117 del Reglamento de Alimentos y Bebidas establece que el contenido del rotulado de productos debe ceñirse a lo dispuesto en la Norma Metrológica Peruana y contener, entre otros, el nombre del producto.
134. Así también en la Cuarta Disposición Complementaria Transitoria Final<sup>28</sup> de dicho cuerpo normativo, se establece que, mientras no se expida la norma pertinente, la fabricación de los alimentos y bebidas se rige por las normas del Codex Alimentarius aplicables al producto o productos objeto de fabricación y, en lo no previsto por éste, lo establecido por la Food and Drug Administration de los Estados Unidos de Norteamérica (FDA).
135. Entre las normas del Codex se encuentra la Norma para el etiquetado de productos preenvasados - CODEX STAN 1-1985, (en adelante, Codex Stan 1-1985), la cual establece lo siguiente:

**“4. ETIQUETADO OBLIGATORIO DE LOS ALIMENTOS PREENVASADOS**

*En la etiqueta de alimentos preenvasados deberá aparecer la siguiente información según sea aplicable al alimento que ha de ser etiquetado, excepto cuando expresamente se indique otra cosa en una norma individual del Codex:*

**4.1 Nombre del alimento**

4.1.1 *El nombre deberá indicar la verdadera naturaleza del alimento y, normalmente, deberá ser específico y no genérico:*

4.1.1.1 *Cuando se hayan establecido uno o varios nombres para un alimento en una norma del Codex, deberá utilizarse por lo menos uno de estos nombres.*

4.1.1.2 *En otros casos, deberá utilizarse el nombre prescrito por la legislación nacional.*

4.1.1.3 *Cuando no se disponga de tales nombres, deberá utilizarse un nombre común o usual consagrado por el uso corriente como término descriptivo apropiado que no induzca a error o engaño al consumidor.*

4.1.1.4 *Se podrá emplear un nombre “acuñado”, “de fantasía” o “de fábrica”, o una “marca registrada”, siempre que vaya acompañado de uno de los nombres indicados en las disposiciones 4.1.1.1 a 4.1.1.3.*

4.1.2 *En la etiqueta, junto al nombre del alimento o muy cerca del mismo, aparecerán las palabras o frases adicionales necesarias para evitar que se induzca a error o engaño al consumidor con respecto a la naturaleza y condición física auténticas del alimento que incluyen, pero no se limitan al tipo de medio de cobertura, la forma de presentación o su condición o el tipo de tratamiento al que ha sido sometido, por ejemplo, deshidratación, concentración, reconstitución, ahumado.” (El subrayado es nuestro)*

136. Por otro lado, el artículo 117 del Reglamento de Alimentos y Bebidas dispone que el contenido del etiquetado de los productos debe ceñirse a las disposiciones establecidas en la Norma Metrológica Peruana de Requisitos para el etiquetado de Productos Envasados (actualmente, NMP 001-2014).

---

disposiciones especiales se rigen por estas. Las facultades de supervisión, control y sanción de las autoridades competentes en las materias indicadas en el párrafo anterior, se sujetan a las normas especiales que así lo establezcan.

<sup>28</sup> **REGLAMENTO SOBRE VIGILANCIA Y CONTROL SANITARIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS, APROBADO POR DECRETO SUPREMO N° 007-98-SA**

Cuarta. - Por Resolución del Ministro de Salud, en un plazo que no excederá de un (1) año contado desde la vigencia del presente reglamento, se expedirán las normas sanitarias aplicables a la fabricación de productos alimenticios, en las que se definirán, cuando menos, los aspectos siguientes:

(...)

En tanto no se expida la norma pertinente, la fabricación de los alimentos y bebidas se rige por las normas del Codex Alimentarius aplicables al producto o productos objeto de fabricación y, en lo no previsto por éste, lo establecido por la Food And Drug Administration de los Estados Unidos de Norteamérica (FDA).



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2  
SEDE CENTRAL  
EXPEDIENTE N°884-2018/CC2

137. La subsección 2.4<sup>29</sup> de la NMP 001-2014 establece que la cara de visualización principal es la parte de un envase más susceptible de ser exhibida, presentada, mostrada o examinada en las condiciones normales o habituales de presentación.
138. Así también, el numeral 3.1<sup>30</sup> de la precitada norma señala que la cara de visualización principal de un preenvase (producto preenvasado) debe llevar la indicación de la identidad del producto (denominación del producto).
139. En el numeral 3.2<sup>31</sup> de la NMP 001-2014 se precisa que la identidad del producto debe ser una de las características principales de la cara de visualización principal y debe estar en caracteres y en un lugar tal que se lea y entienda fácilmente.
140. En ese sentido, la denominación del producto debe figurar en la cara de visualización principal de los productos y de tal manera que no induzca a error al comprador sobre la identidad del producto.
141. Así, se tiene que el Codex Stan 1-1985 señala que el etiquetado debe reflejar la verdadera naturaleza del producto; y, cuando no se disponga de nombres para un alimento prescrito en la legislación nacional o en una norma del Codex Alimentarius, deberá utilizarse un nombre común o usual consagrado por el uso corriente, como término descriptivo apropiado que no induzca a error o engaño al consumidor. Asimismo, establece que se podrá emplear un nombre “acuñado”, “de fantasía” o “de fábrica”, o una “marca registrada”, siempre que vaya acompañado de alguno de los nombres propuestos en el párrafo anterior.
142. Por su parte, el Codex Stan 206-1999, establece los términos lecheros relacionados con los alimentos que se destinan al consumo o elaboración ulterior. Estableciendo en inciso 2.1 la definición del término leche como la secreción mamaria normal de animales lecheros obtenidos mediante uno o más ordeños sin ningún tipo de adición o extracción, destinados al consumo en forma de leche líquida o a elaboración ulterior. Asimismo, el numeral 4.2.1. establece que podrán denominarse “leche” sólo los alimentos que se ajusten a la definición formulada en la sección 2.1. Si tales alimentos se destinan a la venta en cuanto tales se denominarán “leche cruda” u otra expresión apropiada que no induzca a error o a engaño al consumidor. Finalmente, el CXS 322R-2015, Norma Regional para los Productos de Soya no fermentados, establece en su numeral 2.1 que los productos de soya no fermentados son los productos cuyos principales ingredientes son la soya o sus derivados (p. ej., harinas, concentrados o aislados de soya o soya desgrasada) y el agua y que se producen sin proceso de fermentación. Asimismo, el, artículo 2 de dicha norma establece la clasificación de los

<sup>29</sup> **NORMA METROLÓGICA PERUANA 001-2014 - REQUISITOS PARA EL ETIQUETADO DE LOS PRODUCTOS PREENVASADOS**

**2.4 Cara de visualización principal**

Parte de un envase que es la más susceptible de ser exhibida, presentada, mostrada o examinada en las condiciones normales o habituales de presentación.

<sup>30</sup> **NORMA METROLÓGICA PERUANA 001-2014 - REQUISITOS PARA EL ETIQUETADO DE LOS PRODUCTOS PREENVASADOS**

3.1 La cara de visualización principal de un preenvase debe llevar una indicación de la identidad del producto a menos que la envoltura sea transparente, haciendo de este modo que el producto sea fácilmente identificable.

<sup>31</sup> **NORMA METROLÓGICA PERUANA 001-2014 - REQUISITOS PARA EL ETIQUETADO DE LOS PRODUCTOS PREENVASADOS**

3.2 La identidad del producto debe ser una de las características principales de la cara de visualización principal y debe estar en caracteres y en un lugar tales que se lea y entienda fácilmente.





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2  
SEDE CENTRAL  
EXPEDIENTE N° 884-2018/CC2

productos de soya, las mismas que para los líquidos producidos con soya son denominadas “bebidas” tal como se advierte a continuación:

“...

*2.2 Clasificación*

*2.2.1 Bebidas de soya<sup>2</sup> y productos relacionados*

*2.2.1.1 Bebida de soya básica*

*La bebida de soya básica es el líquido lechoso preparado a partir de granos de soya con proteína de elución y otros componentes en agua caliente o fría u otros medios físicos sin añadir ingredientes facultativos. Pueden eliminarse las fibras de los productos.*

*2.2.1.2 Bebidas de soya compuestas o aromatizadas*

*Las bebidas de soya compuestas o aromatizadas son el líquido lechoso que se obtiene al añadir ingredientes facultativos a las bebidas de soya básicas. Comprende productos como las bebidas de soya edulcoradas con azúcar, las bebidas de soya con especias y las bebidas de soya salada.*

*2.2.1.3 Bebidas a base de soya*

*Las bebidas a base de soya son el líquido lechoso que se obtiene al añadir ingredientes facultativos a las bebidas de soya y cuyo contenido en proteínas es inferior al de las bebidas de soya compuestas o aromatizadas (2.2.1.2)...”*

**Respecto a que Gloria no habría consignado en el etiquetado ni en el envase del producto “SOY VIDA” una denominación de acuerdo a su naturaleza**

144. En su denuncia la Asociación señaló que:

- (i) Gloria viene comercializando los productos “Soy Vida” consignando en su etiquetado las denominaciones “leche de soya evaporada” y, “leche de soya UHT”; que no reflejan la verdadera naturaleza del producto debido a que no son propiamente “leche”;
- (ii) el Codex Stan establece que la leche es la secreción mamaria normal de animales lecheros, por lo tanto, la leche es de origen animal, siendo la denominación “leche de soya” inapropiada toda vez que los productos materia de denuncia son derivados de insumo de origen netamente vegetal y no de origen animal como se hace creer con la denominación, siendo la denominación correcta “bebida de soya”;
- (iii) el Codex Stan consigna para los productos de soya no fermentados la denominación “bebida”.

