



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISION DE LA OFICINA REGIONAL DEL
INDECOPI DE LAMBAYEQUE

RESOLUCION FINAL N°0299-2020/INDECOPI-LAM
EXPEDIENTE N°0313-2019/CPC-INDECOPI-LAM

RESOLUCIÓN FINAL N° 0299-2020/INDECOPI-LAM

PROCEDENCIA : LAMBAYEQUE
DENUNCIANTE : MARISOL CHIQUINQUIRA REVEROL SAAVEDRA
(LA DENUNCIANTE)
DENUNCIADO : CENCOSUD RETAIL PERÚ S.A.
(EL DENUNCIADO)
MATERIA : IDONEIDAD EN EL SERVICIO
DISCRIMINACIÓN
ACTIVIDAD : VENTA AL POR MENOR EN COMERCIOS NO
ESPECIALIZADOS CON PREDOMINIO DE LA VENTA DE
ALIMENTOS, BEBIDAS O TABACO

SUMILLA: *En la denuncia presentada por la señora la señora Marisol Chiquinquirá Reverol Saavedra en contra de Cencosud Retail Perú S.A., la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Lambayeque, ha resuelto:*

- (i) *Declarar fundada la denuncia, por la infracción al artículo 19° de la Ley N°29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haberse acreditado que el denunciado no empleó adecuadamente los mecanismos de seguridad de su establecimiento comercial, lo cual conllevó a la intervención indebida de la denunciante;*
- (ii) *declarar infundada la denuncia, por infracción al artículo 38° de la Ley N°29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en la medida que no ha quedado acreditado que el denunciado incurrió en prácticas discriminatorias en contra de la denunciante por su nacionalidad, obligándola a mostrar lo que tenía bajo su vestido, para ser registrada por una supuesta sustracción de mercadería.*

INFRACCIÓN	SANCIÓN
Por infracción al artículo 19°	1 UIT

Chiclayo, 27 de julio de 2020.

I. ANTECEDENTES

1. Mediante Memorándum N° 0922-2019/PSO-INDECOPI-LAM del 18 de noviembre de 2019, el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor de la Oficina Regional del Indecopi de Lambayeque, remitió a la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Lambayeque, el escrito de fecha 12 de noviembre de 2019, presentado por la señora Marisol Chiquinquirá Reverol Saavedra (en adelante, la denunciante) mediante el cual denunció a Cencosud Retail Perú S.A. (en adelante, el denunciado) por presuntas infracciones de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código) manifestando lo siguiente:
 - (i) El 28 de setiembre de 2019, se acercó al establecimiento del denunciado con la finalidad de realizar sus compras habituales; sin embargo, desde su ingreso, el personal de seguridad le mostró una actitud hostigante y acosadora, en tanto, comenzó a perseguirle durante toda su permanencia en el mismo, vigilando lo que cogía de los estantes, como si fuera a robar algo, orientado tal vez por el perjuicio de tener la nacionalidad Venezolana;



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISION DE LA OFICINA REGIONAL DEL
INDECOPI DE LAMBAYEQUE

RESOLUCION FINAL N° 0299-2020/INDECOPI-LAM
EXPEDIENTE N°0313-2019/CPC-INDECOPI-LAM

- (ii) realizada sus compras, se dirigió a la salida; sin embargo, pese a que la alarma antirrobo no activó el sonido de alerta, el personal de seguridad lo activó, imputándole que la había visto arreglando sus prendas interiores y que dichos movimientos le hacían pensar que estaba hurtando productos;
 - (iii) el personal de seguridad del denunciado, le exigió que mostrara lo que tenía debajo de su vestido, hecho que le generó angustia, indignación y cólera, conllevándola a mostrarle al personal del denunciado sus partes íntimas delante del público; verificando de esta manera dicho personal, que no contaba con producto alguno;
 - (iv) solicitó la ayuda de una policía que se encontraba cerca del lugar e interpuso su reclamo en el Libro de Reclamaciones del denunciado con N° VS03701509.
2. La denunciante solicitó como medida correctiva, que se le imponga una sanción administrativa al denunciado; así como, el pago de costas y costos del procedimiento.
3. Mediante Resolución N° 01 del 27 de noviembre de 2019, la Secretaría Técnica de la Oficina Regional del Indecopi de Lambayeque (en adelante, la Secretaría Técnica) admitió a trámite la denuncia, corriendo traslado de la misma al denunciado y requiriéndole lo siguiente:
 - (...)
 - (i) *Presentar original o copia legible, del cuaderno de incidencias del 28 de setiembre de 2019;*
 - (ii) *presentar original o copia legible de cuaderno de reporte del personal de seguridad del 28 de setiembre de 2019;*
 - (iii) *cumpla con remitir, el video de las cámaras de vigilancia del establecimiento del 28 de setiembre de 2019;*
 - (...)
4. En el referido acto se citó audiencia de conciliación para el día 16 de diciembre de 2019 a las 16:00 horas; la misma que no se llevó debido a la inasistencia de la denunciante.
5. El 12 de diciembre de 2019, la denunciante presentó un escrito manifestando su inasistencia a la audiencia de conciliación programada, solicitando la reprogramación mediante videoconferencia a través de la Oficina Regional del Indecopi de San Martín.
6. El 16 de diciembre de 2019, el denunciado presentó un escrito solicitando prórroga para la presentación de su escrito de descargos.
7. Mediante Resolución N° 02 del 26 de diciembre de 2019, se concedió al denunciado una prórroga de cinco días hábiles para la presentación de su escrito de descargos, asimismo se reprogramó la audiencia de conciliación para el día 09 de enero de 2020.
8. Mediante Resolución N° 05 del 11 de junio de 2020, se ordenó volver a notificar al denunciado la Resolución N° 02 del 26 de diciembre de 2019, concediéndole un plazo improrrogable de cinco días hábiles para la presentación de su escrito de descargos.
9. El 18 de junio de 2020, la denunciante presentó un escrito a través de mesa de partes virtual, autorizando la notificación electrónica.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISION DE LA OFICINA REGIONAL DEL
INDECOPI DE LAMBAYEQUE

