



Presidencia
del Consejo de Ministros



COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL
DEL INDECOPI DE JUNÍN

EXPEDIENTE N° 156-2022/CPC-INDECOPI-JUN

RESOLUCIÓN FINAL N° 100-2023/INDECOPI-JUN

PROCEDENCIA : JUNÍN
DENUNCIANTE : CAMILO ANTONIO CHUQUIMANTARI CRISTÓBAL
DENUNCIADO : SUPERMERCADOS PERUANOS S.A.
MATERIA : DEBER DE IDONEIDAD
LIBRO DE RECLAMACIONES
MEDIDA CORRECTIVA
GRADUACIÓN DE LA SANCIÓN
COSTAS Y COSTOS
ACTIVIDAD : VTA. MIN. EN ALMACENES NO ESPECIALIZ.

SUMILLA: *Declarar infundada la denuncia presentada por el señor Camilo Antonio Chuquimantari Cristóbal en contra de Supermercados Peruanos S.A. por presunta infracción de los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haber quedado acreditado que la exigencia de poseer la tarjeta de crédito en físico para efectuar el pago de esta corresponde a la libertad empresarial de la entidad financiera, más no del denunciado, quién actúa únicamente como comercio autorizado de pagos.*

Declarar fundada la denuncia presentada por el señor Camilo Antonio Chuquimantari Cristóbal en contra de Supermercados Peruanos S.A. por infracción del artículo 152° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haber quedado acreditado que negó al denunciante la entrega del libro de reclamaciones.

Declarar infundada la denuncia presentada por el señor Camilo Antonio Chuquimantari Cristóbal en contra de Supermercados Peruanos S.A. por presunta infracción de los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, al no haber quedado acreditado que haya maltratado verbalmente al denunciante.

Declarar fundada la denuncia presentada por el señor Camilo Antonio Chuquimantari Cristóbal en contra de Supermercados Peruanos S.A. por infracción de los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haber quedado acreditado que no permitió que el denunciante grabara un video dentro de su establecimiento comercial.

Declarar infundada la denuncia presentada por el señor Camilo Antonio Chuquimantari Cristóbal en contra de Supermercados Peruanos S.A. por presunta infracción de los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, al no haber quedado acreditado que haya retenido al denunciante en contra de su voluntad, condicionando su liberación a que borrara el video que grabó.

SANCIÓN:

- **4,95 Unidades Impositivas Tributarias – No entrega de libro de reclamaciones**
- **3,49 Unidades Impositivas Tributarias – No permitir grabar video**

Huancayo, 31 de marzo de 2023

I. ANTECEDENTES

1. El 15 de junio de 2022, subsanado con el escrito del 22 de julio de 2022, el señor Camilo Antonio Chuquimantari Cristóbal (en adelante, el señor Chuquimantari) denunció a Supermercados Peruanos S.A. (en adelante, Supermercados Peruanos), por presunta

M-CPC-06/01

1/22



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL
DEL INDECOPI DE JUNÍN

EXPEDIENTE Nº 156-2022/CPC-INDECOPI-JUN

infracción de la Ley Nº 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante el Código).

2. Mediante Resolución Nº 1 del 20 de setiembre de 2022, la Secretaría Técnica inició un procedimiento administrativo sancionador en contra de Supermercados Peruanos, por presunta infracción de los artículos 18º, 19º y 152º del Código, debido a que:
 - (i) *No habría permitido que el denunciante pague su tarjeta de crédito, únicamente con el número de esta; hecho que constituya una presunta infracción de los artículos 18º y 19º del Código.*
 - (ii) *Se habría negado a entregar al denunciante el libro de reclamaciones; hecho que constituya una presunta infracción del artículo 152º del Código.*
 - (iii) *Habría maltratado de forma verbal al denunciante; hecho que constituya una presunta infracción de los artículos 18º y 19º del Código.*
 - (iv) *No habría permitido que el denunciante grabara un video; hecho que constituya una presunta infracción de los artículos 18º y 19º del Código.*
 - (v) *Habría retenido al denunciante en contra de su voluntad, condicionando su liberación a que borrara el video que grabó; hecho que constituya una presunta infracción de los artículos 18º y 19º del Código.*
3. Mediante escrito del 12 de octubre de 2022, Supermercados Peruanos se personó al presente procedimiento, más no cumplió con presentar sus descargos; pese haberle otorgado prórroga de plazo.
4. Mediante Resolución Nº 3 del 06 de marzo de 2023, se puso de conocimiento de las partes, el Informe Nº 000010-2023-CPC-JUN/INDECOPI emitido por la Secretaría Técnica, otorgándoseles el plazo de cinco (5) días hábiles, para la presentación de sus observaciones.
5. Mediante escrito del 17 de marzo de 2023, Supermercados Peruanos observó el informe de instrucción, señalando que lo siguiente:
 - (i) No ha recibido la resolución a través del cual, la Secretaría Técnica le otorgó prórroga de plazo para la presentación de sus descargos; por lo que, solicitó la nulidad.
 - (ii) Recibió la denuncia junto con el CD, pero este no tiene contenido; por lo que, también solicitó la nulidad del acto de notificación, requiriendo que se efectúe una nueva notificación de la denuncia y el CD con los audios.
 - (iii) La empresa encargada de brindar el servicio de seguridad en la fecha en la que el denunciante refiere haberse acercado a tienda, en el local comercial de Plaza Vea Tambo, es Iseg Perú S.A.C., la misma que mantiene sus protocolos de seguridad y posee instrucciones de guardar absoluto respeto con los consumidores garantizando un servicio idóneo.
 - (iv) Los cajeros se encuentran debidamente capacitados en las operaciones con tarjeta, debiendo pasar la misma para realizar el pago a la cuenta.
 - (v) No han evidenciado un maltrato al denunciante en ninguna de las formas, siendo que el propio señor Chuquimantari no ha presentado medio probatorio idóneo para acreditar dicha imputación.
 - (vi) Respecto a la negativa de entrega al libro, no han apreciado dentro del expediente evidencia alguna de una negativa, siendo que en el informe de la Secretaría Técnica únicamente se señala la existencia de un audio en cuyo contenido supuestamente se habría acreditado la negativa, sin que en dicho informe se hubiera descrito o extraído las palabras exactas y el contexto.
 - (vii) Sobre la prohibición de grabar dentro de nuestras instalaciones, señaló que, si bien es un local abierto al público en general, no quiere decir que es un establecimiento público, pues su local sigue siendo un establecimiento privado abierto al público y

M-CPC-06/01

2/22



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL
DEL INDECOPI DE JUNÍN

EXPEDIENTE N° 156-2022/CPC-INDECOPI-JUN

mantiene políticas debidamente informadas a los consumidores, dentro de ellas el evitar grabar, conforme el cartel que se encuentra en el ingreso de tienda. Precisó, que sus colaboradores bajo el derecho particular que les asiste pueden solicitar no grabar por un respeto a su derecho de datos personales, siendo que ello no puede considerarse una infracción a la idoneidad de sus servicios.

6. Mediante escrito del 27 de marzo de 2023, subsanado con el escrito del 28 de marzo de 2023, el señor Chuquimantari señaló que un día antes de ocurrir los hechos denunciados, pagó su tarjeta de crédito sin tarjeta en físico, pero cuando fue a pagar al día siguiente, si le exigieron la tarjeta en físico; por lo que, solicitó el libro de reclamaciones para sustentar ante la Financiera Oh, el motivo por el cual no pagó su tarjeta de crédito y con ello evitar el incremento de intereses por falta de pago. Asimismo, narró los mismos hechos señalados en su denuncia.