145. Mediante escrito del 10 de junio de 2019, la Asociación señaló que:

- (i) El Codex Stan establece únicamente cuatro posibilidades de denominación para los términos lecheros, estos son leche evaporada, leche evaporada desnatada, leche evaporada parcialmente desnatada y leche evaporada de elevado contenido graso, por lo que, Gloria no podía utilizar el término leche de soya, porque específicamente el término leche está restringido;
- (ii) concordantemente el Codex Alimentarius para productos no fermentados describe los productos derivados del vegetal soya clasificándolos únicamente en tres, bebida de soya básica, bebida de soya compuesta o aromatizadas y bebidas a base de soya; y no admite el término “leche de soya”;
- (iii) en armonía con ello el Codex General establece que los alimentos se describirán de forma que aseguren un correcto uso de los términos lecheros aplicables a la leche y los productos lácteos, para proteger al consumidor contra posibles confusiones o interpretaciones erróneas y garantizar la aplicación de prácticas de comercio leales;
- (iv) sobre el uso del “nombre común” señaló que el mismo se admite cuando no se disponga de nombres establecidos en una norma Codex, el cual no es el caso



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2  
SEDE CENTRAL  
EXPEDIENTE N° 884-2018/CC2

de los productos materia de denuncia, que si poseen norma especial y denominación para los derivados del vegetal soya.

146. En sus descargos Gloria señaló que:

- (i) No se ha demostrado que el nombre del producto genere confusión a los consumidores sobre su naturaleza vegetal, siendo un nombre de uso común para este tipo de productos, en referencia a la norma Codex Alimentarius, siendo identificado el producto por los consumidores como un producto exclusivamente de soya y no de leche de vaca como pretende señalar la denunciante;
- (ii) los productos “Soy Vida” nunca dieron a entender a los consumidores que fueran leche evaporada de vaca, lo que se encuentra respaldado por estudios y encuestas realizadas a sus consumidores;
- (iii) los consumidores del producto tienen pleno conocimiento que el mismo es elaborado a base de soya; y, que el nombre solo es atribuido por uso común o costumbre, al igual que la famosa “Leche de Tigre” o “queso helado”, siendo que el propio Indecopi y hasta Aspec, en anteriores pronunciamientos han considerado que los productos leche de soya no son hechos a base de leche de vaca sino íntegramente por el vegetal soya;
- (iv) existen varios procedimientos sancionadores iniciados por la Asociación contra productos denominados “leche de soya”, que si bien en los mismo el tema controvertido es si el producto estaba elaborado a base íntegramente de soya o contenía algún elemento lácteo en su composición, deja claro que tanto Indecopi como la Asociación se refieren al producto ahora denunciando como leche de soya, es decir, que por costumbre, cultura, identificación o cualquier otro aspecto, todos coinciden con el nombre del producto como leche de soya y este nunca generó confusión al consumidor;
- (v) el Codex Stan 1-1985, establece que los productos deben utilizar un nombre común o usual consagrado por el uso corriente como termino descriptivo apropiado, que no induzca a error o engaño al consumidor;
- (vi) asimismo, indicó que la SUNAT en muchas resoluciones de clasificación arancelaria ha resuelto otorgar este nombre a productos elaborados a base de soya, entendiendo esta autoridad que los productos “leche de soya” no provienen de la vaca como así lo trata de hacer pensar la Asociación;
- (vii) el consumidor identifica plenamente los productos materia de denuncia como productos elaborados a base de soya, y es consiente que el producto no viene de la teta de la vaca o es una leche evaporado proveniente de vaca, como trata de hacerlo ver la Asociación;
- (viii) del resultado de estudios de evaluación de comprensión del producto y encuestas realizadas a sus consumidores, se desprende que estos entienden claramente que el producto “Soy Vida” es un producto a base de soya y este no es un producto lácteo, y que, lo adquieren justamente por ser de origen vegetal

147. Obran en el expediente los siguientes medios probatorios:

- (i) Acta de Verificación de Estado Físico de Prueba levantada por la Secretaría Técnica el 30 de julio de 2018 (en adelante, el Acta de Verificación), de los productos “Soy Vida” presentados por la Asociación que contienen la denominación “leche de soya”<sup>32</sup>;

<sup>32</sup> Ver foja 32 a 36 del expediente.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2  
SEDE CENTRAL  
EXPEDIENTE N° 884-2018/CC2

- (ii) Factura Electrónico N° 00599104 y N° 00599016 emitida por Cencosud con fecha 30 de junio de 2018; Y, Factura N° 00598870 emitida por Hipermercados Tottus con fecha 29 de junio de 2018, presentadas por Gloria que demuestran la puesta en el mercado del producto con el nombre “Bebida de soya”<sup>33</sup>;
- (iii) Imágenes presentadas por Gloria de los productos materia de denuncia con la denominación “Bebida de Soya”<sup>34</sup>;
- (iv) Estudio realizado a los consumidores sobre el nombre del producto “Leche de Soya” presentado por Gloria<sup>35</sup>;
- (v) Guía de remisión Leche Gloria SA N° 3402249 de fecha 30 de junio de 2018, guía de remisión Leche Gloria SA N° 3401963 de fecha 29 de junio de 2018, guía de remisión Leche Gloria SA N° 3402384 de fecha 30 de junio de 2018, presentadas por Gloria para demostrar el cambio voluntario de nombre de los productos materia de denuncia<sup>36</sup>;
- (vi) Registro Sanitario emitido por Digesa del producto “Leche de Soya Evaporada”<sup>37</sup>;
- (vii) Registro Sanitario emitido por Digesa del producto “Leche de Soya UHT”<sup>38</sup>;
- (viii) Resoluciones emitidas por Indecopi y presentadas por la Asociación donde nombran como correcto un producto elaborado por el vegetal soya como “leche de soya”<sup>39</sup>;
- (ix) Resoluciones emitidas por SUNAT que demuestran que dicha entidad consigna como nomenclatura válida y clasificación arancelaria de partidas a productos denominadas “leche de soya”<sup>40</sup>;
- (x) Oficio N° 005625-2018/DCEA/DIGESA del 29 de noviembre de 2018, a través del cual dicha entidad remite los certificados de registro sanitarios correspondientes a los productos materia de denuncia, así como el protocolo de análisis y rotulados de los mismos<sup>41</sup>;
- (xi) Registro Sanitario N° A3860318N emitido por Digesa por el producto denominado Bebida de Soya UHT “Soy Vida”<sup>42</sup>; y,
- (xii) Oficio N° 002281/DCEA/DIGESA remitido por Digesa a través del cual remitió el expediente correspondiente al producto Bebida de Soya UHT<sup>43</sup>

148. En el presente caso, cabe precisar que no resulta un hecho controvertido el referido a los ingredientes utilizados por el denunciado para la elaboración del producto materia de denuncia, toda vez que ambas partes coinciden en señalar que los productos materia de denuncia son elaborados a base únicamente de soya; y, no contienen lácteos.

<sup>33</sup> Documento declarado confidencial.

<sup>34</sup> Ver foja 98 a 100 y 134 a 138 del expediente.

<sup>35</sup> Documento declarado confidencial.

<sup>36</sup> Documentos declarados confidenciales.

<sup>37</sup> Ver foja 142 del expediente.

<sup>38</sup> Ver foja 143 del expediente.

<sup>39</sup> Ver foja 144 a 211 del expediente.

<sup>40</sup> Ver foja 212 a 221 del expediente.

<sup>41</sup> Ver foja 226 a 238 del expediente.

<sup>42</sup> Ver foja 263 del expediente.

<sup>43</sup> Ver foja 295 a 300 del expediente.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2  
SEDE CENTRAL  
EXPEDIENTE N° 884-2018/CC2

149. Por lo tanto, en el presente caso se procederá a analizar si el denunciado, en mérito a las normas que regulan el etiquetado de los productos, entre ellos los productos a base de soya, podía utilizar la denominación “leche” en sus productos.
150. Mediante Informe Final de Instrucción, la Secretaría Técnica recomendó declarar fundado el presente extremo de la denuncia, al considerar que había quedado acreditado que, al tratarse de un producto elaborado con el vegetal soya correspondía que su denominación sea “bebida de soya” y no “leche de soya”
151. En sus observaciones al Informe Final de Instrucción Gloria señaló que:
- (i) El Codex Stan 206-1999 (Norma General para el Uso de Términos Lecheros), esbozada por la Secretaría Técnica en su Informe Final no le es aplicable a los productos Gloria denominados Leche de Soya (Evaporada y UHT), toda vez que estos obviamente no son elaborados a base de leche de vaca, por lo que su prohibición de uso no le alcanza al producto denunciado;
  - (ii) CXS 322R-20152 en su apartado 2.2 (clasificación) señala 3 clasificaciones para los productos a base de soya 1) Bebida de soja básica, 2) Bebida de soja compuesta o aromatizada, y 3) Bebidas a base de soja sin embargo, la misma norma establece una 4ta denominación o en su defecto el uso de un “nombre genérico” para los productos elaborados a base de soya;
  - (iii) es por ello que dentro de la misma norma Codex para Productos de Soja No Fermentados (norma aplicable al producto denunciado), y específicamente en su apartado 2.2.1 dentro de las clasificaciones para estos productos se establece un pie de página que direcciona y permite a su vez utilizar la denominación “Leche de Soya” en productos elaborados a base de soya, es decir que es correcto clasificarlo como “Bebida de Soja” o “Leche de Soja”;
  - (iv) por lo tanto, la denominación “Leche de Soya evaporada” y “Leche de Soya UHT”, cumplen con lo establecido en el Codex Alimentarius;
  - (v) con el estudio presentado acreditaron que el nombre de los productos no genera confusión en los consumidores, sin embargo la secretaria técnica indica que existe duda razonablemente que la denominación “leche de soya evaporada” consignada en etiqueta pueda causar o no confusión en los consumidores, alegando a su vez y sin medios de prueba alguna que pueden existir consumidores que pueden confundirse con dicha denominación;
  - (vi) es decir que mientras ellos actuaron diligentemente y presentaron estudios de mercado que establecen fehacientemente que el nombre Leche de soya no genera confusión a los consumidores sobre la naturaleza del producto, la autoridad contradice estos estudios sin presentar prueba alguna.
152. La Asociación no presentó observaciones a dicho extremo del Informe Final de Instrucción.
153. Tal como se señaló líneas arriba, el Codex Stan 206-1999 establece que el etiquetado de los productos debe reflejar la verdadera naturaleza de los mismos; y que únicamente en caso no se disponga de nombres para un alimento prescrito en la legislación nacional o norma del Codex Alimentarius, se podrá utilizar un nombre común o usual consagrado por el uso corriente, como termino descriptivo del producto, el cual no deberá inducir a error o engaño al consumidor.
154. Asimismo, de la lectura de lo establecido en el Codex se advierte que contrariamente a lo señalado por Gloria en sus observaciones solo puede denominarse “leche” a los



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2  
SEDE CENTRAL  
EXPEDIENTE N° 884-2018/CC2

productos que deriven de la secreción mamaria normal de animales lecheros; disposición que aplica para todos los productos que no deriven de dicha secreción.