RESOLUCION FINAL N° 0299-2020/INDECOPI-LAM
EXPEDIENTE N°0313-2019/CPC-INDECOPI-LAM

10. El 23 de junio de 2020, el denunciado presentó un escrito a través mesa de partes virtual, solicitando la nulidad del acto de notificación de la Resolución N° 01 del 27 de noviembre de 2019.
11. Mediante Resolución N° 06 del 07 de julio de 2020, se desestimó el pedido de nulidad del denunciado, asimismo se resolvió declarar rebelde al denunciado.
12. El 14 de julio de 2020, el denunciado presentó un escrito a través de mesa de partes virtual, señalando lo siguiente:
 - (i) La denunciante no ha presentado prueba objetiva alguna que acredite lo manifestado en su denuncia, esto es, que su colaborador la habría acosado y hostigado para luego perseguirla por todo el establecimiento y finalmente haber activado la alarma antirrobo e imputarle que habría ocultado mercadería debajo de su falda;
 - (ii) la denunciante no ha acreditado la existencia de un trato desigual por parte de su representada.

II. CUESTIONES EN DISCUSIÓN

13. La Secretaría Técnica en ejercicio de sus facultades¹, imputó en contra del denunciado como presuntas infracciones a los artículos 19° y 38°, lo siguiente:
 - (i) No empleó adecuadamente los mecanismos de seguridad de su establecimiento comercial, lo cual conllevó a la intervención indebida de la denunciante;
 - (ii) habría incurrido en prácticas discriminatorias en contra de la denunciante por su nacionalidad, obligándola a mostrar lo que tenía bajo su vestido, para ser registrada por una supuesta sustracción de mercadería.

III. ANÁLISIS DE LAS CUESTIONES EN DISCUSIÓN

Cuestiones previas:

¹ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.**

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

DECRETO LEGISLATIVO N° 1033, DECRETO LEGISLATIVO QUE APRUEBA LA LEY DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL – INDECOPI.

Artículo 27°.- De la Comisión de Protección al Consumidor.-

Corresponde a la Comisión de Protección al Consumidor velar por el cumplimiento de la Ley de Protección al Consumidor y de las leyes que, en general, protegen a los consumidores de la falta de idoneidad de los bienes y servicios en función de la información brindada, de las omisiones de información y de la discriminación en el consumo, así como de aquellas que complementen o sustituyan a las anteriores.

DECRETO LEGISLATIVO N° 807, LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI FACULTADES DE LAS COMISIONES Y OFICINAS DEL INDECOPI.

Artículo 24°.- El Secretario Técnico se encargará de la tramitación del procedimiento. Para ello, cuenta con las siguientes facultades:

(...)

c) Admitir denuncias a trámite, en aquellos casos en que la Comisión le haya delegado esta facultad.

(...)