II. CUESTIONES EN DISCUSIÓN

7. Por los antecedentes expuestos precedentemente, corresponde a la Comisión determinar lo siguiente:
- (i) si Supermercados Peruanos infringió lo establecido en los artículos 18°, 19° y 152° del Código;
 - (ii) si corresponde ordenar las medidas correctivas;
 - (iii) la sanción a imponer de comprobarse su responsabilidad administrativa; y,
 - (iv) si corresponde ordenar el pago de las costas y costos.

III. ANÁLISIS DE LAS CUESTIONES EN DISCUSIÓN

III.1 Cuestiones previas: Sobre el pedido de nulidad formulado por Supermercados Peruanos

Sobre la resolución de la prórroga de plazo

8. En sus descargos, Financiera Oh señaló que no ha recibido la resolución a través del cual, la Secretaría Técnica le otorgó prórroga de plazo para la presentación de sus descargos; por lo que, solicitó la nulidad.
9. Al respecto, mediante escrito del 12 de octubre de 2022, Supermercados Peruanos se apersonó al presente procedimiento y solicitó prórroga de plazo para la presentación de sus descargos, además señaló como su domicilio procesal cito en Calle Morelli N° 181, San Borja, Lima, conforme se puede apreciar en la siguiente imagen:

Sumilla: Solicitud de Ampliación de Plazo.
Expediente N° 156-2022/CPC-INDECOPI-JUN

A LA SECRETARÍA TÉCNICA DE LA COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI JUNÍN

SUPERMERCADOS PERUANOS S.A., identificada con RUC N° 20100070970, con domicilio procesal para estos efectos en Calle Morelli N° 181 distrito de San Borja provincia y departamento de Lima, debidamente representada por Judith Castillo Chumacero, identificada con DNI N° 46798755, según poder que acompañamos, con casilla 434, en los seguidos por el señor Camilo Antonio Chuquimantari Cristobal (en adelante, el señor "Chuquimantari"), por la presunta infracción a las normas de protección al consumidor, atentamente decimos:

M-CPC-06/01

3/22



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL
DEL INDECOPI DE JUNÍN

EXPEDIENTE N° 156-2022/CPC-INDECOPI-JUN

10. En atención a ello, mediante Resolución N° 2 del 17 de octubre de 2022, la Secretaría Técnica concedió a Supermercados Peruanos un plazo adicional e improrrogable de 10 días hábiles para la presentación de sus descargos, la misma que le fue notificada el 21 de octubre de 2022 y al domicilio procesal que señaló, esto en Calle Morelli N° 181, San Borja, Lima, conforme se puede apreciar del cargo de recepción que obra a foja 44 y 45 del expediente.
11. En atención a ello, este Colegiado desestima lo alegado por Supermercados Peruanos, al haberse demostrado que la Resolución N° 2 del 17 de octubre de 2022, que concede la prórroga de plazo solicitado, le fue debidamente notificada, al domicilio procesal que fijó.

Sobre el CD sin contenido

12. En sus descargos, Supermercados Peruanos señaló haber recibido la denuncia junto con el CD, pero este no tiene contenido; por lo que, también solicitó la nulidad del acto de notificación, requiriendo que se efectúe una nueva notificación de la denuncia y el CD con los audios. Para acreditar lo alegado, presentó 2 prints de pantalla, donde se puede observar que el CD no tiene contenido.
13. Sin embargo, este Colegiado considera que los print de pantalla que presentó Supermercados Peruanos, no acredita, por sí solo, que el CD no haya tenido contenido, más aun tomando en cuenta que cuando se apersonó al procedimiento y solicitó prórroga de plazo, no advirtió la presunta falta de contenido del CD. Aunado a ello, pudo haber accedido al expediente y revisar su contenido; sin embargo, no lo hizo.
14. Sin perjuicio de lo indicado, el CD contiene hechos que han ocurrido en su propio establecimiento comercial, los cuales pudo haber reproducido accediendo a los archivos que registró sus cámaras de seguridad; sin embargo, no lo hizo.
15. Por lo expuesto, corresponde desestimar el pedio de nulidad formulado por Supermercados Peruanos.

III.2 Sobre el pago de la tarjeta de crédito, únicamente con el número de esta

16. 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.
17. Por su parte, el artículo 19° del Código señala que 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 estos, así como por el contenido y la vida útil del producto indicado en el envase, en lo que corresponda.
18. En su denuncia, el señor Chuquimantari señaló que Supermercados Peruanos no le habría permitido que pague su tarjeta de crédito, únicamente con el número de esta.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL
DEL INDECOPI DE JUNÍN

EXPEDIENTE N° 156-2022/CPC-INDECOPI-JUN

19. Por su parte, Supermercados Peruanos señaló que los cajeros se encuentran debidamente capacitados en las operaciones con tarjeta, debiendo pasar la misma para realizar el pago a la cuenta.
20. En el caso, ha quedado acreditado, a través del video que obra en el expediente, que el denunciante se acercó a Supermercados Peruanos, a efectos de cancelar la deuda registrada en su tarjeta de crédito.
21. Ahora, en el expediente no obra medio probatorio alguno que acredite que Supermercados Peruanos haya exigido al denunciante la tarjeta de crédito en físico para efectuar el pago de su deuda; sin embargo, en el hipotético caso que ello resulte cierto, este Colegiado coincide con el análisis efectuado por la Secretaría Técnica, respecto de que dicha exigencia (poseer la tarjeta de crédito en físico para efectuar el pago) corresponderá al convenio entre la entidad financiera emisora de la tarjeta de crédito y Supermercados Peruanos, como comercio autorizado para recepcionar los pagos de las tarjetas de crédito.
22. Siendo así, dicha exigencia (poseer la tarjeta de crédito en físico para efectuar el pago) corresponde a la libertad empresarial de la entidad financiera, más no de Supermercados Peruanos, en tanto este actúa únicamente como comercio autorizado; por lo tanto, dicha actuación no constituye una infracción a las normas de protección al consumidor.
23. De otro lado, mediante escrito del 27 de marzo de 2023, subsanado con el escrito del 28 de marzo de 2023, el señor Chuquimantari señaló que un día antes de ocurrir los hechos denunciados, pagó su tarjeta de crédito sin tarjeta en físico, pero cuando fue a pagar al día siguiente, si le exigieron la tarjeta en físico. Para acreditar lo alegado, presentó un voucher de pago.
24. Sin embargo, el voucher de pago, por sí solo, no acredita que anteriormente el denunciante haya efectuado el pago de su tarjeta de crédito con el número de esta, pues dicho voucher lo único que acredita es el pago efectuado por el denunciante, más no si esta se efectuó con la tarjeta de crédito en físico o con el número de esta.
25. En consecuencia, este Colegiado acoge la recomendación formulada por la Secretaría Técnica mediante el Informe N° 000010-2023-CPC-JUN/INDECOPI y declara infundada este extremo de la denuncia en contra de Supermercados Peruanos, por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código, al haber quedado acreditado que la exigencia de poseer la tarjeta de crédito en físico para efectuar el pago de esta corresponde a la libertad empresarial de la entidad financiera, más no de Supermercados Peruanos, quién actúa únicamente como comercio autorizado de pagos.

III.3 Sobre la no entrega del libro de reclamaciones

26. El artículo 152° del Código señala que los consumidores pueden exigir la entrega del libro de reclamaciones para formular su queja o reclamo respecto de los productos o servicios ofertados¹.

