



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL  
INDECOPI ÁNCASH – SEDE CHIMBOTE

EXPEDIENTE N° 009-2023/CPC-INDECOPI-ANC

## RESOLUCION FINAL N° 0127-2023/INDECOPI-CHT

**DELEGACIÓN** : **PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR**  
**DENUNCIANTE** : **HUGO WILDER CUADROS GONZALES**  
**(EL SEÑOR CUADROS)**  
**DENUNCIADA** : **INVERSIONES AMERICAN GOLD S.R.L<sup>1</sup> (INVERSIONES**  
**AMERICAN GOLD)**  
**MATERIA** : **DEBER DE IDONEIDAD**  
**ACTIVIDAD** : **ACTIVIDADES DE SERVICIO DE BEBIDAS**  
**PROCEDENCIA** : **ANCASH**  
**SANCIÓN** : **1.93 UIT**  
**1.93 UIT**

Chimbote, 21 de agosto de 2023

### I. ANTECEDENTES

1. El 14 de febrero de 2023, ingresado a este órgano resolutorio el 20 de febrero de 2023<sup>2</sup>, el señor Cuadros denunció a Inversiones American Gold por presunta infracción de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor<sup>3</sup> (en adelante, el Código) señalando por cada proveedor denunciado los siguientes hechos:

- El 27 de noviembre de 2022 fue víctima de agresión física, maltrato y robo agravado dentro de la discoteca del denunciado conocido como “Zona Vip”, ello debido a que cuatro sujetos extranjeros (ex trabajadores de seguridad de la discoteca que fueron retirados por faltar el respeto a los asistentes en el establecimiento) le robaron, golpearon, y despojaron de su casaca y billetera.
- Es el caso que, aproximadamente a las 4:21 horas los sujetos se acercaron y quisieron tomarse las bebidas que había comprado, y al no permitirlo procedieron a atacarlo las 4 personas, acto que se aprecia en el video proporcionado a la Fiscalía. Sin embargo, en ningún momento el personal de seguridad del establecimiento denunciado lo apoyó ni antes ni después, pues al momento de la agresión se llevaron su casaca para luego llevarse sus pertenencias y billetera.
- Presentó una denuncia policial y una denuncia fiscal (carpeta fiscal 2022-919) encontrándose en investigación para identificar y sancionar a estas personas, existen pruebas tales como el video del incidente; asimismo, el dueño de la discoteca el señor Fernando Granda Paredes fue citado para que pueda reconocer a los agresores que fueron ex trabajadores, sin proporcionar apoyo ni información de estas personas, siendo que el personal de seguridad tampoco proporcionó información.

1 RUC 20601835640

2 Denuncia derivada por el Órgano Resolutorio de Procedimiento Sumarísimo de Huaraz, mediante Memorandum N° 000042-2023-PSO-HRZ/INDECOPI

3 **LEY N 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, publicado el 2 de setiembre de 2010 en el Diario Oficial El Peruano.** Dicho código será aplicable a los supuestos de infracción que se configuren a partir del 2 de octubre de 2010, fecha en la cual entró en vigencia el mismo. Los demás casos, se seguirán tramitando de acuerdo a lo establecido en el Decreto Supremo N° 006-2009/PCM, Texto Único Ordenado de la Ley del Sistema de Protección al Consumidor (vigente entre el 31 de enero de 2009 y el 1 de octubre de 2010), en el Decreto Supremo N° 039-2000/ITINCI (vigente hasta el 26 de junio de 2008) y Decreto Legislativo N° 1045 (vigente entre el 27 de junio de 2008 y el 30 de enero de 2009).



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL  
INDECOPI ÁNCASH – SEDE CHIMBOTE

EXPEDIENTE N° 009-2023/CPC-INDECOPI-ANC

- Cuestionó que la seguridad del establecimiento no intervino a tiempo en la gresca, permitiendo que los agresores lo golpearan por varios minutos y lo tuvieran en el suelo recibiendo patadas y golpes, y tampoco los intervinieron ya que fue a su persona a quien sacaron a empujones y con amenazas, y a los agresores los dejaron en el local para luego dejarlos escapar con sus pertenencias, existiendo con ello un incumplimiento de medidas de seguridad y prevención de robos y agresiones. Recalcó el robo de su billetera, pues al momento de acudir al establecimiento tenía 980.00 soles aproximadamente y al hacer gastos en la discoteca entre entradas y consumo asume que el monto que le robaron fue 800.00 soles aproximadamente, considerando que realizó consumos con tarjeta de crédito durante la noche que no recuerda el saldo final, pues el establecimiento no emite boleta ni recibos por entrada ni por consumos.
- En relación con las lesiones sufridas, no pudo trabajar por varios días, y no ha recibido respaldo alguno por parte del denunciado. Ha tenido gastos médicos en consultas clínicas y medicinas, incluso el médico legista le dio 7 días de descanso médico como consta en el parte policial, pero por los daños no pudo trabajar por 2 semanas más, ocasionando que no obtenga ingresos esos días (23 días aproximadamente), y en su calidad de ingeniero que brinda servicios para distintas empresas percibe un ingreso promedio de S/ 8,000.00 soles, el cual no recibió por casi 21 días.
- Asimismo, recibió maltrato por parte de los mozos y seguridad del denunciado, quienes lo trataron de manera irrespetuosa y despectiva en varias oportunidades que asistió a dicho establecimiento, ya que una moza de sexo femenino de nacionalidad venezolana en más de 3 oportunidades le faltó el respeto, del mismo modo también por parte del personal de seguridad de la misma nacionalidad que lo amenazó con golpearlo por salir con un vaso hacia el sótano, insultándolo despectivamente; asimismo, algunos miembros del personal de seguridad se comportaron mal con su persona.
- Incluso, fue amenazado y ultrajado el mismo día de la agresión por parte del personal de seguridad; lo cual, puso de conocimiento del dueño del establecimiento, pese a ello estas personas seguirían trabajando en este local. Ante el maltrato recibido, el dueño del local realizó un llamado de atención al personal de seguridad, pero estos siguen trabajando y atendiendo mal, no solo a su persona sino a todos los que asisten a este local.
- El establecimiento no cumple con emitir recibo alguno por el consumo ni por el pago de las entradas, lo que dificulta la verificación de las transacciones realizadas en el establecimiento, pues el día del incidente no recibió comprobante alguno por los consumos, y estarían incurriendo en incumplimiento de normas fiscales, siendo una falta tributaria.
- El establecimiento no cuenta con el libro de reclamaciones para que los clientes puedan exponer sus quejas reclamos y/o sugerencias. Esto debido a que el día del incidente y en las demás oportunidades no pudo registrar el maltrato de los mozos y seguridad, ni la falta de emisión de recibos, ni la falta de protección por el personal de seguridad, ni el robo, pese haber solicitado y pedido el libro de reclamaciones, el cual desconoce si lo tienen o no lo quieren entregar.
- Señaló que no conoce el nombre exacto de la discoteca, ya que se hace llamar “Zona Vip”, “Milano” y “Macondos Vip” pero no existe registros con esos nombres como tal; lo cual, se puede considerar una infracción a la



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL  
INDECOPI ÁNCASH – SEDE CHIMBOTE

EXPEDIENTE N° 009-2023/CPC-INDECOPI-ANC

- “propiedad industrial”, pues incluso para denunciar los hechos antes mencionados, los nombres que utilizan generan confusión.
- El establecimiento no cuenta con un sistema de seguridad que proteja a los clientes y empleados. No existiría una adecuada señalización de las áreas de emergencia, salidas de incendios y extintores, pues las mesas están en la salida y puerta del local, y dificulta el desplazamiento por incendio u otro incidente.
  - De otro lado, desconoce si el establecimiento cuenta con permisos y autorizaciones necesarias para funcionar, considerando que en estado de emergencia estuvo funcionando a puerta cerrada. Con los hechos señalados, estaría incurriendo en faltas a las normas de salubridad y seguridad.
  - Cuestionó que en varias oportunidades le hicieron cobros del 5% adicional por pagar con tarjetas de crédito, sin previo aviso, y recién lo mencionan una vez realizado el cobro adicional o una vez realizado la transacción, hecho ocurrido en varias oportunidades, y al querer hacer el reclamo en el libro de reclamaciones no lo proporcionaron o no lo tienen.
  - Los gastos económicos por el incidente son: -por robo S/ 800.00 soles, - gastos médicos y medicinas S/ 850.00 soles aproximado, - daños por faltar a sus labores durante 21 días por S/ 5,600.00 aproximado, - gasto por servicios de abogados S/ 600.00 soles, -movilidad a la comisaria, Fiscalía, clínicas y farmacias, - daños psicológicos y emocionales, - entrada y consumo por el día del incidente; y, - cobro del 5% sin aviso en varias oportunidades.
2. El señor Cuadros, en calidad de medida correctiva, solicita que el denunciado retire al jefe y proveedor de personal de seguridad (Novoa) junto a la moza de nacionalidad venezolana que también le habría faltado respeto, prohíba el ingreso de clientes de nacionalidad venezolana que son los que le habrían agredido y serían malcriados con todos, reparación por los daños sufridos, gastos médicos, daños y perjuicios emocionales y psicológicos, dinero robado, devolución de los gastos por consumo y entrada del día del incidente, devolución del 5 % de las 5 oportunidades (aproximado) que le han cobrado sin previo aviso y pagos por los días no laborados; además, la implementación del libro de reclamaciones, emitan recibo por consumo, mejora, cambio y capacitación al personal de seguridad, que brinde información por el cobro adicional del 5% por pago con tarjeta; y adopten las medidas necesarias para que este tipo de incidentes no vuelvan a ocurrir y mejora o sanción al personal responsable de los hechos denunciados. Asimismo, solicitó el pago de costas y costos del procedimiento.
3. Por Resolución N° 1 se admitió a trámite la denuncia, conforme lo siguiente:
- “(i) presunta infracción del artículo 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto, el proveedor denunciado no habría brindado las medidas de seguridad necesarias al denunciante dentro de su discoteca, el 27 de noviembre de 2022, al haber sido víctima de violencia física y sustracción de sus pertenencias.*
- (ii) presunta infracción del artículo 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto, personal de seguridad del proveedor denunciado lo habría retirado indebidamente del establecimiento de manera violenta y con amenazas, el 27 de noviembre de 2022, luego de que se habría generado una gresca.*



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL  
INDECOPI ÁNCASH – SEDE CHIMBOTE

EXPEDIENTE N° 009-2023/CPC-INDECOPI-ANC

*(iii) presunta infracción del artículo 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto, los mozos y personal de seguridad del proveedor denunciado habrían maltratado al denunciante, en varias oportunidades que asistió al establecimiento, debido al trato irrespetuoso y despectivo que recibió de parte de dichos trabajadores.*

*(iv) presunta infracción del artículo 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto, el proveedor denunciado no habría cumplido con entregar al denunciante un comprobante o recibo por el pago de las entradas y los consumos realizados en su establecimiento el 26 y 27 de noviembre de 2022, sin poder verificar las transacciones que hizo en dicho establecimiento.*

*(v) presunta infracción del artículo 150° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto, el proveedor denunciado no contaría con el libro de reclamaciones en su establecimiento.*

*(vi) presunta infracción del artículo 152° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto, el proveedor denunciado no habría cumplido con entregar al denunciante el libro de reclamaciones solicitado por este en varias oportunidades.*

*(vii) presunta infracción del artículo 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto, el proveedor denunciado no tendría una adecuada señalización de las áreas de emergencia, no contaría con salidas en casos de incendios ni extintores; esto debido a que las mesas estarían en la salida y en la puerta del local; lo cual podría dificultar el desplazamiento por incendio u otro incidente.*

*(viii) presunta infracción del artículo 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto, el proveedor denunciado no contaría con permisos y autorizaciones para el funcionamiento de su establecimiento.*

*(ix) presunta infracción de los artículos 1°.1 literal b) y 2° numerales 1 y 2 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto, el proveedor denunciado no habría brindado información oportuna al denunciante sobre el cargo adicional de 5% por consumos pagados con tarjetas de crédito.”*

4. El 9 de marzo de 2023, el denunciado presentó sus descargos y sostuvo lo siguiente:

- Sobre la seguridad en el establecimiento sostuvo que lo alegado por el denunciante es un hecho completamente ajeno a la verdad, puesto que la discoteca, cuenta con personal de seguridad tanto externa con internamente, quienes tienen como prioridad velar por la protección de todos los asistentes en la discoteca, brindando un espacio seguro para su disfrute; hecho que se puede observar en los videos de seguridad.
- Sobre que habría retirado indebidamente del establecimiento al denunciante, se puede observar del video, que en ningún momento se ha tratado de manera violenta y mucho menos se ha amenazado al denunciante, por lo contrario, del video se observa, que se ha respetado la integridad física y psicológica del mismo; siendo que, el mismo denunciante fue el que propició la gresca y por su estado ebriedad y actitud belicosa hacia el personal de seguridad, procedió en retirarlo a efectos de garantizar un espacio seguro y tranquilo para los demás asistentes.
- Sobre el maltrato al denunciante señaló que es ajeno a la verdad, puesto que los mozos y personal de seguridad que trabajan en la discoteca tienen como mayor prioridad el trato respetuoso a los consumidores; siendo que el



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL  
INDECOPI ÁNCASH – SEDE CHIMBOTE

EXPEDIENTE N° 009-2023/CPC-INDECOPI-ANC

denunciante alega supuestos hechos que no tienen un sustento debido a que, no presentado ningún medio probatorio para fundamentar sus afirmaciones, es más, no ha señalado el cómo, dónde y de qué manera fue el supuesto trato irrespetuoso y despectivo.