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISION DE LA OFICINA REGIONAL DEL
INDECOPI DE LAMBAYEQUE

RESOLUCION FINAL N° 0299-2020/INDECOPI-LAM
EXPEDIENTE N°0313-2019/CPC-INDECOPI-LAM

Sobre la rebeldía

14. El artículo 26° del Decreto Legislativo 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, prescribe que una vez admitida a trámite la denuncia, se correrá traslado de esta al denunciado, a fin de que esté presente sus descargos en un plazo de 5 días contados desde la notificación, vencido el cual, se le declarará en rebeldía si no lo hubiera presentado.² Por mandato de la ley, la declaración de rebeldía genera que la autoridad administrativa crea las alegaciones de la parte denunciante en lo relativo al defecto del producto o servicio. Sin embargo, ello *per se* no significa asumir que hay infracción administrativa, sino presumir únicamente que es cierta la alegación del consumidor.
15. En esa línea, cabe mencionar que el Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General (en adelante, TUO de la LPAG), recoge en su Título Preliminar el Principio de Verdad Material, a través del cual la autoridad administrativa debe verificar plenamente los hechos que sirven de motivo a sus decisiones³. En correlato con lo anterior, el artículo 172°.1 de la norma en comentario señala expresamente que los administrados pueden en cualquier momento del procedimiento formular alegaciones y aportar otros elementos de juicio, los cuales deben ser analizados por la autoridad al momento de emitir su pronunciamiento⁴.
16. Así también, en virtud al Principio de Informalismo, las normas de procedimientos deben ser interpretadas en forma favorable a la admisión y decisión final de las pretensiones de los administrados, de modo que sus derechos e intereses no sean afectados por la exigencia de aspectos formales que pueden ser subsanados dentro del procedimiento.
17. En ese sentido, esta Comisión considera que más allá de la declaración de rebeldía, la autoridad administrativa debe verificar plenamente los hechos que fundamentarán su pronunciamiento, toda vez que sería erróneo atribuir responsabilidad y,

² **DECRETO LEGISLATIVO 807. LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI.**

Artículo 26°.- Una vez admitida a trámite la denuncia, se correrá traslado de la misma al denunciado, a fin de que éste presente su descargo. El plazo para la presentación del descargo será de cinco (5) días contados desde la notificación, vencido el cual, el Secretario Técnico declarará en rebeldía al denunciado que no lo hubiera presentado.

En el caso de los procedimientos de oficio, el plazo para la presentación de descargos correrá a partir de la fecha en la que el Secretario Técnico notifica al denunciado los hechos materia de investigación, así como la tipificación y descripción de la presunta infracción. El Secretario Técnico podrá realizar las inspecciones e investigaciones que considere necesarias, antes de enviar dicha comunicación. La notificación de la denuncia podrá efectuarse simultáneamente con la realización de una inspección, ya sea a pedido del denunciante o de oficio, en caso de que el Secretario Técnico considere que su actuación sea pertinente.

³ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL APROBADO POR DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS.**

TÍTULO PRELIMINAR. Artículo IV.-

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

1.11. Principio de verdad material. - En el procedimiento, la autoridad administrativa competente deberá verificar plenamente los hechos que sirven de motivo a sus decisiones, para lo cual deberá adoptar todas las medidas probatorias necesarias autorizadas por la ley, aun cuando no hayan sido propuestas por los administrados o hayan acordado eximirse de ellas.

⁴ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL APROBADO POR DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS.**

Artículo 172.- Alegaciones.

172.1 Los administrados pueden en cualquier momento del procedimiento, formular alegaciones, aportar los documentos u otros elementos de juicio, los que serán analizados por la autoridad, al resolver.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISION DE LA OFICINA REGIONAL DEL
INDECOPI DE LAMBAYEQUE

RESOLUCION FINAL N° 0299-2020/INDECOPI-LAM
EXPEDIENTE N°0313-2019/CPC-INDECOPI-LAM

consecuentemente, sancionar a un proveedor basándose únicamente en los fundamentos de la denunciante.

Sobre la reprogramación de audiencia de conciliación

18. Mediante escrito del 12 de diciembre de 2019, la denunciante solicitó reprogramación de audiencia de conciliación, la misma que fue concedida mediante Resolución N° 02 del 26 de diciembre de 2019, programándose para el día 09 de enero de 2020.
19. Mediante Resolución N° 05 del 11 de junio de 2020, que ordenó volver a notificar al denunciado la Resolución N° 02 del 26 de diciembre de 2019, se puso también de conocimiento al denunciado el referido escrito presentado por la denunciante.
20. En la citada Resolución, se informó a las partes que la reprogramación de audiencia de conciliación sería evaluada por la Comisión en su oportunidad.
21. Sobre el particular, el 14 de julio de 2020 el denunciado presentó un escrito refutando los hechos materia de denuncia, no advirtiéndose del mismo la voluntad de conciliar de denunciado, ni tampoco la presentación de propuesta conciliatoria alguna.
22. En ese sentido, en la medida que de los actuados en el expediente no se advierte la voluntad de llegar a un acuerdo conciliatorio sobre el asunto materia de controversia en el presente procedimiento, esta Comisión considera no reprogramar audiencia conciliación.

Sobre la idoneidad del servicio

23. El artículo 18° del Código, establece que la idoneidad es la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida, las condiciones y circunstancias de la transacción, las características y naturaleza del producto o servicio, el precio, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso la idoneidad es evaluada en función a la propia naturaleza del producto o servicio y a su aptitud para satisfacer la finalidad para la cual ha sido puesta en el mercado.
24. El artículo 19° del Código establece un supuesto de responsabilidad administrativa objetiva conforme al cual los proveedores son responsables por la calidad e idoneidad de los servicios que ofrecen en el mercado, lo que no impone al proveedor el deber de brindar una determinada calidad de producto o servicio a los consumidores, sino simplemente el deber de entregarlos en las condiciones ofrecidas y acordadas, expresa o implícitamente.