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

Artículo 152.º- Entrega del Libro de reclamaciones

Los consumidores pueden exigir la entrega del libro de reclamaciones para formular su queja o reclamo respecto de los productos o servicios ofertados. Los establecimientos comerciales tienen la obligación de remitir al Indecopi la documentación correspondiente al libro de reclamaciones cuando éste le sea requerido. En los procedimientos sancionadores, el proveedor denunciado debe remitir la copia de la queja o reclamo correspondiente junto con sus descargos.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL
DEL INDECOPI DE JUNÍN

EXPEDIENTE N° 156-2022/CPC-INDECOPI-JUN

27. En su denuncia, el señor Chuquimantari señaló que Supermercados Peruanos se habría negado a entregarle el libro de reclamaciones.
28. En su defensa, Supermercados Peruanos señaló que no han apreciado dentro del expediente evidencia alguna de una negativa, siendo que en el informe de la Secretaría Técnica únicamente se señala la existencia de un audio en cuyo contenido supuestamente se habría acreditado la negativa, sin que en dicho informe se hubiera descrito o extraído las palabras exactas y el contexto.
29. En el caso, ha quedado acreditado que Supermercados Peruanos, negó al denunciante la entrega del libro de reclamaciones, conforme se ha visualizado del video que obra a foja 5 del expediente, de cuyas imágenes y audio se puede apreciar que el denunciante pide el libro de reclamaciones, siendo que personal del denunciado, le indica que no lo va a atender.
30. En ese sentido, se desestima lo alegado por el denunciado cuando señaló que en el informe de instrucción emitido por la Secretaría Técnica no se describió el contexto de lo ocurrido.
31. En consecuencia, este Colegiado acoge la recomendación formulada por la Secretaría Técnica mediante el Informe N° 000010-2023-CPC-JUN/INDECOPI y declara fundada la denuncia en contra de Supermercados Peruanos, por infracción del artículo 152° del Código, al haber quedado acreditado que negó al denunciante la entrega del libro de reclamaciones.

III.4 Sobre el maltrato al denunciante

32. En su denuncia, el señor Chuquimantari señaló que Supermercados Peruanos lo habría maltratado de forma verbal.
33. En su defensa, Supermercados Peruanos señaló que la empresa encargada de brindar el servicio de seguridad en la fecha en la que el denunciante refiere haberse acercado a tienda, en el local comercial de Plaza Vea Tambo, es Iseg Perú S.A.C., la misma que mantiene sus protocolos de seguridad y posee instrucciones de guardar absoluto respeto con los consumidores garantizando un servicio idóneo.
34. Al respecto, el artículo 173.2° del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General (en adelante, LPAG), establece que corresponde a los administrados aportar los medios probatorios que sustenten sus alegaciones². En ese sentido, y considerando lo establecido en el artículo 19° del Código, la atribución de responsabilidad en la actuación de las partes del procedimiento se determina de la siguiente manera:
 - **Acreditación del defecto:** Corresponde al consumidor probar la existencia de un defecto en el bien o servicio; e,
 - **Imputación del defecto:** Acreditado el defecto, corresponderá al proveedor demostrar que el defecto no le es imputable (inversión de la carga de la prueba); esto es, que no es un defecto incorporado al servicio como consecuencia de las actividades involucradas en poner el producto o el servicio al alcance del consumidor.

² **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo 173.- Carga de la prueba.**

(...)

173.2. Corresponde a los administrados aportar pruebas mediante la presentación de documentos e informes, proponer pericias, testimonios, inspecciones y demás diligencias permitidas, o aducir alegaciones.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL
DEL INDECOPI DE JUNÍN

EXPEDIENTE N° 156-2022/CPC-INDECOPI-JUN

35. Dicho análisis se realizará en función a los medios probatorios aportado por las partes y del principio de verdad material³. En ese sentido, corresponde al denunciante acreditar el defecto en el servicio y al administrado desvirtuar la existencia del defecto alegado o que el defecto no le es atribuible.
36. Por su parte, el artículo 196° del Código Procesal Civil, aplicable de manera supletoria a los procedimientos administrativos, establece que la carga de probar corresponde a quien afirma los hechos que configuran su pretensión o a quien los contradice, por lo cual, en el presente caso, constituye al denunciante acreditar el hecho materia de denuncia.
37. En ese sentido, teniendo en consideración lo antes señalado, el señor Chuquimantari debía presentar los medios probatorios que permitieran acreditar, cuando menos a nivel indiciario, que Supermercados Peruanos lo habría maltratado de manera verbal, situación que no ocurrió.
38. Siendo así debemos de llamar a colación lo señalado por la Sala Especializada en Protección al consumidor (en adelante, la Sala), quien dijo que *“(…) Las declaraciones testimoniales presentadas (…), si bien podrían constituir indicios de la veracidad (de los hechos), por sí solos no resultan suficientes para tener por acreditadas las infracciones denunciadas, al no encontrarse acompañadas por medios probatorios adicionales (…)”*.
39. Por lo que, lo alegado por el denunciante únicamente tiene calidad de declaración de parte, la misma que no resulta suficiente para acreditar que Supermercados Peruanos cometió una infracción al Código.
40. En consecuencia, no resulta razonable imputar y responsabilizar a Supermercados Peruanos por un hecho que el denunciante no ha logrado acreditar; por lo que, este Colegiado acoge la recomendación formulada por la Secretaría Técnica mediante el Informe N° 000010-2023-CPC-JUN/INDECOPI y declara infundada este extremo de la denuncia por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código.

III.5 Sobre la negativa de grabar un video

41. En su denuncia, el señor Chuquimantari señaló que Supermercados Peruanos no le habría permitido que grabara un video.
42. En su defensa, Supermercados Peruanos señaló que, si bien es un local abierto al público en general, no quiere decir que es un establecimiento público, pues su local sigue siendo un establecimiento privado abierto al público y mantiene políticas debidamente informadas a los consumidores, dentro de ellas el evitar grabar, conforme el cartel que se encuentra en el ingreso de tienda. Precisó, que sus colaboradores bajo el derecho particular que les asiste pueden solicitar no grabar por un respeto a su derecho de datos personales, siendo que ello no puede considerarse una infracción a la idoneidad de sus servicios.

³ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL aprobado por DECRETO SUPREMO N° 004-2019-JUS**

Artículo IV.- Principios del procedimiento 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, aún cuando no hayan sido propuestas por los administrados o hayan acordado eximirse de ellas.

(…)



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL
DEL INDECOPI DE JUNÍN

EXPEDIENTE N° 156-2022/CPC-INDECOPI-JUN

43. En el caso, ha quedado acreditado, a través del video que presentó el denunciante, que Supermercados Peruanos no permitió al denunciante que grabara dentro de sus instalaciones, alegando que ello se encontraba prohibido en atención a un comunicado que se encontraba a la entrada de su establecimiento comercial.
44. Sobre el particular, este Colegiado coincide con el análisis efectuado por la Secretaría Técnica respecto de que Supermercados Peruanos al ser un establecimiento abierto al público, por dedicarse a la venta de productos de primera necesidad y otros, no puede limitar el derecho de los consumidores de grabar y/o realizar tomas fotográficas, pues a través de estas acciones, los consumidores recaban medios probatorios que acreditarían las presuntas infracciones en las que estaría incurrido el denunciado en su contra.
45. Ahora, si bien Supermercados Peruanos señaló que sus colaboradores, bajo el derecho particular que les asiste, pueden solicitar no grabar por un respeto a su derecho de datos personales, siendo que ello no puede considerarse una infracción a la idoneidad de sus servicios, lo cierto es que, Supermercados Peruanos entra en contradicción, en tanto sus colaboradores se encuentran debidamente identificados con un gafete; de modo que, si un consumidor opta por grabar alguna situación, donde participe personal del proveedor, ello no estaría afectando su derecho de datos personales, pues este ya se encuentra debidamente identificado por el cliente.
46. En consecuencia, ha quedado acreditado que Supermercados Peruanos, no permitió al denunciante que grabara un video dentro de sus instalaciones.
47. Por lo tanto, este Colegiado acoge la recomendación formulada por la Secretaría Técnica mediante el Informe N° 000010-2023-CPC-JUN/INDECOPI y declara fundada este extremo de la denuncia por la infracción de los artículos 18° y 19° del Código.

