



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL
EXPEDIENTE N° 40-2022/CC2

RESOLUCIÓN FINAL N° 0061-2023/CC2

DENUNCIANTE : **AMELIA ELSA MARROU ROMERO
(LA SEÑORA MARROU)**

DENUNCIADO : **NATURA COSMÉTICOS S.A.
(NATURA)**

MATERIAS : **PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
DEBER DE IDONEIDAD
DEBER DE SEGURIDAD
DEBER DE INFORMACIÓN
LIBRO DE RECLAMACIONES
GRADUACIÓN DE LA SANCIÓN**

ACTIVIDAD : **VENTA AL POR MAYOR NO ESPECIALIZADA**

Lima, 12 de enero de 2023

ANTECEDENTES

1. Mediante escrito del 16 y 30 de agosto de 2021, subsanado el 3 de octubre de 2021, la señora Amelia Elsa Marrou romero (en adelante, la señora Marrou) interpuso una denuncia en contra de Natura Cosméticos S.A. (en adelante, Natura¹) por presunta infracción a la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código)².
2. Mediante Resolución N° 2 del 21 de marzo de 2022, la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección del Consumidor 2 (en adelante, la Secretaría Técnica) inició un procedimiento administrativo sancionador contra Natura, de conformidad con lo siguiente:

“SEGUNDO: Admitir a trámite la denuncia del 17 de mayo de 2021, presentada por la señora Amelia Elsa Marrou Romero contra Natura Cosméticos S.A., por presunta infracción a la Ley N° 20571, Código de Protección y Defensa del Consumidor:

- (i) Por presunta infracción a los artículos 18, 19 y 25 del Código, toda vez que habría puesto a disposición de la denunciante los productos “jabón líquido castaño para manos” y “crema de manos ucuuba”, los mismos que le habría producido erupciones y ronchas en la zona de las manos, muñeca y brazo.
- (ii) Por presuntas infracciones a los artículos 18 y 19 del Código, toda vez que:
 - a. No habría cumplido con reembolsar a la denunciante la suma de S/. 250,00 correspondiente a la consulta médica realizada en la Clínica Ricardo Palma;
 - b. Habría puesto a disposición de la denunciante canales de atención no idóneos, toda vez que no le habría brindado una solución ante el hecho materia de denuncia.
- (iii) Por presunta infracción al artículo 2 del Código, toda vez que:
 - a. No brindaría información, a través de su plataforma web, respecto a las acciones a adoptar ante una reacción (lesiones en la piel) producida por el uso de sus productos;
 - b. No habría informado en su plataforma web si sus certificaciones (CAPEVEDI, CETIFIED B, CRUELTY FREE, UEFT) se encontrarían vigentes;

¹ Con Registro Único de Contribuyente (RUC) N° 20101796532.

² **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 vigor.

- (iv) Por presunta infracción al artículo 150 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, (concordado con el artículo 5 Decreto Supremo N° 011-2011-PCM modificado mediante Decreto Supremo N° 006-2014-PCM), en la medida que:
- Habría solicitado de forma obligatoria la consignación de un teléfono a pesar de haber colocado un correo electrónico, de no brindarlo, se imposibilita la acción de registrar el reclamo y/o queja;
 - Habría solicitado de forma obligatoria la consignación de la fecha de nacimiento a pesar de haber colocado que dicha información era opcional, de no brindarlo, se imposibilita la acción de registrar el reclamo y/o queja.
- (v) Por presunta infracción al artículo 150 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en la medida que habría puesto a disposición de la denunciante un Libro de Reclamaciones virtual que no le permitiría ingresar sus reclamos.”

- Mediante escrito del 4 de agosto de 2022, Natura presentó sus descargos.
- Mediante escrito del 26 de octubre de 2022, la señora Marrou presentó sus alegatos complementarios.
- Mediante Informe Final de Instrucción del 29 de noviembre de 2022, la Secretaría Técnica presentó a las partes las siguientes recomendaciones sobre la determinación de responsabilidad de Natura, así como las sanciones a imponer:

“PRIMERO: Se recomienda declarar **IMPROCEDENTE POR FALTA DE COMPETENCIA** la denuncia presentada por la señora **Amelia Elsa Marrou Romero** contra **Natura Cosméticos S.A.** por presunta infracción del artículo 2 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto el extremo referido a que no habría informado en su plataforma web si sus certificaciones (CAPEVEDI, CETIFIED B, CRUELTY FREE, UEFT) se encontrarían vigentes es competencia de la Comisión de Fiscalización de la Competencia Desleal. En consecuencia, corresponde remitir los actuados del presente procedimiento a dicha Comisión.

SEGUNDO: Se recomienda **PRECISAR** que los hechos imputados referidos a que **Natura Cosméticos S.A.** (i) habría solicitado de forma obligatoria la consignación de un teléfono a pesar de haber colocado un correo electrónico, de no brindarlo, se imposibilita la acción de registrar el reclamo y/o queja; y, (ii) habría solicitado de forma obligatoria la consignación de la fecha de nacimiento a pesar de haber colocado que dicha información era opcional, de no brindarlo, se imposibilita la acción de registrar el reclamo y/o queja, serán analizados en conjunto como una sola presunta infracción del artículo 150 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, conforme a lo siguiente:

“Por presunta infracción al artículo 150 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, (concordado con el artículo 5 Decreto Supremo N° 011-2011-PCM modificado mediante Decreto Supremo N° 006-2014-PCM), en la medida que el proveedor denunciado habría solicitado de forma obligatoria la consignación de un teléfono y fecha de nacimiento, pese a haber colocado un correo electrónico, pues de no brindarlos, se imposibilita la acción de registrar el reclamo y/o queja.”

TERCERO: Se recomienda **PRECISAR** que el hecho denunciado referido a que **Natura Cosméticos S.A.** habría puesto a disposición de la denunciante los productos “jabón líquido castaño para manos” y “crema de manos ucuuba”, los mismos que le habría producido erupciones y ronchas en la zona de las manos, muñeca y brazo, será analizado como una presunta infracción a los artículos 18 y 19 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, dejando de lado su análisis bajo los artículos 18 y 19 del mismo cuerpo normativo.

CUARTO: Se recomienda declarar **INFUNDADA** la denuncia presentada por la señora **Amelia Elsa Marrou Romero** contra **Natura Cosméticos S.A.** por presunta infracción del artículo 25 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en el extremo referido a que el proveedor denunciado habría puesto a disposición de la denunciante los productos “jabón líquido castaño para manos” y “crema de manos ucuuba”, los mismos que le habría producido erupciones y ronchas en la zona de las manos, muñeca y brazo.

QUINTO: Se recomienda declarar **INFUNDADA** la denuncia presentada por la señora **Amelia Elsa Marrou Romero** contra **Natura Cosméticos S.A.** por presunta infracción de los artículos 18 y 19 de

la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en los extremos referidos a que el proveedor denunciado: (i) no habría cumplido con reembolsar a la denunciante la suma de S/. 250,00 correspondiente a la consulta médica realizada en la clínica Ricardo Palma; y, (ii) habría puesto a disposición de la denunciante canales de atención no idóneos, toda vez que no le habría brindado una solución ante el hecho materia de denuncia.

SEXTO: Se recomienda declarar **INFUNDADA** la denuncia presentada por la señora **Amelia Elsa Marrou Romero** contra **Natura Cosméticos S.A.** por presunta infracción del artículo 2 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en el extremo referido a que no brindaría información, a través de su plataforma web, respecto a las acciones a adoptar ante una reacción (lesiones en la piel) producida por el uso de sus productos,

SÉTIMO: Se recomienda declarar **INFUNDADA** la denuncia presentada por la señora **Amelia Elsa Marrou Romero** contra **Natura Cosméticos S.A.** por presunta infracción del artículo 150 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto quedó acreditado que el proveedor denunciado debía exigir la consignación de un número telefónico.

OCTAVO: Se recomienda declarar **FUNDADA** la denuncia presentada por la señora **Amelia Elsa Marrou Romero** contra **Natura Cosméticos S.A.** por infracción del artículo 150 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto quedó acreditado que el proveedor denunciado:

1. Solicitó de forma obligatoria la consignación de la fecha de nacimiento, pues de no brindarlo, se imposibilita la acción de registrar el reclamo y/o queja; y,
2. puso a disposición un Libro de Reclamaciones virtual que no permitió reclamos.

NOVENO: Se recomienda **IMPONER** a **Natura Cosméticos S.A.** multa de 7,50 UIT, conforme el siguiente detalle:"

#	HECHO INFRACTOR	MULTAS
1	Respecto de que Natura solicitó de forma obligatoria la consignación de la fecha de nacimiento, se imposibilita la acción de registrar el reclamo y/o queja	2,50 UIT
2	Respecto de que Natura puso a disposición un Libro de Reclamaciones virtual que no permitió reclamos	5,00 UIT
MULTA TOTAL		7,50 UIT

... " (Sic)

6. Mediante escrito del 29 de noviembre de 2022, la señora Marrou presentó sus observaciones al Informe Final de Instrucción.
7. Con escrito del 29 de noviembre de 2022, la señora Marrou presentó sus alegatos complementarios.
8. Mediante escrito del 6 de diciembre de 2022, Natura presentó sus observaciones al Informe Final de Instrucción.
9. Con escritos del 30 de diciembre de 2022 y 10 de enero de 2023, la señora Marrou presentó medios probatorios adicionales.

CUESTIONES PREVIAS

(i) Sobre la improcedencia parcial de la denuncia por falta de competencia

10. El numeral 1.1 del artículo IV del Título Preliminar del TUO, consagra el Principio de Legalidad por el cual la Administración debe actuar con respeto a la Constitución, la ley y al derecho, dentro de las facultades que le estén atribuidas y de acuerdo con los

finés para los que les fueron conferidas³. Asimismo, el numeral 1 del artículo 3 del mismo cuerpo legal considera a la competencia como uno de los requisitos de validez en todo acto administrativo⁴.

11. En ese sentido y según lo establecido en el artículo 80 del TUO⁵, la Comisión de Protección al Consumidor (en adelante, la Comisión) deberá asegurar su propia competencia para proseguir con el normal desarrollo del procedimiento siguiendo los criterios aplicables al caso de la materia, el territorio, el tiempo, el grado o la cuantía.
12. En virtud de ello, la Administración se encuentra obligada a revisar, incluso de oficio, los requisitos de procedencia, entre ellos, la competencia de la autoridad de consumo, siendo este uno de los presupuestos fundamentales para que la Administración pueda analizar el fondo de lo reclamado por el administrado; pues en caso se desprenda de los actuados que la Comisión no es competente para conocer el hecho materia de denuncia, se deberá declarar la improcedencia de dicha denuncia.
13. El artículo 105 del Código establece que la Comisión es el único órgano administrativo competente para conocer de las presuntas infracciones a las disposiciones contenidas en dicha norma, así como para imponer las sanciones administrativas y medidas correctivas establecidas en su Capítulo III, precisando que dicha competencia sólo podrá ser negada cuando esta haya sido asignada a favor de otro organismo por norma expresa con rango de ley⁶.

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

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:

1.1. Principio de legalidad.- Las autoridades administrativas deben actuar con respeto a la Constitución, la ley y al derecho, dentro de las facultades que le estén atribuidas y de acuerdo con los fines para los que les fueron conferidas.