155. Finalmente, el CXS 322R-2015, Norma Regional para los Productos de Soya no fermentados, establece la clasificación para los productos de soya no fermentados, estableciendo en su apartado 2.2 (clasificación) tres (3) tipos de clasificaciones para los productos a base de soya 1) Bebida de soja básica, 2) Bebida de soja compuesta o aromatizada, y 3) Bebidas a base de soja, en ese sentido se verifica que en todos los casos los productos de soya deben “bebidas”.
156. Sobre la observación realizada por Gloria respecto a una cuarta denominación autorizada por la norma o en su defecto un “nombre genérico” en mérito al pie de página de la clasificación de los productos a base de soya donde se consigna: *“En varios países estos productos se conocen con el nombre genérico de leche de soja.”* se precisa que la norma no autoriza una cuarta denominación; y que, el hecho de que un producto sea conocido de forma genérica con una denominación no implica que se pueda denominar al producto de dicha forma, debiendo los proveedores consignar las denominaciones de sus productos en atención a lo señalado en el artículo 32 del Código, es decir a su verdadera naturaleza.
157. En ese sentido, si bien se advierte que la norma hace referencia a que en algunos países los productos a base de soya son conocidos con el nombre genérico de leche de soya, ello no autoriza al denunciado a denominar sus productos de soya de esa manera, en tanto para ello la norma cuenta con una clasificación determinada, siendo el término correcto “bebida” y no “leche” para los mismos.
158. En conclusión, de la revisión de las normas del Codex ha quedado acreditado que contrariamente a lo señalado por Gloria, los productos de soya sí cuentan con una clasificación (denominación) establecida en dicha normativa, la cual es aplicable para el etiquetado de los alimentos en caso de no contar con legislación nacional, como es el presente caso, debiendo denominarse los mismos como “bebidas”.
159. En ese sentido, se advierte que Gloria debió denominar a los productos materia de denuncia como “bebidas de soya” y no como “leche de soya”.
160. Cabe precisar respecto a que el Codex permite el uso de términos de uso común o usual, que si bien dicha normativa efectivamente establece dicha posibilidad, la misma se encuentra permitida únicamente cuando no se disponga de nombres para un alimento, lo que no ocurre en el presente caso, toda vez que, el Codex Stan establece para los alimentos de soya el término “bebida”.
161. Asimismo, respecto a las resoluciones emitidas por Indecopi y Sunat a las cuales hace referencia el denunciado, se advierte que si bien en las mismas se utiliza el término “leche de soya” para referirse a productos elaborados con soya, en dichas resoluciones no se evaluó la denominación de los productos sino su composición, motivo por el cual no corresponde que estas sean aplicadas al presente procedimiento.
162. Adicionalmente, respecto a que no se ha demostrado que el nombre del producto genere confusión en los consumidores, se advierte que, si bien Gloria presentó estudios de mercado donde sus consumidores entienden que los productos materia de denuncia provienen de la soya, ello no exime que existan consumidores que puedan confundirse con dicha denominación. Adicionalmente, se advierte que, en el presente caso, independientemente de si la denominación causó o no concretamente confusión

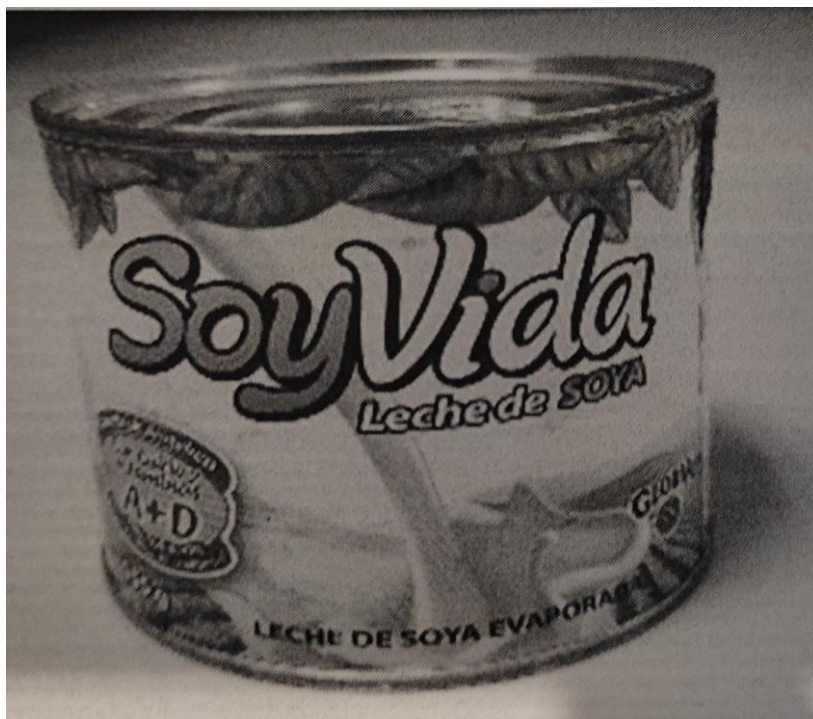
en los consumidores, lo cierto es que la normativa que regula el etiquetado de los alimentos establece que los productos de soya deben denominarse “bebidas”.

163. Sobre la observación de Gloria referida a que han acreditado que el nombre del producto no genera confusión en los consumidores, se reitera que el hecho materia de denuncia está referido a determinar si los productos reflejan o no su verdadera naturaleza, ello con independencia de si la denominación consignada genera o no confusión en los consumidores. Sin perjuicio de ello, cabe recalcar que en el estudio de mercado presentado por Gloria se estableció que un 34% de los encuestados pensaba que el producto leche de soy vida es leche vegetal y que el 10% piensa que es un producto en base a la mezcla de leches, por lo que, se advierte que existen consumidores a los que la denominación les genera confusión.

164. En ese sentido corresponde verificar la forma en que los productos materia de denuncia fueron denominados.

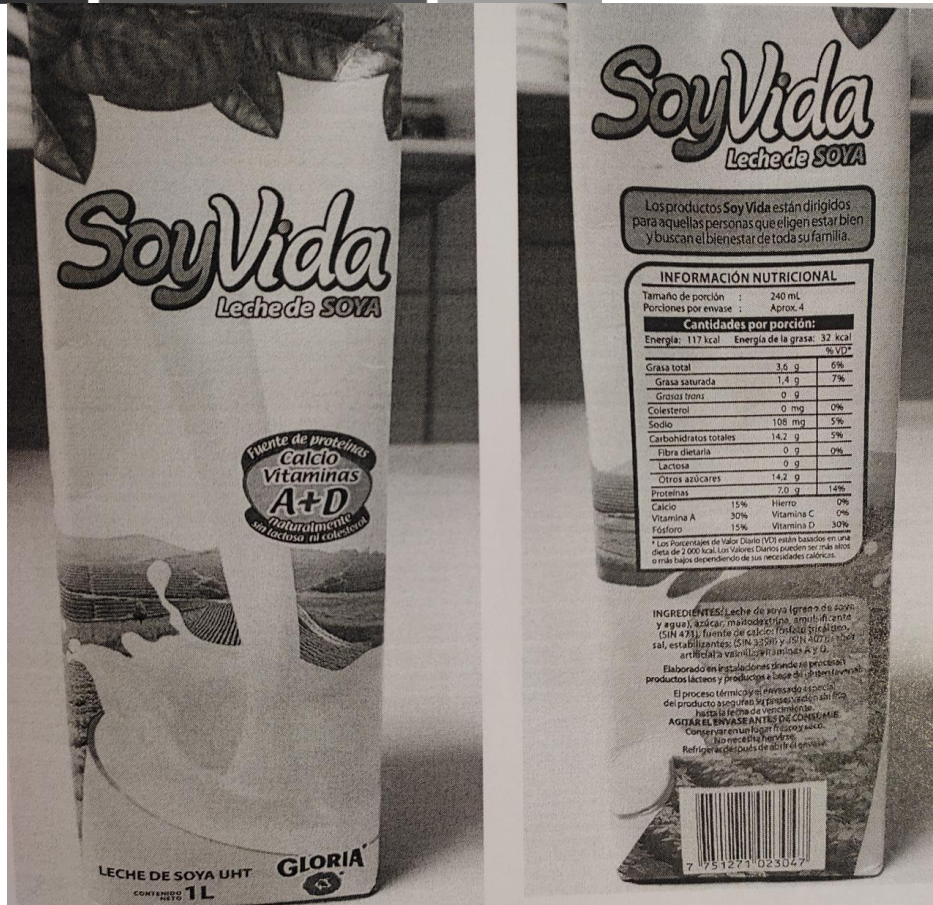
a) Respecto a que habría consignado en su producto de 150 gr y 400 gr “leche de soya evaporada” pese a que por su composición no sería así, dando a entender que se trataría de leche evaporada