III.6 Sobre la retención del denunciante

48. En su denuncia, el señor Chuquimantari señaló que Supermercados Peruanos lo habría retenido en contra de su voluntad, condicionando su liberación a que borrara el video que grabó.
49. En su defensa, Supermercados Peruanos señaló que la empresa encargada de brindar el servicio de seguridad en la fecha en la que el denunciante refiere haberse acercado a tienda, en el local comercial de Plaza Veá Tambo, es Iseg Perú S.A.C., la misma que mantiene sus protocolos de seguridad y posee instrucciones de guardar absoluto respeto con los consumidores garantizando un servicio idóneo.
50. Conforme se ha señalado en párrafos precedentes, este Colegiado considera que el señor Chuquimantari debía presentar los medios probatorios que permitieran acreditar, cuando menos a nivel indiciario, que Supermercados Peruanos lo habría retenido en contra de su voluntad, condicionando su liberación a que borrara el video que grabó, situación que no se dio.
51. Siendo así debemos de llamar a colación lo señalado por la Sala Especializada en Protección al consumidor (en adelante, la Sala), quien dijo que *“(…) Las declaraciones testimoniales presentadas (…), si bien podrían constituir indicios de la veracidad (de los hechos), por sí solos no resultan suficientes para tener por acreditadas las infracciones denunciadas, al no encontrarse acompañadas por medios probatorios adicionales (…)”*.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL
DEL INDECOPI DE JUNÍN

EXPEDIENTE N° 156-2022/CPC-INDECOPI-JUN

52. Por lo que, lo alegado por el denunciante únicamente tiene calidad de declaración de parte, la misma que no resulta suficiente para acreditar que Supermercados Peruanos cometió una infracción al Código.
53. En consecuencia, no resulta razonable imputar y responsabilizar a Supermercados Peruanos por un hecho que el denunciante no ha logrado acreditar; por lo que, este Colegiado acoge la recomendación formulada por la Secretaría Técnica mediante el Informe N° 000010-2023-CPC-JUN/INDECOPI y declara infundada este extremo de la denuncia por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código.

III.7 Sobre las medidas correctivas

54. El artículo 114° del Código de Protección y Defensa del Consumidor⁴ establece la facultad del Indecopi para dictar en calidad de mandatos las medidas correctivas reparadoras y complementarias que tengan por finalidad revertir los efectos que la conducta infractora hubiera ocasionado o evitar que ésta se produzca nuevamente en el futuro.
55. Las medidas correctivas pueden ser reparadoras o complementarias, siendo las primeras, aquellas que tienen el objeto de resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior y las segundas, aquellas que tienen el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro.
56. Es preciso indicar que, las medidas correctivas derivan del pronunciamiento sustantivo, y considerando que el presente procedimiento administrativo sancionador fue declarado fundado en parte, corresponde ordenar al denunciado como medida correctiva que:
- (i) Cumpla con entregar al consumidor el libro de reclamaciones, las veces que este lo requiera.
 - (ii) Abstenerse en el futuro de impedir que el consumidor realice grabaciones y/o tomas fotográficas dentro de sus establecimientos comerciales

III.8 Graduación de la sanción

Sobre la no entrega del libro de reclamaciones

57. Las infracciones vinculadas con el Libro de Reclamaciones se clasifican en orden decreciente según su gravedad: A, B y C, conforme al cuadro 3 del Decreto Supremo 032-2021-PCM.
58. Asimismo, para la determinación del valor de la Multa Base (m) de infracciones vinculadas con el Libro de Reclamaciones bajo la aproximación de valores preestablecidos, se toma en cuenta la siguiente fórmula:

$$m = \text{Multa referencial} \times (\text{Factor (FCi)})$$

⁴ LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Artículo 114.-Medidas correctivas

Sin perjuicio a 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 debidamente informadas sobre esa posibilidad en la notificación de cargo al proveedor por la Autoridad encargada del procedimiento.

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



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL
DEL INDECOPI DE JUNÍN

EXPEDIENTE Nº 156-2022/CPC-INDECOPI-JUN

59. Se debe tener en cuenta que para estimar la multa referencial se debe considerar el tipo de infracción y el tipo de empresa, conforme al cuadro 4 siguiente:

Cuadro 4
TABLA DE MULTA REFERENCIAL POR TAMAÑO DEL
INFRACTOR, SEGÚN TIPO DE INFRACCIÓN (UIT)

Tipo de infracción	Rango de multa referencial según tamaño de empresa ^{1/}		
	Micro empresa o persona natural (facturación de 1 a 150 UIT)	Pequeña empresa (facturación de 151 a 1700 UIT)	Mediana y Gran empresa (facturación de más de 1700 UIT)
Tipo A	Mayor que 1 hasta 2.5	Mayor que 2.5 hasta 5	Mayor que 5 hasta 10
Tipo B	Mayor que 0.5 hasta 1	Mayor que 1 hasta 2.5	Mayor que 2.5 hasta 5
Tipo C	Desde amonestación hasta 0.5	Mayor que 0.5 hasta 1	Mayor que 1 hasta 2.5

60. El Factor (FC_i) es el factor corregido por rango de multa que relaciona la facturación de la empresa con un valor de multa en el rango establecido y se determina de acuerdo con la siguiente fórmula:

$$FC_i = \frac{1-FC_0}{1-A_0} (A_i - A_0) + FC_0$$

Donde: A_i es el valor de la facturación anual de la empresa sujeta a sanción, entre el tamaño de la empresa más grande del rango de facturación⁵ y se determina de la siguiente manera:

$$A_i = \frac{\text{Facturación de la empresa infractora}}{\text{Facturación máxima según tipo de empresa}}$$

FC_0 es el cociente de la multa más baja y la multa más alta del respectivo rango.

A_0 es el cociente entre la facturación de la empresa más pequeña dentro de su rango y la facturación de la empresa más grande de su respectivo rango.

61. En relación a la valoración de agravantes y atenuantes en caso de no existir ninguna circunstancia agravante y atenuante, el factor F es equivalente a la unidad ($F = 1$ o 100 %).
62. La infracción fue la no entrega del Libro de Reclamaciones al denunciante, infracción que es de tipo B conforme al Cuadro 3.
63. Ahora bien, considerando que Supermercados Peruanos es una Gran Empresa la multa referencial a considerar es mayor que 2,5 UIT hasta 5 UIT.
64. Por otro lado, en el presente caso no se han identificado atenuantes y/o agravantes.

⁵ Para la Mediana y Gran Empresa, se considera una facturación máxima de 20 000 UIT



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL
DEL INDECOPI DE JUNÍN

EXPEDIENTE N° 156-2022/CPC-INDECOPI-JUN

65. Conforme a la fórmula citada, el cálculo tendría los siguientes valores:

$$FC_i = \frac{1 - 0.5}{1 - 0.11} (1 - 0.11) + 0.5$$
$$FC_i = 0,99$$

66. Es de indicar, que la “facturación de la empresa”, ha sido obtenida del Padrón Sunat 2021, de ahí que el resultado del factor A_i es 1⁶. Por lo tanto, el Factor (FC_i) es igual a 0.99.