- Sobre la entrega del comprobante de pago es ajeno a la verdad, debido a que su establecimiento siempre ha cumplido con expedir las boletas y facturas por consumo, y no siendo la excepción los días 26 y 27 de noviembre de 2022; por lo que, presenta las boletas emitidas durante las fechas indicadas para demostrar lo señalado.
- Sobre el libro de reclamaciones, mediante el Acta de Inspección de fecha 02 de marzo del año 2023, se dejó constancia que el establecimiento cuenta con el respectivo libro de reclamaciones.
- Sobre la entrega del libro de reclamaciones, el denunciante, en ningún momento solicitó el libro de reclamaciones.
- Sobre la adecuada señalización de las áreas de emergencia, su establecimiento cuenta con el Certificado de Inspección Técnica de Seguridad en Edificaciones para Establecimientos Objeto de Inspección Clasificados con Nivel Alto y Muy Alto Según la Matriz de Riesgos N°00755-2022, el que suscribe Certifica que el establecimiento objeto de inspección señalado como “Milano Discoteca” cumple con todas las condiciones de seguridad, mismo documento que fue expedido el 12 de diciembre de 2022 y que cuenta con una vigencia de 2 años, caducando el 12 de diciembre de 2024.
- Sobre los permisos y autorizaciones para el funcionamiento del establecimiento, cuenta con la Licencia Municipal de Funcionamiento y autorizaciones expedidos por la Municipalidad Provincial de Huaraz, a favor de Inversiones American Gold S.R.L. con nombre comercial MILANO.
- Sobre el cargo adicional de 5% por consumos pagados con tarjeta de crédito mediante el Acta de Inspección de fecha 02 de marzo del año 2023, se dejó constancia que el establecimiento cuenta con diferenciación en el precio del producto o servicio en función del medio de pago con tarjeta de crédito o débito; es decir, cumple con brindar la información sobre el cargo adicional del 5% por consumos pagados con tarjeta de crédito o de débito, y esta información se encuentra disponible con carteles y en la carta del establecimiento.

5. El 9 de marzo de 2023 el denunciante señaló lo siguiente:

- Amplió su denuncia respecto a que el denunciado permite fumar en su local pese a que se encuentra prohibido en lugares públicos y cerrados de acuerdo con la Ley 28705; además, expone a los clientes y el personal a los efectos nocivos del tabaco y a posibles riesgos de incendio.
- En su denuncia se demostró el robo y agresión física en la discoteca.
- El dueño y personal de seguridad de la discoteca indicaron en su declaración que no vieron ni participaron de la agresión, lo que demuestra que nunca tomaron medidas de defensa contra agresiones ni robos.

6. El 13 de abril de 2023, el denunciado precisó que:

- En ningún momento incumplió con lo establecido en la Ley para el control del tabaco, en tanto, cuenta con la debida señalización que prohíbe fumar dentro a los partícipes, no solo dentro de la discoteca “Milano” conocido



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL  
INDECOPI ÁNCASH – SEDE CHIMBOTE

EXPEDIENTE N° 009-2023/CPC-INDECOPI-ANC

como ZonaVIP, sino también en los demás establecimientos que forman parte del edificio.

- Los hechos denunciados por robo y agresión no son pertinentes a su persona ni a su empresa.
- El personal de seguridad no está solo para garantizar la seguridad del denunciante, sino que tiene como objetivo proteger a todas las personas que asisten al establecimiento, por lo cual no pudieron llegar de manera pronta al lugar de los hechos, más aún cuando la gresca tuvo una corta duración.
- En ningún momento su personal ha tratado mal a los clientes tampoco han amenazado a alguno.
- Lo señalado por el denunciante son solamente aseveraciones que no cuentan con ningún sustento probatorio.

7. El 14 de abril de 2023, el denunciante realizó las siguientes observaciones:

- En la declaración del representante de la discoteca ante la fiscalía se puede corroborar las contradicciones debido a que existe la descripción y visualización de los videos y hechos que se hizo ante la fiscalía, y en esa descripción se precisa como fueron los hechos, y como esas personas lo estuvieron marcando, siendo que ellos comenzaron la gresca. No es cierto que estuvo ebrio y haya comenzado la gresca.
- En la declaración testimonial ante la fiscalía del denunciado, cuando le hacen la pregunta 4 ¿si se encontraba ese día en el local? Y menciona que estuvo desde la 8 hasta las 12 am, hora en que se retira, siendo que el robo y la agresión fue a partir de las 4 de la mañana, entonces no es posible que afirme que su persona estuvo ebrio y comenzó la gresca.
- En la declaración ante la fiscalía, el representante aseveró que el denunciante le puso de conocimiento del incidente 2 días después de lo ocurrido; sin embargo, por el descanso médico, 3 semanas después informó del evento ocurrido; lo cual, demuestra que el denunciado no estuvo enterado de los hechos. Por ello, no entiende la afirmación del denunciado respecto a que inició la gresca y que faltó el respeto al personal de seguridad.
- No hizo entrega de los videos de la entrada y salida ni a la fiscalía ni al Indecopi, tal como el denunciado le ofreció.
- En las declaraciones ante la fiscalía en ningún momento indica que haya sido el que propició la gresca.
- En la pregunta 7 preguntan al representante del local por el personal de seguridad que le faltó el respeto en el local, dando 3 nombres que estuvieron en el local y que son los posibles responsables que le faltaron el respeto; lo cual, demuestra que si hubo maltrato por parte del personal del denunciado.
- En la pregunta 8 de la declaración, donde le muestran el video al representante del denunciado señala que no puede distinguir a nadie, por ser una toma lejana y oscura, y en el Indecopi señalada que de acuerdo con el video el denunciante es el agresor.
- Los letreros de libro de reclamaciones no son visibles, en tanto, la discoteca es oscura.
- De acuerdo con el certificado médico tuvo lesiones fuertes producto de la agresión física, y pudo ser peor; y si el personal hubiese reaccionado o participado no hubiese llegado a tener esas lesiones, es más la gresca hubiese terminado antes de comenzar si la seguridad hubiese actuado.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL  
INDECOPI ÁNCASH – SEDE CHIMBOTE

EXPEDIENTE N° 009-2023/CPC-INDECOPI-ANC

- El denunciado admite que lo retiraron del local pero no admite que lo sacaron con amenazas y que lo llevaron al baño para amedrentarlo (al pedir el libro de reclamaciones y sus pertenencias).
- Precisó que la policía hizo el pedido de los videos de las cámaras tanto de ingreso y de salida vía escrita, por vía telefónica y verbal para identificar a los atacantes y verificar los hechos y como se puede ver solo entregó el video de la zona de baile mas no hizo entrega de las cámaras de entrada y salida; lo cual, es una falta que demuestra que esos videos no le eran convenientes entregar.
- En los videos se puede apreciar quienes comienzan la gresca y como el personal de seguridad no acciona en su defensa, además se puede apreciar que el personal de seguridad no retira a los delincuentes y los deja en el establecimiento.
- Los delincuentes que lo atacaron trabajaron como seguridad del local y el representante los conoce como indica en su manifestación ante la fiscalía, y al ser colegas con el personal de seguridad de este local, no los retiran, pero en su caso lo amenazaron y agredieron en el pasadizo y en el baño del local.
- Si fuera el caso como el denunciado indica que estuvo ebrio o propició la gresca, el personal de seguridad tiene la misma obligación de impedir que cualquier persona salga dañada o lastimada en el local, evitando la gresca así este mareado o sano.
- Manifestó al representante del denunciado, la falta de respeto por parte del personal de su local, lo cual, es lamentable que lo niegue.
- La discoteca no hace entrega por pagos de entrada, solo hace entrega de cintas o brazaletes de entrada, que no es lo mismo que una boleta de pago. Además, precisó que el denunciado hace entrega de boletas por consumo siempre que se pida.
- Al momento de ser retirado de mala manera de la discoteca con amenazas por parte del personal de esta, quiso dejar constancia del hecho en el libro de reclamos, el cual, fue impedido por el personal de seguridad.
- Asistiendo a la discoteca de noche y siendo un ambiente oscuro es difícil saber la ubicación del libro de reclamaciones; lo cual, desconoce hasta la fecha.
- Solicita verificar el libro de reclamaciones para ver con cuántos reclamos cuenta a la fecha la discoteca, ya que no es la primera vez que sucede peleas en la discoteca y son los de seguridad los que sacan y golpean. Esto demostraría que existe una mala atención, y en caso de no existir reclamos, que nunca lo facilitan.
- Las instalaciones del local no están bien distribuidas debido a que las mesas y sillas estén en la puerta de ingreso de la zona llamada Milano, el cual impide que la persona pueda desplazarse con facilidad ante cualquier eventualidad, el cual, solicita se investigue.
- Sobre la licencia de funcionamiento, señaló que los documentos presentados hacen referencia a la razón social American Gold mas no a Bluer o Milano como se hace llamar, lo cual se debería remitir a la Sunat y a la Municipalidad para que se investigue y no exista evasión de impuesto u otro tipo de falta.
- El establecimiento está en la obligación de informar a los consumidores el cobro adicional de 5% antes de efectuar el pago, y no asumir que el consumidor ha leído sus carteles.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL  
INDECOPI ÁNCASH – SEDE CHIMBOTE

EXPEDIENTE N° 009-2023/CPC-INDECOPI-ANC

- Señaló que uno no va a una discoteca a leer carteles o avisos, y siendo de noche y el lugar oscuro, es difícil ver estos carteles.
  - Solicita como indicó en su denuncia que se investigue sobre el manejo diversos nombres del establecimiento ya que no se conoce muy bien el nombre exacto de la discoteca, ya que se hace llamar Zona Vip, American Gold, Milano, Macondos Vip, Bluer, y no encuentra registro alguno, y se infringiendo la propiedad industrial para pagar impuestos, generando confusión.
  - Solicita se remita a la Sunat y a la Municipalidad para que estas entidades investiguen e indique si es válido mantener varios nombres en una misma empresa que funciona en un mismo local, pero que en el registro se presenta con otra razón social; lo cual, puede conllevar a evasión de impuestos u otra falta.
  - El denunciado ha presentado el permiso municipal donde se aprecia que la razón social es American Gold, no Makondos vip, Milano o Bluer como se hace llamar, siendo que la licencia de funcionamiento es intransferible y perderá vigencia si se hace un cambio de giro, entre otros que indica. Lo mismo ocurre con el Certificado de Inspección Técnica de Seguridad.
  - Solicita se verifique el libro de reclamaciones para ver con cuantos reclamos hay a la fecha en la discoteca, y que mejoras implementó al respecto a estas quejas o reclamos, ya que no es la primera vez que sucede peleas en la discoteca.
  - Solicita que el denunciado presente: - Boletas de pago por ingreso al local con fecha anterior a los hechos ocurridos a su denuncia que deberían de coincidir con el aforo que tiene la discoteca. - Del mismo modo que presente más boletas de consumo para acreditar lo que menciona. - Y, presente su renta anual del último año que no ha presentado.
8. El 5 de mayo de 2023, el denunciante presentó información referido a sanciones emitidas por el Indecopi por permitir fumar en establecimientos, pese a su prohibición legal.
9. El 2 de junio de 2023 el denunciante observó lo siguiente:
- El denunciado utiliza el acta del 2 de marzo de 2023 a su favor mencionando que el establecimiento cuenta con todo lo indicado; por lo que, aclara que una cosa es que cuente con todo ello y otra que la aplique, siendo este último el motivo de su denuncia.
  - Solicita que el Indecopi haga visitas o diligencias al establecimiento, de ser necesario, para corroborar los hechos de su denuncia.
  - La empresa no ha presentado un protocolo de atención para mitigar el hecho de robos y ataques dentro del establecimiento.
  - Se tiene que corroborar de forma sorpresiva no solicitándolas o viendo fotos o carteles, y en el acta del 2 de marzo de 2023 no se menciona otros extremos de su denuncia.
10. El 22 de junio de 2023 el denunciado señaló que el día de la inspección realizada a su establecimiento el 17 de junio tuvo problemas con el sistema, esto debido a que utiliza un sistema compartido para sus tres recintos ubicados en el mismo local; lo cual, no quiere decir que no entreguen comprobantes.
11. Mediante Resolución N° 7, del 19 de julio de 2023, se puso en conocimiento de las partes el Informe Final de Instrucción N° 0014-2023/INDECOPI-HRZ,





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL  
INDECOPI ÁNCASH – SEDE CHIMBOTE

EXPEDIENTE N° 009-2023/CPC-INDECOPI-ANC

otorgándoles un plazo de cinco (5) días hábiles para la presentación de sus descargos. Sin embargo, las partes no presentaron observación alguna.