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

Artículo 3.- Requisitos de validez de los actos administrativos

Son requisitos de validez de los actos administrativos:

1. Competencia.- Ser emitido por el órgano facultado en razón de la materia, territorio, grado, tiempo o cuantía, a través de la autoridad regularmente nominada al momento del dictado y en caso de órganos colegiados, cumpliendo los requisitos de sesión, quórum y deliberación indispensables para su emisión.

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

Artículo 91.- Control de competencia

Recibida la solicitud o la disposición de autoridad superior, según el caso, para iniciar un procedimiento, las autoridades de oficio deben asegurarse de su propia competencia para proseguir con el normal desarrollo del procedimiento, siguiendo los criterios aplicables al caso de la materia, el territorio, el tiempo, el grado o la cuantía.

⁶ **LEY N° 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.**

Artículo 105.- Autoridad competente. 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 sumarisimos 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

14. En las oportunidades en las que se ha cuestionado la competencia de la Comisión, la Sala ha considerado que solo en aquellos casos en los que se asigne un organismo distinto de la Comisión la facultad de resolver reclamos presentados por los usuarios en determinados supuestos, específicos y expuestos ésta no será competente para conocerlos, incluso cuando dichos conflictos se hayan generado en el marco del incumplimiento de una relación de consumo, regulada según las normas de protección al consumidor.
15. El artículo 17 del Código establece que la Comisión de Fiscalización de la Competencia Desleal del Indecopi (en adelante, CCD) es la autoridad encargada en forma exclusiva y excluyente para conocer en primera instancia la verificación del cumplimiento de las normas que regulan la publicidad en protección del consumidor. Sin perjuicio de ello, las afectaciones concretas y específicas a los derechos de los consumidores a consecuencia de la publicidad comercial constituyen infracciones al presente Código y son de competencia de la Comisión⁷.
16. La señora Marrou denunció que Natura habría incurrido en una afectación al deber de información, en tanto no informó en su plataforma web si sus certificaciones (CAPEVEDI, CETIFIED B, CRUELTY FREE, UEFT) se encontraban vigentes.
17. Mediante Informe Final de Instrucción, la Secretaría Técnica recomendó declarar improcedente por falta de competencia el presente extremo de la denuncia, en tanto el órgano competente para pronunciarse sobre el presente hecho imputado es la Comisión de Fiscalización de la Competencia Desleal.
18. Mediante sus observaciones al Informe Final de Instrucción, la señora Marrou reiteró sus argumentos expuestos en sus escritos de denuncia y complementarios.
19. Sobre el particular, de la verificación de las certificaciones señaladas por la denunciante se evidenció lo siguiente:
 - a) CAPEVEDI corresponde a las siglas de la Cámara Peruana de Venta Directa, la cual es una institución sin fines de lucro que agrupa a las empresas que emplean el sistema de venta directa para comercializar sus productos.⁸
 - b) CERTIFIED B corresponde a una certificación privada de empresas con fines de lucro de su "desempeño social y ambiental".⁹
 - c) CRUELTY FREE corresponde a una organización que reconoce a las empresas que no realizan experimentos en animales.¹⁰

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.

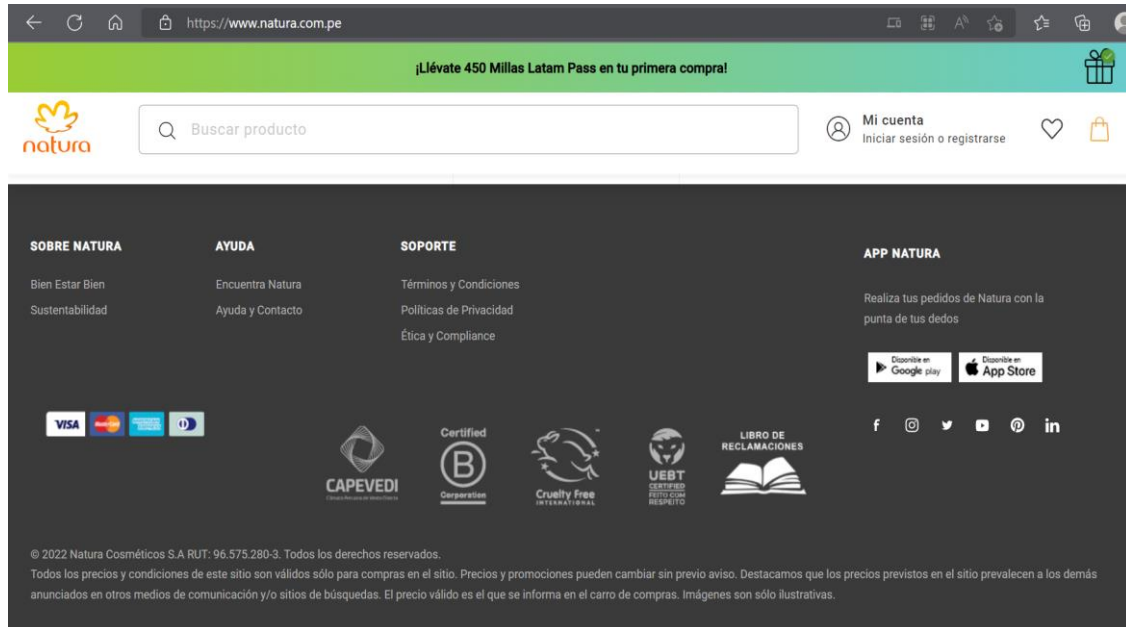
⁹ **LEY N° 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 17.- Competencia.** - La Comisión de Fiscalización de la Competencia Desleal del Indecopi es la autoridad encargada en forma exclusiva y excluyente para conocer en primera instancia la verificación del cumplimiento de las normas que regulan la publicidad en protección del consumidor. Sin perjuicio de ello, las afectaciones concretas y específicas a los derechos de los consumidores a consecuencia de la publicidad comercial constituyen infracciones al presente Código y son de competencia de la Comisión de Protección al Consumidor del Indecopi.

⁸ Obtenido de <https://capevedi.com>

⁹ Obtenido de www.bcorporation.net/en-us/.

¹⁰ Obtenido de <https://crueltyfreeinternational.org>

- d) UEBT corresponde a las siglas de la Unión para el Biocomercio Ético.¹¹
20. En dicha línea, de la revisión de la página web de Natura (<https://www.natura.com.pe/>) se evidencia lo siguiente:



21. En ese sentido, del análisis en conjunto de los medios probatorios expuestos previamente, se verifica que Natura publicita en su página web pertenecer a dichas organizaciones (CAPEVEDI, CERTIFIED B, CRUELTY FREE Y UEBT) al consignar en la misma los logotipos de dichas organizaciones, a fin de que los consumidores basen su elección de consumo en la pertenencia de Natura a las organizaciones mencionadas anteriormente.
22. En virtud de lo expuesto, contrario a lo señalado por la señora Marrou en su escrito de denuncia y observaciones al Informe Final de Instrucción, se verifica que el presente hecho imputado no se encuentra relacionado a una presunta infracción de las normas de protección al consumidor, sino que se encuentra referido a un presunto acto de engaño que infringe lo dispuesto por el Decreto Legislativo N° 1044, Ley de Represión de la Competencia Desleal.
23. En dicha línea, la Comisión no es competente para pronunciarse al respecto, correspondiendo ello a la Comisión de Fiscalización de Competencia Desleal del Indecopi.
24. Por lo tanto, corresponde declarar improcedente por falta de competencia el presente extremo por presunta infracción del artículo 2 del Código y, en consecuencia, se ordena **declinar competencia** en favor de la Comisión de Fiscalización de Competencia Desleal del Indecopi.

(ii) **Sobre la imputación de cargos**

¹¹ obtenido de <https://uebt.org/>

25. A fin de analizar el presente caso, resulta necesario determinar los artículos por los que van a ser analizadas las conductas imputadas en contra de Natura. A estos efectos, podrán tomarse en cuenta dos (2) factores: (i) la congruencia de lo denunciado, esto es, que el cargo atienda al contenido del escrito de denuncia por parte del administrado; y, (ii) el deber de encauzamiento de la autoridad administrativa.

26. Conforme lo señalado en los numerales precedentes, la Secretaría Técnica imputó a Natura-entre otros-los siguientes cargos:

“

(iv) *Por presunta infracción al artículo 150 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, (concordado con el artículo 5 Decreto Supremo N° 011-2011-PCM modificado mediante Decreto Supremo N° 006-2014-PCM), en la medida que:*

- a. *Habría solicitado de forma obligatoria la consignación de un teléfono a pesar de haber colocado un correo electrónico, de no brindarlo, se imposibilita la acción de registrar el reclamo y/o queja;*
- b. *Habría solicitado de forma obligatoria la consignación de la fecha de nacimiento a pesar de haber colocado que dicha información era opcional, de no brindarlo, se imposibilita la acción de registrar el reclamo y/o queja.”*

27. Al respecto, se verifica que ambos hechos imputados se encuentran referidos a una sola presunta infracción del artículo 150 del Código, en tanto Natura habría solicitado de forma obligatoria la consignación de un teléfono y fecha de nacimiento, pese a haber colocado un correo electrónico, pues de no brindarlos, se imposibilita la acción de registrar el reclamo y/o queja.

28. En ese sentido, corresponde **precisar** los hechos imputados conforme el siguiente sentido:

“

(iv) *Por presunta infracción al artículo 150 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, (concordado con el artículo 5 Decreto Supremo N° 011-2011-PCM modificado mediante Decreto Supremo N° 006-2014-PCM), en la medida que el proveedor denunciado habría solicitado de forma obligatoria la consignación de un teléfono y fecha de nacimiento, pese a haber colocado un correo electrónico, pues de no brindarlos, se imposibilita la acción de registrar el reclamo y/o queja.”*

29. Cabe señalar que la presente precisión no vulnera el derecho de defensa ni deja en estado de indefensión a Natura, en tanto le fueron debidamente notificados los hechos imputados y presentó descargos.

(iii) Sobre la imputación referida a que Natura habría puesto a disposición de la denunciante los productos “jabón líquido castaño para manos” y “crema de manos ucuuba”, los mismos que le habrían producido erupciones y ronchas en la zona de las manos, muñeca y brazo

30. Conforme lo señalado en los párrafos precedentes, la Secretaría Técnica imputó a Natura el siguiente cargo:

- “
- (i) *Por presunta infracción a los artículos 18, 19 y 25 del Código, toda vez que habría puesto a disposición de la denunciante los productos “jabón líquido castaño para manos” y “crema de manos ucuuba”, los mismos que le habrían producido erupciones y ronchas en la zona de las manos, muñeca y brazo.”*

31. Al respecto, los artículos 18 y 19 del Código establecen el deber de idoneidad el cual consiste en 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. El proveedor responde por la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos.

32. Por su parte, el artículo 25 del Código señala que los productos o servicios ofertados en el mercado no deben conllevar, en condiciones de uso normal o previsible, riesgo injustificado o no advertido para la salud o seguridad de los consumidores o sus bienes.
33. En ese sentido, se verifica que el presente hecho imputado se encuentra referido a una presunta infracción del proveedor al deber general de seguridad, en tanto los productos ofertados por Natura habrían conllevado, en condiciones de uso normal o previsible, riesgo injustificado o no advertido para la salud de la denunciante.
34. Por lo tanto, corresponde **precisar** el hecho imputado como una presunta infracción del artículo 25 del Código, dejando de lado el análisis bajo los artículos 18 y 19 del Código.
35. Cabe señalar que la presente precisión no vulnera el derecho de defensa ni dejada en estado de indefensión a Natura, en tanto le fue debidamente notificado el hecho imputado y presentó descargos.