67. En ese sentido, se ha determinado que la multa base es 4.95 UIT, conforme a la siguiente fórmula

$$m = \text{Multa referencial} \times (\text{Factor } (FC_i))$$
$$m = 5 \times 0,99$$
$$m = 4,95$$

68. Por tanto, este Colegiado acoge la recomendación formulada por la Secretaría Técnica y sanciona a Supermercados Peruanos con una multa de 4,95 UIT.

Sobre la negativa de grabar un video

A. Marco normativo y metodología

69. De acuerdo con el Anexo del Decreto Supremo N° 032-2021-PCM, que aprueba la graduación, metodología y factores para la determinación de multas que impongan los órganos resolutivos del Indecopi respecto de infracciones sancionables en el ámbito de su competencia (en adelante, Decreto Supremo N° 032-2021-PCM) publicado en el diario oficial El Peruano el 25 de febrero de 2021, el mismo que es aplicable a los casos en materia de protección al consumidor de competencia de esta Comisión, se precisó que, para la determinación de las multas en cada caso, se deberá utilizar la siguiente fórmula:

⁶ PADRÓN SUNAT (2021): BÚSQUEDA DE INFORMACIÓN EMPRESARIAL POR RUC

RUC	20100070970
Nombre o razón social 1/	SUPERMERCADOS PERUANOS SOCIEDAD ANONIMA 'O' S.P.S.A.
Tamaño de empresa 2/	Gran empresa
Facturación anual máxima (S/) 3/	88,000,000

Notas:

- El presente archivo solo incluye datos del Padrón de Contribuyentes de la Sunat donde se especifica el tamaño de empresa.

- Los datos del Padrón de Contribuyentes de la Sunat no necesariamente coinciden con los señalados en el Top 10 000.

1/ Nombre o razón social del contribuyente asociado al RUC según la Sunat.

2/ Tamaño de empresa en el 2021 del contribuyente asociado al RUC según la Sunat.

3/ Variable incorporada por la OEE. Es la facturación anual máxima en soles asociada al tamaño de empresa correspondiente. Para la gran empresa, se considera una facturación máxima de 20 000 UIT o 88 000 000 soles.

Fuente: Padrón de contribuyentes de la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (Sunat) del 2021.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL
DEL INDECOPI DE JUNÍN

EXPEDIENTE N° 156-2022/CPC-INDECOPI-JUN

$$(I) M = m \times F$$

Donde:

- M = Multa preliminar.
- m = Multa base.
- F = Circunstancias agravantes y atenuantes.

Cálculo de la Multa Base (m)

70. Para la determinación de la Multa Base (m) de acuerdo con el Decreto Supremo N° 032-2021-PCM, los órganos resolutivos en materia de protección al consumidor pueden aplicar, de acuerdo a las características de cada caso, una de las dos (2) siguientes metodologías: (i) "Método basado en valores preestablecidos" o el (ii) "Método Ad-hoc". Estas metodologías aplican para casos diferentes que estén referidos al libro de reclamaciones de competencia de la Comisión como primera instancia y de la Sala Especializada en Protección al Consumidor en segunda instancia.
71. El Decreto Supremo N° 032-2021-PCM precisa que se debe elegir el "Método basado en valores preestablecidos" siempre que se cumplan la totalidad de las siguientes tres características dentro de una infracción:

- Se desarrolló por un **período menor a dos años**.
- No dañó ni puso en riesgo la **vida y/o salud** de las personas.
- Tuvo un **alcance geográfico menor al nivel nacional**.

72. Bajo la aproximación de *valores preestablecidos* para otras infracciones diferentes al libro de reclamaciones, la Multa Base (m) se estima multiplicando un primer componente denominado como ($k_{i,j}$) que representa un valor preestablecidos según la afectación y el tamaño del infractor, por un segundo componente denominado (D_i) que representa valor en base a la Duración de la infracción, conforme la siguiente expresión; dicha operación para hallar la Multa Base (m), es consecuencia, la siguiente:

$$m = k_{i,j} \times D_i$$

73. En base a lo anterior, para determinar el componente denominado como ($k_{i,j}$) es necesario obtener en primer lugar el **nivel de la afectación** y segundo el **tamaño del infractor**.
74. El nivel de afectación que se representa como un subíndice (i) se determinara a través del Cuadro 16 del Anexo del Decreto Supremo N° 032-2021-PCM tal y como se muestra a continuación:

Cuadro 16	
OPS, CPC y SPC- PERÚ: TIPO DE AFECTACIÓN, SEGÚN TIPO DE INFRACCIÓN	
Niveles de afectación	Tipo de infracción
Muy alta	Infracciones donde se produzca una afectación al trato diferenciado o discriminación, dignidad y/o reputación y normas de convivencia.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL
DEL INDECOPI DE JUNÍN

EXPEDIENTE Nº 156-2022/CPC-INDECOPI-JUN

Alta	Infracciones donde la cuantía afectada del bien o servicio denunciado sea superior a (02) UIT si son analizadas por los OPS, y superior a (08) UIT si son analizadas por la CPC (a excepción de CC3 que analiza casos de oficio que pueden alcanzar otra escala de la cuantía).
	Infracciones que afectan un interés colectivo o difuso (que no estén asociadas a los demás tipos de infracción precisados en esta tabla), cuya cuantía afectada total de los bienes o servicios considerados en el procedimiento sea mayor a (104) UIT.
	Infracciones que puedan generar afectaciones a la subsistencia del consumidor.
	Infracciones relativas a métodos comerciales coercitivos, métodos comerciales agresivos o engañosos, y métodos abusivos de cobranza que afecten la integridad del consumidor (agravios).
	Infracciones sobre modificaciones contractuales o cláusulas abusivas que afecten la integridad del consumidor.
Moderada	Infracciones donde la cuantía afectada del bien o servicio denunciado sea superior a (01) UIT y menor a (02) UIT si son analizadas por los OPS, y superior a (04) UIT y menor a (08) UIT si son analizadas por la CPC (a excepción de CC3 que analiza casos de oficio que pueden alcanzar otra escala de la cuantía).
	Infracciones que afectan un interés colectivo o difuso (que no estén asociadas a los demás tipos de infracción precisados en esta tabla), cuya cuantía afectada total de los bienes o servicios considerados en el procedimiento sea mayor a (30) UIT y menor a (104) UIT.
	Infracciones sobre modificaciones contractuales o cláusulas abusivas que impliquen una afectación económica del consumidor.
	Infracciones relativas a métodos comerciales coercitivos, métodos comerciales agresivos o engañosos, y métodos abusivos de cobranza que tengan afectaciones materiales o económicas.
Baja	Infracciones donde la cuantía afectada del bien o servicio denunciado sea menor a (01) UIT si son analizadas por los OPS, y superior a (03) UIT y menor a (04) UIT si son analizadas por las CPC (a excepción de CC3 que analiza casos de oficio que pueden alcanzar otra escala de la cuantía).
	Infracciones asociadas a atención de reclamos, atención de requerimientos de información del consumidor que involucren una falsedad, solicitudes de gestión y requerimientos de información de la Autoridad (cuando afectan la resolución del caso).
	Infracciones sobre modificaciones contractuales o cláusulas abusivas que no impliquen una afectación económica del consumidor o una afectación a la integridad del consumidor.
	Infracciones vinculadas a la falta de entrega de contratos y demás documentación relacionada con los actos jurídicos celebrados.
Muy baja	Infracciones relativas a falta de atención a requerimientos de información del consumidor, y requerimientos de información de la Autoridad (cuando no afectan la resolución del caso).
	Incumplimientos de medidas correctivas, medida cautelar, acuerdos conciliatorios y liquidación de costas y costos.