## II. ANÁLISIS

### Cuestión Previa

#### Sobre la ampliación de la denuncia

12. El señor Cuadros amplió su denuncia señalando que el denunciado permite fumar en su local pese a que se encuentra prohibido en lugares públicos y cerrados de acuerdo con la Ley 28705, exponiendo a los clientes y el personal a los efectos nocivos del tabaco y a posibles riesgos de incendio.
13. De conformidad con lo dispuesto en el artículo 428° del Código Procesal Civil<sup>4</sup>, norma de aplicación supletoria a los procedimientos administrativos, la oportunidad para solicitar la ampliación de una denuncia se extiende hasta antes de la notificación de la imputación de cargos; siendo que luego de ello no resulta factible cuestionar hechos distintos a los que fueron materia de denuncia.
14. Teniéndose en cuenta que, el cuestionamiento planteado por el denunciante fue formulado el 9 de marzo de 2023; es decir, de manera posterior a la notificación imputación de cargos efectuada el 3 de marzo de 2023, no corresponde evaluar ni pronunciarse sobre nuevas presuntas infracciones, por lo que corresponde desestimar lo solicitado.

#### Sobre los nombres de discoteca usados por el denunciado en su establecimiento

15. El denunciado solicitó que se investigue sobre el manejo de diversos nombres del establecimiento debido a que no se conoce el nombre exacto de la discoteca al hacerse llamar Zona Vip, American Gold, Milano, Macondos Vip, Bluer, sin encontrar registro alguno con esos nombres, generando confusión y evadiendo el pago de impuestos. Asimismo, solicitó se remita a la Sunat y a la Municipalidad para que investiguen e indiquen si es válido mantener varios nombres en una misma empresa que funciona en un mismo local, pero que en el registro se presenta con otra razón social; lo cual, puede conllevar a evasión de impuestos u otra falta. Asimismo, denunciado ha presentado el permiso municipal donde se aprecia que la razón social es American Gold, no Makondos vip, Milano o Bluer como se hace llamar, siendo que la licencia de funcionamiento es intransferible y perderá vigencia si se hace un cambio de giro, entre otros que indica. Lo mismo ocurre con el Certificado de Inspección Técnica de Seguridad.
16. De lo anterior se desprende que el denunciante cuestiona el uso de varios nombres de discoteca en el mismo local denunciado, y que, con ello se estaría incurriendo en presunta evasión de impuestos; además, estaría usando otros nombres para su funcionamiento pese a que su razón social es American Gold.

#### 4 CÓDIGO PROCESAL CIVIL.

**Artículo 428°.- Modificación y ampliación de la demanda.** - El demandante puede modificar la demanda antes que ésta sea notificada. Puede, también, ampliar la cuantía de lo pretendido si antes de la sentencia vencieran nuevos plazos o cuotas originadas en la misma relación obligacional, siempre que en la demanda se haya reservado tal derecho. A este efecto, se consideran comunes a la ampliación los trámites precedentes y se tramitará únicamente con un traslado a la otra parte. Iguales derechos de modificación y ampliación tienen el demandado que formula reconvencción.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL  
INDECOPI ÁNCASH – SEDE CHIMBOTE

EXPEDIENTE N° 009-2023/CPC-INDECOPI-ANC

17. Teniendo en cuenta que lo cuestionado por el denunciante se encuentra relacionado a una presunta evasión de impuestos e incurriendo en falta ante el otorgamiento de licencia de funcionamiento debido a que el establecimiento del denunciado estaría usando varios nombres para su discoteca, corresponde remitir a la Oficina de la Sunat Huaraz y a la Municipalidad Provincial de Huaraz copias del expediente, una vez quede consentida o firme, para que en el marco de su competencia realicen las actuaciones pertinentes, de considerarlo.

#### Sobre las diligencias solicitadas por el denunciante

18. El denunciado solicitó que el Indecopi haga visitas o diligencias al establecimiento, de ser necesario, para corroborar los hechos de su denuncia.
19. Al respecto, se precisa que la autoridad ha realizado diligencias de inspección al local del denunciado el 2 de marzo y 17 de junio de 2023, considerando los hechos que son verificables para mejor resolver el procedimiento.
20. No obstante, debe dejarse en claro que si bien en atención al deber de impulso de oficio, la autoridad tiene la potestad de ordenar la realización de los actos que resulten convenientes para la resolución de cuestiones necesarias, -y que fueron realizadas de acuerdo con las diligencias de inspección-; lo cierto es que, en el presente caso, se considera que se cuenta con los elementos necesarios a fin de arribar a una conclusión.
21. Sin perjuicio de ello, debe indicarse que corresponde a las partes aportar todos los medios probatorios que se encuentren a su alcance y sean pertinentes a fin de demostrar lo alegado durante el procedimiento, de conformidad con el artículo 173° del Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por el Decreto Supremo 004-2019-JUS (en adelante, el TUO de la Ley de Procedimiento Administrativo General), señala que la carga de la prueba recae sobre los administrados<sup>5</sup>, lo cual guarda relación con lo establecido por el artículo 196° del Código Procesal Civil, aplicado de manera supletoria al presente procedimiento, y según el cual quien alega un hecho asume la carga de probarlo<sup>6</sup>.
22. En tal sentido, en el presente procedimiento la autoridad actuó los medios probatorios pertinentes al caso, siendo que con las pruebas aportadas por el denunciante se cuenta con los elementos necesarios para que la Comisión emita un pronunciamiento.

#### Sobre el deber de idoneidad

23. El artículo 18 del Código establece que la idoneidad es la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe<sup>7</sup>.

5 **DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo 173°.- Carga de la prueba.**

173.1 La carga de la prueba se rige por el principio de impulso de oficio establecido en la presente Ley.

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.

6 **CÓDIGO PROCESAL CIVIL. Artículo 196°.-** Salvo disposición legal diferente, la carga de probar corresponde a quien afirma hechos que configuran su pretensión, o a quien los contradice alegando nuevos hechos

7 **LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR  
Artículo 18.- Idoneidad**



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL  
INDECOPI ÁNCASH – SEDE CHIMBOTE

EXPEDIENTE N° 009-2023/CPC-INDECOPI-ANC

24. 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<sup>8</sup>. 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.
25. El supuesto de responsabilidad administrativa en la actuación del proveedor impone a este la carga procesal de sustentar y acreditar que no es responsable por la falta de idoneidad del bien colocado en el mercado o el servicio prestado, sea porque actuó cumpliendo con las normas debidas o porque pudo acreditar la existencia de hechos ajenos que lo eximen de responsabilidad<sup>9</sup>. Así, una vez acreditado el defecto por el consumidor o la autoridad administrativa, corresponde al proveedor acreditar que este no le es imputable.

#### Sobre las medidas de seguridad dentro del establecimiento del denunciado

26. Se imputó al proveedor denunciado no haber brindado las medidas de seguridad necesarias al denunciante dentro de su discoteca, el 27 de noviembre de 2022, al haber sido víctima de violencia física y sustracción de sus pertenencias.
27. En el expediente obran como medios probatorios dos videos del día de la ocurrencia de los hechos, el primero tiene una duración de 25:50 minutos, y el segundo una duración de 15:09 minutos. Asimismo, se aprecia el “Acta de visualización y reproducción de audio y video” dispuesto por la Cuarta Fiscalía Penal Corporativa de Huaraz.
28. De la visualización del primer video, y con apoyo del acta antes señalada que describe a los sujetos participantes, se puede advertir que el 27 de noviembre de 2022 el denunciante se encontraba en el recinto del denunciado, y se le ubica a lado de una columna con el sticker de seguridad con la letra “S” (lado derecho vista desde el video) vestido con pantalón blanco, polo plomo manga corta. El video inicia a las 04:00 horas, viéndose al denunciante parado, a las 04:04:12 horas se le observa moviéndose a la derecha de la columna (vista desde el video), a las 04:20 se observa a un sujeto de pantalón blanco polo negro (en adelante, sujeto 03) cerca del denunciante tambaleando, a las 04:20:50 el denunciante coge de la mesa lo que parece ser una botella y lo coloca junto a él,

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.

La idoneidad es evaluada en función a la propia naturaleza del producto o servicio y a su aptitud para satisfacer la finalidad para la cual ha sido puesto en el mercado.

Las autorizaciones por parte de los organismos del Estado para la fabricación de un producto o la prestación de un servicio, en los casos que sea necesario, no eximen de responsabilidad al proveedor frente al consumidor.

#### 8 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.

#### 9 LEY 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. (...).

11 de 34

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

Jr. Elías Aguirre N° 130, Chimbote – Perú / Teléfonos: 0 800 4 40 40 opción 6 anexo 4301; 01 – 224 7777 opción 6 anexo 4301

E-mail: msanchezq@indecopi.gob.pe / Web: [www.indecopi.gob.pe](http://www.indecopi.gob.pe)



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL  
INDECOPI ÁNCASH – SEDE CHIMBOTE

EXPEDIENTE N° 009-2023/CPC-INDECOPI-ANC

a las 04:21:24 horas el sujeto 03 se lanza sobre el denunciante propinándole un puñete en el rostro, se arma una trifulca y enseguida un sujeto con polo blanco y camisa abierta de color oscuro (en adelante, sujeto 002) aparece y coge al denunciante del cuello, a las 04:21:32 lo avienta al piso, y ahí hasta tres sujetos a más le propinan patadas, y con la intervención de los asistentes consumidores a las 04:22:01 son separados. A las 04:22:52 la seguridad del establecimiento conversa con los sujetos 002 y 003, que son los agresores.

29. Asimismo, de la visualización del video se observa la presencia de personal de seguridad en el recinto, tal como se aprecia a las 04:20:07 horas, en la que se identifican a dos personas de seguridad en el extremo izquierdo (visto desde el video).
30. De lo anterior, no es un hecho controvertido que el denunciante fue víctima de agresión por unos sujetos dentro del establecimiento del denunciado; por lo que, corresponde determinar si ante dicho evento el denunciado actuó con las medidas de seguridad necesarias en el hecho suscitado.
31. Al respecto, de la visualización del video se aprecia dos momentos secuenciales de la agresión, el primer momento es iniciado por el sujeto 003 al propinarle un puñetazo al denunciante siendo un hecho que el personal de seguridad del denunciado no pudo evitar por la rapidez de la acción de golpe; sin embargo, se advierte un segundo momento cuando el sujeto 002 reduce al denunciante por la espalda y lo avienta al piso y un grupo de tres sujetos a más lo continúan golpeando durante 30 segundos aproximadamente, tiempo suficiente para que el personal del denunciado pudiese intervenir y evitar que sigan golpeando al denunciante.
32. En este tipo de rubros de negocio en los que existe el consumo de alcohol es necesario no solo la presencia de personal de seguridad en el establecimiento, sino que se mantengan alertas ante este tipo de incidentes que son de alta probabilidad de ocurrencia.
33. Dentro de las acciones de seguridad tampoco se aprecia que personal de seguridad del denunciado retire a los agresores del recinto sino solo conversan y les permiten que sigan departiendo sin inconveniente alguno en el recinto, dejando en estado de indefensión al denunciante expuesto ante un grupo de sujetos que le propinaron los golpes. El mismo denunciado ha señalado que retiró al denunciante; sin embargo, no tuvo la misma conducta con los agresores, pues personal de seguridad se limitó a conversar con ellos y los dejaron en el local.
34. El denunciado sostuvo que cuenta con personal de seguridad en la discoteca, hecho que se puede observar en los videos de seguridad. Argumentó además que, el personal de seguridad tiene como prioridad velar por la protección de todos los asistentes brindando un espacio seguro para su disfrute.
35. Sin embargo, lo señalado por el denunciado no se evidencia de los medios probatorios. Al contrario, de la visualización del video, el denunciado no intervino de manera oportuna ante la agresión al denunciante, cuando pudo mitigar o evitar que la agresión sea más violenta, generado por un grupo de sujetos que incluso no son retirados del local y siguen departiendo sin mayor inconveniente.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL  
INDECOPI ÁNCASH – SEDE CHIMBOTE