ANÁLISIS

Sobre el deber general de seguridad

36. El artículo 25 del Código señala que los productos o servicios ofertados en el mercado no deben conllevar, en condiciones de uso normal o previsible, riesgo injustificado o no advertido para la salud o seguridad de los consumidores o sus bienes.
37. La señora Marrou denunció que adquirió a Natura los productos “jabón líquido castaña para manos” y “pulpa para manos ucuuba”, los mismos que le produjeron erupciones y ronchas en la zona de las manos, muñeca y brazo.
38. Por su parte, Natura señaló que la denunciante no ha presentado medio probatorio alguno que acredite que los productos fueron adquiridos a Natura. Asimismo, manifestó que no existe reconocimiento alguno de parte de Natura respecto de que dichos productos hayan causado reacciones en las manos, muñeca y brazo de la denunciante.
39. Mediante Informe Final de Instrucción, la Secretaría Técnica recomendó declarar infundado el presente extremo de la denuncia.
40. En sus observaciones al Informe Final de Instrucción, la señora Marrou señaló que Natura reconoció su responsabilidad mediante el correo electrónico del 6 mayo de 2021, en tanto le indicó: *“Querida Amelia, Agradecemos su contacto con nosotros, Pedirle disculpas por los inconvenientes con la utilización de nuestros productos (...)”*
41. Asimismo, señaló que correspondía a Natura determinar e investigar que ocurrió con la aplicación de sus productos; sin embargo, dicho proveedor no tuvo ese actuar razonable y diligente.

42. Sobre el particular, la parte denunciante aportó los siguientes medios probatorios a fin de acreditar el presente hecho denunciado:

a) **Fotografías de los productos “jabón líquido castaña para manos” y “pulpa para manos ucuuba”, los mismos que habrían sido adquiridos a Natura.¹²**



b) **Fotografías de las reacciones en la piel que habrían sido causadas por los productos adquiridos.**

¹² Fojas 5 del expediente.





- c) Correo electrónico del 6 de mayo de 2021, mediante el cual Natura pidió disculpas a la señora Marrou por los inconvenientes causados por sus productos y le solicitó una serie de datos a fin de interponer su reclamo.

Amelia M. Romero <ameliamromero@gmail.com>
para SNAC ▾

6 may 2021, 14:29 ☆ ↶

Buen día se completó los datos solicitados

El jue., 6 de mayo de 2021 2:17 p. m., SNAC Natura Peru <snac_naturaperu@natura.net> escribió:

Querida Amelia,

Agradecemos su contacto con nosotros.

Pedirle las disculpas por los inconvenientes generados con la utilización de nuestros productos.

Para poder gestionar su reclamo es importante que nos pueda confirmar los siguientes datos:

*DNI:

*Nombres Completo: Amelua Elsa Marrou Ro.ero

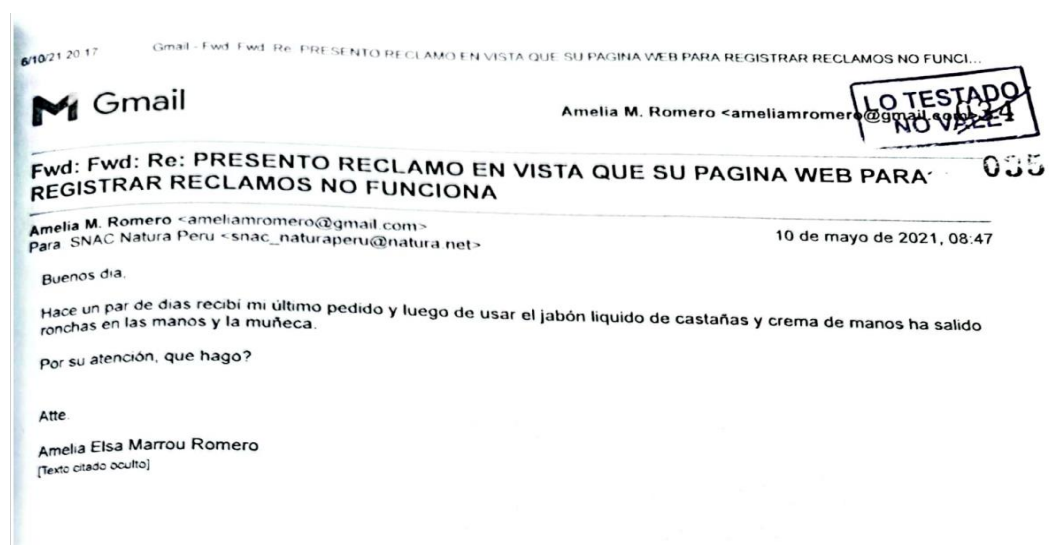
*Dirección completa. ameliamromero@gmail.com notificar al correo.

*Referencia de su dirección. ameliamromero@gmail.com

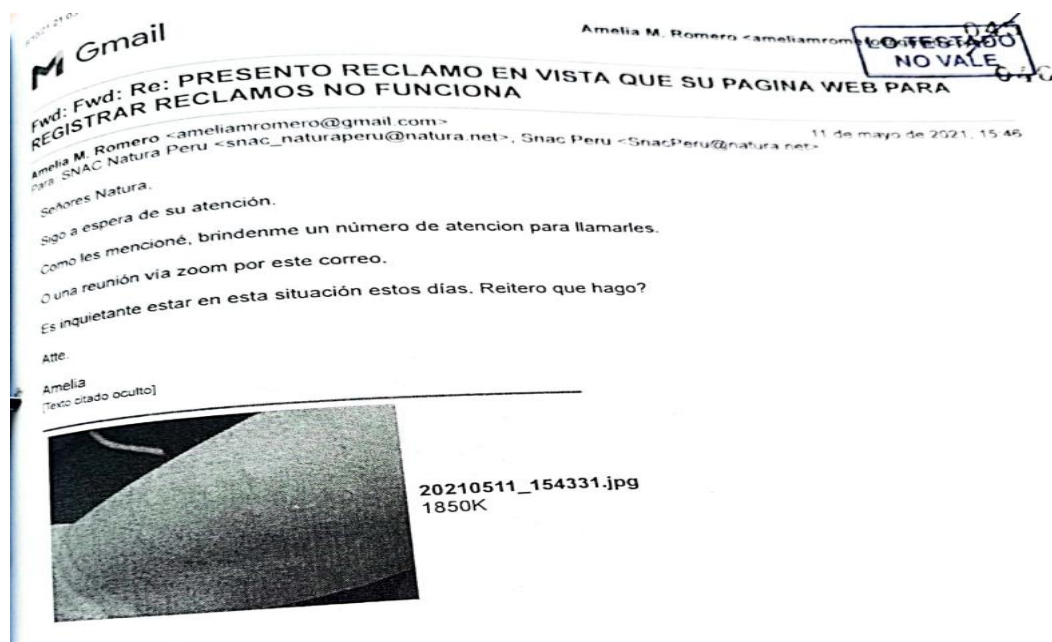
*N° de Celular actualizado. 990361562

- d) Correo electrónico del 10 de mayo de 2021 mediante el cual la denunciante reportó a Natura que los productos “jabón líquido castaña para manos” y

“pulpa para manos ucuuba” le produjeron ronchas en las manos y la muñeca.¹³



e) Correo electrónico del 11 de mayo de 2021 remitido por la señora Marrou a Natura, mediante el cual reiteró su preocupación por las erupciones ocasionadas por los productos adquiridos.¹⁴

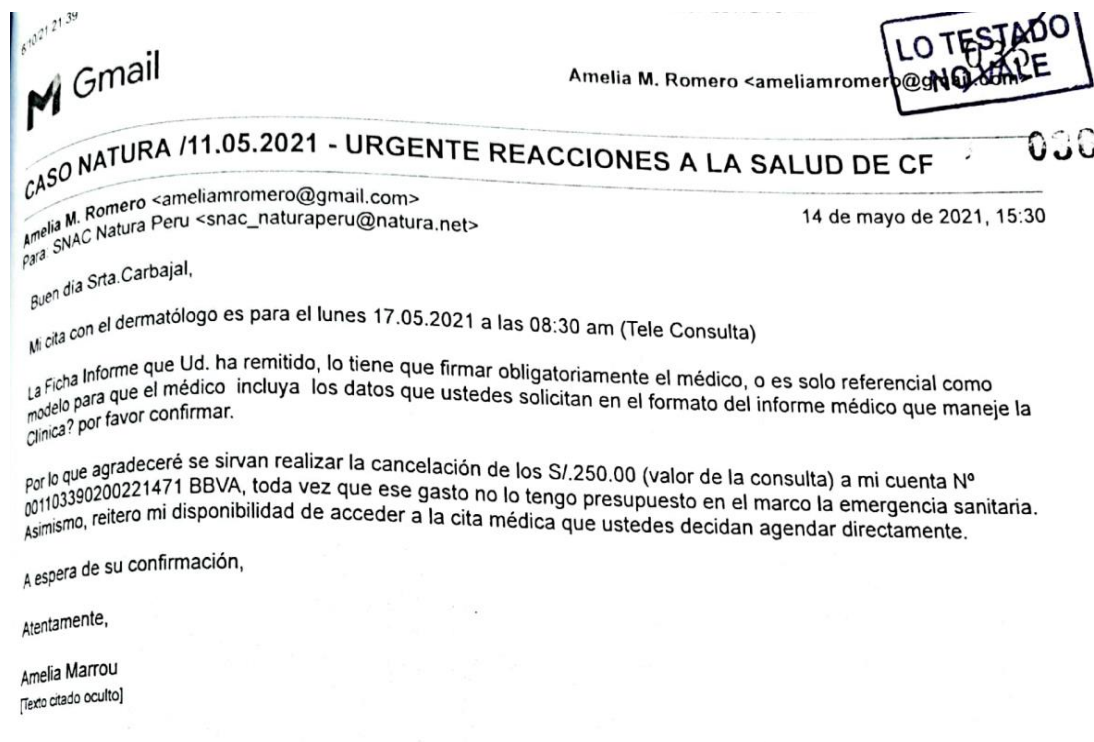


f) Correo electrónico del 14 de mayo de 2021 remitido por la señora Marrou a Natura, mediante el cual comunicó que había programado cita con el dermatólogo. Asimismo, solicitó que el proveedor pagara el monto de S/. 250,00 correspondiente a los gastos médicos.¹⁵

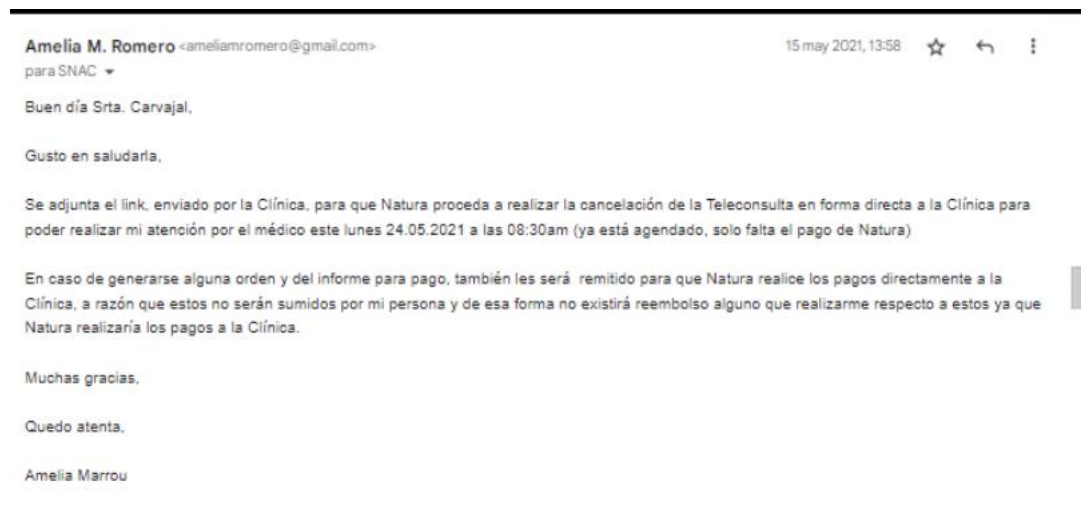
¹³ Fojas 35 del expediente.