Sobre el trato discriminatorio

25. El artículo 38° del Código dispone que los proveedores se encuentran prohibidos de establecer discriminación alguna respecto de los solicitantes de los productos y servicios que ofrecen y de realizar selección de clientela, excluir a personas o realizar otras prácticas similares, sin que medien causas de seguridad del establecimiento o tranquilidad de sus clientes u otras razones objetivas y justificadas.
26. El cumplimiento de estos deberes busca proteger el interés de los consumidores en que se les brinde servicios o se les proporcione productos sin exclusiones o



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISION DE LA OFICINA REGIONAL DEL
INDECOPI DE LAMBAYEQUE

RESOLUCION FINAL N° 0299-2020/INDECOPI-LAM
EXPEDIENTE N°0313-2019/CPC-INDECOPI-LAM

selecciones de clientela, más allá de las condiciones que objetivamente resulten necesarias para el cabal cumplimiento de las prestaciones a cargo de los proveedores, lo que es particularmente relevante tratándose de establecimientos abiertos al público.

Respecto al empleo adecuado de los mecanismos de seguridad

27. En el presente procedimiento administrativo, se imputó en contra del denunciado que, no empleó adecuadamente los mecanismos de seguridad de su establecimiento comercial, lo cual conllevó a la intervención indebida de la denunciante.
28. La denunciante señaló que el 28 de setiembre de 2019, se acercó al establecimiento del denunciado con la finalidad de realizar sus compras habituales; sin embargo, desde su ingreso, el personal de seguridad le mostró una actitud hostigante y acosadora, en tanto, comenzó a perseguirle durante toda su permanencia en el mismo, vigilando lo que cogía de los estantes, como si fuera a robar algo, orientado tal vez por el perjuicio de tener la nacionalidad Venezolana.
29. Realizada sus compras, se dirigió a la salida; sin embargo, pese a que la alarma antirrobo no activó el sonido de alerta, el personal de seguridad lo activó, imputándole que la había visto arreglando sus prendas interiores y que dichos movimientos le hacían pensar que estaba hurtando productos.
30. El personal de seguridad del denunciado, le exigió que mostrara lo que tenía debajo de su vestido, hecho que le generó angustia, indignación y cólera, conllevándola a mostrarle al personal del denunciado sus partes íntimas delante del público; verificando de esta manera dicho personal, que no contaba con producto alguno.
31. Por último indicó que solicitó la ayuda de una policía que se encontraba cerca del lugar e interpuso su reclamo en el Libro de Reclamaciones del denunciado con N°VS03701509.
32. Al respecto, el denunciado señaló que, la denunciante no ha presentado prueba objetiva alguna que acredite lo manifestado en su denuncia, esto es, que su colaborador la habría acosado y hostigado para luego perseguirla por todo el establecimiento y finalmente haber activado la alarma antirrobo e imputarle que habría ocultado mercadería debajo de su falda.
33. Obra en el expediente los siguientes medios probatorios presentados por la denunciante:
 - (iii) Copia de su pasaporte, donde se verifica nacionalidad venezolana;
 - (iv) copia del correo electrónico de la denunciante en donde se aprecia del reclamo N° VS03701509 de fecha 28 de setiembre de 2019, interpuesto por la denunciante en el libro de reclamaciones virtual del denunciado.
34. Cabe señalar que el denunciado no ha presentado medio probatorio alguno.
35. Sobre el particular, la Sala Especializada en Protección al Consumidor mediante Resolución N° 1738-2018/SPC-INDECOPI (en adelante, la Sala) de fecha 13 de julio de 2018, señaló que si bien los proveedores pueden adoptar diversas medidas de seguridad con la finalidad de resguardar su patrimonio y el de los propios consumidores, para que estos puedan disfrutar de las prestaciones principales,



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISION DE LA OFICINA REGIONAL DEL
INDECOPI DE LAMBAYEQUE

RESOLUCION FINAL Nº 0299-2020/INDECOPI-LAM
EXPEDIENTE Nº0313-2019/CPC-INDECOPI-LAM

pudiendo destinar parte de su personal para tal fin o contratar a terceros que se encarguen de proveer seguridad en sus locales; no obstante estos deben tener presente que los mecanismos que empleen para la vigilancia, seguridad y control de sus establecimientos, deben ejecutarse también dentro de parámetros de idoneidad, no pudiendo afectar injustificadamente la tranquilidad de los consumidores que acuden a sus locales o vulnerar su dignidad.