EXPEDIENTE N° 009-2023/CPC-INDECOPI-ANC

36. Así también, el denunciado señaló que el personal de seguridad no está solo para garantizar la seguridad del denunciante, sino que tiene como objetivo proteger a todas las personas que asisten al establecimiento, por lo cual no pudieron llegar de manera pronta al lugar de los hechos, más aún cuando la gresca tuvo una corta duración. Al respecto, de acuerdo con la magnitud de la gresca en la que fueron partícipes varias personas y con la cercanía del personal de seguridad en el recinto, estos pudieron accionar y detener la gresca, teniendo un margen de tiempo suficiente para ello, tal como se ha analizado en los considerandos anteriores.
37. Además, es de verse que, pese a que se encuentra acreditada la agresión sufrida por el denunciante, el proveedor denunciado durante el procedimiento no ha presentado medio probatorio alguno que demuestre o justifique que su accionar ante dicho evento fue acorde a su protocolo o normas de seguridad a efectos de eximirlo de responsabilidad.
38. Incluso, una vez acaecido el incidente dentro del recinto se desconoce las acciones adoptadas por el personal de seguridad del denunciado con el señor Cuadros, en tanto, se encontraba en el piso con lesiones por lo golpes propinados, y que se encuentra acreditado con el Certificado Médico emitido.
39. Se precisa que la responsabilidad es por las medidas de seguridad necesarias que el proveedor denunciado debió adoptar en la agresión sufrida por el denunciante; sin embargo, no es posible determinar responsabilidad respecto a la sustracción de pertenencias del denunciante, debido a que el personal de seguridad no podía conocer cuáles eran sus pertenencias.
40. Por tanto, al haberse acreditado que el denunciado no brindó las medidas de seguridad necesarias al denunciante dentro de su discoteca, al no mitigar la gresca ocurrida el 27 de noviembre de 2022, siendo víctima de violencia física, corresponde declarar fundada la conducta infractora por el artículo 19° del Código.

#### Sobre el retiro indebido del denunciante del establecimiento

41. Se imputó al proveedor denunciado haber retirado indebidamente al denunciante del establecimiento de manera violenta y con amenazas, el 27 de noviembre de 2022, luego de la gresca.
42. De la revisión del expediente no se aprecia medio probatorio alguno que acredite que el denunciado retiró del establecimiento al denunciante de manera violenta y con amenazas.
43. El denunciante señaló que el denunciado no entregó a las autoridades los videos de la entrada y salida del establecimiento, lo cual, demuestra que esos videos no le eran convenientes entregar. Si bien el denunciado solo entregó los videos de la pista de baile del establecimiento, no es posible inferir con ello su responsabilidad por la conducta denunciada, siendo necesario contar con un medio probatorio que al menos a nivel indiciario genere certeza que el retiro del denunciante del recinto hubiese sido de manera violenta y con amenazas.
44. Por tanto, al no haberse acreditado que el denunciado retiró al denunciante del establecimiento de manera violenta y con amenazas, el 27 de noviembre de 2022, corresponde declarar infundada la conducta denunciada por presunta infracción por el artículo 19° del Código.

13 de 34



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL  
INDECOPI ÁNCASH – SEDE CHIMBOTE

EXPEDIENTE N° 009-2023/CPC-INDECOPI-ANC

### Sobre el maltrato al denunciante en el establecimiento denunciado

45. Se imputó que los mozos y personal de seguridad del proveedor denunciado sin maltrato al denunciante, en varias oportunidades que asistió al establecimiento, debido al trato irrespetuoso y despectivo que recibió de parte de dichos trabajadores.
46. En el expediente no se advierte medio probatorio alguno que acredite la afirmación del denunciante, ni algún indicio del trato irrespetuoso y despectivo de parte de los trabajadores del denunciado; lo cual, resulta necesario evidenciar más aun cuando el señor Cuadros afirma que tales conductas se suscitaron en reiteradas oportunidades.
47. El denunciante afirmó que el maltrato del personal lo comunicó al representante del denunciado, y que incluso les llamó la atención; sin embargo, dicha aseveración no fue acreditada por el denunciante, siendo que tampoco es posible inferir responsabilidad del proveedor por la conducta denunciada.
48. Por tanto, al no haberse acreditado que el personal del denunciado hubiese brindado un trato irrespetuoso y despectivo al denunciante, corresponde declarar infundada la conducta denunciada por presunta infracción por el artículo 19° del Código.

### Sobre la entrega de comprobante de pago

49. La Sala Especializada en Protección al Consumidor (en adelante, la Sala) ha determinado en un reciente pronunciamiento<sup>10</sup> que en la obligación de entregar un comprobante de pago existen dos (2) relaciones totalmente diferentes entre sí: (1) relación contribuyente-Estado y (2) relación consumidor-proveedor. Siendo que, en la primera, el estado fiscaliza la expedición de los comprobantes de pago, dado que se trata de una obligación tributaria, pero en la segunda, se tutela la expectativa del consumidor de recibir una constancia de pago conforme a las normas tributarias.
50. Así, en el marco del deber de idoneidad, un consumidor espera contar con un documento formal exigido por las normas tributarias<sup>11</sup>, es decir, un comprobante de pago, al margen de que existan otros documentos para acreditar el pago efectuado en el marco de la contratación de un producto o servicio.
51. Lo anterior, en tanto constituye una garantía legal en toda contratación de bienes y servicios el que el proveedor de estos extienda un comprobante de pago formal al consumidor, documento que por excelencia ofrecerá a este todas las garantías y respaldo ante cualquier situación que pueda presentarse respecto del bien o servicio contratado.
52. Asimismo, la Sala ha precisado que si bien la falta de emisión y entrega de comprobante de pago constituye una infracción a la normativa tributaria, ello no excluye que una situación de ese tipo afecte las legítimas expectativas de un

10 RESOLUCIÓN 0716-2023/SPC-INDECOPI, emitida por la Sala Especializada en Protección al Consumidor.

11 De acuerdo con el artículo 87° numeral 3) del Decreto Supremo 133-2013-EF, Texto Único Ordenado del Código Tributario, los administrados están obligados a facilitar las labores de fiscalización y determinación que realice la Administración Tributaria y en especial deberán emitir y/u otorgar, con los requisitos formales legalmente establecidos y en los casos previstos por las normas legales, los comprobantes de pago o los documentos complementarios a estos.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL  
INDECOPI ÁNCASH – SEDE CHIMBOTE

EXPEDIENTE N° 009-2023/CPC-INDECOPI-ANC

consumidor y constituya, a su vez, una infracción del deber de idoneidad previsto en el artículo 19° del Código, pues, tal como se ha señalado, forma parte de la garantía legal que determina la idoneidad del producto o servicio contratado y es una obligación que se enmarca en la relación proveedor-consumidor, distinta de la relación Estado-contribuyente, como ha sido señalado anteriormente.

53. Se imputó al proveedor denunciado no haber cumplido con entregar al denunciante un comprobante o recibo por el pago de las entradas y los consumos realizados en su establecimiento el 26 y 27 de noviembre de 2022, sin poder verificar las transacciones que hizo en dicho establecimiento.
54. En sus descargos, el denunciado sostuvo que su establecimiento siempre ha cumplido con expedir las boletas y facturas por consumo, y no siendo la excepción los días 26 y 27 de noviembre de 2022; por lo que, presenta las boletas emitidas durante las fechas indicadas para demostrar lo señalado.
55. El denunciado presentó copia de cuatro boletas electrónicas<sup>12</sup>: dos boletas emitidas el 26 de noviembre de 2022 a las 08:28:09 pm y 09:32:52 pm, y dos boletas emitidas el 27 de noviembre de 2022 a las 8:18:20 pm y 08:17:27 pm, sin precisar el nombre del usuario ni DNI; sin embargo, de estas no se desprende que correspondan al consumo del denunciante, y que le fueron entregadas; lo cual, desestima el alegato del denunciado.
56. Asimismo, en el expediente obra el acta de la diligencia de inspección<sup>13</sup> realizada por el personal de Indecopi, en la modalidad de consumidor incógnita, el 17 de junio de 2023, y en este documento se dejó constancia que no entregan comprobante de pago alguno ni por las entradas al establecimiento ni por el consumo realizado; lo cual, refuerza la conducta denunciada, tal como se aprecia a continuación:

1. El establecimiento emite comprobantes de pago por el pago de la entrada: ( )  
SI..... NO...X.....
2. El establecimiento emite comprobantes de pago por los consumos dentro del recinto:  
SI..... NO...X.....

57. El denunciado señaló que el día de la inspección a su establecimiento tuvo problemas con el sistema, esto debido a que utiliza un sistema compartido para sus tres recintos ubicados en el mismo local; lo cual, no quiere decir que no entreguen comprobantes.
58. Se precisa que lo señalado por el denunciante no justifica la falta de entrega de boletas o comprobantes de pago, en tanto, es responsabilidad del proveedor cumplir con la norma sectorial para la emisión y entrega de los comprobantes a los usuarios, y una garantía legal para los consumidores.
59. El denunciado solicitó que se requiera al denunciado boletas de pago por ingreso al local con fecha anterior a los hechos ocurridos a su denuncia que deberían de coincidir con el aforo que tiene la discoteca; asimismo, que presente más boletas

12 Ver a fojas 64 (reverso) y 65 del Expediente

13 Ver a fojas 136 y 137 del expediente



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL  
INDECOPI ÁNCASH – SEDE CHIMBOTE

EXPEDIENTE N° 009-2023/CPC-INDECOPI-ANC

de consumo de los que obran en el expediente. Al haberse determinado responsabilidad del denunciado carece de efecto realizar el requerimiento solicitado por el denunciante.

60. Por tanto, al haberse acreditado que el denunciado no cumplió con entregar al denunciante el comprobante de pago por la entrada y los consumos realizados en su establecimiento el 26 y 27 de noviembre de 2022, corresponde declarar fundada la conducta denunciada por infracción por el artículo 19° del Código.

Sobre el libro de reclamaciones

61. El artículo 150° del Código<sup>14</sup> establece que los establecimientos comerciales tienen la obligación de contar con un libro de reclamaciones, cuya implementación y puesta en práctica se debe realizar de conformidad con las condiciones, supuestos y especificaciones contemplados en el Decreto Supremo 011-2011-PCM, modificado por el Decreto Supremo 006-2014-PCM (en adelante, el Reglamento).
62. Se imputó que el proveedor denunciado no contaría con el libro de reclamaciones en su establecimiento.
63. En el expediente obra el acta de inspección realizado por personal del Indecopi el 2 de marzo de 2023, sin previa notificación, siendo que en la diligencia se puso de conocimiento del proveedor denunciado la imputación de cargos de la Resolución 1. En dicha diligencia se dejó constancia que el denunciado sí cuenta con el libro de reclamaciones, tal como se aprecia a continuación:

1. Cuenta con el libro de reclamaciones:

SI........

NO.....

64. El denunciante sostuvo que asistiendo a la discoteca de noche y siendo un ambiente oscuro es difícil saber la ubicación del libro de reclamaciones; sin embargo, de la diligencia realizada no se desprende algún obstáculo que hubiese impedido verificar que el establecimiento contaba con el libro de reclamaciones; lo cual, desestima la aseveración del denunciante.
65. El denunciante cuestionó el acta del 2 de marzo de 2023 señalando que una cosa es que el proveedor denunciado cuente con lo verificado en la diligencia y otra que la aplique, siendo este último el motivo de su denuncia. Al respecto, de la denuncia se desprende que la conducta denunciada se encuentra referida al hecho de que el establecimiento no cuenta con el libro de reclamaciones, siendo así, el análisis se realiza de acuerdo con dicha imputación de cargos.
66. Por tanto, al haberse verificado que el proveedor denunciado cuenta con el libro de reclamaciones en su establecimiento, corresponde declarar infundada la conducta denunciada por presunta infracción por el artículo 150° del Código.

14 LEY 29571, modificada por el Decreto Legislativo 1308 del 30 de diciembre de 2016, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.

**Artículo 150°.- Libro de Reclamaciones.** Los establecimientos comerciales deben contar con un libro de reclamaciones, en forma física y virtual. El reglamento establece las condiciones, supuestos y las demás especificaciones para el cumplimiento de la obligación señalada en el presente artículo.