¹⁴ Fojas 45 del expediente.

¹⁵ Fojas 36 del expediente.



g) Correo electrónico del 15 de mayo de 2021 mediante el cual la denunciante indicó a Natura que les remitía el link de pago a la Clínica Ricardo Palma para realizar la teleconsulta correspondiente.



43. Del análisis de los medios probatorios se verifica que la denunciante adquirió los productos “jabón líquido castaña para manos” y “pulpa para manos ucuuba”.
44. Si bien no se verifican en el expediente medios probatorios tales como comprobantes de pago u órdenes de servicio que acrediten que dichos productos fueron adquiridos a Natura, conforme el análisis del correo electrónico remitido por Natura a la

denunciante el 6 de mayo de 2021 se verifica que el proveedor denunciado reconoce que los mismos son sus productos.

45. En dicha línea, contrario a lo señalado por la señora Marrou en sus observaciones al Informe Final de Instrucción, del análisis de integral del correo electrónico del 6 de mayo de 2021 no se verifica reconocimiento del proveedor respecto de su responsabilidad por las erupciones ocasionadas en la piel de la denunciante, ya que ello se dio en un contexto en el cual la señora Marrou no había interpuesto su reclamo formal ante dicho proveedor y no se habían realizado las investigaciones correspondiente para la determinación de responsabilidades.
46. En dicha línea, si bien del análisis de los medios probatorios aportados por la denunciante se evidencia que presentó erupciones en su piel, no obra en el expediente medio probatorio que sustente médicamente que dichas erupciones fueron ocasionadas por el uso de los productos “jabón líquido castaña para manos” y “pulpa para manos ucuuba”.
47. De otro lado, conforme se puede apreciar del análisis de los medios probatorios expuestos previamente, la denunciante reportó a Natura que las erupciones habrían sido ocasionadas por los productos mencionados; no obstante, no obra un reconocimiento o aceptación de parte de Natura sobre su responsabilidad en los hechos señalados.
48. En atención de ello, el artículo 104 del Código¹⁶ recoge el supuesto de responsabilidad administrativa, en virtud del cual, frente a la acreditación por parte del consumidor de un defecto en el producto o servicio, se impone al proveedor la obligación procesal de sustentar y acreditar que no es responsable por la falta de idoneidad del bien ofrecido en el mercado. A su vez, el proveedor puede exonerarse de responsabilidad únicamente si logra acreditar que existió una causa que califique como caso fortuito, fuerza mayor, hecho propio de tercero o negligencia del propio consumidor.
49. En atención de ello, contrario a lo señalado por la señora Marrou en sus observaciones al Informe Final de Instrucción, quién tiene la carga de la prueba de acreditar si las erupciones ocasionadas son responsabilidad directa de los productos de Natura es la denunciante, no correspondiendo ello al proveedor.
50. En ese sentido, en la medida que la señora Marrou no ha acreditado-siquiera indiciariamente-el defecto en el producto de Natura, no corresponde imponer a este último la obligación de sustentar probatoriamente no ser responsable del mismo.

¹⁶ **LEY N° 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 104.- Responsabilidad administrativa del proveedor**

El proveedor es administrativamente responsable por la falta de idoneidad o calidad, el riesgo injustificado o la omisión o defecto de información, o cualquier otra infracción a lo establecido en el presente Código y demás normas complementarias de protección al consumidor, sobre un producto o servicio determinado.

El proveedor es exonerado de responsabilidad administrativa si logra acreditar la existencia de una causa objetiva, justificada y no previsible que configure ruptura del nexo causal por caso fortuito o fuerza mayor de hecho determinante de un tercero o de la imprudencia del propio consumidor afectado.

En la prestación de servicios, la autoridad administrativa considera, para analizar la idoneidad del servicio, si la prestación asumida por el proveedor es de medios o de resultado, conforme al artículo 18.

51. En virtud delo expuesto, y en la medida que el hecho denunciado no ha quedado acreditado, corresponde declarar **infundado** el presente extremo por presunta infracción del artículo 25 del Código.

Sobre el deber de idoneidad

52. El artículo 18 del Código establece que la idoneidad es la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe¹⁷.

53. Por su parte, el artículo 19 del Código establece que los proveedores son responsables por la calidad e idoneidad de los productos y servicios que ofrecen en el mercado.¹⁸ En aplicación de esta norma, los proveedores tienen el deber de entregar los productos y prestar los servicios al consumidor en las condiciones informadas o previsibles, atendiendo a la naturaleza de estos, la regulación que sobre el particular se haya establecido y, en general, a la información brindada por el proveedor o puesta a disposición.

(i) **Respecto de que Natura no habría cumplido con reembolsar a la denunciante la suma de S/ 250,00 correspondiente a la consulta médica realizada en la clínica Ricardo Palma**

54. La señora Marrou señaló que, pese a que Natura se comprometió a reembolsarle la suma de S/ 250,00 correspondiente a la consulta médica realizada en la clínica Ricardo Palma a fin de que se atendiera por las erupciones que habrían sido ocasionadas por sus productos, no cumplió con ello.

55. En sus descargos, Natura señaló que se le requirió a la denunciante que proporcione el informe médico donde conste que los daños alegados eran como consecuencia de los productos de Natura, y el voucher de pago para proceder con reembolsarle la consulta con el dermatólogo. Sin embargo, la señora Marrou indicó que no tenía el certificado médico ni el voucher de pago, teniendo únicamente el link para que se efectúe el pago.

56. Ante ello, Natura manifestó que le fue requerido el link de pago a la denunciante; sin embargo, ésta señaló que no se enviaría el link para el pago porque no se encontraba conforme con los procesos de Natura.

57. Mediante Informe Final de Instrucción, la Secretaría Técnica recomendó declarar infundado el presente extremo de la denuncia.

¹⁷ **LEY N° 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

Artículo 18.- Idoneidad

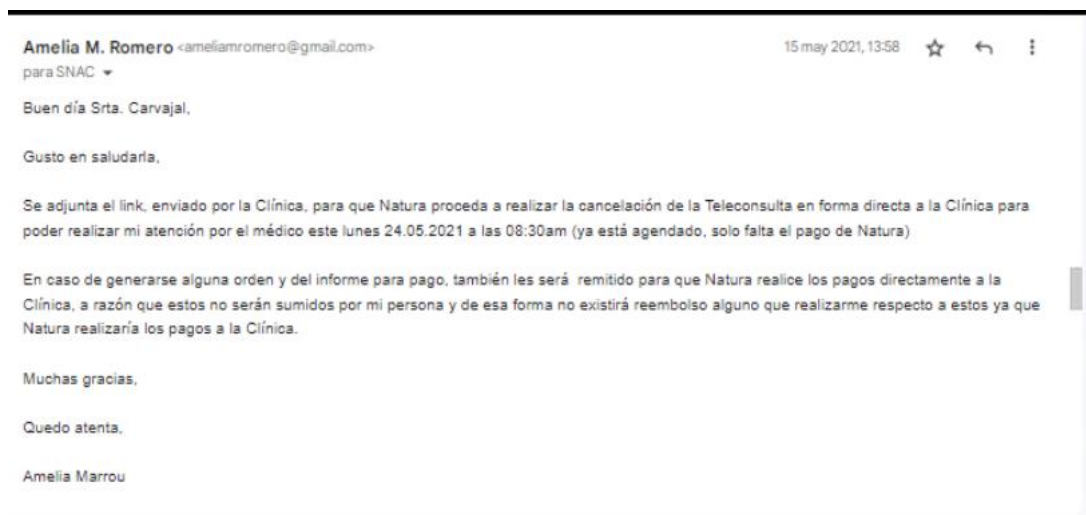
Se entiende por idoneidad la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida, las condiciones y circunstancias de la transacción, las características y naturaleza del producto o servicio, el precio, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso (...).

¹⁸ **LEY N° 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

Artículo 19.- Obligación de los proveedores

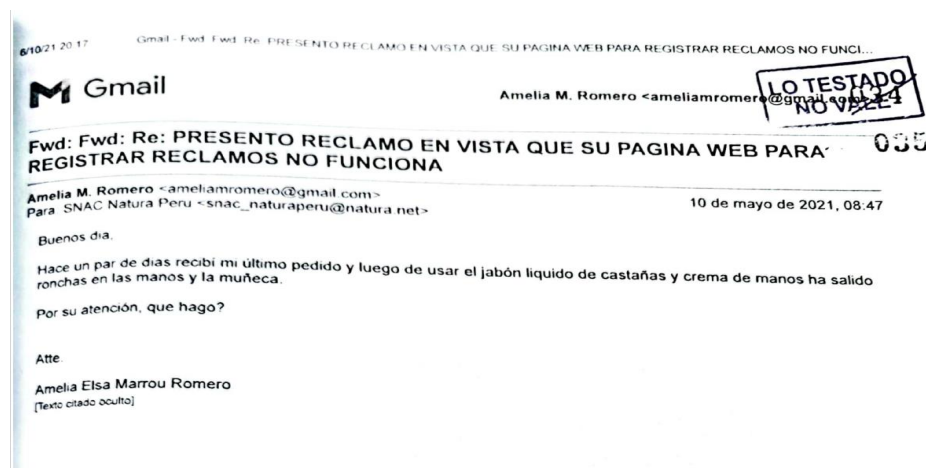
El proveedor responde por la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos; por la autenticidad de las marcas y leyendas que exhiben sus productos o del signo que respalda al prestador del servicio, por la falta de conformidad entre la publicidad comercial de los productos y servicios y éstos, así como por el contenido y la vida útil del producto indicado en el envase, en lo que corresponda.