36. En estos casos, no se discute la potestad del proveedor de contar con diversos procedimientos de seguridad ante la detección de incidentes irregulares como el hurto o robo de mercadería, sino la afectación indebida e injustificada a los derechos de los consumidores.
37. Así, debe tenerse en cuenta que, la sola actuación de los proveedores de revisar las pertenencias, productos adquiridos o *voucher* de pago de sus consumidores, ante la existencia de algún indicio o conducta que pueda evidenciar objetivamente algún tipo de sustracción, no resulta ser -por sí misma- una conducta reprochable susceptible de sanción. Sin embargo, sí lo sería, el someter a los consumidores a detenciones injustificadas y prolongadas (incluso conduciéndolos a otros ambientes) cuando no se cuenten con medios probatorios que justifiquen dicho proceder, y que, a su vez, puedan afectar su tranquilidad o vulnerar su dignidad.
38. Al respecto, obra en el expediente copia del reclamo virtual presentado por la denunciante en el establecimiento del denunciado, en donde manifestó lo siguiente:

S037 – Cencosud Retail Perú S.A – Tienda Balta
RUC 20109072177
Av. José Balta esq. Calle Colón - Chiclayo / Teléfono 625-0000 Anx. 3475
Teléfono Central Wong y Metro 613-8888 (Call center)

Estimado(a) Marisol Reverol Saavedra,

Se ha generado el Libro de Reclamación VS03701509

Identificación del Consumidor Reclamante :
Bonus :
Tipo documento: PASAPORTE
Nº Documento : 119958380
Teléfono : 966923951
E-mail : MARGATO@GMAIL.COM
Dirección : JIRON AUGUSTO B LEGUIA N°183
Urbanización :
Departamento : SAN MARTÍN
Provincia : SAN MARTÍN
Distrito : MORALES
Menor edad : NO

Detalle de la Reclamación y Pedido del Consumidor :
Código de Contacto: 2395760
Tienda : S037 - SUPERMERCADO METRO BALTA - CHI
Tipo: QUEJA (2)

Relacionado a : SERVICIO
Fecha reclamo/queja : 2019-09-28
Nº Pedido :

Identificación del bien contratado: Descripción del producto o servicio, SOBRE LA SEGURIDAD DEL DICHO ESTABLECIMIENTO
Fecha compra del producto : 2019-09-28
Fecha consumo del producto : 2019-09-28
Fecha vencimiento del producto :
Nº de Lote :
Código Producto :

Detalle del reclamo/queja : QUE ME HE SENTIDO HUMILLADA POR PARTE DEL PERSONAL DE SEGURIDAD DE EST TIENDA POR EL SEÑOR CRISTOFER PEREZ MOROCHO YA QUE DESDE EL MOMENTO QUE REALICE EN INGRESO A DIHA TIEDA ESTE SEÑOR SE NOS ACERCO Y COMENZO A SEGUIR POR TODA LA TIENDA Y NOS VIGILABA QUE COGIAMOS. ESTE SEÑOR ESTUVO DETRAS DE MI TODO EL MOMENTO QUE PERMANECI EN LA TIENDA. Y AL MOMENTO DE REALIZAR LA SALIDA ESTE ME COMENZO A DECIR QUE H. ME HABIA VISTO EN EL AREA DE ROPA DE NIÑOS Y EMPEZO A SEÑALARME QUE TENIA ENTRE LAS PIERNAS Y QUE ME HABIA VISTO ARREGLANDOME MI ROPA INTERIOR Y QUE TENIA EN MI TRUZA SEÑALANDOME MIS PARTES. TODO LO EMNCIONADO PUEDE SER VERIFICADO EN LA CAMARAS DE VIGILANCIA. CABE INDICAR QUE E HE SENTIDO DISCRIMANDA YA QUE YO SOY CIUDADANA VENEZOLANA Y EN TODO MOMENTO ME HE SENTIDO MALTRATADA EXIJO QUE ESTO SEA SANCIONADO PORQUE LO QUE ME HA PASADO A MI LE PUEDE PASAR A OTRA MUJER Y ES HUMILLANTE YA QUE ME HIZO LEVANTAR EL VESTIDO Y ENSEÑARLE MIS PIERNAS Y ROPA INTERIOR (CALZON)
Pedido del cliente : QUE DICHO SEÑOR SEA SANCIONADO Y QUE ESTO NO VUELVA A OCURRIR YA QUE YO SOY CLIENTE ASIDUA DE ESTE CENTRO COMERCIAL
Monto reclamado :

39. Conforme se puede apreciar del contenido del reclamo, la denunciante dejó constancia el mismo día de los hechos que fue intervenida de manera indebida e injustificada por el personal del denunciado, al acusarla de haber sustraído algún



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISION DE LA OFICINA REGIONAL DEL
INDECOPI DE LAMBAYEQUE

RESOLUCION FINAL N° 0299-2020/INDECOPI-LAM
EXPEDIENTE N°0313-2019/CPC-INDECOPI-LAM

producto del establecimiento, hecho que produjo que la denunciante sea intervenida a la salida del establecimiento y obligada a mostrar sus prendas íntimas.