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL  
INDECOPI ÁNCASH – SEDE CHIMBOTE

EXPEDIENTE N° 009-2023/CPC-INDECOPI-ANC

### Sobre la entrega del libro de reclamaciones al denunciante

67. El artículo 152° del Código<sup>15</sup> establece que los consumidores tienen la facultad de exigir la entrega del Libro de Reclamaciones para formular su queja o reclamo respecto de los productos o servicios ofertados por los proveedores.
68. Se imputó al proveedor denunciado que no cumplió con entregar al denunciante el libro de reclamaciones solicitado por este en varias oportunidades.
69. De la revisión del expediente, no se aprecia medio probatorio alguno de que el denunciante hubiese solicitado el libro de reclamaciones, y que el proveedor denunciado se hubiese negado a entregarlo.
70. El señor Cuadros señaló que en varias oportunidades el denunciado se negó a entregarle el libro de reclamaciones, es de verse, que ninguna ocasión fue acreditada por el denunciante.
71. El denunciado solicitó verificar el libro de reclamaciones del denunciado para ver con cuántos reclamos cuenta a la fecha la discoteca, debido a que no es la primera vez que suceden peleas y son los de seguridad los que sacan y golpean; lo cual, demostraría que existe una mala atención, y en caso de no existir reclamos, que nunca lo facilitan. Al respecto, se precisa que el encontrar o no encontrar reclamos en el libro de reclamaciones del denunciado no permite inferir que a su persona le negaron la entrega del libro de reclamaciones que es la conducta imputada, sobre el cual debe determinarse responsabilidad y no sobre otro hecho distinto; por lo cual, resulta inoficioso realizar el acto solicitado por el denunciante.
72. Por tanto, al no haberse acreditado que el denunciado se negó a entregar al denunciante el libro de reclamaciones, solicitado en varias oportunidades, corresponde declarar infundada la conducta denunciada por presunta infracción por el artículo 152° del Código.

### Sobre la señalización del establecimiento en casos de emergencia

73. El límite impuesto por el Principio de Legalidad<sup>16</sup> al ejercicio de las competencias administrativas, se traduce en la necesidad de que las mismas estén previstas en la ley. En esa línea, el artículo 70°.1 del Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por el Decreto Supremo 006-2017-JUS (en adelante, el TUO de la LPAG)<sup>17</sup>, establece que la competencia de las entidades públicas tiene su fuente en la Constitución y en la ley, y es reglamentada por las normas administrativas que de ella se derivan.

15 **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.**

**Artículo 152°.** - Entregado 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.

16 **DECRETO SUPREMO 006-2017-JUS. TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. 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.

17 **DECRETO SUPREMO 006-2017-JUS. TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo 70°.- Fuente de competencia administrativa.** 70.1 La competencia de las entidades tiene su fuente en la Constitución y en la ley, y es reglamentada por las normas administrativas que de aquéllas se derivan. (...)



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL  
INDECOPI ÁNCASH – SEDE CHIMBOTE

EXPEDIENTE N° 009-2023/CPC-INDECOPI-ANC

74. El artículo 105° del Código establece que el Indecopi es la autoridad con competencia primaria y de alcance nacional para conocer las presuntas infracciones por parte de los proveedores a las disposiciones contenidas en dicha norma, a fin de que se sancionen aquellas conductas que impliquen el desconocimiento de los derechos reconocidos a los consumidores, competencia que solo puede ser negada cuando ella haya sido asignada o se asigne a favor de otro organismo por norma expresa con rango de ley.
75. Lo antes dicho cobra sentido en la medida que, en función a la especialidad de la materia o de los mecanismos de control y fiscalización, el sistema jurídico puede optar por otorgar a otro organismo de la administración pública la competencia para resolver un conflicto de intereses que pueda suscitarse dentro de una relación que califique como de consumo.
76. En efecto, la protección de los derechos de los consumidores es un mandato surgido del artículo 65° de la Constitución y no del Código. Si bien este último otorga competencia al Indecopi para sancionar las vulneraciones a los derechos de los consumidores en las relaciones de consumo, a su vez contempla la posibilidad de que la misma le sea negada por ley, por existir otro organismo del Estado encargado de cumplir con esa finalidad en un sector específico del mercado.
77. Ante una posible concurrencia de competencias en el ámbito preventivo, es necesario que la autoridad administrativa verifique, antes de cualquier intervención, si el objetivo de garantizar la protección al consumidor ya se logra mediante la regulación sectorial cuya fiscalización ha sido encargada a otra autoridad, de modo que no se justifique la aplicación del Código ni tampoco la intervención de la Comisión.
78. Ello, por el principio jurídico, según el cual la norma especial prima sobre la norma general. El Código es la norma general que cede en su aplicación en cuanto a la competencia del Indecopi, cuando una norma legal especial referida a un sector específico asigna el tema a otra entidad del estado.<sup>18</sup>
79. Se imputó que el proveedor denunciado no tiene una adecuada señalización de las áreas de emergencia, no contaría con salidas en casos de incendios ni extintores; esto debido a que las mesas están en la salida y en la puerta del local; lo cual, puede dificultar el desplazamiento por incendio u otro incidente.
80. Sobre el particular, la Ley N° 27972, Ley Orgánica de Municipalidades establece en su artículo 49° que la autoridad municipal puede ordenar la clausura transitoria o definitiva de edificios, establecimientos o servicios cuando su funcionamiento está prohibido legalmente o constituye peligro o riesgo para la seguridad de las personas y la propiedad privada o la seguridad pública, o infrinjan las normas reglamentarias o de seguridad del sistema de defensa civil, o produzcan olores, humos, ruidos u otros efectos perjudiciales para la salud o la tranquilidad del vecindario.
81. Del análisis de la normativa especial se desprende la atribución de las municipalidades respecto a la seguridad de las personas cuando los

18 Este criterio fue recogido por la Sala de Defensa de la Competencia en la Resolución 008-2001/TDC-INDECOPI del 5 de enero de 2001, en el marco del procedimiento iniciado por el señor César Avellaneda Portugal contra Telefónica del Perú S.A.A.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL  
INDECOPI ÁNCASH – SEDE CHIMBOTE

EXPEDIENTE N° 009-2023/CPC-INDECOPI-ANC

establecimientos infrinjan las normas reglamentarias o de seguridad del sistema de defensa civil.

82. Asimismo, el Decreto Supremo N° 002-2018-PCM, Decreto Supremo que aprueba el Nuevo Reglamento de Inspecciones Técnicas de Seguridad en Edificaciones Decreto Supremo N° 002-2018-PCM establece en su artículo 4 que los Gobiernos Locales son competentes para ejecutar la Inspección Técnica de Seguridad en Edificaciones – ITSE, que es la actividad mediante la cual se evalúan el riesgo y las condiciones de seguridad de la edificación vinculadas con la actividad que se desarrolla en ella, se verifica la implementación de las medidas de seguridad que requiere y se analiza la vulnerabilidad.
83. Así, la municipalidad ostenta de potestad sancionadora en caso los establecimientos infrinjan las normas reglamentarias o de seguridad del sistema de defensa civil, y se ponga en riesgo la seguridad de las personas, y que encuentra regulación para su ejecución en el Reglamento antes citado.
84. En atención a la norma especial antes señalada, y considerando que en el presente caso la denuncia del señor Cuadros no se sustenta en una lesión efectiva producida a los consumidores que hubiesen asistido al establecimiento denunciado, sino en evitar que potenciales consumidores sean afectados en su seguridad, resulta ser la Municipalidad Provincial de Huaraz la entidad competente para conocer el hecho materia de denuncia, conforme a lo expuesto anteriormente.
85. Por tanto, al haberse determinado que la competencia para conocer las conductas relacionadas con la falta de adecuación de la señalización de las áreas de emergencia del establecimiento recae en la Municipalidad Provincial de Huaraz, corresponde declarar improcedente la conducta denunciada por presunta infracción por el artículo 19° del Código.
86. Sin perjuicio de lo anterior, corresponde remitir a la Municipalidad Provincial de Huaraz copia del expediente, una vez quede consentida o firme, a efectos de que actúe en el marco de su competencia por la denuncia antes referida, en caso de considerarlo.

#### Sobre el permiso de funcionamiento del establecimiento

87. Se imputó que el proveedor denunciado no cuenta con permisos y autorizaciones para el funcionamiento de su establecimiento.
88. Tal como se ha desarrollado en los acápites anteriores según el cual la norma especial prima sobre la norma general, en el presente caso, corresponde determinar la competencia del Indecopi respecto a la conducta denunciada.
89. Sobre el particular, el Decreto Supremo N° 163-2020-PCM, Decreto Supremo que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 28976, Ley Marco de Licencia de Funcionamiento y los formatos actualizados de Declaración Jurada en su artículo 5° establece en lo referido a la entidad competente que las municipalidades distritales, así como las municipalidades provinciales, cuando les corresponda conforme a ley, son las encargadas de evaluar las solicitudes y otorgar las licencias de funcionamiento, así como de fiscalizar las mismas y aplicar las sanciones correspondientes, de acuerdo con las competencias previstas en la Ley N° 27972, Ley Orgánica de Municipalidades.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL  
INDECOPI ÁNCASH – SEDE CHIMBOTE

EXPEDIENTE N° 009-2023/CPC-INDECOPI-ANC

90. Del análisis de la normativa especial se desprende la atribución de las municipalidades para fiscalizar lo referido a las licencias de funcionamiento y aplicar las sanciones correspondientes. Siendo así, las municipalidades ostentan de potestad de fiscalización y sancionadora respecto a los permisos y autorizaciones para el funcionamiento de un establecimiento.
91. Por tanto, al haberse determinado que la competencia para conocer lo relacionado al otorgamiento y fiscalización de las licencias de funcionamiento recae en la Municipalidad, corresponde declarar improcedente la conducta denunciada por presunta infracción por el artículo 19° del Código.
92. Sin perjuicio de lo anterior, corresponde remitir a la Municipalidad Provincial de Huaraz copia del expediente, una vez quede consentida o firme, a efectos de que actúe en el marco de su competencia por la denuncia antes referida, en caso de considerarlo.

#### Sobre la imputación de cargos

93. Según lo prescrito por el artículo 153 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS (en adelante, el TUO): *“La autoridad competente, aun sin pedido de parte, debe promover toda actuación que fuese necesaria para su tramitación, superar cualquier obstáculo que se oponga a regular tramitación del procedimiento; determinar la norma aplicable al caso aun cuando no haya sido invocada o fuere errónea la cita legal”*. En consecuencia, corresponde determinar la norma aplicable a cada caso en particular, previa evaluación de los hechos denunciados.
94. Se imputó presunta infracción de los artículos 1°.1 literal b) y 2° numerales 1 y 2 del Código, en tanto, el proveedor denunciado no habría brindado información oportuna al denunciante sobre el cargo adicional de 5% por consumos pagados con tarjetas de crédito.
95. Sobre el particular, el artículo 7 del Código establece que en caso el proveedor diferencie el precio del producto o servicio en función del medio de pago, como tarjetas de crédito u otros, dicha información debe ser puesta en conocimiento del consumidor de manera destacada, en forma visible y accesible en el local o establecimiento comercial, a través de carteles, avisos u otros similares, caso contrario, los consumidores no pueden ser obligados al pago de sumas adicionales, debiendo respetarse el precio fijado por el producto o servicio.
96. Por otro lado, los artículos 1°.1 literal b) y 2° numerales 1 y 2 del Código se encuentran referidos al derecho de información oportuna, suficiente, veraz y fácilmente accesible, relevante para tomar una decisión o realizar una elección de consumo que se ajuste a sus intereses, así como para efectuar un uso o consumo adecuado de los productos o servicios.
97. Al respecto, por el Principio de Especialidad, se advierte que la conducta denunciada corresponde a un presunto recargo injustificado en el precio del consumo del denunciante en función al medio de pago; por lo que, se enmarca en el supuesto de hecho establecido en el artículo 7 del Código.
98. En atención a lo expuesto, corresponde evaluar la conducta antes indicada como una presunta infracción al artículo 7 del Código, dejándose de lado el análisis de los artículos 1°.1 literal b) y 2° numerales 1 y 2 de dicho cuerpo normativo.

20 de 34



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL  
INDECOPI ÁNCASH – SEDE CHIMBOTE

EXPEDIENTE N° 009-2023/CPC-INDECOPI-ANC

99. Finalmente, cabe señalar que esta precisión en la imputación de cargos no afecta el derecho de defensa del denunciado en tanto ha podido formular sus descargos sobre la referida imputación

Sobre el cargo adicional por consumos con tarjeta

100. El artículo 7 del Código<sup>19</sup>, señala que en caso de que el proveedor diferencie el precio del producto o servicio en función del medio de pago, como tarjetas de crédito u otros, dicha información deber ser puesta en conocimiento del consumidor, de manera destacada, en forma visible y accesible en el local o establecimiento comercial, a través de carteles, avisos u otros similares.
101. Se imputó al denunciado no haber brindado información oportuna al denunciante sobre el cargo adicional de 5% por consumos pagados con tarjetas de crédito.
102. En el expediente obra el acta de inspección de la diligencia realizada por personal del Indecopi el 2 de marzo de 2023, sin previa notificación, siendo que en dicho acto se puso de conocimiento del proveedor denunciado la imputación de cargos de la Resolución 1. En dicha diligencia se dejó constancia que el denunciado hace diferencia en el cobro del producto o servicio en función del medio de pago, y que como consecuencia informa a los consumidores del cobro adicional del 5% por pagar con tarjeta, tal como se aprecia a continuación:

1. Cuenta con el libro de reclamaciones:

SI...  ..... NO.....