58. En sus observaciones al Informe Final de Instrucción, la señora Marrou señaló que envió a Natura la información de pago a fin de que cancelara el concepto de teleconsulta de la Clínica.
59. Sobre el particular, en primer término, se debe señalar que en la medida que no se ha evidenciado responsabilidad de Natura respecto de la a la aparición de erupciones y ronchas en las manos y muñecas de la denunciante, no correspondía que dicho proveedor devuelva a la denunciante los gastos ocasionados por la atención médica señalada.
60. Sin perjuicio de lo señalado, en el presente caso, se advierte que el proveedor ofreció devolver el monto presuntamente abonado por la denunciante, con previa remisión de los comprobantes correspondientes; no obstante, la denunciante aportó el correo electrónico del 15 de mayo de 2021 mediante el cual indicó que remitió el link de pago de la teleconsulta a realizarse en la Clínica, el cual se expone a continuación:



61. Sin embargo ello, conforme el análisis de dicho correo electrónico, no se evidencia hipervínculo alguno que remita al mencionado link de pago para que Natura procediera con el respectivo pago.
62. Asimismo, no obra en el expediente medio probatorio alguno mediante el cual la denunciante hubiera remitido comprobante de pago alguno que acredite la contratación del servicio de teleconsulta de la Clínica, a fin de que Natura procediera a desembolsar dicho monto, aunado a que no quedado acreditado-siquiera indiciariamente-que las erupciones en la piel de la señora Marrou fueron ocasionadas por los productos de Natura.
63. En ese sentido, contrario a lo señalado por la denunciante en sus observaciones al Informe Final de Instrucción, no se verifica que esta última haya remitido la información de pago correspondiente al proveedor.
64. En ese sentido, corresponde declarar **infundado** el presente extremo por presunta infracción de los artículos 18 y 19 del Código.
- (ii) **Respecto de que Natura habría puesto a disposición de la denunciante canales de atención no idóneos, toda vez que no le habría brindado una solución ante el hecho materia de denuncia**

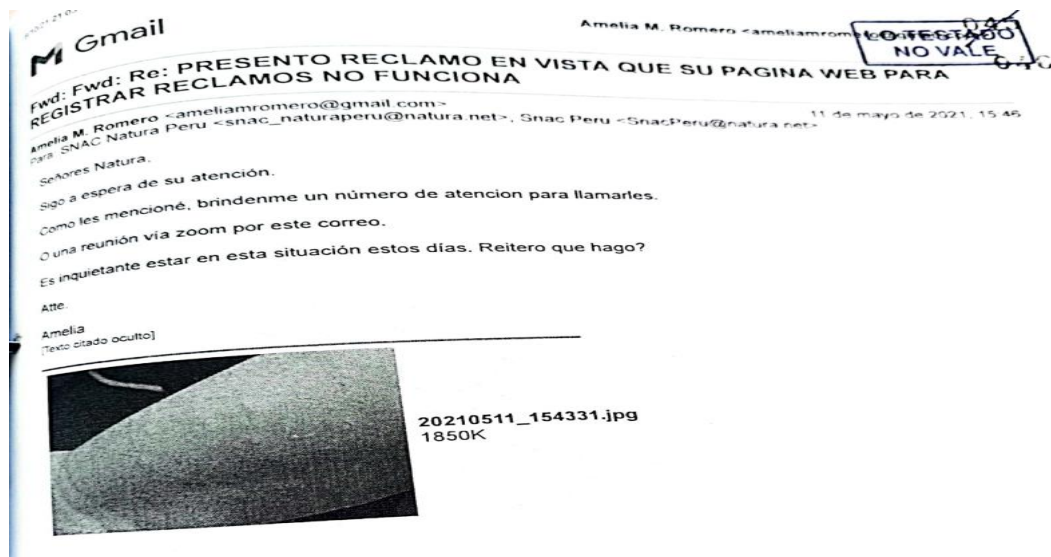
65. La señora Marrou denunció que Natura no puso a su disposición canales de atención idóneos, en tanto no le habrían brindado solución a las erupciones que habrían sido provocadas en la piel por los productos adquiridos al denunciado.
66. En sus descargos, Natura señaló que, si cuenta con canales de atención, prueba de ello es que la propia denunciante efectuó su solicitud al correo electrónico de Natura, brindando respuesta a la consumidora.
67. Mediante Informe Final de Instrucción, la Secretaría Técnica recomendó declarar infundado el presente extremo de la denuncia.
68. Mediante sus observaciones al Informe Final de Instrucción, la señora Marrou reiteró los argumentos expuestos en sus escritos de denuncia y complementarios.
69. Al respecto, obran en el expediente los siguientes medios probatorios:
- a) **Correo electrónico del 10 de mayo de 2021 mediante el cual la denunciante reportó a Natura que los productos “jabón líquido castaña para manos” y “pulpa para manos ucuuba” le produjeron ronchas en las manos y la muñeca.¹⁹**



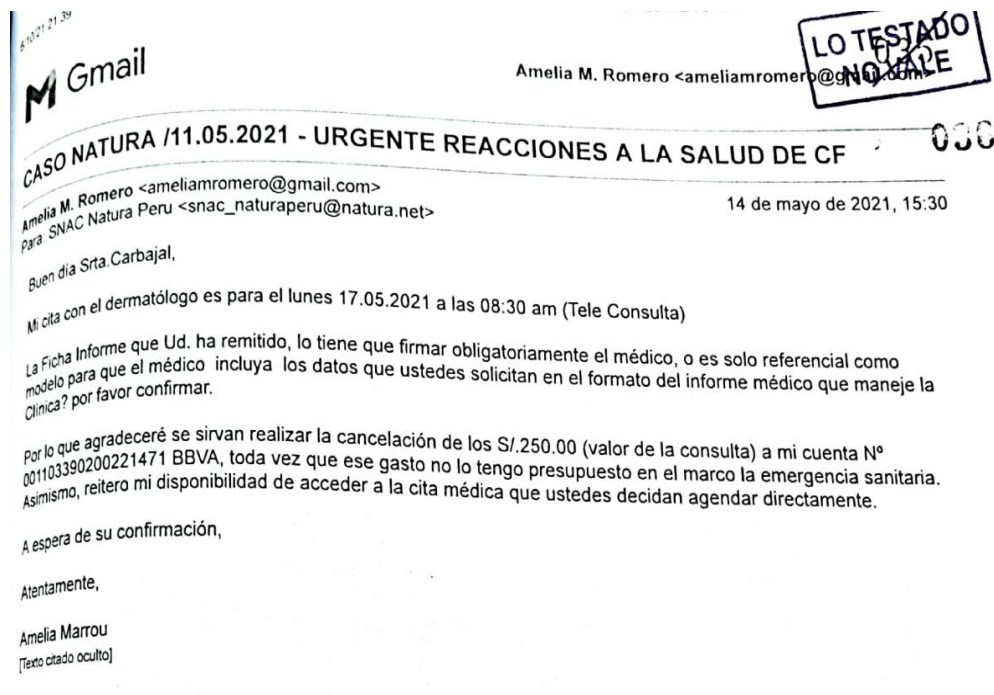
- b) **Correo electrónico del 11 de mayo de 2021 remitido por la señora Marrou a Natura, mediante el cual reiteró su preocupación por las erupciones ocasionadas por los productos adquiridos.²⁰**

¹⁹ Fojas 35 del expediente.

²⁰ Fojas 45 del expediente.



- c) Correo electrónico del 14 de mayo de 2021 remitido por la señora Marrou a Natura, mediante el cual comunicó que había programado cita con el dermatólogo. Asimismo, solicitó que el proveedor pagara el monto de S/. 250,00 correspondiente a los gastos médicos.²¹



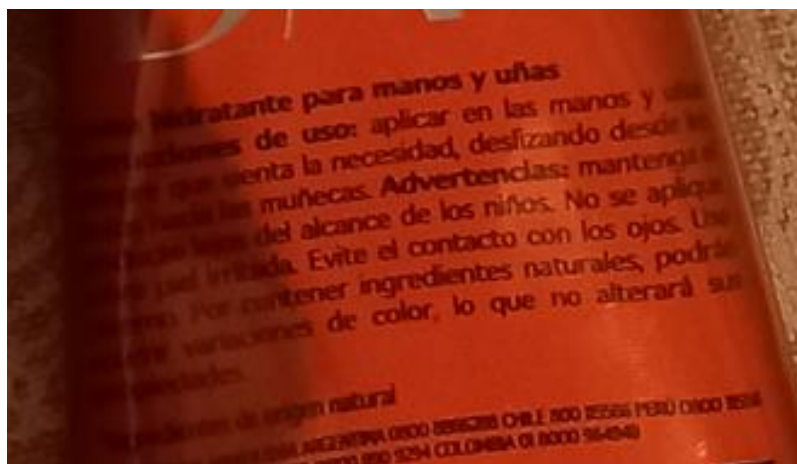
70. Del análisis de los medios probatorios, se verifica que Natura cuenta con un canal de atención para los reclamos y/o quejas de los consumidores, ya que se evidencia que la señora Marrou trasladó su respectivo reclamo al proveedor mediante el correo electrónico snac_naturaperu@natura.net, realizando ello hasta en tres (3) oportunidades.

²¹ Fojas 36 del expediente.

71. De otro lado, conforme lo señalado por la señora Marrou en sus escritos de denuncia, se verifica que ésta reconoció que sostuvo comunicación con el proveedor mediante el medio electrónico señalado.
72. Si bien en su denuncia y observaciones al Informe Final de Instrucción, la denunciante manifestó que dicho canal de atención no fue idóneo en tanto su pretensión no fue aceptada por Natura, cabe señalar que no corresponde determinar la idoneidad de los canales de atención en función de que se hubiera amparado la solicitud del consumidor, aunado a que en el presente caso no se ha acreditado que las erupciones hubieran sido ocasionadas por los productos adquiridos por la señora Marrou.
73. En dicho sentido, verificándose que Natura cuenta con canales de atención idóneos que fueron puestos a disposición de la denunciante a fin de que trasladara su reclamo, corresponde declarar **infundado** el presente extremo por presunta infracción de los artículos 18 y 19 del Código.

Sobre el deber de información

74. El literal b) del numeral 1.1. del artículo 1 contempla el derecho que tienen los consumidores a recibir de los proveedores toda la información necesaria sobre los productos y servicios que desean adquirir, a fin de que puedan realizar una elección adecuada.
75. En dicha línea, el artículo 2 señala que que el proveedor tiene la obligación de ofrecer al consumidor toda la información relevante para tomar una decisión o realizar una elección adecuada de consumo, así como para efectuar un uso o consumo adecuado de los productos o servicios. Esta obligación implica que los proveedores deban poner a disposición de los consumidores toda la información relevante que sea oportuna, suficiente y veraz.
76. En su denuncia, la señora Marrou manifestó que Natura no brinda información en su portal web respecto de las acciones a adoptar ante una reacción (lesiones en la piel) producida por el uso de sus productos.
77. En sus descargos, Natura señaló que no está autorizado ni puede recomendar o sugerir acciones ante una situación de lesiones corporales, ya que ello se circunscribe al ámbito médico.
78. Mediante Informe Final de Instrucción, la Secretaría Técnica recomendó declarar infundado el presente extremo de la denuncia.
79. Mediante sus observaciones al Informe Final de Instrucción, la señora Marrou reiteró sus argumentos expuestos en sus escritos de denuncia y complementarios.
80. Sobre el particular se advierte en la fotografía de la parte posterior del producto materia de denuncia, la siguiente información:



“Advertencias: Mantenga el producto lejos del alcance los niños. No se aplique sobre piel irritada. Evite el contacto con los ojos. Uso externo. Por contener ingredientes naturales, podrán ocurrir variaciones de color, lo que no alterará sus propiedades.” (Sic)

81. En este caso, si bien Natura ofrece en el mercado productos cosméticos a ser utilizados en la piel de las personas, no corresponde que recomiende a los consumidores una determinada acción a adoptar en caso de que dichos productos presente consecuencias en la piel que menoscaben la salud de quién utilizó dichos productos, pues, de lo contrario, estaría asumiendo facultades que corresponden a un especialista (profesional médico) en dermatología.
82. En dicha línea, en tanto Natura no es una empresa cuyo giro de negocio se encuentre dentro del ámbito de la salud, excede de su esfera de control recomendar a los consumidores acciones a adoptar ante la ocurrencia de daños secundarios producidos en la piel.
83. En ese sentido, no constituye obligación de Natura informar a los consumidores a través de su página web las acciones a adoptar ante la presencia de lesiones de la piel por el uso de sus productos, por lo que corresponde declarar **infundado** el presente extremo por presunta infracción del artículo 2 del Código.