40. Cabe señalar que esta Comisión recalca la importancia del libro de reclamaciones como herramienta para dejar constancia de la insatisfacción de los consumidores respecto a los productos comercializados o la prestación de los servicios de los proveedores. En este orden de ideas, el hecho consistente en la intervención indebida acusándola de haber sustraído un producto, por el cual fue intervenida y obligada a mostrar sus partes íntimas; cobrarían verosimilitud, más aún si el denunciado no ha presentado medio probatorio que lo exima de responsabilidad.
41. De otro lado, conforme fue señalado en los antecedentes de la presente resolución, la Secretaría Técnica requirió al denunciado, entre otros que presentara el video de las cámaras de seguridad de su establecimiento en la fecha donde ocurrieron los hechos materia de denuncia, sin embargo, este no fue presentado, pese a encontrarse en mejor posición para acreditar la forma en que se produjo la intervención a la denunciante.
42. De lo expuesto, esta Comisión considera que el denunciado no empleó adecuadamente los mecanismos de seguridad de su establecimiento comercial, lo cual conllevó a la intervención indebida de la denunciante.
43. En ese sentido, corresponde declarar fundada la denuncia presentada contra el denunciado por presunta infracción al artículo 19° del Código, al haberse acreditado que el denunciado no empleó adecuadamente los mecanismos de seguridad de su establecimiento comercial, lo cual conllevó a la intervención indebida de la denunciante.

Respecto al trato discriminatorio

44. En el presente procedimiento administrativo, se imputó en contra del denunciado, que habría incurrido en prácticas discriminatorias en contra de la denunciante por su nacionalidad, obligándola a mostrar lo que tenía bajo su vestido, para ser registrada por una supuesta sustracción de mercadería.
45. La denunciante en su escrito de denuncia señaló que los hechos ocurridos como la intervención indebida obligándola a mostrar lo que tenía bajo su vestido constituían prácticas discriminatorias por su nacionalidad venezolana.
46. Al respecto el denunciado, señaló que la denunciante no presentó medio probatorio que acredite el trato desigual alegado.
47. Sobre el particular, el artículo 38° del Código, señala que los proveedores no pueden establecer discriminación alguna por motivo de origen, raza, sexo, idioma, religión, opinión, condición económica o de cualquier otra índole, respecto de los consumidores, se encuentren estos dentro o expuestos a una relación de consumo.
48. Asimismo, el artículo 39° del Código establece que la carga de la prueba sobre la existencia de un trato desigual recae en el consumidor afectado cuando el procedimiento se inicia por denuncia.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISION DE LA OFICINA REGIONAL DEL
INDECOPI DE LAMBAYEQUE

RESOLUCION FINAL Nº 0299-2020/INDECOPI-LAM
EXPEDIENTE Nº0313-2019/CPC-INDECOPI-LAM

49. Al respecto, de los medios probatorios presentados por la denunciante no se verifica el trato desigual o discriminatorio que habría realizado el denunciado debido a su nacionalidad venezolana.
50. Cabe precisar que, si bien ha quedado acreditado que el denunciado no empleó adecuadamente sus mecanismos de seguridad conllevando a la intervención indebida de la denunciante, ello, no implica necesariamente que los hechos ocurridos constituyan prácticas discriminatorias o tratos desiguales debido a la nacionalidad de la denunciante, más aún si no ha quedado acreditado por lo menos de manera indiciaria el trato desigual denunciado.
51. Por lo antes expuesto, corresponde declarar infundada la denuncia por la presunta infracción cometida al artículo 38° del Código, en la medida que no ha quedado acreditado que el denunciado incurrió en prácticas discriminatorias en contra de la denunciante por su nacionalidad, obligándola a mostrar lo que tenía bajo su vestido, para ser registrada por una supuesta sustracción de mercadería.

Medidas Correctivas

52. El artículo 105° del Código de Protección y Defensa del Consumidor establece la facultad que tiene la Comisión para adoptar las medidas que tengan por finalidad revertir los efectos que la conducta infractora hubiera ocasionado o evitar que ésta se produzca nuevamente en el futuro⁵.
53. El artículo 114°, 115° y 116° del Código de Protección y Defensa del Consumidor⁶, establece la facultad que tiene la Comisión para que actuando de oficio o a pedido de parte, adopte las medidas correctivas reparadoras que tengan por finalidad

⁵ **LEY Nº 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

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

Para la cobertura a nivel nacional el Indecopi, previo acuerdo de su Consejo Directivo, puede constituir órganos resolutivos de procesos sumarísimos de protección al consumidor o desconcentrar la competencia de la Comisión de Protección al Consumidor en las comisiones de las oficinas regionales que constituya para tal efecto; crear comisiones adicionales o desactivarlas conforme lo justifique el aumento o disminución de la carga procesal; o celebrar convenios con instituciones públicas debidamente reconocidas para, de acuerdo a sus capacidades, delegarle facultades o las de secretaría técnica. La delegación está sujeta a las capacidades de gestión requeridas para ello, la coparticipación en el desarrollo de las mismas, la factibilidad de la mejora en la atención y otros criterios relevantes sobre el particular.