2. Diferencia el precio del producto o servicio en función del medio de pago con tarjeta de crédito o de débito:

SI...  ..... NO.....

En caso de haberse marcado SI, verificar lo siguiente:

3. Brinda información sobre un cargo adicional de 5% por consumos pagados con tarjeta de crédito o de débito.

SI...  ..... NO.....

Observaciones: SE VERIFICÓ QUE LA INFORMACIÓN ES PROPORCIONADA MEDIANTE PUBLICACIONES CON CARTELES Y EN LA CARTA DEL ESTABLECIMIENTO

103. Asimismo, se advierte que la autoridad verificó que la información del cobro adicional se brinda mediante publicaciones con carteles y en la carta del establecimiento, como se aprecia en la siguiente imagen:

19 LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.

Artículo 7.- Medio de pago

7.1 En caso de que el proveedor diferencie el precio del producto o servicio en función del medio de pago, como tarjetas de crédito u otros, dicha información deber ser puesta en conocimiento del consumidor, de manera destacada, en forma visible y accesible en el local o establecimiento comercial, a través de carteles, avisos u otros similares. En caso de incumplimiento del proveedor, los consumidores no pueden ser obligados al pago de sumas adicionales, debiendo respetarse el precio fijado por el producto o servicio.

(...)



104. Del acta de la diligencia de inspección e imágenes del establecimiento se advierte que el denunciado cumple con poner de conocimiento a los consumidores del cargo adicional del 5% por pagar con tarjeta, de conformidad a lo establecido en la norma.
105. El denunciante cuestionó el acta del 2 de marzo de 2023 señalando que una cosa es que el proveedor denunciado cuente con lo verificado en la diligencia y otra que la aplique, siendo este último el motivo de su denuncia. En el presente caso, de acuerdo con la imputación de cargos, se verificó que el denunciado realiza el cobro adicional del 5% con información mediante carteles y en la carta del establecimiento; lo cual, se encuentra de acuerdo con lo establecido en la norma.
106. El denunciado señaló que en varias oportunidades le hicieron cobros del 5% adicional por pagar con tarjetas de crédito, sin previo aviso, y el personal del denunciado recién lo menciona una vez realizado el cobro o una vez realizado la transacción; sin embargo, se precisa que en dichas transacciones no es necesario la información verbal, en tanto, la norma establece que la información a los consumidores se encuentra brindada con los avisos y carteles del establecimiento; lo cual, se verificó en el presente caso.
107. Asimismo, el denunciado señaló que uno no va a una discoteca a leer carteles o avisos, y siendo de noche y el lugar oscuro, es difícil ver estos carteles. Al respecto, de conformidad con la norma resulta válida la información mediante carteles, y de la diligencia realizada por la autoridad no se desprende algún obstáculo como la oscuridad que hubiese impedido verificar de manera visible y accesible que el establecimiento contaba con los avisos y carteles del cobro del 5% adicional; lo cual, desestima la afirmación del denunciante.
108. Por tanto, al haberse verificado que el denunciado cumple con informar mediante avisos y carteles sobre el cargo adicional de 5% por consumos pagados con tarjetas de crédito, corresponde declarar infundada la conducta denunciada por presunta infracción por el artículo 7° del Código.

#### De la medida correctiva



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL  
INDECOPI ÁNCASH – SEDE CHIMBOTE

EXPEDIENTE N° 009-2023/CPC-INDECOPI-ANC

109. El artículo 114 del Código faculta a la autoridad administrativa a ordenar medidas correctivas reparadoras y/o complementarias, en los supuestos que se verifique la infracción a las disposiciones de dicha norma<sup>20</sup>.
110. El artículo 40.3<sup>21</sup> de la Directiva N° 001-2021/COD-INDECOPI, “Directiva Única que regula los Procedimientos de Protección al Consumidor previstos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor” (en adelante, la Directiva) establece que 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<sup>22</sup> del Código.
111. La denunciante, en calidad de medida correctiva, solicita que el denunciado retire al jefe y proveedor de personal de seguridad (Novoa) junto a la moza de nacionalidad venezolana que también le habría faltado respeto, prohíba el ingreso de clientes de nacionalidad venezolana que son los que le habrían agredido y serían malcriados con todos, reparación por los daños sufridos, gastos médicos, daños y perjuicios emocionales y psicológicos, dinero robado, devolución de los gastos por consumo y entrada del día del incidente, devolución del 5% de las 5 oportunidades (aproximado) que le han cobrado sin previo aviso y pagos por los días no laborados; además, la implementación del libro de reclamaciones, emitan recibo por consumo, mejora, cambio y capacitación al personal de seguridad, que brinde información por el cobro adicional del 5% por pago con tarjeta; y adopten las medidas necesarias para que este tipo de incidentes no vuelvan a ocurrir y mejora o sanción al personal responsable de los hechos denunciados.
112. Se precisa que las medidas correctivas son ordenadas respecto a los extremos de la denuncia declarados fundados, de acuerdo con su pertinencia.
113. Al respecto, sobre el pedido para que el denunciado: - retire al jefe y proveedor de personal de seguridad (Novoa) junto a la moza de nacionalidad venezolana que también le habría faltado respeto, - devolución del 5% de las 5 oportunidades (aproximado) que le han cobrado sin previo aviso, - brinde información por el cobro adicional del 5% por pago con tarjeta, - la implementación del libro de reclamaciones, no corresponde ordenar medida correctiva alguna, en tanto, los extremos de la denuncia referidos a dicho pedidos fueron declarados infundados.

20 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.  
(...).

21 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**

(...)

40.3. 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.

22 DECRETO LEGISLATIVO 1308, QUE MODIFICA EL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR LEY 29571.

**Artículo 117.- Multas coercitivas por incumplimiento de mandatos**

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

(...)



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL  
INDECOPI ÁNCASH – SEDE CHIMBOTE

EXPEDIENTE N° 009-2023/CPC-INDECOPI-ANC

114. Sobre la solicitud para que el denunciado prohíba el ingreso de clientes de nacionalidad venezolana que son los que le habrían agredido y serían malcriados con todos. Se precisa que la naturaleza de una medida correctiva es revertir las situaciones jurídicas al estado anterior de la presunta infracción, en este caso, lo que se verificó son las medidas de seguridad adoptadas por el denunciado para mitigar la agresión sufrida por el denunciante, y no la conducta de clientes venezolanos; por lo que, no es posible prohibir su ingreso al local, más aún cuando se generaliza por la nacionalidad y los agresores no se encuentran identificados.
115. Sobre la devolución de los gastos por consumo y entrada del día del incidente, en este caso, el denunciado hizo el pago por la entrada y consumo, por el cual hizo el uso del establecimiento, siendo que la agresión no es atribuible al denunciante, sino las medidas de seguridad que debió adoptar para mitigar tal incidente.
116. Sobre el dinero robado, no se encuentra probado tal hecho y que ello sea de responsabilidad del denunciado.
117. Sobre la reparación por los daños sufridos, daños y perjuicios, emocionales y psicológicos, el artículo 100 del Código dispone que el proveedor que ocasione daños y perjuicios al consumidor está obligado a indemnizarlo de conformidad con las disposiciones del Código Civil en la vía jurisdiccional correspondiente; por lo que, se deja salvo el derecho del señor Cuadros de acudir al Poder Judicial, a efectos de solicitar la indemnización de daños y perjuicios que estime pertinente, no siendo esta vía la correspondiente.
118. Respecto al gasto por servicios de abogados se informa que la vía correspondiente para su atención es por el procedimiento de liquidación de costos y costas que debe seguir ante el órgano resolutorio de procedimientos sumarísimo, una vez la denuncia quede consentida o firme.
119. El denunciante solicitó gastos médicos y medicina el monto de S/ 850.00 soles aproximado; sin embargo, de las boletas de los gastos que obran en el expediente se desprende un gasto de S/ 331.32 soles, siendo dicho monto el que corresponde reembolsar debido a que el denunciado no mitigó con su intervención oportuna dichas lesiones.
120. Asimismo, el denunciado solicitó que se ordene al denunciado emita recibo por consumo, mejora, cambio y capacitación al personal de seguridad; y adopten las medidas necesarias para que este tipo de incidentes no vuelvan a ocurrir y mejora o sanción al personal responsable de los hechos denunciados. Al haberse declarado fundado los extremos de la denuncia referidos a la emisión de comprobante de pago, y la responsabilidad por no adoptar las medidas de seguridad oportuna para mitigar la agresión sufrida por el denunciante, corresponde ordenar las medidas correctivas pertinentes.
121. En tal sentido, corresponde ordenar al denunciado en calidad de medida correctiva, que en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles contado a partir del día siguiente de la notificación de la presente resolución, cumpla con lo siguiente:
  - (i) Reembolsar al denunciante los gastos médicos por un monto total de S/ 331.32 soles.





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL  
INDECOPI ÁNCASH – SEDE CHIMBOTE

EXPEDIENTE N° 009-2023/CPC-INDECOPI-ANC

- (ii) que, en lo sucesivo, cumpla con brindar comprobantes de pago a los consumidores en concordancia con la normativa pertinente.
- (iii) Elaborar un protocolo con las medidas de seguridad en el establecimiento, donde se detalle cuál será la intervención del personal de seguridad en las grescas que puedan ocurrir en su establecimiento.
- (iv) Capacitar al personal de seguridad sobre la detección e intervención inmediata en las grescas que puedan generarse en su establecimiento; asimismo, a fin de poner en salvaguarda la salud de un consumidor en caso de advertirse lesiones. Para tal efecto, el denunciado deberá presentar las certificaciones de la capacitación a su personal de seguridad.

122. Siendo así, en un plazo no mayor de cinco (5) días hábiles contado a partir del vencimiento del plazo mencionado en el párrafo anterior, el denunciado deberá presentar ante la Comisión los medios probatorios que acrediten el cumplimiento del mandato ordenado, bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva conforme a lo establecido en el artículo 117 del Código<sup>23</sup>.

#### De la ejecución de mandatos

123. El artículo 40.1<sup>24</sup> de la Directiva, prescribe que, en caso de incumplimiento del mandato de medida correctiva, el administrado tiene el derecho de comunicar tal situación; 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.

#### Graduación de la sanción

124. El artículo 112° del Código —modificado por el artículo 1° del Decreto Legislativo N° 1308— establece como una circunstancia atenuante especial, en los procedimientos de oficio promovidos por una denuncia de parte, el supuesto en el que el proveedor se allana a la denuncia presentada o reconoce las pretensiones en ella contenidas, pudiendo imponerse una amonestación si el allanamiento o reconocimiento se realiza con la presentación de los descargos; caso contrario, la sanción a imponer será pecuniaria<sup>25</sup>.

23 LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, publicada el 2 de setiembre de 2010

**Artículo 117.- Multas coercitivas por incumplimiento de mandatos**

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

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

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

24 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 al 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.

25 LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, publicada el 2 de setiembre de 2010 y modificada por el DECRETO LEGISLATIVO N° 1308, publicado el 30 de diciembre de 2016

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

(...)

Se consideran circunstancias atenuantes especiales, las siguientes:

(...)