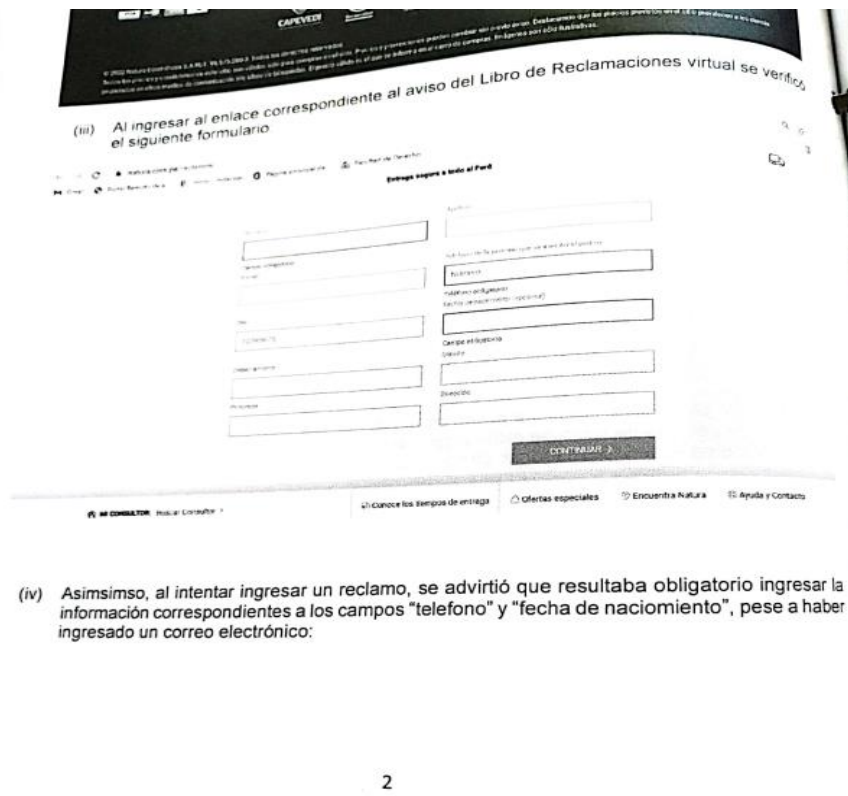
Sobre el Libro de Reclamaciones

84. El artículo 150 del Código establece que los establecimientos comerciales deben contar con un libro de reclamaciones, en forma física o virtual. El reglamento establece las condiciones, los supuestos y las demás especificaciones para el cumplimiento de la obligación señalada en el presente artículo.
 - (i) **Respecto de que Natura habría solicitado de forma obligatoria la consignación de un teléfono y fecha de nacimiento, pese a haber colocado un correo electrónico, pues de no brindarlos, se imposibilita la acción de registrar el reclamo y/o queja**
85. La señora Marrou denunció que Natura solicitó de forma obligatoria la consignación de un teléfono y fecha de nacimiento, pese a haber colocado un correo electrónico, imposibilitando con ello la acción de registrar su reclamo y/o queja.
86. En sus descargos, Natura señaló que la información relacionada a un número telefónico es una información mínima que debe contar el libro de reclamaciones, por

lo que su consignación es obligatoria para el consumidor. De otro lado, respecto a la fecha de nacimiento, dicha información no es solicitada como obligatoria por Natura a fin de que los consumidores ingresen sus reclamos.

87. Al respecto, obra en el expediente el Acta de Verificación del Libro de Reclamaciones Virtual (<https://www.natura.com.pe/>) de Natura del 14 de marzo de 2022²², mediante el cual se evidenció que al ingresar un reclamo resultaba obligatorio consignar información correspondiente al número telefónico y fecha de nacimiento del consumidor.

(iii) Al ingresar al enlace correspondiente al aviso del Libro de Reclamaciones virtual se verificó el siguiente formulario



(iv) Asimismo, al intentar ingresar un reclamo, se advirtió que resultaba obligatorio ingresar la información correspondientes a los campos "telefono" y "fecha de nacimiento", pese a haber ingresado un correo electrónico:

2

22 Fojas 101 y 102 del expediente.

EXPEDIENTE N° 40-2022/CC2

102

Nombre: Apellido:

E-mail:

DNI:

Departamento:

Provincia:

Teléfono de la persona que va a recibir el pedido:

Número:

Teléfono obligatorio:

Fecha de nacimiento (opcional):

Campo obligatorio:

Dirección:

(v) De otro lado, al consignar la totalidad de los datos requeridos en el formulario, no fue posible ingresar el reclamo en el Libro de Reclamaciones virtual del proveedor denunciado, de acuerdo a lo siguiente:

88. Asimismo, la parte denunciante ha presentado dos videgrabaciones en las cuales se advierte que en efecto dicha información es requerida al intentar ingresar un reclamo en el libro de reclamaciones de la parte denunciada.
89. Sobre el particular, el artículo 5 del Decreto Supremo N° 011-2011-PCM, Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor, establece que las Hojas de Reclamaciones, tanto de los Libros de Reclamaciones de naturaleza física como virtual, deberán contener como mínimo la información consignada en el formato del Anexo 1 del presente Reglamento. Dicha información incluye:
- Denominación que permita identificar claramente a la Hoja de Reclamación como tal.
 - Numeración correlativa y código de identificación.
 - Fecha del reclamo o queja.
 - Nombre del proveedor y dirección del establecimiento donde se coloca el Libro de Reclamaciones.
 - Nombre, domicilio, número de documento de identidad, **teléfono** y correo electrónico del consumidor reclamante.
 - Nombre, domicilio, teléfono y correo electrónico de uno de los padres o representantes del consumidor, en caso se trate de un menor de edad.
 - Identificación del producto o servicio contratado.
 - Detalle de la reclamación.

- Espacio físico para que el proveedor anote las acciones adoptadas con respecto a la queja o reclamo.

Sobre la consignación del número telefónico como información obligatoria

90. Mediante Informe Final de Instrucción, la Secretaría Técnica recomendó declarar infundado el presente extremo de la denuncia.
91. En sus observaciones al Informe Final de Instrucción, la señora Marrou señaló que la norma reglamentaria del Libro de Reclamaciones no exige la consignación simultánea de un correo electrónico y un teléfono celular.
92. Sobre el particular, conforme lo dispuesto en la normativa que regula el Libro de Reclamaciones, el número telefónico es una información obligatoria que debe consignar todo consumidor al presentar su reclamo, ello a fin de ser contactado por el proveedor.
93. En dicha línea, conforme lo evidenciado en el Acta de Verificación del Libro de Reclamaciones virtual de Natura y videograbaciones aportadas por la parte denunciante, es correcto que este exigiera la consignación del número de teléfono del reclamante.
94. Finalmente, contrario lo señalado por la denunciante en sus observaciones al Informe Final de Instrucción, la normativa reglamentaria exige la consignación simultánea de un correo electrónico y número telefónico a fin de consignar un reclamo en el Libro de Reclamaciones.
95. En virtud de lo expuesto, respecto de la consignación del número telefónico, corresponde declarar **infundado** el presente extremo por presunta infracción del artículo 150 del Código.

Sobre la consignación de la fecha de nacimiento como información obligatoria

96. Mediante Informe Final de Instrucción, la Secretaría Técnica recomendó declarar fundado el presente extremo de la denuncia.
97. En sus observaciones al Informe Final de Instrucción, Natura señaló que no se solicitó como información obligatoria la consignación de una fecha de nacimiento.
98. Conforme lo verificado en el artículo 5 del Reglamento del Libro de Reclamaciones, se verifica que la fecha de nacimiento no constituye información obligatoria que deba ser consignada por el consumidor en la Hoja de Reclamación.
99. Sobre el particular, en anteriores pronunciamientos la Comisión ha considerado como oportuna la exigencia de información que no se encuentra establecida como mínima el Reglamento del Libro de Reclamaciones en tanto dichos datos tengan como finalidad identificar al consumidor y/o al producto o servicio adquirido.
100. No obstante, en el presente caso la fecha de nacimiento del consumidor no resulta información necesaria a fin de identificar al consumidor, ya que se cuenta con su nombre completo y datos de contacto.

101. En ese sentido, no corresponde que el sistema del Libro de Reclamaciones virtual del proveedor exigiera como obligatoria la consignación de la fecha de nacimiento del consumidor, constituyendo ello una afectación a la denunciante, ya que es una exigencia inadecuada que impide que ejerza su derecho a consignar su reclamo.
102. Si bien en sus observaciones al Informe Final de Instrucción, Natura señaló que no se solicitó la fecha de nacimiento como información obligatoria para consignar un reclamo en su Libro de Reclamaciones virtual, conforme el análisis del Acta de Verificación de dicho Libro de Reclamaciones de fecha 14 de marzo de 2022 se verificó que no fue posible la consignación del reclamo sin no colocar antes la información referida a la fecha de nacimiento.
103. En virtud de lo expuesto, corresponde declarar **fundado** el presente extremo por infracción al artículo 150 del Código.

(ii) **Respecto de que Natura habría puesto a disposición de la denunciante un Libro de Reclamaciones virtual que no le permitiría ingresar sus reclamos**

104. La señora Marrou denunció que el Libro de Reclamaciones Virtual de Natura no le permitió ingresar sus reclamos.
105. En sus descargos, Natura señaló que la denunciante no ha ofrecido medio probatorio que demuestre que en el Libro de Reclamaciones no se puede ingresar sus reclamos.
106. Mediante Informe Final de Instrucción, la Secretaría Técnica recomendó declarar fundado el presente extremo de la denuncia.
107. Mediante sus observaciones al Informe Final de Instrucción, Natura reiteró sus argumentos expuestos en su escrito de descargos.
108. Sobre el particular, contrario a lo señalado por Natura en sus descargos y observaciones al Informe Final de Instrucción, mediante el Acta de Verificación del 14 de marzo de 2022, se evidenció que la Secretaría Técnica no pudo ingresar su reclamo en el Libro de Reclamaciones Virtual del proveedor, pese a haber consignado la totalidad de los datos requeridos:

(v) De otro lado, al consignar la totalidad de los datos requeridos en el formulario, no fue posible ingresar el reclamo en el Libro de Reclamaciones virtual del proveedor denunciado, de acuerdo a lo siguiente:

EXPEDIENTE

Identificación Del Bien Contratado

Reclamo Queja Producto Servicio

Descripción del producto o servicio

prueba

Fecha

15/03/2022

Descripción del reclamo o queja

prueba

IMPORTANTE

Reclamo: Discrepancia relacionada a los productos o servicios.
Queja: Discrepancia no relacionada a los productos o servicios o malestar o descontento respecto a la atención al público.
La formulación del reclamo no implica acudir a otras vías de solución de controversias ni es requisito previo para interponer una denuncia ante el INDECOPI.
El proveedor deberá dar respuesta al reclamo en un plazo no mayor a treinta (30) días calendario, pudiendo ampliar el plazo hasta por treinta (30) días más, con previa comunicación al consumidor.