75. Para la determinación del tamaño del infractor que se representa como un subíndice (j) se determinará en base a la información requerida a la parte denunciada y en caso no se



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL
DEL INDECOPI DE JUNÍN

EXPEDIENTE N° 156-2022/CPC-INDECOPI-JUN

cuenta con dicha información en base a la información obtenida a través de los portales que contengan información oficial⁷.

76. En ese sentido, el componente denominado como $(k_{i,j})$ se determina en base al Cuadro 18 del Anexo, que establece un valor predeterminado en forma numérica tomando en cuenta la intersección de los factores de nivel de afectación (i) y tamaño del infractor (j) .

Cuadro 18				
OPS – PERÚ Y CPC – PERÚ (CUANDO ACTÚE COMO SEGUNDA INSTANCIA): MONTO PREESTABLECIDO DE $k_{i,j}$, POR TAMAÑO DEL INFRACTOR, SEGÚN TIPO DE AFECTACIÓN (UIT)				
Tipo de afectación	Micro Empresa o persona natural	Pequeña empresa	Mediana empresa	Gran Empresa
Muy baja	1,01	1,09	2,02	3,00
Baja	1,55	1,93	2,57	3,49
Moderada	2,02	2,42	3,00	3,78
Alta	3,01	3,07	3,95	4,01
Muy alta	5,13	5,46	5,47	5,48

77. Para determinar el componente denominado **factor de Duración (D_t)**, se debe tomar en cuenta que éste se encuentra asociado al tiempo de duración de la infracción medido en meses hasta el tope de dos años (o 24 meses).⁸ Los valores de dicho factor se muestran en el Cuadro 23 del Anexo del Decreto Supremo N° 032-2021-PCM:

Cuadro 23	
FACTOR DE GRADUACIÓN POR EL PERÍODO DE DURACIÓN DEL HECHO INFRACTOR, SEGÚN MESES	
Duración de la infracción	Factor de duración (D_t)

⁷ Para fines de la presente metodología, la clasificación de empresas según su nivel de ventas en Unidades Impositivas Tributarias (UIT) (en línea con lo establecido en la Ley que Modifica Diversas Leyes para Facilitar la Inversión, Impulsar el Desarrollo Productivo y el Crecimiento Empresarial - Ley N° 30056 -) es la siguiente:

- Microempresa: ventas anuales desde 1 UIT hasta 150 UIT.
- Pequeña empresa: ventas anuales superiores a 150 UIT y hasta 1 700 UIT.
- Mediana empresa: ventas anuales superiores a 1 700 UIT y hasta 2 300 UIT.
- Gran empresa: ventas anuales superiores a 2 300 UIT.

Cabe señalar que, bajo este enfoque, el valor de la Muta Base (m) ya contiene el valor del beneficio ilícito, daño o costo evitado, según corresponda, así como el valor de la probabilidad de detección, toda vez que fue estimado en base a los valores de multas impuestas por el Indecopi.

⁸ El hecho infractor puede ser instantáneo (empieza y termina con el mismo acto), continuado (la infracción dura por un periodo de tiempo) o permanente (la infracción permanece en el tiempo). Asimismo, el hecho infractor puede durar desde el inicio del acto hasta el cese de éste o como máximo hasta la fecha de notificación de la imputación de cargos; sin embargo, no deberá considerarse como parte de la duración de la infracción el tiempo que tardó el demandante en presentar su denuncia desde la fecha en que se ejecutó la infracción, a menos que dicho periodo de tiempo esté asociado a la duración real de la infracción.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL
DEL INDECOPI DE JUNÍN

EXPEDIENTE N° 156-2022/CPC-INDECOPI-JUN

Si la infracción duró hasta 4 meses	1,0
Si la infracción duró entre 5 y 8 meses	1,2
Si la infracción duró entre 9 y 12 meses	1,4
Si la infracción duró entre 13 y 16 meses	1,6
Si la infracción duró entre 17 y 20 meses	1,8
Si la infracción duró entre 21 y 24 meses	2,0

78. Por lo tanto, hasta este punto se revisado la metodología a aplicar para determinar la Multa Base (m) por lo que a continuación corresponderá exponer la forma en la que se determina el factor (F) que representa las agravantes y atenuantes sucedidas en cada caso en particular.

Factores agravantes y atenuantes (F)

79. Los factores agravantes y atenuantes es el resultado de la suma de los valores individuales, expresado en porcentajes, que se asignan en el Cuadro N° 2 del Anexo del Decreto Supremo N° 032-2021-PCM.
80. Es muy importante para el infractor tomar en cuenta las conductas que pudo demostrar dentro del procedimiento que sirvieron para ser consideradas como atenuantes o agravantes, pues de ellas depende la reducción o incremento de las sanciones a imponer, tal y como se muestra a continuación:

Circunstancias agravantes		
f1: Reincidencia.		"X" si aplica
1. No aplica o no hay reincidencia.	0%	
2. Primera reincidencia.	25%	
3. Segunda reincidencia.	50%	
4. Tercera reincidencia a más.	100%	
f2: Reiterancia.		
1. No aplica o no hay reiterancia.	0%	
2. Primera reiterancia.	10%	
3. Segunda reiterancia.	30%	



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL
DEL INDECOPI DE JUNÍN

EXPEDIENTE Nº 156-2022/CPC-INDECOPI-JUN

4. Tercera reiterancia a más.	40%	
f3: La conducta del denunciado a lo largo del procedimiento que contravenga el principio de conducta procedimental.		
1. No aplica o no contravino el principio de conducta procedimental.	0%	
2. Contravino el principio de conducta procedimental.	25%	
f4: Cuando la conducta infractora haya puesto en riesgo u ocasionado daño a la salud, la vida o la seguridad de personas.1/		
1. La conducta no puso en riesgo ni generó daños.	0%	
2. La conducta generó riesgo.	30%	
3. La conducta ocasionó daños.	75%	
f5: Cuando el denunciado, teniendo conocimiento de la conducta infractora, deja de adoptar las medidas necesarias para evitar o mitigar sus consecuencias.		
1. No aplica.	0%	
2. Dejó de adoptar medidas para mitigar consecuencias.	25%	
f6: Cuando la conducta infractora haya afectado el interés colectivo o difuso.		
1. No afectó el interés colectivo o difuso.	0%	
2. Afectó el interés colectivo o difuso.	30%	

Circunstancias atenuantes		
f7: La presentación por el denunciado de una propuesta conciliatoria dentro del procedimiento administrativo que coincida con la medida correctiva ordenada por el órgano resolutivo.2/		"X" si aplica
1. No aplica o no presentó propuesta conciliatoria.	0%	
2. Presentó propuesta conciliatoria.	-10%	
3. Presentó propuesta conciliatoria que coincide con la medida correctiva ordenada por el órgano resolutivo.	-30%	
f8: Cuando el denunciado acredite haber concluido con la conducta ilegal tan pronto tuvo conocimiento de esta y haber iniciado las acciones necesarias para remediar los efectos adversos de la misma.3/		
1. El denunciado no acredita haber concluido con la conducta ilegal y haber iniciado acciones necesarias para remediar sus efectos.	0%	
2. El denunciado acredita haber concluido con la conducta ilegal y haber iniciado acciones necesarias para remediar sus efectos.	-30%	