165. Obra en el expediente las fotografías de los productos “leche de soya evaporada” presentados por la Asociación:





166. De la revisión de las fotografías presentas ha quedado acreditado que Gloria denominó a sus productos como “leche de soya”, por lo que, en base a lo expuesto líneas anteriores ha quedado acreditada la infracción.
167. Cabe precisar que de los medios probatorios presentados por Gloria ha quedado acreditado que en la actualidad el producto materia de denuncia se denomina “bebida de soya” cumpliendo así con lo establecido por el Codex Stan, lo que se tendrá en consideración al momento de graduar la sanción.
168. Por lo expuesto, corresponde declarar **fundado** el presente extremo de la denuncia contra Gloria por infracción al artículo 32 del Código.
- b) habría consignado en su producto de 1 litro “leche de soya UHT” pese a que por su composición no sería así, dando a entender que se trataría de leche evaporada.
169. Obra en el expediente las fotografías de los productos “leche de soya UHT” presentados por la Asociación:



170. De la revisión de las fotografías presentas ha quedado acreditado que Gloria denominó a sus productos como “leche de soya”, por lo que, en base a lo expuesto líneas anteriores ha quedado acreditada la infracción.
171. Cabe precisar que de los medios probatorios presentados por Gloria ha quedado acreditado que en la actualidad el producto materia de denuncia se denomina “bebida de soya” cumpliendo así con lo establecido por el Codex Stan, lo que se tendrá en consideración al momento de graduar la sanción.
172. Por lo expuesto, corresponde declarar **fundado** el presente extremo de la denuncia contra Gloria por infracción al artículo 32 del Código.

### De las medidas correctivas

173. Los artículos 114, 115 y 116 del Código<sup>44</sup> establecen la facultad que tiene la Comisión para que, actuando de oficio o a pedido de parte, puedan adoptar las medidas

<sup>44</sup> LEY N° 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

#### Artículo 114.- Medidas correctivas

Sin perjuicio de la sanción administrativa que corresponda al proveedor por una infracción al presente Código, el Indecopi puede dictar, en calidad de mandatos, medidas correctivas reparadoras y complementarias.

Las medidas correctivas reparadoras pueden dictarse a pedido de parte o de oficio, siempre y cuando sean expresamente informadas sobre esa posibilidad en la notificación de cargo al proveedor por la autoridad encargada del procedimiento.

Las medidas correctivas complementarias pueden dictarse de oficio o a pedido de parte.

#### Artículo 115.- Medidas correctivas reparadoras

115.1 Las medidas correctivas reparadoras tienen el objeto de resarcir las consecuencias patrimoniales directas e





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2  
SEDE CENTRAL  
EXPEDIENTE N°884-2018/CC2

correctivas que tengan por finalidad resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior, así como, revertir los efectos que la conducta infractora hubiera ocasionado o evitar que ésta se produzca nuevamente en el futuro.

174. En el presente caso, han quedado acreditadas las infracciones cometidas por Gloria referidas a que no habría consignado en el etiquetado ni en el envase del producto "SOY VIDA" una denominación de acuerdo a su naturaleza, en tanto: (i) habría consignado en su producto de 150 gr y 400 gr "leche de soya evaporada" pese a que por su composición no sería así, dando a entender que se trataría de leche evaporada; y, (ii) habría consignado en su producto de 1 litro "leche de soya UHT" pese a que por su composición no sería así, dando a entender que se trataría de leche evaporada.
175. La Asociación solicitó como medida correctiva: (i) el cese definitivo de las infracciones; (ii) el decomiso y destrucción de los productos; y, (iii) la publicación de avisos en los cuales rectifiquen su error.
176. Al respecto, de los medios probatorios presentados por el denunciado, ha quedado acreditado que, en la actualidad, los productos materia de denuncia son denominados "bebidas de soya", cumpliendo así con lo establecido en las normas de la materia. En ese sentido la Comisión considera que corresponde denegar la medida correctiva solicitada por la Asociación, al verificarse que el denunciado ha corregido la infracción materia de denuncia.

### Sobre la graduación de la sanción

177. Habiéndose verificado la existencia de una infracción administrativa, corresponde determinar a continuación la sanción a imponer. Para proceder a su graduación, deben aplicarse de manera preferente los criterios previstos en el Código, y de manera supletoria los criterios contemplados en el TUO.
178. El artículo 112 del Código establece que, para determinar la gravedad de la infracción, la autoridad administrativa podrá tomar en consideración diversos criterios tales como: (i) el beneficio ilícito esperado, (ii) la probabilidad de detección de la infracción, entre otros<sup>45</sup>.
179. Por lo expuesto, para imponer la sanción, adicionalmente, se debe tomar en cuenta lo establecido por el principio de razonabilidad, es decir, la sanción debe ser suficiente

---

inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior (...)

#### **Artículo 116.- Medidas correctivas complementarias**

Las medidas correctivas complementarias tienen el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro (...)

<sup>45</sup>

#### **LEY N° 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.**

##### **Artículo 112 Criterios de graduación de las sanciones administrativas.**

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

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



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2  
SEDE CENTRAL  
EXPEDIENTE N° 884-2018/CC2

para generar incentivos que corrijan las acciones contrarias al ordenamiento de protección al consumidor.

180. Es pertinente indicar, que de acuerdo con lo establecido en el artículo 110 del Código, se tiene la facultad de imponer sanciones por infracciones administrativas, considerándose desde amonestación hasta una multa de 450 Unidades Impositivas Tributarias (en adelante, UIT).
181. En el presente caso mediante el Memorandum N° 001827-2022-CC2/INDECOPI del 5 de agosto de 2022, la CC2 solicitó a la Oficina de Estudios Económicos del INDECOPI (en adelante, la OEE), la elaboración de un informe técnico que determine el beneficio económico que pudo haber obtenido Gloria respecto a los productos “Soy Vida” presentaciones de 150 y 400 gr y 1 litro, ello a fin de determinar la multa que corresponde imponer a dicho proveedor por la infracción verificada.
182. Al respecto, mediante Informe N° 00015-2022-OEE-INDECOPI del 9 de agosto de 2022 (adjunto como anexo al presente informe); la OEE informó que según el Documento de Trabajo N° 01-2012/GEE<sup>46</sup>, para calcular el beneficio económico asociado a la comisión de una infracción debe determinarse el beneficio ilícito, que es entendido como el beneficio o la ganancia (ingresos menos costos) ilícita que obtuvo el infractor como consecuencia de la conducta ilícita.
183. Adicionalmente, OEE informó que el beneficio económico puede ser aproximado mediante el cálculo del costo evitado, cuando la infracción no generó un incremento en los ingresos del infractor o pudo haber generado en mayor medida un ahorro en costos en lugar que un incremento en los ingresos.
184. Por otro lado, OEE manifestó que cuando no sea posible estimar el beneficio ilícito (o el costo evitado) o éste sea sustantivamente inferior al daño ocasionado por la infracción; además, dicha infracción comprometa la vida, salud, integridad o patrimonio de las personas, se podrá estimar alternativamente el daño generado.
185. No obstante, en el caso particular, no se ha presentado evidencia de que la infracción haya ocasionado alguna afectación a la vida, salud o integridad; por tanto, no se ha aplicado el enfoque del daño.
186. En este caso, de la revisión de la literatura sobre la relación causal entre la inclusión (u omisión) de afirmaciones en el empaque de un producto y los beneficios económicos atribuibles a esa práctica publicitaria. Según Silayoy y Space (2004)<sup>47</sup> los empaques de un producto tienen dos tipos de elementos informativos: el primero asociado a la forma, el color y el tamaño; y el segundo al etiquetado de los empaques.

<sup>46</sup> INDECOPI (2013). Propuesta Metodológica para la Determinación de Multas en el Indecopi. Abril de 2013. Documento de Trabajo N° 01-2012/GEE. Disponible en: [chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www.indecopi.gob.pe/documents/20182/196933/DocTrabN01-2012V13.pdf/47a678b6-22ec-405a-be90-8cd4f93ae335](https://www.indecopi.gob.pe/documents/20182/196933/DocTrabN01-2012V13.pdf/47a678b6-22ec-405a-be90-8cd4f93ae335).

<sup>47</sup> SILAYOI, P. y SPEECE, M. (2004). Packaging and Purchase Decisions: An Exploratory Study on the Impact of Involvement Level and Time pressure. British Food Journal, Vol. 106 Issue: 8, pp.607-628.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2  
SEDE CENTRAL  
EXPEDIENTE N° 884-2018/CC2

187. Sobre el etiquetado, Abdullah et al. (2013)<sup>48</sup> Poturak (2014)<sup>49</sup> y Borishade et al. (2015)<sup>50</sup> analizaron diversos productos y encontraron que existe una asociación positiva entre la decisión de compra del consumidor y elementos tales como el color, material, diseño, etiquetado, lenguaje, información impresa y la innovación del empaque de los productos
188. En el presente caso, el beneficio económico que podría atribuirse a Gloria por consignar la afirmación “leche soya evaporada” en el envase del producto “SOYVIDA” de las presentaciones de 155 gr, 400 gr y 1 litro, sería las eventuales ganancias obtenidas a partir de las mayores ventas del referido producto respecto al escenario sin infracción.
189. Por lo tanto, resulta pertinente aplicar el enfoque del beneficio ilícito.
190. Para estimar el eventual beneficio económico asociado a la infracción, se emplea una aproximación basada en un porcentaje “ $\alpha$ ” de las ventas del producto específico durante el periodo de infracción.
191. A continuación, se muestra la fórmula general utilizada para dicho cálculo:

$$\beta = \alpha \times [V_{desleal\ i}]$$

Donde:

$V_{desleal\ i}$  representa las ventas del producto específico durante el periodo de infracción.  $\alpha = z \times h$  presenta dos componentes, el efecto de la infracción en la cantidad vendida ( $z$ ) y el margen de utilidad operativa ( $h$ ).