⁶ **LEY Nº 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 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 (...)



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISION DE LA OFICINA REGIONAL DEL
INDECOPI DE LAMBAYEQUE

RESOLUCION FINAL Nº 0299-2020/INDECOPI-LAM
EXPEDIENTE Nº0313-2019/CPC-INDECOPI-LAM

resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior y medidas correctivas complementarias que tienen por objeto revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro.

54. En el presente procedimiento, ha quedado acreditado la infracción cometida por el denunciado, por lo que este Colegiado considera que corresponde ordenar al denunciado como medida correctiva que, en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles de notificada la presente resolución, cumpla con implementar y aplicar mecanismos de seguridad que no afecten la tranquilidad y dignidad de los consumidores.
55. Adicionalmente a ello, el denunciado deberá acreditar el cumplimiento de la medida correctiva, ante la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Lambayeque en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo otorgado para el cumplimiento de la medida correctiva; dicho mandato se establecerá, bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva de tres (03) UIT por incumplimiento de mandato, conforme a lo señalado en el artículo 117^{o7} del Código.
56. Cabe informar que, de incumplirse la medida correctiva ordenada, la denunciante deberá remitir un escrito al órgano competente, comunicando el hecho, para que en el ejercicio de sus atribuciones imponga las sanciones establecidas en la normativa de protección al consumidor.

Graduación de la Sanción

57. Habiéndose verificado la existencia de la 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 TUO de la Ley del Procedimiento Administrativo General.
58. El artículo 112^o del Código de Protección y Defensa del Consumidor establece que, para determinar la gravedad de la infracción, la autoridad administrativa podrá tomar en consideración diversos criterios tales como: (i) gravedad de la infracción; (ii) efectos generados en el mercado; y (iii) la probabilidad de detección de la infracción, entre otros⁸.

⁷ **LEY Nº 29751, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

Artículo 117^o.- Multas coercitivas por incumplimiento de mandatos

Si el obligado a cumplir con un mandato del Indecopi respecto a una medida correctiva o a una medida cautelar no lo hace, se le impone una multa no menor de tres (3) Unidades Impositivas Tributarias (UIT).

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

⁸ **LEY Nº 29751, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

Artículo 112^o.- 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, se considere adecuado adoptar.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISION DE LA OFICINA REGIONAL DEL
INDECOPI DE LAMBAYEQUE

RESOLUCION FINAL N° 0299-2020/INDECOPI-LAM
EXPEDIENTE N°0313-2019/CPC-INDECOPI-LAM

59. En el presente caso ha quedado acreditada la infracción cometida por parte del denunciado, razón por la cual la Comisión considera que corresponde analizar la sanción a imponer a título de cargo, tomándose en consideración los siguientes aspectos:
- (i) **Gravedad de la infracción:** el denunciado infringió lo establecido en el artículo 19° del Código, afectando el interés particular de la consumidora, por lo que dicha infracción debe ser considerada, de acuerdo a la normativa vigente, como leve;
 - (ii) **Efectos generados en el mercado:** podrían producir efectos perjudiciales en el mercado, en tanto genera desconfianza en los consumidores, dado que podrían asumir que ante el hurto de productos dentro de un establecimiento comercial cualquier consumidor podría ser sindicado o detenido indebidamente por dicho hecho, sin alguna verificación previa;
 - (iii) **Probabilidad de detección:** en el presente caso la Comisión considera que la probabilidad de detección es alta, en tanto la autoridad administrativa tomaría conocimiento de hechos como el sucedido en el presente caso a través de las denuncias formuladas por los administrados.
60. Considerando los factores de graduación de la sanción señalados en los párrafos precedentes, se estima pertinente sancionar al denunciado con una (1) Unidad Impositiva Tributaria.

De las costas y costos del procedimiento

61. De conformidad con lo establecido por el artículo 7° del Decreto Legislativo N° 807 en cualquier procedimiento contencioso seguido ante Indecopi es potestad de la Comisión ordenar el pago de los costos y costas en que hubiera incurrido la denunciante o el Indecopi en los casos en que, luego del análisis correspondiente, así lo considere conveniente⁹.
62. En este caso, en tanto ha quedado acreditado que el denunciado cometió una infracción al Código, la Comisión considera que corresponde ordenarle el pago de las costas y costos en que hubiese incurrido la denunciante durante el procedimiento.
63. En consecuencia, el denunciado deberá cumplir en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles de notificada la presente resolución con pagar al denunciante la suma de S/36.00 soles por concepto de la tasa administrativa cancelada para la interposición de la presente denuncia.
64. Sin perjuicio de ello, y de considerarlo pertinente, una vez que se ponga fin a la instancia administrativa, la denunciante podrá solicitar el reembolso de los montos adicionales en que hubiesen incurrido para la tramitación del presente procedimiento.

(...)