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL
DEL INDECOPI DE JUNÍN

EXPEDIENTE Nº 156-2022/CPC-INDECOPI-JUN

f9: Cuando el denunciado reconoce las imputaciones o se allana a las pretensiones después de la presentación de sus descargos.3/		
1. No aplica o el denunciado no se allana ni reconoce las imputaciones.	0%	
2. El denunciado se allana o reconoce las imputaciones fuera del plazo concedido para la presentación de sus descargos.4/	-50%	
f10: Cuando el administrado reconoce su responsabilidad de forma expresa y por escrito con anterioridad y posterioridad al Informe Final de Instrucción.5/		
1. No aplica o el administrado no reconoce su responsabilidad.	0%	
2. El administrado reconoce su responsabilidad con anterioridad al Informe Final de Instrucción.	-10%	
3. El administrado reconoce su responsabilidad con posterioridad al Informe Final de Instrucción.	-0.5%	
f11: Cuando el denunciado acredite que cuenta con un programa efectivo para el cumplimiento de la regulación contenida en la normativa. 6/		
1. No aplica o el denunciado no puede acreditar que cuenta con un programa para el cumplimiento de la regulación.	0%	
2. Cuenta con un programa efectivo de cumplimiento.	-30%	

81. Finalmente se debe precisar que el factor (F) es el resultado de sumar 1 más los valores individuales de las atenuantes y agravantes en porcentajes.

$$F=1+ \text{suma de \%atenuantes y \%agravantes}$$

82. Se debe precisar que las circunstancias atenuantes pueden reducir la multa base hasta en un 50% y que las circunstancias agravantes pueden incrementarla hasta en un 100%. Es decir que la multa base puede ser reducida hasta la mitad o incrementada hasta el doble, en base a las atenuantes y agravantes expuestas en los cuadros.

B. Aplicación al caso en concreto:

83. En el presente caso se ha determinado los siguientes valores:

- a) **Nivel de afectación (i) baja:** La infracción de no haber permitido al denunciante de grabar un video en las instalaciones de Supermercados Peruanos, viene a ser consecuencia de no haber presumiblemente permitido al denunciante realizar el pago de su tarjeta de crédito, con el número de esta, siendo que la deuda ascendía a S/. 9.00; de modo que, la infracción está siendo determinada en función a la cuantía y como si el hecho hubiese sido analizado por OPS. Infracción determinada en el cuadro 16 del Anexo del Decreto Supremo N° 032-2021-PCM, conforme el siguiente cuadro:

Cuadro 16



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL
DEL INDECOPI DE JUNÍN

EXPEDIENTE Nº 156-2022/CPC-INDECOPI-JUN

OPS, CPC y SPC- PERÚ: TIPO DE AFECTACIÓN, SEGÚN TIPO DE INFRACCIÓN	
Niveles de afectación	Tipo de infracción
Baja	Infracciones donde la cuantía afectada del bien o servicio denunciado sea menor a (01) UIT si son analizadas por los OPS, y superior a (03) UIT y menor a (04) UIT si son analizadas por las CPC (a excepción de CC3 que analiza casos de oficio que pueden alcanzar otra escala de la cuantía).

- b) **Tamaño del Infractor (j) es Gran Empresa:** De acuerdo a los ingresos percibidos según información tomada del Patrón de Contribuyentes de SUNAT, Supermercados Peruanos se encuentra constituida como una Gran Empresa.
- c) **Componente ($k_{i,j}$) es igual a 3,49 :** Se obtiene al considerar que el nivel de infracción es baja y el tamaño del infractor es como Gran Empresa.

Cuadro 18				
OPS – PERÚ Y CPC – PERÚ (CUANDO ACTÚE COMO SEGUNDA INSTANCIA): MONTO PREESTABLECIDO DE k_i , j , POR TAMAÑO DEL INFRACCIÓN, SEGÚN TIPO DE AFECTACIÓN (UIT)				
Tipo de afectación	Micro Empresa o persona natural	Pequeña empresa	Mediana empresa	Gran Empresa
Bajo	1,55	1,93	2,57	3,49

- d) **Factor de Duración (D_t) es igual a 1:** se trata de una infracción instantánea, por lo que, está aún se mantiene en el tiempo durante menos de 4 meses.

Cuadro 23	
FACTOR DE GRADUACIÓN POR EL PERÍODO DE DURACIÓN DEL HECHO INFRACCIÓN, SEGÚN MESES	
Duración de la infracción	Factor de duración (D_t)
Si la infracción duró hasta 4 meses	1,0

- e) **Multa Base (m) es igual a 3,49:** Se obtiene de multiplicar el componente $k_{i,j}$ y el factor de duración de la infracción (D_t).

$$m = k_{i,j} \times D_t$$
$$m = 3,49 \times 1,0$$

- f) **Circunstancias agravantes y atenuantes (F) es igual a 1:** en el presente caso no se han presentado agravantes ni atenuantes que valorar.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL
DEL INDECOPI DE JUNÍN

EXPEDIENTE Nº 156-2022/CPC-INDECOPI-JUN

$$F = 1 + \% \text{agravantes} + \% \text{atenuantes}$$
$$F = 1 + 0$$

- g) **Multa Preliminar es igual a 3,49:** Se obtiene de multiplicar la Multa Base (m) con las Circunstancias agravantes y atenuantes (F).

$$M = m \times F$$
$$M = 3,49 \times 1$$

- h) **Ajuste de la multa según topes legales:** En el presente caso no corresponde ajustar la multa impuesta en la medida que no existe disposición normativa que pueda aplicarse a la multa preliminar impuesta.

84. Por lo tanto, este Colegiado acoge la recomendación formulada por la Secretaría Técnica y sanciona a Supermercados Peruanos con una multa de 3,49 UIT, por la infracción de los artículos 18° y 19° del Código, tomando en cuenta el Decreto Supremo 032-2021-PCM.

III.9 Sobre las costas y costos del procedimiento

85. El artículo 7° del Decreto Legislativo 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, dispone que es potestad de la Comisión u Oficina competente, ordenar el pago de las costas y costos en que hubiera incurrido el denunciante o el Indecopi.
86. En vista de que se declaró fundado el presente procedimiento administrativo sancionador, y considerando que las costas del procedimiento derivan del pronunciamiento sustantivo, corresponde ordenar al Banco que, en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles, pague a favor del denunciante las costas del procedimiento ascendente a S/ 36.00 soles.

IV. RESOLUCIÓN DE LA COMISIÓN

PRIMERO: Declarar infundada la denuncia presentada por el señor Camilo Antonio Chuquimantari Cristóbal en contra de Supermercados Peruanos S.A. por presunta infracción de los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haber quedado acreditado que la exigencia de poseer la tarjeta de crédito en físico para efectuar el pago de esta corresponde a la libertad empresarial de la entidad financiera, más no del denunciado, quién actúa únicamente como comercio autorizado de pagos.

SEGUNDO: Declarar fundada la denuncia presentada por el señor Camilo Antonio Chuquimantari Cristóbal en contra de Supermercados Peruanos S.A. por infracción del artículo 152° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haber quedado acreditado que negó al denunciante la entrega del libro de reclamaciones. **Asimismo, se sanciona con una multa de 4,95 Unidades Impositivas Tributarias.**

TERCERO: Declarar infundada la denuncia presentada por el señor Camilo Antonio Chuquimantari Cristóbal en contra de Supermercados Peruanos S.A. por presunta infracción de los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, al no haber quedado acreditado que haya maltratado verbalmente al denunciante.