192. Por lo que, en base a la metodología del cálculo efectuada por la OEE, que la Comisión hace suya y forma parte integrante del análisis de la graduación de la sanción, se calculará el beneficio ilícito atribuible a Gloria, teniendo en consideración el periodo de infracción del año anterior a la presentación de la denuncia, esto es del 1 de enero de 2017 al 31 de diciembre de 2017.

a) **Respecto a que Gloria consignó en su producto de 150 gr y 400 gr “leche de soya evaporada” pese a que por su composición no sería así, dando a entender que se trataría de leche evaporada**

a. **Beneficio ilícito**

193. Es necesario precisar que para el cálculo del beneficio ilícito obtenido por Gloria se tuvo en cuenta tres factores relevantes: las ventas del año anterior a la presentación de la denuncia, el efecto de la infracción en la cantidad vendida; y, el margen de la utilidad bruta sobre las ventas.

<sup>48</sup> ABDULLAH, MD., KALAM, A. y AKTERUJJAMAN, S. (2013). Packaging Factors Determining Consumer Buying Decision. International Journal of Humanities and Management Sciences (IJHMS) Volume 1, Issue 5. Disponible en: <[https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract\\_id=2732231](https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=2732231)>, accedido el 09 de agosto de 2022

<sup>49</sup> POTURAK, M. (2014). Influence of Product Packaging on Purchase Decisions. European Journal of Social and Human Sciences, 2014, Vol. (3), Nº 3. Disponible en: , accedido el 09 de agosto de 2022.

<sup>50</sup> BORISHADE, T., OGUNNAIKE, O., DIRISU, J., ONOCHIE, P. (2015). Empirical Study of Packaging and its Effect on Consumer Purchase Decision in a Food and Beverages Firm. European Journal of Business and Social Sciences, 3 (11). 44 -53. Disponible en: , accedido el 09 de agosto de 2022



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2  
SEDE CENTRAL  
EXPEDIENTE N° 884-2018/CC2

194. Cabe precisar que en el presente caso se realizó el cálculo del beneficio ilícito utilizando el margen de la utilidad bruta sobre las ventas de los productos materia de denuncia, en tanto de la revisión de los actuados, no se cuenta con la información de la utilidad neta de los productos materia de denuncia.
195. Los ingresos monetarios por la venta del producto se obtuvieron de la información remitida por Gloria, siendo que entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2017, las ventas del producto "SOYVIDA" de las presentaciones de 155 gr y 400 gr alcanzaron S/ [REDACTED]
196. En cuanto al factor  $z$ , existe evidencia empírica del efecto de la publicidad indebida sobre las ventas. Al respecto, un experimento realizado por Lammers (2000)<sup>51</sup> muestra que la intención de compra sería 31,26% más alta cuando el consumidor se expone a un empaque con dicho tipo de mensaje. En la misma línea, los estudios realizados por Wansink et al. (2001)<sup>52</sup> y Menkhaus et al. (1998)<sup>53</sup> encontraron que dicho efecto se encontraría alrededor del 27% y 36%, respectivamente.
197. Para aproximar el efecto de la infracción sobre la cantidad vendida por Gloria ( $z$ ) se utilizó el resultado del estudio de Lammers (2000), debido a que tiene una mayor asociación con la práctica analizada. En este sentido, se consideró que aproximadamente el 31,26% de la decisión de compra de los consumidores ( $k$ ) es atribuible al efecto de los mensajes mostrados en el empaque del producto. Con dicha información se calculó que la conducta infractora habría incrementado las ventas del producto "SOYVIDA" de las presentaciones de 155 gr, 400 gr en aproximadamente 23,82%<sup>54</sup>.
198. La fórmula utilizada para el cálculo se muestra a continuación:

$$z = \frac{k}{1 + k}$$

199. Respecto al factor ( $h$ ), la información presentada por Gloria muestra que, entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2017, el margen de utilidad bruta obtenido por la comercialización de las presentaciones de 155 gr y 400 gr del producto "SOYVIDA" alcanzó 51,21%.
200. De lo expuesto, se concluye que el beneficio ilícito obtenido por Gloria respecto al producto "Soy Vida" presentación de 155 y 400 gr, durante el periodo del 1 de enero de 2017 al 31 de diciembre de 2017, asciende a la suma de S/ [REDACTED]

## b. Probabilidad de detección

<sup>51</sup> LAMMERS, H. (2000). Effects of Deceptive Packaging and Product Involvement on Purchase Intention: An Elaboration Likelihood Model Perspective. *Psychological Reports*, 2000, 86, 546-550. Disponible en: , accedido el 09 de agosto de 2022.

<sup>52</sup> WANSINK, B., PAINTER, J. y VAN ITTERSUM, K. (2001). Descriptive menu labels' effect on sales. *The Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly*, Volume 42, Issue 6, 2001, Pages 68-72, ISSN 0010-8804.

<sup>53</sup> MENKHAUS, D., WHIPPLE, G., FIELD, R., MOORE, Sh. (1998). Impact of a price premium on sales of branded, low fat, fresh beef. *Agribusiness: An International Journal*.

<sup>54</sup> El porcentaje fue redondeado a dos decimales.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2  
SEDE CENTRAL  
EXPEDIENTE N° 884-2018/CC2

201. Mediante Informe Final de Instrucción, la Secretaría Técnica recomendó que la probabilidad de detección debía ser baja en tanto un consumidor difícilmente se daría cuenta de que la denominación del producto no refleja su verdadera naturaleza, adicionando que la infracción cometida no es fácilmente detectable.
202. En sus observaciones al Informe Final de Instrucción Gloria señaló que todos los consumidores cuentan en la etiqueta con el nombre del producto, con lo cual pueden identificar claramente que el mismo está hecho a base de soya; y que si se pensara que es de vaca de igual forma pueden leer la composición del producto que establece que está hecho de grano de soya y agua, por lo que su detección debe graduarse como alta.
203. En el presente caso, la Comisión considera que, contrariamente a lo señalado por la Secretaría Técnica la probabilidad de detección resulta alta, toda vez que los consumidores al percatarse de la infracción contaron con los incentivos suficientes para reclamar este hecho ante la Autoridad Administrativa.
204. En ese sentido, se considera que, para imponer la sanción, adicionalmente, se debe tomar en cuenta lo establecido por el principio de razonabilidad; es decir, la sanción debe ser suficiente para generar incentivos que corrijan las acciones contrarias al ordenamiento de protección al consumidor.
205. Sobre ello, conforme a los criterios utilizados en la Resolución N° 2063-2017/CC2 de fecha 28 de noviembre de 2017 para efectuar la graduación de la sanción, se ha podido establecer que las infracciones con probabilidad de detección alta son aquellas que pueden ser identificadas en el 100% de los casos, por lo que, equivalen al factor (1)<sup>55</sup>.
206. En atención a ello, a fin de establecer la multa base se dividirá el beneficio ilícito entre la probabilidad de detección (alta=1).
207. En ese sentido, si el beneficio ilícito es S/ [REDACTED] que es igual a 1198 UIT, la multa base será=1198/1=1198 UIT.
208. Por lo que, corresponde sancionar a Gloria con una multa ascendente a 1198 UIT; no obstante, dado que la sanción máxima permitida por el Código asciende a 450 UIT, corresponde que el monto de la multa a imponerse en este extremo sea de 450 UIT.

### c. Factores atenuantes

209. El artículo 112 del Código establece los criterios para la aplicación de atenuantes, estableciendo que uno de ellos es el referido a 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.

<sup>55</sup> En la Resolución Final N° 2063-2017/CC2 del 28 de noviembre de 2017 se determinó lo siguiente: "La probabilidad de detección es baja teniendo en cuenta los siguientes criterios que obedecen a una distribución proporcional, siendo que la máxima es 1 de acuerdo con el DT N° 01-2012/GEE, "Propuesta Metodológica para la determinación de multas en el Indecopi"

Alta	1
Media alta	0,75
Media	0,5
Baja	0,25
Muy baja	0,125



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2  
SEDE CENTRAL  
EXPEDIENTE N° 884-2018/CC2

210. En el presente caso, ha quedado acreditado que el denunciado modificó la etiqueta del producto cumpliendo con lo señalado por la normativa correspondiente al colocar la denominación “bebida”.
211. En sus observaciones al Informe Final de Instrucción la Asociación cuestionó la aplicación de un atenuante en la multa, indicando que el mismo no corresponde en tanto la denunciada no ha aceptado la infracción materia de denuncia ni ha acreditado que el cambio de la etiqueta del producto haya sido voluntario, ya que éste se debió únicamente a que el registro del producto estaba por vender.
212. Al respecto, cabe precisar que en el procedimiento ha quedado acreditado que el denunciado modificó el etiquetado de sus productos cambiando la denominación “leche” por “bebida” cumpliendo así lo señalado en la normativa sectorial; no siendo relevante el motivo que tuvo el denunciado para realizar dicho cambio, en tanto el atenuante se centra en verificar que se haya concluido con la conducta ilegal y se hayan tomado acciones para remediar la misma, por lo tanto corresponde la aplicación de dicho atenuante.
213. Por lo expuesto, en atención a que el administrado acreditó haber concluido con la conducta ilegal, ello en tanto adecuó su conducta, corresponde atenuar la multa en un 75%.