⁹ **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.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISION DE LA OFICINA REGIONAL DEL
INDECOPI DE LAMBAYEQUE

RESOLUCION FINAL N° 0299-2020/INDECOPI-LAM
EXPEDIENTE N°0313-2019/CPC-INDECOPI-LAM

Para tal efecto la denunciante deberá presentar la solicitud de liquidación de costas y costos¹⁰ correspondiente ante el órgano competente.

IV. RESOLUCIÓN DE LA COMISIÓN

PRIMERO: declarar fundada la denuncia presentada por la señora Marisol Chiquinquirá Reverol Saavedra en contra de Cencosud Retail Perú S.A. por la presunta infracción al artículo 19° de la Ley N° 29571 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haberse acreditado que el denunciado no empleó adecuadamente los mecanismos de seguridad de su establecimiento comercial, lo cual conllevó a la intervención indebida de la denunciante.

SEGUNDO: declarar infundada la denuncia presentada por la señora Marisol Chiquinquirá Reverol Saavedra en contra de Cencosud Retail Perú S.A. por la presunta infracción al artículo 38° de la Ley N° 29571 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en la medida que no ha quedado acreditado que el denunciado incurrió en prácticas discriminatorias en contra de la denunciante por su nacionalidad, obligándola a mostrar lo que tenía bajo su vestido, para ser registrada por una supuesta sustracción de mercadería.

TERCERO: ordenar a Cencosud Retail Perú S.A., en calidad de medida correctiva, que en un plazo máximo de quince (15) días hábiles de notificada la presente resolución, cumpla con implementar y aplicar mecanismos de seguridad que no afecten la tranquilidad y dignidad de los consumidores.

Adicionalmente a ello, Cencosud Retail Perú S.A., deberá acreditar el cumplimiento de la medida correctiva, ante la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Lambayeque en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo otorgado para el cumplimiento de la medida correctiva; dicho mandato se establecerá, bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva de tres (03) UIT por incumplimiento de mandato, conforme a lo señalado en el artículo 117° de la Ley N°29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

CUARTO: sancionar a Cencosud Retail Perú S.A., con una multa de 1 Unidad Impositiva Tributaria por la infracción cometida al artículo 19° de Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor; la multa será rebajada en 25% si consiente la presente resolución y procede a cancelar la misma en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles contados a partir de la notificación de la presente Resolución, conforme a lo establecido en los artículos 37° y 38° del Decreto Legislativo N°807, Ley Sobre Facultades Normas y Organización del INDECOPI¹¹.

QUINTO: requerir a Cencosud Retail Perú S.A., el cumplimiento espontáneo de la multa impuesta en la presente resolución; bajo apercibimiento de poner en conocimiento del Área de Ejecución Coactiva del Indecopi la sanción establecida, a efectos que ejerza las

¹⁰ Dicha solicitud deberá ser acompañada de los documentos que sustenten los gastos incurridos por el denunciante en la tramitación del presente procedimiento.

¹¹ **DECRETO LEGISLATIVO N° 807, LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI**
Artículo 37°.- La sanción de multa aplicable será rebajada en un veinticinco por ciento (25%) cuando el infractor cancele el monto de la misma con anterioridad a la culminación del término para impugnar la resolución que puso fin a la instancia, en tanto no interponga recurso impugnativo alguno contra dicha resolución.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISION DE LA OFICINA REGIONAL DEL
INDECOPI DE LAMBAYEQUE

RESOLUCION FINAL N° 0299-2020/INDECOPI-LAM
EXPEDIENTE N°0313-2019/CPC-INDECOPI-LAM

funciones otorgadas por ley; una vez que el presente acto administrativo haya quedado firme¹².

SEXTO: condenar a Cencosud Retail Perú S.A., a cancelar las costas y costos del procedimiento.

SÉTIMO: disponer el registro de Cencosud Retail Perú 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.

OCTAVO: 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 este colegiado es el de apelación. Cabe señalar que dicho recurso deberá ser presentado ante la Comisión en un plazo de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente de su notificación, luego de lo cual la resolución quedará consentida¹³.

Con la intervención de los señores comisionados: Tony Daniel Barturén Llanos, Mario Fernando Pastor Ramírez, Javier Alfredo Penalillo Pimentel y Antonio Urteaga Trauco.

ANTONIO URTEAGA TRAUCO
Presidente

¹² De acuerdo a lo establecido en el numeral 4 del artículo 194° de la Ley 27444, Ley de Procedimiento Administrativo General, que señala que para proceder a la ejecución forzosa de actos administrativos a través de sus propios órganos competentes, la autoridad debe haber formulado un requerimiento al administrado, solicitando el cumplimiento espontaneo de la prestación.

¹³ **DECRETO SUPREMO N°004-2019-JUS QUE APRUEBA EL TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL**
Artículo 222°.- Acto firme
Una vez vencidos los plazos para interponer los recursos administrativos se perderá el derecho a articularlos quedando firme el acto.