CUARTO: Declarar fundada la denuncia presentada por el señor Camilo Antonio Chuquimantari Cristóbal en contra de Supermercados Peruanos S.A. por infracción de los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haber quedado acreditado que no permitió que el denunciante grabara un video dentro de su establecimiento comercial. **Asimismo, se sanciona con una multa de 3,49 Unidades Impositivas Tributarias.**

M-CPC-06/01

19/22



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL
DEL INDECOPI DE JUNÍN

EXPEDIENTE N° 156-2022/CPC-INDECOPI-JUN

QUINTO: Declarar infundada la denuncia presentada por el señor Camilo Antonio Chuquimantari Cristóbal en contra de Supermercados Peruanos S.A. por presunta infracción de los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, al no haber quedado acreditado que haya retenido al denunciante en contra de su voluntad, condicionando su liberación a que borrara el video que grabó.

SEXTO: Informar que la 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 de la Comisión que puso fin a la instancia y en tanto no interponga recurso impugnativo alguno contra dicha resolución⁹.

SÉPTIMO: Ordenar a Supermercados Peruanos S.A. como medida correctiva que cumpla con:

- (i) Entregar al consumidor el libro de reclamaciones, las veces que este lo requiera.
- (ii) Abstenerse en el futuro de impedir que el consumidor realice grabaciones y/o tomas fotográficas dentro de sus establecimientos comerciales

OCTAVO: Ordenar a Supermercados Peruanos S.A. que, en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles contabilizados a partir del día siguiente de recibida la presente resolución, cumpla con pagar al denunciante, la suma de S/ 36,00 soles por concepto de costas del procedimiento. Ello sin perjuicio de su derecho a que solicite la liquidación de los costos.

NOVENO: Requerir a Supermercados Peruanos S.A. que, presente **los medios probatorios que acrediten el cumplimiento de la medida correctiva ordenada y el cumplimiento del pago de las costas del procedimiento** en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo que se otorga para cumplir el mandato; bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva conforme a lo establecido en el artículo 117° y 118° del Código¹⁰.

⁹ **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.

¹⁰ **DIRECTIVA N° 001-2021/COD-INDECOPI - DIRECTIVA ÚNICA QUE REGULA LOS PROCEDIMIENTOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR PREVISTOS EN EL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

Artículo 40.- Incumplimiento y ejecución de medidas correctivas o cautelares

40.1. Ante el incumplimiento de un mandato de medida correctiva o medida cautelar por el proveedor obligado, el órgano resolutorio que actúa como primera instancia en el procedimiento, debe actuar de oficio a fin de garantizar el cumplimiento de la decisión de la autoridad, sin perjuicio del derecho que tiene el administrado de comunicarle esa situación. En dicha comunicación, el beneficiado debe precisar el número de expediente y resolución que dispuso el mandato, además de especificar en qué consiste el incumplimiento en caso se trate de varios mandatos.

40.2 En caso el obligado no acredite el cumplimiento de algún mandato de medida correctiva o medida cautelar, el órgano resolutorio que actúa como primera instancia, atendiendo a las circunstancias del caso, podrá otorgar al administrado un plazo adicional de dos (2) días hábiles para cumplir con el apercibimiento de comunicar el cumplimiento del mandato impuesto.

40.3. En caso el obligado no acredite el cumplimiento del mandato o se verifique el incumplimiento de la medida impuesta, el órgano resolutorio procede con la imposición de la multa coercitiva, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 117 del Código.

40.4 En aquellos casos en que el obligado apercibido acredite el cumplimiento del mandato, el órgano resolutorio debe comunicar tal hecho al beneficiado, quien, de considerar que persiste el incumplimiento, podrá solicitar el inicio de un procedimiento en vía de ejecución por incumplimiento de medidas correctivas o cautelares, previsto en el artículo 106 del Código, debiendo cumplir con realizar el pago del derecho de tramitación, conforme a lo establecido en el Texto Único de Procedimientos Administrativos del INDECOPI.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL
DEL INDECOPI DE JUNÍN

EXPEDIENTE N° 156-2022/CPC-INDECOPI-JUN

DÉCIMO: Informar a las partes que la presente resolución tiene vigencia desde el día siguiente 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 apelación¹¹. Cabe señalar que dicho recurso deberá ser presentado ante la Comisión en un plazo máximo de quince (15) días hábiles contado a partir del día siguiente de su notificación¹², caso contrario, la resolución quedará consentida¹³.

DÉCIMO PRIMERO: Requerir a Supermercados Peruanos S.A., conforme a lo establecido en el numeral 4 del artículo 205° del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley de Procedimiento Administrativo General¹⁴, 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 funciones otorgadas por ley; una vez que el presente acto administrativo haya quedado firme.

DÉCIMO SEGUNDO: Disponer la inscripción de Supermercados Peruanos S.A. en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi, una vez que la resolución quede firme en sede

Artículo 41.- Incumplimiento del pago de costas y costos

41.1 En caso de incumplimiento del mandato de pago de costas y/o costos liquidados, el beneficiario de dicho mandato deberá comunicar este hecho a la autoridad administrativa.

41.2 El órgano resolutorio de procedimientos sumarísimos una vez recibida la comunicación de incumplimiento por parte del beneficiado por el mandato de pago de costas y costos, atendiendo a las circunstancias del caso, podrá otorgar al administrado obligado por el mandato un plazo adicional de dos días (2) hábiles para cumplir con el apercibimiento de comunicar el cumplimiento del mandato impuesto.

41.3 En caso el obligado no acredite el cumplimiento del pago de las costas y costos o se verifique el incumplimiento del mismo, se procede con la imposición de la multa coercitiva, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 118 del Código.

41.4 En el caso en el que el obligado apercibido acredite el cumplimiento oportuno del mandato ordenado, el órgano resolutorio deberá comunicar de tal hecho al beneficiado, quien, de considerar que persiste el incumplimiento, podrá solicitar el inicio de un procedimiento administrativo sancionador por incumplimiento de pago de costas y costos previsto en el artículo 106 del Código, debiendo cumplir con realizar el pago del derecho de tramitación, conforme a lo establecido en el Texto Único de Procedimientos Administrativos del INDECOPI.

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

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. La apelación de resoluciones que ponen fin a la instancia se concederá con efecto suspensivo. La apelación de multas se concederá con efecto suspensivo, pero será tramitada en cuaderno separado. La apelación de medidas cautelares se concederá sin efecto suspensivo, tramitándose también en cuaderno separado.

12 TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL.

Artículo 216. Recursos administrativos

(...)

216.2 El término para la interposición de los recursos es de quince (15) días perentorios, y deberán resolverse en el plazo de treinta (30) días.

13 TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL.

Artículo 220°.- Acto firme. Una vez vencidos los plazos para interponer los recursos administrativos se perderá el derecho a articularlos quedando firme el acto.

14 TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY N° 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL.

Artículo 205°.- Ejecución forzosa

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

(...)

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



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL
DEL INDECOPI DE JUNÍN

EXPEDIENTE N° 156-2022/CPC-INDECOPI-JUN

administrativa, conforme a lo establecido en el artículo 119° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor¹⁵.

Con la intervención de los señores comisionados, Salomé Teresa Reynoso Romero, Fredy Paucar Condori, Carlos Enrique Huamán Rojas y Edison Paul Tabra Ochoa.

SALOMÉ TERESA REYNOSO ROMERO
Presidenta

¹⁵

LEY N° 29751. 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.

M-CPC-06/01

22/22