No fue posible encaminar su reclamación, volver a intentarlo más tarde.

Siendo las 17:30 horas, se dio por culminada la diligencia de verificación, procediendo a levantar y suscribir la presente acta en señal de conformidad y veracidad de su contenido


ANGELA MONTENEGRO COLÁN
Representante de la Secretaría Técnica
Comisión de Protección al Consumidor N° 2

109. En ese sentido, en tanto ha quedado acreditado que pese a que se consignó la totalidad de información solicitada por el proveedor no pudo ingresarse reclamo alguno en el Libro de Reclamaciones Virtual de Natura, corresponde declarar **fundado** el presente extremo por infracción al artículo 150 del Código.

De las medidas correctivas

110. Los artículos 114, 115 y 116 del Código²³ establecen la facultad que tiene la Comisión para que, actuando de oficio o a pedido de parte, puedan adoptar las medidas 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.

²³

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.

111. 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 anterior²⁴. Las medidas correctivas complementarias tienen el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que se produzca nuevamente en el futuro²⁵.

²⁴

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

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. En caso el órgano resolutorio dicte una o varias medidas correctivas, debe considerar lo acordado por las partes durante la relación de consumo. Las medidas correctivas reparadoras pueden consistir en ordenar el proveedor infractor lo siguiente:

- a. Reparar productos.
- b. Cambiar productos por otros de idénticas o similares características, cuando la reparación no sea posible o no resulte razonable según las circunstancias.
- c. Entregar un producto de idénticas características o, cuando esto no resulte posible, de similares características, en los supuestos de pérdida o deterioro atribuible al proveedor y siempre que exista interés del consumidor.
- d. Cumplir con ejecutar la prestación u obligación asumida; y si esto no resulte posible o no sea razonable, otra de efectos equivalentes, incluyendo prestaciones dinerarias.
- e. Cumplir con ejecutar otras prestaciones u obligaciones legales o convencionales a su cargo.
- f. Devolver la contraprestación pagada por el consumidor, más los intereses legales correspondientes, cuando la reparación, reposición, o cumplimiento de la prestación u obligación, según sea el caso, no resulte posible o no sea razonable según las circunstancias.
- g. En los supuestos de pagos indebidos o en exceso, devolver estos montos, más los intereses correspondientes.
- h. Pagar los gastos incurridos por el consumidor para mitigar las consecuencias de la infracción administrativa.
- i. Otras medidas reparadoras análogas de efectos equivalentes a las anteriores.

115.2 Las medidas correctivas reparadoras no pueden ser solicitadas de manera acumulativa conjunta, pudiendo plantearse de manera alternativa o subsidiaria, con excepción de la medida correctiva señalada Código de Protección y Defensa del Consumidor en el literal h) que puede solicitarse conjuntamente con otra medida correctiva. Cuando los órganos competentes del Indecopi se pronuncian respecto de una medida correctiva reparadora, aplican el principio de congruencia procesal.

115.3 Las medidas correctivas reparadoras pueden solicitarse en cualquier momento hasta antes de la notificación de cargo al proveedor, sin perjuicio de la facultad de secretaría técnica de la comisión de requerir al consumidor que precise la medida correctiva materia de solicitud. El consumidor puede variar su solicitud de medida correctiva hasta antes de la decisión de primera instancia, en cuyo caso se confiere traslado al proveedor para que formule su descargo.

115.4 Corresponde al consumidor que solicita el dictado de la medida correctiva reparadora probar las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas causadas por la comisión de la infracción administrativa.

115.5 Los bienes o montos objeto de medidas correctivas reparadoras son entregados por el proveedor directamente al consumidor que los reclama, salvo mandato distinto contenido en la resolución. Aquellos bienes o montos materia de una medida correctiva reparadora, que por algún motivo se encuentran en posesión del Indecopi y deban ser entregados a los consumidores beneficiados, son puestos a disposición de estos.

115.6 El extremo de la resolución final que ordena el cumplimiento de una medida correctiva reparadora a favor del consumidor constituye título ejecutivo conforme con lo dispuesto en el artículo 688 del Código Procesal Civil, una vez que quedan consentidas o causan estado en la vía administrativa. La legitimidad para obrar en los procesos civiles de ejecución corresponde a los consumidores beneficiados con la medida correctiva reparadora.

115.7 Las medidas correctivas reparadoras como mandatos dirigidos a resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas originadas por la infracción buscan corregir la conducta infractora y no tienen naturaleza indemnizatoria; son dictadas sin perjuicio de la indemnización por los daños y perjuicios que el consumidor puede solicitar en la vía judicial o arbitral correspondiente. No obstante se descuenta de la indemnización patrimonial aquella satisfacción patrimonial deducible que el consumidor haya recibido a consecuencia del dictado de una medida correctiva reparadora en sede administrativa.

²⁵

LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

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 y pueden ser, entre otras, las siguientes:

112. En el presente procedimiento se ha acreditado que Natura:
- Solicitó de forma obligatoria la consignación de un teléfono y fecha de nacimiento, pese a haber colocado un correo electrónico, pues de no brindarlos, se imposibilita la acción de registrar el reclamo y/o queja; y,
 - puso a disposición un Libro de Reclamaciones virtual que no permitió reclamos.
113. La señora Marrou solicitó como medida correctiva que Natura implemente un sistema que permita reportar los efectos no deseados y no se tenga que esperar el plazo de 15 días que se contempla en la actualidad para recibir una respuesta del proveedor.
114. Sobre el particular, resulta importante indicar que las medidas correctivas deberán estar destinadas a revertir o; de ser el caso, prevenir los daños ocasionados por las conductas infractoras.
115. Al respecto, no es posible amparar la medida correctiva solicitada por la denunciante, ya que imponer al proveedor denunciado que responda un reclamo en un plazo menor al establecido legalmente constituye una transgresión a dicha norma imperativa y significa un acto discriminatorio en contra de Natura.
116. En ese sentido, corresponde ordenar a Natura que en un plazo de quince (15) días hábiles contados desde el día siguiente de notificada la presente Resolución, proceda a poner a disposición de los consumidores un Libro de Reclamaciones Virtual que exija a los consumidores consignar como información mínima obligatoria su nombre completo, documento de identidad, domicilio, correo electrónico o; en su defecto, un teléfono, fecha de reclamo y detalle del mismo, permitiendo a los consumidores ingresar sin inconveniente alguno su reclamo.
117. Natura deberá acreditar el cumplimiento de la medida correctiva, ante este Órgano Resolutivo, en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, computados a partir del vencimiento de plazo otorgado en el párrafo precedente, bajo apercibimiento de ley²⁶.

-
- Que el proveedor cumpla con atender la solicitud de información requerida por el consumidor, siempre que dicho requerimiento guarde relación con el producto adquirido o servicio contratado.
 - Declarar inexigibles las cláusulas que han sido identificadas como abusivas en el procedimiento.
 - El decomiso y destrucción de la mercadería, envases, envolturas o etiquetas.
 - En caso de infracciones muy graves y de reincidencia o reiterancia:
 - Solicitar a la autoridad correspondiente la clausura temporal del establecimiento industrial, comercial y de servicios por un plazo máximo de seis (6) meses.
 - Solicitar a la autoridad competente la inhabilitación, temporal o permanente, del proveedor en función de los alcances de la infracción sancionada.
 - Publicación de avisos rectificatorios o informativos en la forma que determine el Indecopi, tomando en consideración los medios que resulten idóneos para revertir los efectos que el acto objeto de sanción ha ocasionado.
 - Cualquier otra medida correctiva que tenga el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro.

El Indecopi está facultado para solicitar a la autoridad municipal y policial el apoyo respectivo para la ejecución de las medidas correctivas complementarias correspondientes.

²⁶

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

Artículo 117.-Multas coercitivas por incumplimiento de mandatos

Si el obligado a cumplir con un mandato del Indecopi respecto a una medida correctiva o a una medida cautelar no lo hace, se le impone una multa 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.

Sobre la graduación de la sanción

118. Habiéndose verificado la existencia de dos infracciones administrativas, corresponde determinar a continuación la sanción a imponer. El 14 de junio de 2021 entró en vigor el Decreto Supremo N° 032-2021-PCM-27 que aprobó la graduación, metodología y factores para la determinación de las multas que impongan los órganos resolutores del Indecopi respecto de las infracciones sancionables en el ámbito de su competencia (en adelante, el Decreto Supremo).
119. De acuerdo con la única disposición complementaria transitoria del Decreto Supremo solamente los procedimientos administrativos que estuvieran en trámite a su entrada en vigencia, esto es, antes del 14 de junio de 2021, mantendrán la graduación y determinación de la sanción conforme a la normativa vigente a la fecha de inicio de estos, por lo que tomando en cuenta que el procedimiento administrativo fue iniciado con la Resolución N° 2 de fecha 21 de marzo de 2022, corresponde utilizar las disposiciones establecidas en dicho instrumento legal.
120. En el referido Decreto Supremo se estableció los parámetros para que los Órganos Resolutivos del Indecopi gradúen la sanción a imponer a los administrados, según al siguiente detalle:

- a. Se estableció la siguiente fórmula para el cálculo de la multa preliminar:

$$M = m \times F \quad \mathbf{M = m \times F}$$

- b. La multa base se determina multiplicando un primer componente denominado cuyo valor se establece en función a la afectación producida por la infracción y el tamaño del infractor, por un segundo componente denominado factor de Duración (D_t):

$$m = k_{ij} \times D_t$$

m = Multa base

k_{ij} = Valor establecido en función a la afectación producida por la infracción y el tamaño del infractor, según los valores establecidos los cuadros 16 y 18 del Decreto Supremo.

D_t = Factor de duración de la conducta infractora medido en meses, en función al cuadro 23 del Decreto Supremo.

- c. La valoración de las circunstancias agravantes y atenuantes pueden incrementar (agravar) o reducir (atenuar) el monto de la multa base. Dichos valores son establecidos en el Cuadro 2 del Anexo del Decreto Supremo. Para esto, se debe sumar todos los porcentajes () y se le agrega la unidad (o 100%):

²⁷ **DECRETO SUPREMO N° 032-2021-PCM, Decreto Supremo que aprueba la graduación, metodología y factores para la determinación de las multas que impongan los órganos resolutores del INDECOPI respecto de las infracciones sancionables en el ámbito de su competencia.** Publicado el 23 de febrero de 2021 en el Diario Oficial El Peruano.

$$F=1+(f1 +f2+f3...fn)=1+\Sigma in= 1 fi$$

F = Circunstancias agravantes y atenuantes

Σin = Sumatoria de los porcentajes asignados por el Decreto Supremo a cada circunstancia

$1 fi$ = Resultado de la sumatoria

En caso de no existir ninguna circunstancia agravante y atenuante, el factor F es equivalente a la unidad ($F = 1$ o 100 %).

- d. Finalmente, se debe verificar que la multiplicación de los valores antes mencionados que conforman la multa preliminar (M) no supere el tope establecido en el marco normativo; en caso contrario, se debe limitar el monto de la multa final al valor del tope establecido en la norma.