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL  
INDECOPI ÁNCASH – SEDE CHIMBOTE

EXPEDIENTE N° 009-2023/CPC-INDECOPI-ANC

125. Asimismo, el literal e) del artículo 29 de la Directiva N° 001-2021/COD-INDECOPI, Directiva Única que regula los Procedimientos de Protección al Consumidor previstos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, Directiva N° 001-2021/COD-INDECOPI) sobre la sanción a imponer en los casos en que el denunciado presente el allanamiento dentro del plazo para realizar sus descargos<sup>26</sup>, esto es, una amonestación.
126. Mediante Decreto Supremo N° 032-2021-PCM, Decreto Supremo que aprueba la graduación, metodología y factores para la determinación de multas que impongan los órganos resolutores del Indecopi respecto de las infracciones sancionables en el ámbito de su competencia, se aprobó la graduación, metodología y factores para la determinación de las multas a imponer, entre otros, en el ámbito de los procedimientos por infracción a las normas de protección al consumidor, de conformidad con los parámetros señalados en los anexos de dicha norma<sup>27</sup>.
127. Para la estimación de la Multa Base, los Órganos resolutores del Indecopi únicamente pueden utilizar el “Método basado en valores preestablecidos”, que consiste en multiplicar el primer componente, que comprende el tipo de la afectación y el tamaño del infractor, por un segundo componente, que se denomina factor de duración. Dichos componentes se encuentran recogidos en los Cuadros 16, 19 y 23 de la norma en mención.
128. Se precisa que para graduar la sanción del denunciado es necesario conocer el tamaño de la empresa, siendo que para ello se requirió el ingreso anual. Al respecto, el denunciante solicitó que se requiera al denunciado la renta anual del último año que no ha presentado; sin embargo, es la autoridad la que valora la información presentada, teniendo como apoyo la información Sunat.
129. De esta manera, en aplicación de la referida metodología, la sanción a imponer en la conducta infractora determinada al denunciado se calcula de la siguiente manera para cada conducta infractora:

### Sobre las medidas de seguridad dentro del establecimiento del denunciado

#### **Tipo de afectación, según tipo de infracción**

3. En los procedimientos de oficio promovidos por una denuncia de parte, cuando el proveedor se allana a la denuncia presentada o reconoce las pretensiones en ella contenidas, se da por concluido el procedimiento liminarmente, pudiendo imponerse una amonestación si el allanamiento o reconocimiento se realiza con la presentación de los descargos; caso contrario la sanción a imponer será pecuniaria. En aquellos casos en que el allanamiento o reconocimiento verse sobre controversias referidas a actos de discriminación, actos contrarios a la vida y a la salud y sustancias peligrosas, se considera como un atenuante pero la sanción a imponer será pecuniaria. En todos los supuestos de allanamiento y reconocimiento formulados con la presentación de los descargos, se exonera al denunciado del pago de los costos del procedimiento, pero no de las costas.

- 26 **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, aprobada por RESOLUCIÓN DE LA PRESIDENCIA DEL CONSEJO DIRECTIVO DEL INDECOPI N° 000049-2021-PRE/INDECOPI y publicada el 30 de abril de 2021**

#### **Artículo 29.- Alcances del allanamiento o reconocimiento**

Para efectos de aplicar las figuras de allanamiento y reconocimiento previstas como circunstancias atenuantes en el artículo 112 del Código, los órganos resolutores en materia de protección al consumidor deben tener en consideración lo siguiente:

(...)

e) Cuando el denunciado presente el allanamiento o reconocimiento, dentro del plazo para realizar sus descargos, se impondrá una amonestación. Asimismo, se dispondrá de la exoneración de costos del procedimiento, únicamente, si alcanza a todas las pretensiones del denunciante.

- 27 Norma publicada en el Diario El Peruano el 25 de febrero de 2021 y cuya entrada en vigencia ocurrió el 14 de junio de 2021. De acuerdo con la Única Disposición Complementaria Transitoria, dicha norma es aplicable para procedimientos administrativos sancionadores iniciados a partir de su entrada en vigencia.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL  
INDECOPI ÁNCASH – SEDE CHIMBOTE

EXPEDIENTE N° 009-2023/CPC-INDECOPI-ANC

130. La infracción está asociada a la cuantía afectada del producto, en este caso, es el monto aproximado del consumo en el establecimiento que de acuerdo a lo narrado por el denunciante no supera de una (1) UIT; lo cual, implica que la cuantía de la infracción detectada no supera el valor de una (1) UIT.
131. Sobre el particular, teniendo en cuenta lo establecido en el Cuadro 16 del Decreto Supremo N° 032-2021-PCM y luego de realizar el cotejo correspondiente, no se ha podido determinar que la conducta previamente mencionada coincida textualmente con alguno de los supuestos recogidos en el cuadro indicado.
132. Siendo ello así, considerando la necesidad de determinar el nivel de afectación, se ha identificado que la conducta infractora, en el presente caso, resulta equivalente a aquellas infracciones donde la cuantía afectada del bien o servicio denunciado sea menor a (1) UIT, siempre que, sean analizadas por los Órganos de Procedimiento Sumarísimo (en adelante, OPS).
133. Al respecto, se advierte que, si bien la conducta infractora está específicamente determinada para los OPS, lo cierto es que dicho supuesto también resultaría aplicable por las Comisiones —como primera instancia—, de manera supletoria, en la medida que se trata de una infracción de menor cuantía y, de acuerdo con el cuadro, la menos perjudicial para el proveedor denunciado.
134. Así, conforme a lo detallado en el párrafo precedente, la aplicación de dicho supuesto implicará también que se utilice los valores correspondientes del cuadro para los OPS; considerándose, además, como un nivel de afectación de la infracción en el parámetro determinado como “baja”.
135. Por tanto, para el presente caso, el nivel de afectación es baja:

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).

### Tamaño del infractor

136. De la revisión del Padrón SUNAT (2022) se recabó la información de que el denunciado tiene el tamaño de una pequeña empresa<sup>28</sup>. Por consiguiente, el monto preestablecido de la sanción que le corresponde es de 1.93 UIT.

Tipo de afectación	Tamaño del infractor			
	Microempresa o Persona natural	Pequeña empresa	Mediana empresa	Gran empresa
Muy Baja	1,01	1,09	2,02	3,00
Baja	1,55	<b>1,93</b>	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

### Factor de duración

28 La clasificación de empresas es la siguiente:  
-Microempresa: Ventas anuales desde 1 hasta 150 UIT  
-Pequeña empresa: Ventas anuales superiores a 150 UIT hasta 1 700 UIT  
-Mediana empresa: Ventas anuales superiores a 1 700 UIT hasta 2 300 UIT  
-Gran empresa: Ventas anuales superiores a 2 300 UIT



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL  
INDECOPI ÁNCASH – SEDE CHIMBOTE

EXPEDIENTE N° 009-2023/CPC-INDECOPI-ANC

137. De la revisión del hecho infractor, se evidencia que la infracción tiene naturaleza instantánea, en tanto, el denunciado no actuó con las medidas de seguridad para mitigar la agresión sufrida por el denunciante; por lo que, corresponde aplicar un factor de duración de 1,0:

Duración de la infracción	Factor de Duración
Si la infracción duró hasta 4 meses	1,0

138. De otro lado, en el presente caso, corresponde señalar que no se evidencia la configuración de algún factor agravante o atenuante (F), lo que implica que dicho factor sea igual a la unidad ( $F = 1$  o 100 %). Bajo ese escenario, la Multa Base (m) obtenida no sufre variación y será equivalente a la Multa Preliminar (M). Para una mejor comprensión de los criterios aplicados, graficamos los datos utilizados de la forma siguiente:

Valor preestablecido (Kij)	1.93
Factor de duración (Fd)	1
Multa base (m)	1.93
Multa preliminar	1.93

139. Para una mejor apreciación se copia el resultado del aplicativo de multa implementado por la Oficina de Estudios Económicos del Indecopi:

<b>RUC del sancionado</b>	20601835640
<b>Razón social del sancionado</b>	INVERSIONES AMERICAN GOLD S.R.L.
<b>Tamaño del sancionado</b>	Pequeña empresa
<b>Tipo de infracción</b>	Infracciones donde la cuantía afectada del bien o servicio denunciado sea menor a (01) UIT.
<b>Nivel de infracción</b>	Baja
<b>Factor de duración (Dt)</b>	1.00
<b>Multa base (UIT)</b>	1.93
<b>Factores agravantes y atenuantes (F)</b>	1.00
<b>Multa preliminar (UIT)</b>	1.93
No supera los topes legales	
<b>Multa final (UIT) 1</b>	1.93

140. En aplicación del método basado en valores preestablecido, corresponde sancionar al denunciado con una multa de 1.93 Unidades Impositivas Tributarias.

Sobre la entrega de comprobante de pago



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL  
INDECOPI ÁNCASH – SEDE CHIMBOTE

EXPEDIENTE N° 009-2023/CPC-INDECOPI-ANC

### Tipo de afectación, según tipo de infracción

141. La infracción está asociada a la cuantía afectada del producto, en este caso, es el monto total del consumo realizado por el denunciante el día del incidente, que de lo narrado por el denunciante no supera 1 UIT; lo cual, implica que la cuantía de la infracción detectada no supera el valor de una (1) UIT.
142. Sobre el particular, teniendo en cuenta lo establecido en el Cuadro 16 del Decreto Supremo N° 032-2021-PCM y luego de realizar el cotejo correspondiente, no se ha podido determinar que la conducta previamente mencionada coincida textualmente con alguno de los supuestos recogidos en el cuadro indicado.
143. Siendo ello así, considerando la necesidad de determinar el nivel de afectación, se ha identificado que la conducta infractora, en el presente caso, resulta equivalente a aquellas infracciones donde la cuantía afectada del bien o servicio denunciado sea menor a (1) UIT, siempre que, sean analizadas por los Órganos de Procedimiento Sumarísimo (en adelante, OPS).
144. Al respecto, se advierte que, si bien la conducta infractora está específicamente determinada para los OPS, lo cierto es que dicho supuesto también resultaría aplicable por las Comisiones —como primera instancia—, de manera supletoria, en la medida que se trata de una infracción de menor cuantía y, de acuerdo con el cuadro, la menos perjudicial para el proveedor denunciado.
145. Así, conforme a lo detallado en el párrafo precedente, la aplicación de dicho supuesto implicará también que se utilice los valores correspondientes del cuadro para los OPS; considerándose, además, como un nivel de afectación de la infracción en el parámetro determinado como “baja”.
146. Por tanto, para el presente caso, el nivel de afectación es baja:

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).

### Tamaño del infractor

147. De la revisión del Padrón SUNAT (2022) se recabó la información de que el denunciado tiene el tamaño de una pequeña empresa<sup>29</sup>. Por consiguiente, el monto preestablecido de la sanción que le corresponde es de 1.93 UIT.

Tipo de afectación	Tamaño del infractor			
	Microempresa o Persona natural	Pequeña empresa	Mediana empresa	Gran empresa
Muy Baja	1,01	1,09	2,02	3,00
Baja	1,55	<b>1,93</b>	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

29 La clasificación de empresas es la siguiente:  
-Microempresa: Ventas anuales desde 1 hasta 150 UIT  
-Pequeña empresa: Ventas anuales superiores a 150 UIT hasta 1 700 UIT  
-Mediana empresa: Ventas anuales superiores a 1 700 UIT hasta 2 300 UIT  
-Gran empresa: Ventas anuales superiores a 2 300 UIT



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL  
INDECOPI ÁNCASH – SEDE CHIMBOTE

EXPEDIENTE N° 009-2023/CPC-INDECOPI-ANC

### Factor de duración

148. De la revisión del hecho infractor, se evidencia que la infracción tiene naturaleza instantánea, en tanto, el Banco no cumplió con brindar información a la denunciante sobre el cobro de mantenimiento de cuentas de ahorros; por lo que, corresponde aplicar un factor de duración de 1,0:

Duración de la infracción	Factor de Duración
Si la infracción duró hasta 4 meses	1,0

149. De otro lado, en el presente caso, corresponde señalar que no se evidencia la configuración de algún factor agravante o atenuante (F), lo que implica que dicho factor sea igual a la unidad ( $F = 1$  o 100 %). Bajo ese escenario, la Multa Base (m) obtenida no sufre variación y será equivalente a la Multa Preliminar (M). Para una mejor comprensión de los criterios aplicados, graficamos los datos utilizados de la forma siguiente:

Valor preestablecido (Kij)	1.93
Factor de duración (Fd)	1
Multa base (m)	1.93
Multa preliminar	1.93

150. Para una mejor apreciación se copia el resultado del aplicativo de multa implementado por la Oficina de Estudios Económicos del Indecopi:

<b>RUC del sancionado</b>	20601835640
<b>Razón social del sancionado</b>	INVERSIONES AMERICAN GOLD S.R.L.
<b>Tamaño del sancionado</b>	Pequeña empresa
<b>Tipo de infracción</b>	Infracciones donde la cuantía afectada del bien o servicio denunciado sea menor a (01) UIT.
<b>Nivel de infracción</b>	Baja
<b>Factor de duración (Dt)</b>	1.00
<b>Multa base (UIT)</b>	1.93
<b>Factores agravantes y atenuantes (F)</b>	1.00
<b>Multa preliminar (UIT)</b>	1.93
<b>No supera los topes legales</b>	
<b>Multa final (UIT) 1</b>	1.93



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL  
INDECOPI ÁNCASH – SEDE CHIMBOTE

EXPEDIENTE N° 009-2023/CPC-INDECOPI-ANC

151. En aplicación del método basado en valores preestablecido, corresponde sancionar al denunciado con una multa de 1.93 Unidades Impositivas Tributarias.