**e. Cálculo de multa**

214. En razón a las consideraciones expuestas, corresponde sancionar a Gloria con una multa ascendente a 450 UIT; sin embargo, considerando la circunstancia atenuante verificada, corresponde al denunciado con 112,50 UIT.

**b) Respecto a que Gloria consignó en su producto de 1 litro “leche de soya UHT” pese a que por su composición no sería así, dando a entender que se trataría de leche evaporada**

**a. Beneficio ilícito**

215. Es necesario precisar que para el cálculo del beneficio ilícito obtenido por Gloria se tuvo en cuenta tres factores relevantes: las ventas del año anterior a la presentación de la denuncia, el efecto de la infracción en la cantidad vendida; y, el margen de la utilidad bruta sobre las ventas.
216. Cabe precisar que en el presente caso se realizó el cálculo del beneficio ilícito utilizando el margen de la utilidad bruta sobre las ventas de los productos materia de denuncia, en tanto de la revisión de los actuados, no se cuenta con la información de la utilidad neta de los productos materia de denuncia.
217. Los ingresos monetarios por la venta del producto se obtuvieron de la información remitida por Gloria, siendo que entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2017, las ventas del producto “SOYVIDA” de la presentación de 1 litro alcanzaron S/ 2 [REDACTED]
218. En cuanto al factor z, existe evidencia empírica del efecto de la publicidad indebida sobre las ventas. Al respecto, un experimento realizado por Lammers (2000) muestra que la intención de compra sería 31,26% más alta cuando el consumidor se expone a un empaque con dicho tipo de mensaje. En la misma línea, los estudios realizados por



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2  
SEDE CENTRAL  
EXPEDIENTE N° 884-2018/CC2

Wansink et al. (2001)<sup>56</sup> y Menkhaus et al. (1998)<sup>57</sup> encontraron que dicho efecto se encontraría alrededor del 27% y 36%, respectivamente.

219. Para aproximar el efecto de la infracción sobre la cantidad vendida por Gloria ( $z$ ) se utilizó el resultado del estudio de Lammers (2000), debido a que tiene una mayor asociación con la práctica analizada. En este sentido, se consideró que aproximadamente el 31,26% de la decisión de compra de los consumidores ( $k$ ) es atribuible al efecto de los mensajes mostrados en el empaque del producto. Con dicha información se calculó que la conducta infractora habría incrementado las ventas del producto "SOYVIDA" de la presentación de 1 litro en aproximadamente 23,82%<sup>58</sup>.

220. La fórmula utilizada para el cálculo se muestra a continuación:

$$z = \frac{k}{1 + k}$$

221. Respecto al factor ( $h$ ), la información presentada por Gloria muestra que, entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2017, el margen de utilidad bruta obtenido por la comercialización de la presentación de un litro del producto "SOYVIDA" alcanzó 44,50%.

222. De lo expuesto, se concluye que el beneficio ilícito obtenido por Gloria respecto al producto "Soy Vida" presentación de 1 litro durante el periodo del 1 de enero de 2017 al 31 de diciembre de 2017, asciende a la suma de S/ [REDACTED]

#### **b. Probabilidad de detección**

223. Mediante Informe Final de Instrucción, la Secretaría Técnica recomendó que la probabilidad de detección debía ser baja en tanto un consumidor difícilmente se daría cuenta de que la denominación del producto no refleja su verdadera naturaleza, adicionando que la infracción cometida no es fácilmente detectable.

224. En sus observaciones al Informe Final de Instrucción Gloria señaló que todos los consumidores cuentan en la etiqueta con el nombre del producto, con lo cual pueden identificar claramente que el mismo está hecho a base de soja; y que si se pensara que es de vaca de igual forma pueden leer la composición del producto que establece que está hecho de grano de soja y agua, por lo que su detección debe graduarse como alta.

225. En el presente caso, la Comisión considera que, contrariamente a lo señalado por la Secretaría Técnica la probabilidad de detección resulta alta, toda vez que los consumidores al percatarse de la infracción contaron con los incentivos suficientes para reclamar este hecho ante la Autoridad Administrativa.

<sup>56</sup> WANSINK, B., PAINTER, J. y VAN ITTERSUM, K. (2001). Descriptive menu labels' effect on sales. The Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly, Volume 42, Issue 6, 2001, Pages 68-72, ISSN 0010-8804.

<sup>57</sup> MENKHAUS, D., WHIPPLE, G., FIELD, R., MOORE, Sh. (1998). Impact of a price premium on sales of branded, low fat, fresh beef. Agribusiness: An International Journal.

<sup>58</sup> El porcentaje fue redondeado a dos decimales.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2  
SEDE CENTRAL  
EXPEDIENTE N° 884-2018/CC2

226. Sobre ello, conforme a los criterios utilizados en la Resolución N° 2063-2017/CC2 de fecha 28 de noviembre de 2017 para efectuar la graduación de la sanción, se ha podido establecer que las infracciones con probabilidad de detección alta son aquellas que pueden ser identificadas en el 100% de los casos, por lo que, equivalen al factor (1)<sup>59</sup>.
227. En atención a ello, a fin de establecer la multa base se dividirá el beneficio ilícito entre la probabilidad de detección (alta=1).
228. En ese sentido, si el beneficio ilícito es S/ [REDACTED] es igual a 49.81 UIT, la multa base será igual a  $49.81/1=49.81$  UIT.
229. Por lo que corresponde sancionar a Gloria con una multa ascendente a 49.81 UIT.

### c. Factores atenuantes

230. El artículo 112 del Código establece los criterios para la aplicación de atenuantes, estableciendo que uno de ellos es el referido a 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.
231. En el presente caso, ha quedado acreditado que el denunciado modificó la etiqueta del producto cumpliendo con lo señalado por la normativa correspondiente al colocar la denominación "bebida".
232. En sus observaciones al Informe Final de Instrucción la Asociación cuestionó la aplicación de un atenuante en la multa, indicando que el mismo no corresponde en tanto la denunciada no ha aceptado la infracción materia de denuncia ni ha acreditado que el cambio de la etiqueta del producto haya sido voluntario, ya que éste se debió únicamente a que el registro del producto estaba por vender.
233. Al respecto, cabe precisar que en el procedimiento ha quedado acreditado que el denunciado modificó el etiquetado de sus productos cambiando la denominación "leche" por "bebida" cumpliendo así lo señalado en la normativa sectorial; no siendo relevante el motivo que tuvo el denunciado para realizar dicho cambio, en tanto el atenuante se centra en verificar que se haya concluido con la conducta ilegal y se hayan tomado acciones para remediar la misma, por lo tanto corresponde la aplicación de dicho atenuante.
234. Por lo expuesto, en atención a que el administrado acreditó haber concluido con la conducta ilegal, ello en tanto adecuó su conducta, corresponde atenuar la multa en un 75%.

### e. Cálculo de multa

<sup>59</sup> En la Resolución Final N° 2063-2017/CC2 del 28 de noviembre de 2017 se determinó lo siguiente: "La probabilidad de detección es baja teniendo en cuenta los siguientes criterios que obedecen a una distribución proporcional, siendo que la máxima es 1 de acuerdo con el DT N° 01-2012/GEE, "Propuesta Metodológica para la determinación de multas en el Indecopi"

Alta	1
Media alta	0,75
Media	0,5
Baja	0,25
Muy baja	0,125





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2  
SEDE CENTRAL  
EXPEDIENTE N°884-2018/CC2

235. En razón a las consideraciones expuestas, corresponde sancionar a Gloria con una multa ascendente a 49.81 UIT; sin embargo, considerando la circunstancia atenuante, corresponde sancionar al denunciado con 12.45 UIT.

### Multa total

236. En ese sentido, corresponde imponer a Gloria siguientes multas<sup>60</sup>:

#	HECHO INFRACTOR	MULTAS
1	Respecto a que Gloria consignó en su producto de 150 gr y 400 gr "leche de soya evaporada" pese a que por su composición no sería así, dando a entender que se trataría de leche evaporada	112,50 UIT
2	Respecto a que Gloria consignó en su producto de 1 litro "leche de soya UHT" pese a que por su composición no sería así, dando a entender que se trataría de leche evaporada	12,45 UIT
<b>TOTAL</b>		<b>124,95 UIT</b>

### Del porcentaje de la multa para la Asociación

237. El numeral 156.1 del artículo 156 del Código dispone que el Indecopi y los organismos reguladores de los servicios públicos pueden celebrar convenios de cooperación institucional con asociaciones de consumidores reconocidas y debidamente inscritas en el registro especial. La firma del convenio de cooperación institucional otorga la posibilidad de que el Indecopi y los organismos reguladores de servicios públicos puedan disponer que un porcentaje de las multas administrativas impuestas en los procesos promovidos por estas asociaciones de consumidores sea entregado. En cada caso, dicho porcentaje no puede exceder el cincuenta por ciento (50%) de la multa impuesta y constituye fondos públicos.

238. En esa línea, el artículo 26 de la Directiva N° 009-2013/DIR-COD-INDECOPI, Normas sobre Registro, Reconocimiento y Participación de las Asociaciones de Consumidores en los Procedimientos sobre Defensa de los Derechos de los Consumidores (en adelante, la Directiva), establece que el órgano competente podrá destinar hasta el 50% del importe de la multa impuesta en un procedimiento por infracción a las normas de protección al consumidor en favor de la asociación de consumidores que lo promovió<sup>61</sup>

239. Por su parte, el artículo 157 del Código establece los criterios para la graduación del porcentaje de las multas impuestas entregable a las asociaciones de consumidores en los procedimientos promovidos por estas, siendo que la autoridad competente debe evaluar, como mínimo, los siguientes criterios:

- Labor de investigación desarrollada por la asociación de consumidores de forma previa a la presentación de la denuncia;

<sup>60</sup> En un caso similar mediante Resolución Final N° 2053-2017/CC2 del 28 de noviembre de 2017, la Comisión sancionó a Nestlé con una multa de 900 UIT.