121. Dicho esto, corresponde efectuar la graduación de la sanción conforme al Decreto Supremo.

122. Para determinar el factor kij de la multa base (m):

(i) **Respecto de que Natura solicitó de forma obligatoria la consignación de la fecha de nacimiento, pues de no brindarlo, se imposibilita la acción de registrar el reclamo y/o queja**

123. De acuerdo con el Decreto Supremo N° 032-2021-PCM, la infracción cometida por el proveedor denunciado es de tipo C, tal como se advierte a continuación:

9	Llevar el Libro de Reclamaciones u Hojas de Reclamaciones sin observar la forma y condiciones establecidas en los artículos 5° y 8° del Reglamento, respectivamente	C
---	---	---

124. Asimismo, conforme el Padrón de Contribuyentes de SUNAT 2021 se verifica que Natura ostenta el tamaño de gran empresa. Por lo tanto, luego de ingresar estos ingresos a la “Calculadora de Multas” (Anexo I), se obtuvo lo siguiente:

Multa Referencial = 2,5
 Factor FCi = 1,0
 Multa base = Multa referencial x (Factor (FCi)) = 2,5
 Factor atenuante= 1
 Multa Final = 2,5

125. En ese sentido, corresponde sancionar a Natura con una multa ascendente a 2,50 UIT.

(ii) **Respecto de que Natura puso a disposición un Libro de Reclamaciones virtual que no permitió reclamos**

126. De acuerdo con el Decreto Supremo N° 032-2021-PCM, la infracción cometida por el proveedor denunciado es de tipo B , tal como se advierte a continuación:

3	No poner inmediatamente a disposición y/o de manera accesible al consumidor, el Libro de Reclamaciones	B
---	--	---

127. Asimismo, conforme el Padrón de Contribuyentes de SUNAT 2021 se verifica que Natura ostenta el tamaño de gran empresa. Por lo tanto, luego de ingresar estos ingresos a la “Calculadora de Multas” (Anexo I), se obtuvo lo siguiente:

Multa Referencial = 5,0
Factor FCi = 1,0
Multa base = Multa referencial x (Factor (FCi)) = 5,0
Factor atenuante=1,0
Multa Final = 5,0

128. En ese sentido, corresponde sancionar a Natura con una multa ascendente a 5,00 UIT.

Multa total

129. En virtud de lo expuesto, corresponde sancionar a Natura con 7,50 UIT conforme el siguiente detalle:

#	HECHO INFRACTOR	MULTAS
1	Respecto de que Natura solicitó de forma obligatoria la consignación de la fecha de nacimiento, se imposibilita la acción de registrar el reclamo y/o queja	2,50 UIT
2	Respecto de que Natura puso a disposición un Libro de Reclamaciones virtual que no permitió reclamos	5,00 UIT
	MULTA TOTAL	7,50 UIT

Sobre el pago de costas y costos

130. El artículo 7 del Decreto Legislativo N° 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del INDECOPI²⁸, dispone que es potestad de la Comisión ordenar el pago de los costos y costas en que hubieran incurrido el denunciante o el INDECOPI.

131. En la medida que han quedado acreditadas las infracciones cometidas por Natura, corresponde ordenarle el pago de las costas y costos del procedimiento. En consecuencia, Dercocenter 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.

132. Sin perjuicio de ello y, de considerarlo pertinente, una vez que se ponga fin a la instancia administrativa, la parte denunciante 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.

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

²⁸ **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.

133. 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 resolución²⁹.
134. En razón a lo expuesto, al haberse verificado las infracciones cometidas por Natura, corresponde ordenar su inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.

SE RESUELVE:

PRIMERO: Declarar **IMPROCEDENTE** por falta de competencia la denuncia presentada por la señora **Amelia Elsa Marrou Romero** contra **Natura Cosméticos S.A.** por presunta infracción del artículo 2 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto el extremo referido a que no habría informado en su plataforma web si sus certificaciones (CAPEVEDI, CETIFIED B, CRUELTY FREE, UEBT) se encontrarían vigentes es competencia de la Comisión de Fiscalización de la Competencia Desleal. En consecuencia, corresponde **DECLINAR COMPETENCIA** en favor de la Comisión de Fiscalización de la Competencia Desleal.

SEGUNDO: PRECISAR que los hechos imputados referidos a que **Natura Cosméticos S.A.** (i) habría solicitado de forma obligatoria la consignación de un teléfono a pesar de haber colocado un correo electrónico, de no brindarlo, se imposibilita la acción de registrar el reclamo y/o queja; y, (ii) habría solicitado de forma obligatoria la consignación de la fecha de nacimiento a pesar de haber colocado que dicha información era opcional, de no brindarlo, se imposibilita la acción de registrar el reclamo y/o queja; serán analizados en conjunto como una sola presunta infracción del artículo 150 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, conforme a lo siguiente

“Por presunta infracción al artículo 150 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, (concordado con el artículo 5 Decreto Supremo N° 011-2011-PCM modificado mediante Decreto Supremo N° 006-2014-PCM), en la medida que el proveedor denunciado habría solicitado de forma obligatoria la consignación de un teléfono y fecha de nacimiento, pese a haber colocado un correo electrónico, pues de no brindarlos, se imposibilita la acción de registrar el reclamo y/o queja.”

TERCERO: PRECISAR que el hecho denunciado referido a que **Natura Cosméticos S.A.** habría puesto a disposición de la denunciante los productos “jabón líquido castaño para manos” y “crema de manos ucuuba”, los mismos que le habría producido erupciones y ronchas en la zona de las manos, muñeca y brazo, será analizado como una presunta infracción a los artículos 18 y 19 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, dejando de lado su análisis bajo los artículos 18 y 19 del mismo cuerpo normativo.

²⁹ **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.

CUARTO: Declarar **INFUNDADA** la denuncia presentada por la señora **Amelia Elsa Marrou Romero** contra **Natura Cosméticos S.A.** por presunta infracción del artículo 25 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en el extremo referido a que el proveedor denunciado habría puesto a disposición de la denunciante los productos “jabón líquido castaño para manos” y “crema de manos ucuuba”, los mismos que le habría producido erupciones y ronchas en la zona de las manos, muñeca y brazo.

QUINTO: Declarar **INFUNDADA** la denuncia presentada por la señora **Amelia Elsa Marrou Romero** contra **Natura Cosméticos S.A.** por presunta infracción de los artículos 18 y 19 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en los extremos referidos a que el proveedor denunciado: (i) no habría cumplido con reembolsar a la denunciante la suma de S/. 250,00 correspondiente a la consulta médica realizada en la clínica Ricardo Palma; y, (ii) habría puesto a disposición de la denunciante canales de atención no idóneos, toda vez que no le habría brindado una solución ante el hecho materia de denuncia.

SEXTO: Declarar **INFUNDADA** la denuncia presentada por la señora **Amelia Elsa Marrou Romero** contra **Natura Cosméticos S.A.** por presunta infracción del artículo 2 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en el extremo referido a que no brindaría información, a través de su plataforma web, respecto a las acciones a adoptar ante una reacción (lesiones en la piel) producida por el uso de sus productos.

SÉPTIMO: Declarar **INFUNDADA** la denuncia presentada por la señora **Amelia Elsa Marrou Romero** contra **Natura Cosméticos S.A.** por presunta infracción del artículo 150 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto quedó acreditado que el proveedor denunciado debía exigir la consignación de un número telefónico.

OCTAVO: Declarar **FUNDADA** la denuncia presentada por la señora **Amelia Elsa Marrou Romero** contra **Natura Cosméticos S.A.** por infracción del artículo 150 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto quedó acreditado que el proveedor denunciado:

1. Solicitó de forma obligatoria la consignación de la fecha de nacimiento, pues de no brindarlo, se imposibilita la acción de registrar el reclamo y/o queja; y,
2. puso a disposición un Libro de Reclamaciones virtual que no permitió reclamos.

NOVENO: **ORDENAR** a **Natura Cosméticos S.A.** en calidad de medida correctiva que en un plazo de quince (15) días hábiles contados desde el día siguiente de notificada la presente Resolución, proceda a poner a disposición de los consumidores un Libro de Reclamaciones Virtual que exija a los consumidores consignar como información mínima obligatoria su nombre completo, documento de identidad, domicilio, correo electrónico o; en su defecto, un teléfono, fecha de reclamo y detalle del mismo, permitiendo a los consumidores ingresar sin inconveniente alguno su reclamo.

Natura Cosméticos S.A. deberá acreditar el cumplimiento de lo dispuesto en el presente artículo, ante este Órgano Resolutivo, en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento de plazo otorgado en el párrafo precedente, bajo apercibimiento de Ley.

DÉCIMO: **IMPONER** a **Natura Cosméticos S.A.** multa de 7,50 UIT, conforme el siguiente

detalle:

#	HECHO INFRACTOR	MULTAS
1	Respecto de que Natura solicitó de forma obligatoria la consignación de la fecha de nacimiento, se imposibilita la acción de registrar el reclamo y/o queja.	2,50 UIT
2	Respecto de que Natura puso a disposición un Libro de Reclamaciones virtual que no permitió ingresar reclamos.	5,00 UIT
MULTA TOTAL		7,50 UIT

Cabe precisar que la multa impuesta será rebajada en 25% si cancela el monto correspondiente con anterioridad a la culminación del término para impugnar la presente resolución y en tanto no interponga recurso alguno en contra de la misma, conforme a lo establecido en el artículo 113 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor³⁰.

Natura Cosméticos S.A. deberá realizar el cumplimiento espontáneo de la multa antes impuesta, caso contrario, los actuados serán remitidos a la Subgerencia de Ejecución Coactiva (SGC) para los fines de ley, requerimiento que se realiza conforme a lo previsto en el numeral 3.3 de la Directiva N° 007-2018/DIRCOD-INDECOPI³¹.

DÉCIMO PRIMERO: ORDENAR a Natura Cosméticos S.A. que en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, cumpla con pagar a la denunciante las costas del procedimiento, ascendente a 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 **Natura Cosméticos 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: ENCARGAR a la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor N° 2 que remita copia del Expediente N° 40-2022/CC2 a la Comisión de Fiscalización de Competencia Desleal del Indecopi, a fin de que adopte las acciones pertinentes en el ámbito de su competencia.

DÉCIMO CUARTO: 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

³⁰

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

Artículo 113.- Cálculo y rebaja del monto de la multa Para calcularse el monto de las multas a aplicarse, se utiliza el valor de la Unidad Impositiva Tributaria (UIT) vigente a la fecha de pago efectivo o en la fecha que se haga efectiva la cobranza coactiva. Las multas constituyen en su integridad recursos propios del Indecopi, sin perjuicio de lo establecido en el artículo 156. La multa aplicable es 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 y en tanto no interponga recurso alguno contra dicha resolución.

³¹

Directiva N° 007-2018/DIRCOD-INDECOPI.

3.3. Lineamientos que debe observar cada órgano resolutorio respecto al registro y reporte de multas.

(...)

En la resolución final, además de informar la obligación de pago de la multa, el órgano resolutorio debe requerir al administrado el cumplimiento espontáneo de la prestación (multa), haciéndole presente que los actuados serán remitidos a la Subgerencia de Ejecución Coactiva para los fines de ley en caso de incumplimiento.



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 apelación³², 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 notificación³³, 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 consentida³⁴.

Con la intervención de los Comisionados³⁵: Sra. Karina Rocío Montes Tapia³⁶, Sr. Luis Alejandro Pacheco Zevallos, Sra. Eva Céspedes Correa y Sr. Edwin Jesús 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 PDF³⁷.

³² **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** Modificase 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 (...)”.

³³ **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.

³⁴ **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.

³⁵ 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**.

³⁶ 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**.

³⁷ **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.