De las costas y costos

152. El artículo 7 del Decreto Legislativo 807, prevé que en cualquier procedimiento contencioso seguido ante INDECOPI se puede ordenar el pago de los costos y costas en que hubiera incurrido la denunciante o el INDECOPI<sup>30</sup>.
153. Al haberse determinado que el denunciado infringió el Código, corresponde ordenarle, que asuma el pago de los costos y costas en que hubiere incurrido el denunciante en el procedimiento.
154. En tal sentido, deberá cumplir con pagar las costas del procedimiento ascendentes a S/ 36,00, a favor de la denunciante, en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución<sup>31</sup>.
155. Asimismo, en un plazo no mayor de cinco (5) días hábiles contado a partir del vencimiento del plazo mencionado en el párrafo anterior, el denunciado deberá presentar ante la Comisión los medios probatorios que acrediten el cumplimiento del mandato ordenado, bajo apercibimiento de imponerle una multa coercitiva conforme a lo establecido en el artículo 118 del Código<sup>32</sup>.
156. En ese sentido y en aplicación de lo establecido en el artículo 105 del Código y artículo 21 literal b) del Decreto Legislativo N° 1033, Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Organización y Funciones del INDECOPI, la Autoridad Administrativa decide lo siguiente,

**III. SE RESUELVE:**

**PRIMERO:** Declarar fundada el extremo de la denuncia interpuesta por el señor Hugo Wilder Cuadros Gonzales contra Inversiones American Gold S.R.L por infracción al artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haberse acreditado que el denunciado no brindó las medidas de seguridad necesarias al denunciante dentro de su discoteca, al no mitigar la gresca ocurrida el 27 de noviembre de 2022, siendo víctima de violencia física, sancionándolo con 1.93 Unidades Impositivas Tributarias.

**30 DECRETO LEGISLATIVO N° 807, LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI**

**Artículo 7°.-** En cualquier procedimiento contencioso seguido ante el Indecopi, la comisión o dirección competente, además de imponer la sanción que corresponda, puede 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 o dirección del Indecopi puede aplicar las multas de acuerdo a los criterios previstos en el artículo 118° del Código de Protección y Defensa del Consumidor. Quien a sabiendas de la falsedad de la imputación o de la ausencia de motivo razonable denuncie a alguna persona natural o jurídica, atribuyéndole una infracción sancionable por cualquier órgano funcional del Indecopi, será sancionado con una multa de hasta cincuenta (50) Unidades Impositivas Tributarias (UIT) mediante resolución debidamente motivada. La sanción administrativa se aplica sin perjuicio de la sanción penal o de la indemnización por daños y perjuicios que corresponda.

- 31 Tasa correspondiente al derecho de presentación de la denuncia.

- 32 **LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**, publicada el 2 de setiembre de 2010 y modificada por el Decreto Legislativo 1308, publicado el 30 de diciembre de 2016

**Artículo 118.-** Multas coercitivas por incumplimiento del pago de costas y costos

Si el obligado a cumplir la orden de pago de costas y costos no lo hace, se le impone una multa no menor de una (1) Unidad Impositiva Tributaria (UIT). En caso de persistir el incumplimiento de lo ordenado, el órgano resolutorio puede imponer una nueva multa, duplicando sucesivamente el monto de la última multa impuesta hasta el límite de cincuenta (50) Unidades Impositivas Tributarias (UIT). La multa que corresponda debe ser pagada dentro del plazo de cinco (5) días hábiles, vencidos los cuales se ordena su cobranza coactiva.

No cabe la impugnación de las multas coercitivas previstas en el presente artículo. (Subrayado agregado)

31 de 34



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL  
INDECOPI ÁNCASH – SEDE CHIMBOTE

EXPEDIENTE N° 009-2023/CPC-INDECOPI-ANC

**SEGUNDO:** Declarar infundada el extremo de la denuncia interpuesta por el señor Hugo Wilder Cuadros Gonzales contra Inversiones American Gold S.R.L por presunta infracción al artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al no haberse acreditado que el denunciado retiró al denunciante del establecimiento de manera violenta y con amenazas, el 27 de noviembre de 2022.

**TERCERO:** Declarar infundada el extremo de la denuncia interpuesta por el señor Hugo Wilder Cuadros Gonzales contra Inversiones American Gold S.R.L por presunta infracción al artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al no haberse acreditado que el personal del denunciado hubiese brindado un trato irrespetuoso y despectivo al denunciante.

**CUARTO:** Declarar fundada el extremo de la denuncia interpuesta por el señor Hugo Wilder Cuadros Gonzales contra Inversiones American Gold S.R.L por infracción al artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haberse acreditado que el denunciado no cumplió con entregar al denunciante el comprobante de pago por la entrada y los consumos realizados en su establecimiento el 26 y 27 de noviembre de 2022, sancionándolo con 1.93 Unidades Impositivas Tributarias.

**QUINTO:** Declarar infundada el extremo de la denuncia interpuesta por el señor Hugo Wilder Cuadros Gonzales contra Inversiones American Gold S.R.L por presunta infracción al artículo 150° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haberse verificado que el proveedor denunciado cuenta con el libro de reclamaciones en su establecimiento.

**SEXTO:** Declarar infundada el extremo de la denuncia interpuesta por el señor Hugo Wilder Cuadros Gonzales contra Inversiones American Gold S.R.L por presunta infracción al artículo 152° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al no haberse acreditado que el denunciado se negó a entregar al denunciante el libro de reclamaciones, en varias oportunidades.

**SEPTIMO:** Declarar improcedente el extremo de la denuncia interpuesta por el señor Hugo Wilder Cuadros Gonzales contra Inversiones American Gold S.R.L por presunta infracción al artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haberse determinado que la competencia para conocer las conductas relacionadas con la falta de adecuación de la señalización de las áreas de emergencia del establecimiento recae en la Municipalidad Provincial de Huaraz.

**OCTAVO:** Declarar improcedente el extremo de la denuncia interpuesta por el señor Hugo Wilder Cuadros Gonzales contra Inversiones American Gold S.R.L por presunta infracción al artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haberse determinado que la competencia para conocer lo relacionado al otorgamiento y fiscalización de las licencias de funcionamiento recae en la Municipalidad Provincial de Huaraz.

**NOVENO:** Declarar infundado el extremo de la denuncia interpuesta por el señor Hugo Wilder Cuadros Gonzales contra Inversiones American Gold S.R.L por presunta infracción al artículo 7° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haberse verificado que el denunciado cumple con informar mediante avisos y carteles sobre el cargo adicional de 5% por consumos pagados con tarjetas de crédito.

**DECIMO:** Ordenar a Inversiones American Gold S.R.L en calidad de medida correctiva que, en un plazo máximo de quince (15) días hábiles contado a partir del día siguiente de la notificación de la presente resolución, cumpla con lo siguiente:





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL  
INDECOPI ÁNCASH – SEDE CHIMBOTE

EXPEDIENTE N° 009-2023/CPC-INDECOPI-ANC

- (i) Reembolsar al denunciante los gastos médicos por un monto total de S/ 331.32 soles.
- (ii) que, en lo sucesivo, cumpla con brindar comprobantes de pago a los consumidores en concordancia con la normativa pertinente.
- (iii) Elaborar un protocolo con las medidas de seguridad en el establecimiento, con el detalle de la intervención del personal de seguridad en las grescas que puedan ocurrir en su establecimiento.
- (iv) Capacitar al personal de seguridad sobre la detección e intervención inmediata en las grescas que puedan generarse en su establecimiento; asimismo, a fin de poner en salvaguarda la salud de un consumidor en caso de advertirse lesiones. Para tal efecto, el denunciado deberá presentar las certificaciones de la capacitación a su personal de seguridad.

Requerir a Inversiones American Gold S.R.L que acredite el cumplimiento de la medida correctiva, para cuyos efectos, deberá presentar los medios probatorios por escrito dirigido a este órgano resolutorio, en el plazo de cinco (5) días hábiles, computados desde el plazo para cumplir con la medida correctiva, bajo apercibimiento de imponer multa coercitiva, conforme a lo establecido en el artículo 117 del Código, en caso de incumplimiento del mandato.

**DECIMO PRIMERO:** Requerir a Inversiones American Gold S.R.L el cumplimiento espontáneo de la multa<sup>33</sup>, de conformidad con lo establecido en el numeral 4 del artículo 203 del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General<sup>34</sup>, bajo apercibimiento de iniciarse el procedimiento de ejecución coactiva respectivo<sup>35</sup>. El sancionado sólo pagará el 75% de la multa si consiente la presente resolución y procede a cancelarla en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles contado a partir del día siguiente de la notificación de la presente Resolución, conforme a lo establecido en el artículo 113° del Código de Protección y Defensa del Consumidor<sup>36</sup>.

33 Los únicos medios de pago son los siguientes y debe proporcionar para estos efectos el número de CUM para identificar la multa:

Pago en ventanilla en el <b>Banco de la Nación y Banco de Crédito del Perú</b>	Pago en línea – Internet ( <b>solo para clientes de Banco de Crédito del Perú</b> )
<ol style="list-style-type: none"><li>1. Indicar que realizará en pago de una multa impuesta por el Indecopi. Cuenta "Indecopi-Multas".</li><li>2. Brindar el número de CUM correspondiente. Si paga en Banco de la Nación, deberá indicar el código de transacción 3711 + el número de CUM.</li><li>3. Verificar que la constancia del pago indique el número de CUM correcto.</li></ol>	<p>Seguir los siguientes pasos:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Seleccionar pagos y transferencias.</li><li>2. Seleccionar pago de servicios.</li><li>3. Seleccionar Instituciones (Indecopi).</li><li>4. Seleccionar el concepto de pago (multas).</li><li>5. Ingresar el número de CUM.</li><li>6. Ingresar el monto a pagar.</li></ol>

Cualquier abono que no se efectúe en la forma señalada en el cuadro anterior, no será considerado para efectos de la cancelación de la multa. En caso no se cuente con el número de CUM o se presente cualquier inconveniente al pretender efectuar el pago en las modalidades indicadas, será necesario que se comunique inmediatamente a los anexos 7814, 7825 y 7829, así como a la siguiente dirección: [controldemultas@indecopi.gob.pe](mailto:controldemultas@indecopi.gob.pe).

34 Sin perjuicio de ello, se le informa que la presente resolución será puesta en conocimiento del Área de Ejecución Coactiva del Indecopi a efectos de que ejerza las funciones que la Ley le otorga.

35 El procedimiento de ejecución coactiva se encuentra bajo la competencia del Ejecutor Coactivo del Indecopi, y se regula conforme a las normas establecidas en el Texto Único Ordenado de la Ley del procedimiento de ejecución coactiva, aprobado por D.S. N° 018-2008-JUS.

36 **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.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL  
INDECOPI ÁNCASH – SEDE CHIMBOTE

EXPEDIENTE N° 009-2023/CPC-INDECOPI-ANC

**DECIMO SEGUNDO:** Ordenar a Inversiones American Gold S.R.L el pago de los costos y costas en que hubiere incurrido el denunciante en el procedimiento.

**DECIMO TERCERO:** Ordenar a Inversiones American Gold S.R.L para que en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles, contado a partir del día siguiente de la notificación de la presente resolución, cumpla con devolver al señor Hugo Wilder Cuadros Gonzales, las costas del procedimiento que, a la fecha, ascienden a S/ 36,00; para lo cual, en un plazo no mayor de cinco (5) días hábiles contados a partir del vencimiento del plazo otorgado inicialmente, deberá presentar los medios probatorios que acrediten el cumplimiento del mandato ordenado, bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva conforme a lo establecido en el artículo 118° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

**DECIMO CUARTO:** Disponer la inscripción de Inversiones American Gold S.R.L 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° en el Código de Protección y Defensa del Consumidor<sup>37</sup>.

**DECIMO QUINTO:** Informar a las partes que la presente resolución tiene vigencia desde el día de su notificación y no agota la vía administrativa. En tal sentido, se informa que de conformidad con lo dispuesto en el artículo 32 numeral 32.1 de la Directiva N° 001-2021/COD-INDECOPI, contra la presente resolución procede el recurso impugnativo de apelación, debiendo presentarse en un plazo máximo de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente de su notificación<sup>38</sup>, caso contrario la resolución quedará consentida.

**Con la intervención de los señores miembros: Said Giuliano Trujillo Ripamontti, Rosa Cristina Fernández Sánchez y José Enrique Reátegui Ríos.**

**SAID GIULIANO TRUJILLO RIPAMONTTI**  
Presidente

37 **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.

38 **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 32.- Apelación**

32.1. El plazo para interponer el recurso de apelación es de quince (15) días hábiles, no prorrogables, contado a partir del día siguiente de notificada la resolución a impugnar, conforme a lo establecido por el artículo 218 de la LPAG.  
(...)