<sup>61</sup> **DIRECTIVA N° 009-2013/DIR-COD-INDECOPI, NORMAS SOBRE REGISTRO, RECONOCIMIENTO Y PARTICIPACIÓN DE LAS ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES EN LOS PROCEDIMIENTOS SOBRE DEFENSA DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES.**

**Artículo 26.- Porcentaje disponible.**

La firma del convenio de Cooperación Institucional otorga la posibilidad al INDECOPI de entregar a la Asociación de Consumidores un porcentaje de las multas administrativas impuestas en los procesos por afectación a los intereses colectivos o difusos promovidos por ellas. Dicho porcentaje no podrá exceder el 50% del valor de la multa impuesta. Los montos entregados constituyen fondos públicos, de conformidad a lo señalado en el Código de Protección y Defensa del Consumidor.



- b) participación de la asociación de consumidores durante el procedimiento iniciado;
- c) trascendencia en el mercado de la presunta conducta denunciada, impacto económico de la misma y perjuicios causados en forma previa o que pueden ser causados de forma potencial a los consumidores con relación a la misma;
- y,
- d) otros que se determinen en el análisis específico de cada procedimiento<sup>62</sup>.

240. En ese sentido, el artículo 28 de la Directiva<sup>63</sup> ha recogido los criterios de graduación indicados en el artículo 157 del Código, mencionándolos de manera más específica, tal como se aprecia a continuación:

- a) **Dificultad en la detección de la conducta infractora:** lo cual implica dilucidar la labor de investigación efectuada por la asociación a fin de verificar los hechos materia de denuncia;
- b) **participación de la mencionada entidad durante el procedimiento;** y,
- c) **gravedad de la infracción detectada:** la cual es determinada tomando en consideración la trascendencia de la conducta infractora en el mercado, su impacto económico y los perjuicios que pudo o causó a los consumidores.

241. Asimismo, en los artículos 29 y 30 del mencionado cuerpo normativo se establece tanto la calificación por cada criterio como la fórmula que debe emplearse para la asignación de un porcentaje de la sanción<sup>64</sup>.

242. En el caso en concreto, la Comisión estima pertinente señalar lo siguiente:

Criterio 1. Dificultad en la detección de la conducta infractora	Criterio 2. Participación de la Asociación durante el procedimiento	Criterio 3. Gravedad de la infracción detectada
--	---	---

<sup>62</sup> LEY N° 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.

**Artículo 157.** Criterios para la graduación del porcentaje entregable de la multa impuesta. Al momento de determinar el porcentaje de las multas administrativas entregable a las asociaciones de consumidores en los procedimientos promovidos por éstas, la autoridad competente debe evaluar, como mínimo los siguientes criterios: a) Labor de investigación desarrollada por la asociación de consumidores de forma previa a la presentación de la denuncia. b) Participación de la asociación de consumidores durante el procedimiento iniciado. c) Trascendencia en el mercado de la presunta conducta infractora denunciada, impacto económico de la misma y perjuicios causados en forma previa o que pueden ser causados de forma potencial a los consumidores con relación a la misma. d) Otros que se determinen en el análisis específico de cada procedimiento.

<sup>63</sup> DIRECTIVA N° 009-2013/DIR-COD-INDECOPI, NORMAS SOBRE REGISTRO, RECONOCIMIENTO Y PARTICIPACIÓN DE LAS ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES EN LOS PROCEDIMIENTOS SOBRE DEFENSA DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES.

**Artículo 28.-** Criterios de graduación del porcentaje a entregar. De acuerdo a lo señalado en el Código de Protección y Defensa del Consumidor, el órgano resolutorio competente tomará en cuenta los siguientes tres criterios para determinar el porcentaje de la multa a ser transferido a las asociaciones de consumidores. \* Criterio 1. Dificultad en la detección de la conducta infractora. \* Criterio 2. Participación de la asociación durante el procedimiento. \* Criterio 3. Gravedad de la infracción detectada.

<sup>64</sup> DIRECTIVA N° 009-2013/DIR-COD-INDECOPI, NORMAS SOBRE REGISTRO, RECONOCIMIENTO Y PARTICIPACIÓN DE LAS ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES EN LOS PROCEDIMIENTOS SOBRE DEFENSA DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES.

**Artículo 29.-** Calificación de los criterios. El rango de calificación a asignar a las asociaciones de consumidores por cada criterio descrito en el artículo anterior será el siguiente:

CRITERIO	CALIFICACIÓN
ALTA	35-50
MEDIA	18-34
BAJA	1-17



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2  
SEDE CENTRAL  
EXPEDIENTE N° 884-2018/CC2

<b>Media:</b> La Asociación – en su calidad de Asociación de Consumidores – cuenta con conocimientos en Protección al Consumidor; por lo que, para detectar que en la etiqueta del producto materia de denuncia no reflejaría su verdadera naturaleza bastó que verifique que este consignó la denominación “leche” en el producto de soya. <b>(Calificación 18)</b>	<b>Media:</b> (i) Denuncia del 9 de julio de 2018, (ii) escrito del 17 de agosto de 2018 requiriendo ser notificados con el Acta de Verificación, (iii) escrito del 10 de junio de 2019, contradiciendo descargos de Gloria y reiterando información consignada en su denuncia, (iv) escrito del 30 de setiembre de 2021 requiriendo celeridad en el procedimiento; (v) escrito del 15 de noviembre de 2021 informando cambio de abogado y variación de domicilio electrónico; y, (vi) escrito del 27 de setiembre de 2022, con sus observaciones al Informe Final de Instrucción <b>(Calificación 18)</b>	<b>Baja:</b> Este factor viene a estar determinado por el nivel de afectación del bien jurídico protegido por el Código, específicamente, en este caso, el derecho de los consumidores a que los productos que adquieren cuenten con la información correcta en su etiquetado, como es en este caso la consignación de la palabra “leche” en un producto elaborado con soya.  Al respecto, la conducta configura una infracción de gravedad baja, en tanto si bien involucra una afectación potencial a una generalidad de usuarios de las plataformas del denunciado, de lo actuado en el expediente no se advierte que la Asociación hubiera adjuntado medios probatorios que acrediten afectaciones concretas a los consumidores al haberse consignado la palabra “leche” en el etiquetado de los productos. <b>(Calificación 35)</b>
--	---	--

243. Habiéndose efectuado la calificación de los criterios previstos por la norma señalada precedentemente, corresponde aplicar la fórmula establecida a efectos de determinar el porcentaje de participación que corresponde a la Asociación en la multa impuesta a Gloria.

#### **Fórmula para determinar porcentaje de participación de la multa<sup>65</sup>**

(Calificación Criterio 1 x 0,25) + (Calificación del Criterio 2 x 0,25) + (Calificación del Criterio 3 x 0,5) = Porcentaje de la multa asignado.

#### **Aplicación de la fórmula al caso en concreto**

244. Conforme a la calificación detallada en el cuadro anterior, los tres (3) criterios para determinar el porcentaje de multa a otorgar a la Asociación han recibido una calificación baja, a la cual se le asignan los valores del 1 al 17 conforme al artículo 29 de la Directiva. En ese sentido, tomando en cuenta la actuación de la Asociación, precisada en el referido cuadro, esta Comisión ha determinado los siguientes valores para cada criterio:

Calificación de criterio 1 = 18

Calificación de criterio 2 = 18

Calificación de criterio 3 = 35

$(1 \times 0,25) + (5 \times 0,25) + (10 \times 0,50) = 26,50$

<sup>65</sup>

**DIRECTIVA N° 009-2013/DIR-COD-INDECOPI, NORMAS SOBRE REGISTRO, RECONOCIMIENTO Y PARTICIPACIÓN DE LAS ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES EN LOS PROCEDIMIENTOS SOBRE DEFENSA DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES**

**Artículo 31.-** Fórmula a Aplicar El porcentaje de la multa a ser asignado a la Asociación de Consumidores será igual a la suma de las calificaciones asignadas por la Comisión para cada uno de los criterios descritos, ponderado por el peso que se presenta en la siguiente fórmula: Porcentaje de la multa a ser asignado = (Calificación Criterio 1 x 0.25) + (Calificación del Criterio 2 x 0.25) + (Calificación del Criterio 3 x 0.5)



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2  
SEDE CENTRAL  
EXPEDIENTE N° 884-2018/CC2

245. En atención al resultado obtenido de la aplicación de la fórmula establecida en el artículo 30 de la Directiva, el porcentaje que corresponde otorgar a la Asociación es equivalente al 26,50 % de la multa impuesta a Gloria.

### De las costas y costos del procedimiento

246. El artículo 7 del Decreto Legislativo N° 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi<sup>66</sup>, dispone que es potestad de la Comisión ordenar el pago de los costos y costas en que hubieran incurrido los denunciados o el Indecopi.
247. En la medida que han quedado acreditadas las infracciones cometidas por Gloria, corresponde ordenarle el pago de las costas y costos del procedimiento. En consecuencia, el denunciado deberá cumplir, en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles, contados a partir del día siguiente de notificada la presente Resolución, con pagar a la parte denunciante las costas del procedimiento, que a la fecha ascienden a S/ 36,00.
248. Sin perjuicio de ello y, de considerarlo pertinente, una vez que se ponga fin a la instancia administrativa, la Asociación podrá solicitar el reembolso de los montos adicionales en que hubiese incurrido para la tramitación del presente procedimiento, para lo cual deberá presentar una solicitud de liquidación de costas y costos ante el ORPS N° 1.

### Sobre la inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones de Indecopi

249. El artículo 119 del Código establece que el Indecopi lleva un registro de infracciones y sanciones a las disposiciones de la referida norma 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<sup>67</sup>.
250. En razón a lo expuesto, al haberse verificado las infracciones cometidas, corresponde ordenar la inscripción de Gloria en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.

### SE RESUELVE

<sup>66</sup> **DECRETO LEGISLATIVO N° 807. LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI. Artículo 7.-** En cualquier procedimiento contencioso seguido ante el Indecopi, la Comisión u Oficina competente, además de imponer la sanción que corresponda, podrá ordenar que el infractor asuma el pago de las costas y costos del proceso en que haya incurrido el denunciante o el Indecopi. En caso de incumplimiento de la orden de pago de costas y costos del proceso, cualquier Comisión u Oficina del Indecopi podrá aplicar las multas previstas en el inciso b) del artículo 38 del Decreto Legislativo N° 716.

<sup>67</sup> **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. 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.  
La información del registro es de acceso público y gratuito.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2  
SEDE CENTRAL  
EXPEDIENTE N° 884-2018/CC2

**PRIMERO: PRECISAR** que el hecho denunciado por **Asociación Peruana de Consumidores y Usuarios - ASPEC** referido a que el denunciado no habría consignado en el etiquetado ni en el envase del producto "SOYVIDA" una denominación de acuerdo a su naturaleza, en tanto: a) habría consignado en su producto de 150 gr y 400 gr "leche de soya evaporada", pese a que por su composición no sería así; b) habría consignado en su producto de 1 litro "leche de soya UHT, pese a que por su composición no sería así, serán analizados como una presunta infracción del artículo 32 de la Ley N° 2957, Código de Protección y Defensa del Consumidor, al tratarse de una presunta infracción etiquetado de productos envasados.

**SEGUNDO: PRECISAR** que los hechos denunciados por **Asociación Peruana de Consumidores y Usuarios - ASPEC** referidos a que el denunciado (i) no habría consignado en el etiquetado ni en el envase del producto "SOYVIDA" una denominación de acuerdo a su naturaleza, en tanto: a) habría consignado en su producto de 150 gr y 400 gr "leche de soya evaporada", pese a que por su composición no sería así; y, b) habría consignado en su producto de 1 litro "leche de soya UHT, pese a que por su composición no sería así; y, (ii) estaría comercializando el producto "Soyvida" dando a entender al consumidor que es una leche evaporada, cuando por su composición ello no sería así serán analizados de forma conjunta de la siguiente manera y bajo el siguiente tipo infractor:

*(i) Por presunta infracción al artículo 32 del Código, en tanto Gloria no habría consignado en el etiquetado ni en el envase del producto "SOYVIDA" una denominación de acuerdo a su naturaleza, en tanto:*

*a) habría consignado en su producto de 150 gr y 400 gr "leche de soya evaporada" pese a que por su composición no sería así, dando a entender que se trataría de leche evaporada*

*b) habría consignado en su producto de 1 litro "leche de soya UHT" pese a que por su composición no sería así, dando a entender que se trataría de leche evaporada.*

**TERCERO: DENEGAR** la solicitud de informe oral presentada por **Leche Gloria Sociedad Anónima - Gloria S.A.**

**CUARTO: Declarar INFUNDADA** la excepción de caducidad y prescripción presentada por **Leche Gloria Sociedad Anónima - Gloria S.A.**

**QUINTO: Declarar INFUNDADA** la excepción de improcedencia por subsanación de conducta presentada por **Leche Gloria Sociedad Anónima - Gloria S.A.**

**SEXTO: Declarar INFUNDADA** la excepción de competencia presentada por **Leche Gloria Sociedad Anónima - Gloria S.A.**

**SÉTIMO: Declarar FUNDADA** la denuncia presentada por **Asociación Peruana de Consumidores y Usuarios - ASPEC** contra **Leche Gloria Sociedad Anónima - Gloria S.A.**; por infracción al artículo 32 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en el extremo referido a que no habría consignado en el etiquetado ni en el envase del producto "SOYVIDA" una denominación de acuerdo con su naturaleza, en tanto:

a) Consignó en su producto de 150 gr y 400 gr "leche de soya evaporada" pese a que por su composición no sería así, dando a entender que se trataría de leche evaporada

b) Consignó en su producto de 1 litro "leche de soya UHT" pese a que por su composición no sería así, dando a entender que se trataría de leche evaporada.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2  
SEDE CENTRAL  
EXPEDIENTE N° 884-2018/CC2

**OCTAVO: DENEGAR** la medida correctiva solicitada por **Asociación Peruana de Consumidores y Usuarios - ASPEC** contra **Leche Gloria Sociedad Anónima - Gloria S.A.**

**NOVENO: IMPONER** a **Leche Gloria Sociedad Anónima - Gloria S.A.** una sanción total de **124,95 Unidades Impositivas Tributarias**, según el siguiente detalle:

#	HECHO INFRACTOR	MULTAS
1	Respecto a que Gloria consignó en su producto de 150 gr y 400 gr "leche de soya evaporada" pese a que por su composición no sería así, dando a entender que se trataría de leche evaporada	112,50 UIT
2	Respecto a que Gloria consignó en su producto de 1 litro "leche de soya UHT" pese a que por su composición no sería así, dando a entender que se trataría de leche evaporada	12,45 UIT
<b>TOTAL</b>		<b>124,95 UIT</b>

**DÉCIMO: OTORGAR** a **Asociación Peruana de Consumidores y Usuarios - ASPEC** el 26,50 % de la multa impuesta en virtud del convenio suscrito con el Indecopi.

**DÉCIMO PRIMERO: ORDENAR** a **Leche Gloria Sociedad Anónima - Gloria S.A.**; que, en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente de la notificación de la presente Resolución, cumpla con pagar a la parte denunciante las costas del procedimiento, que a la fecha ascienden a la suma de S/ 36,00; Ello, sin perjuicio del derecho de la parte denunciante de solicitar la liquidación de las costas y costos una vez concluida la instancia administrativa.

**DÉCIMO SEGUNDO: DISPONER** la inscripción de **Leche Gloria Sociedad Anónima - Gloria S.A.** en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi, una vez que la resolución quede firme en sede administrativa, conforme a lo establecido en el artículo 119 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

**DÉCIMO TERCERO: INFORMAR** a las partes que la presente resolución tiene vigencia 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 38 del Decreto Legislativo N° 807, el único recurso impugnativo que puede interponerse contra lo dispuesto por la Comisión de Protección al Consumidor N° 2 es el de apelación<sup>68</sup>, el cual debe ser presentado ante dicho órgano colegiado en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles contado a partir del día siguiente de su notificación<sup>69</sup>, ello de acuerdo a lo establecido en el artículo 218 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS; caso contrario, la resolución quedará

<sup>68</sup> LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, publicada el 2 de setiembre de 2010 DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS MODIFICATORIAS PRIMERA. –

**Modificación del artículo 38 del Decreto Legislativo núm. 807** Modifícase el artículo 38 del Decreto Legislativo núm. 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, con el siguiente texto:

"Artículo 38.- El único recurso impugnativo que puede interponerse durante la tramitación del procedimiento es el de apelación, que procede únicamente contra la resolución que pone fin a la instancia, contra la resolución que impone multas y contra la resolución que dicta una medida cautelar".

<sup>69</sup> TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR DECRETO SUPREMO N° 004-2019-JUS.

Artículo 218. Recursos administrativos. - 218.1 Los recursos administrativos son:

(...)

b) Recurso de apelación

(...)

218.2 El término para la interposición de los recursos es de quince (15) días perentorios.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2  
SEDE CENTRAL  
EXPEDIENTE N°884-2018/CC2

consentida<sup>70</sup>.

**Con la intervención de los Comisionados<sup>71</sup>: Sra. Karina Rocío Montes Tapia<sup>72</sup>, Sr. Luis Alejandro Pacheco Zevallos, Sra. Eva Jesús Céspedes Correa y Sr. Jesús Edwin Maurate León.**

### KARINA ROCÍO MONTES TAPIA Presidenta

La presente **Resolución fue firmada de forma digital**, de conformidad con lo establecido en el artículo 3 del Reglamento de la Ley de Firmas y Certificados Digitales aprobado por Decreto Supremo 052-2008-PCM, como puede verificarse en el presente documento que se encuentra en formato PDF<sup>18</sup>.

<sup>70</sup> **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR DECRETO SUPREMO N° 004-2019-JUS.**

**Artículo 222.- Acto firme.** - Una vez vencidos los plazos para interponer los recursos administrativos se perderá el derecho a articularlos quedando firme el acto.

<sup>71</sup> De conformidad con lo establecido por el cuarto párrafo del artículo 38 del Reglamento de Organizaciones y Funciones del INDECOPI, en toda sesión se **levantará un acta** que contendrá **los acuerdos** que adopta la Comisión y en ella se dejará constancia de los **votos singulares**.

<sup>72</sup> De acuerdo con lo establecido por el quinto párrafo del artículo 38 del Reglamento de Organizaciones y Funciones del INDECOPI, las resoluciones que emiten las Comisiones **son suscritas únicamente por quien las preside**.

<sup>73</sup> **REGLAMENTO DE LA LEY DE FIRMAS Y CERTIFICADOS DIGITALES APROBADO POR DECRETO SUPREMO 052-2008-PCM**  
**Artículo 3.- De la validez y eficacia de la firma digital**

La firma digital generada dentro de la Infraestructura Oficial de Firma Electrónica tiene la misma validez y eficacia jurídica que el uso de una firma manuscrita.