



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 1977-2023/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0140-2019/CC2
EXPEDIENTE 0141-2019/CC2
(Acumulados)

PROCEDENCIA : COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR - SEDE LIMA SUR N° 2

PROCEDIMIENTO : DE PARTE

DENUNCIANTE : ASOCIACIÓN PERUANA DE CONSUMIDORES Y USUARIOS (ASPEC)

DENUNCIADO : MAYORSA S.A. (MAYORSA – MAXI AHORRO)

MATERIA : INOCUIDAD

ACTIVIDAD : VENTA AL POR MAYOR NO ESPECIALIZADA

SUMILLA: *Se revoca la resolución apelada, en el extremo que declaró infundada la denuncia interpuesta contra Mayorsa S.A.; y, en consecuencia, se declara fundada la misma, respecto de que la proveedora comercializó en sus distintos establecimientos (sucursales de “Mayorsa” y “Maxi Ahorro” ubicadas en algunas zonas de Lima y Callao) diversos productos enlatados que presentaban golpes y abolladuras, cuyo consumo podría ser nocivo para la salud.*

SANCIÓN: 15 UIT.

Lima, 17 de julio de 2023

ANTECEDENTES

1. Mediante escritos del 6 de febrero de 2019, la Asociación Peruana de Consumidores y Usuarios -en adelante, Aspec- presentó dos (2) denuncias contra Mayorsa S.A. -en adelante, Mayorsa-, en su calidad de comercializador de diversos productos alimenticios en sus establecimientos denominados “Mayorsa” y “Maxi Ahorro” de Lima y Callao, por presuntas infracciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor -en adelante, el Código-. Cabe indicar que, a cada denuncia -en función del establecimiento- se le asignó un expediente distinto.
2. Mediante Resoluciones 1 del 18 de febrero de 2019, la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 2 (en adelante, la Secretaría Técnica de la Comisión) admitió a trámite las denuncias interpuestas contra Mayorsa, por presuntas infracciones de los siguientes artículos del Código:

Expediente 140-2019/CC2 (Mayorsa)

- (i) 18°, 19°, 25° y 30°: habría comercializado en sus distintos establecimientos (sucursales de Mayorsa en Villa María del Triunfo, Ignacio Merino – Lince, Tingo María– Breña y Minka – Callao) los siguientes productos enlatados que presentaban golpes y/o abolladuras:
 - Lata de Filete de caballa “Beltrán” 170 gr.
 - lata de duraznos “Merkat” de 820 gr.
 - lata de duraznos “Merkat” de 820 gr.
 - lata de duraznos “Merkat” de 820 gr.
 - lata de duraznos “Arica” de 820gr.



- lata "Champiñon ENTEROS" de 425 gr.
 - lata de "Mushrooms" (Choice Whole) de 425 gr.
 - lata de leche evaporada "Gloria - Light" de 400gr
- (ii) 26°:
- a) No habría adoptado las medidas necesarias para la adecuada manipulación, conservación y transporte de sus productos enlatados, en tanto, los siguientes productos presentaron golpes y/o abolladuras: [los mismos que indicamos previamente].
 - b) No habría advertido a sus consumidores sobre el riesgo a la salud que representa el consumo de productos contenidos en latas que presentan golpes y/o abolladuras.
 - c) No habría advertido a los consumidores sobre el modo correcto de utilización de los productos enlatados.
- (iii) 28°: no habría realizado el cambio de los productos enlatados que expende al advertir el riesgo que representaban (presencia de golpes y abolladuras) al momento en que los consumidores efectuaban el pago de las cajas de sus establecimientos.

Expediente 141-2019/CC2 (Maxi Ahorro)

- (i) 18°, 19°, 25° y 30°: habría comercializado en sus distintos establecimientos (sucursales en avenida Iquitos, Manco Cápac - La Victoria, Huaylas - Chorrillos, México - La Victoria) los siguientes productos enlatados que presentaban golpes y/o abolladuras:
- Lata de conservas de durazno mitades en almíbar "Aconcagua" 822gr.
 - lata de alimento granulado Nestlé "Milo" de 400 gr.
 - lata de leche evaporada "GLORIA" de 400 gr.
 - lata de leche evaporada "GLORIA" de 400 gr.
 - lata de leche entera "IDEAL" de 400 gr.
 - lata de leche entera "NESTLE NAN" de 410 gr.
 - lata de tuco en carne "COMPASS" de 225gr.
 - lata de atún "PRIMOR" de 170 gr.
 - lata de atún "CAMPOMAR" de 170 gr.
 - lata de atún "COMPASS" de 170gr.
- (ii) 26° y (iii) 28°, con similar tenor a la imputación efectuada en el otro expediente.
3. En fecha 1 de abril de 2019¹, Mayorsa presentó sus descargos, aduciendo en resumen que no existía norma técnica que prohibiera la comercialización de productos en latas con abolladuras; siendo que estas no eran un peligro para la salud de los consumidores.
4. A través de la Carta 613-2019/CC2-INDECOPI del 14 de agosto de 2019, la Secretaría Técnica de la Comisión solicitó a la Dirección General de Salud Ambiental e Inocuidad (Digesa) lo siguiente:

"Informar si existe normativa técnica vigente que prohíba a los establecimientos comerciales, expender productos enlatados cuando estos presentan golpes o abolladuras;

¹ Fecha de la presentación virtual del escrito, el cual fue regularizado con su presentación física el 4 de abril de 2019.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 1977-2023/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0140-2019/CC2
EXPEDIENTE 0141-2019/CC2
(Acumulados)

Informar cual es el procedimiento a seguir por parte del comercializador de productos enlatados, al percatarse que estos se encuentran con golpes o abolladuras, la periodicidad en que dichos proveedores deben efectuar dichos controles (de ser posible indicar el sustento o base legal); e,

Informar si DIGESA u otra institución autorizada ha determinado que una lata golpeada o abollada no es apta para el consumo humano; ello en tanto, según señala Aspec este podría causar la enfermedad denominada "Botulismo" o similar".

5. Mediante la Resolución 4 del 16 de agosto de 2019, la Secretaría Técnica de la Comisión decidió acumular el Expediente 141-2019/CC2 al Expediente 140-2019/CC2, y suspender el procedimiento por el plazo de veinte (20) días hábiles, a fin de recabar la información solicitada a la Digesa.
6. A través del Informe 0364-2020/DCOVI/DIGESA del 10 de febrero de 2020, la Digesa atendió la Carta 613-2019/CC2-INDECOPI. Asimismo, con Razón de Secretaría Técnica de la Comisión del 30 de noviembre de 2021, se incorporó al expediente el Oficio 2879-2019/DCOVI/DIGESA del 28 de noviembre de 2019 y su adjunto, el Informe 3411-2019/DCOVI/DIGESA.
7. Conforme aparece en el Memorándum 0277-2022-DFI/INDECOPI del 10 de marzo de 2022, la Secretaría Técnica de la Comisión encargó a la Dirección de Fiscalización del Indecopi la realización de una inspección inopinada en los locales de Mayorsa, a efectos de verificar de manera aleatoria: (i) si cuentan con un protocolo de calidad sobre el control de los alimentos que expenden; (ii) si cuentan con documentos que acrediten la aplicación del control; y, (iii) recorrido aleatorio por los diversos anaqueles a fin de observar si al iniciar la mañana no se advierte la presencia de alguna lata abollada. Cabe indicar que, dicha diligencia se realizó el 4 de marzo de 2022, en los establecimientos denominados "Mayorsa" y "Maxi Ahorro", ubicados en el distrito de Lince (provincia y departamento de Lima).
8. El 5 de mayo de 2022, la Secretaría Técnica de la Comisión emitió su Informe Final de Instrucción (IFI), otorgando el plazo de cinco (5) días hábiles para presentar observaciones; lo cual fue realizado por Aspec y Mayorsa en fechas 13 y 17 de mayo de 2022, respectivamente.
9. Por Resolución 1150-2022/CC2 del 9 de junio de 2022, la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 2 (en adelante, la Comisión) emitió el siguiente pronunciamiento:
 - i) Dejó de lado los artículos 18°, 19° y 25° del Código, a efectos de analizar la imputación referida a que Mayorsa habría comercializado en sus distintos establecimientos (sucursales de Mayorsa y Maxi Ahorro) diversos productos enlatados que presentaban golpes y/o abolladuras, como una posible infracción del artículo 30° del Código.
 - ii) Precisó que los hechos imputados como presuntas infracciones de los artículos del Código: a) 26°, precisados en los puntos b) y c) del



- precedente considerando 2; y, b) 28°; eran conductas subsumidas en el hecho principal, referido a la infracción del deber de inocuidad.
- iii) Declaró infundada la denuncia interpuesta contra Mayorsa, por presunta infracción del artículo 30° del Código, en el extremo referido a que habría comercializado en sus distintos establecimientos (sucursales de Mayorsa y Maxi Ahorro en diversos distritos de Lima) diversos productos enlatados que presentaban golpes y/o abolladuras.
 - iv) Declaró improcedente por falta de competencia la denuncia interpuesta contra Mayorsa, por presunta infracción del artículo 26° del Código, en el extremo referido a que no habría adoptado las medidas necesarias para la adecuada manipulación, conservación y transporte de sus productos enlatados, en tanto, los productos materia de denuncia presentaron golpes y/o abolladuras.
 - v) Denegó las medidas correctivas solicitadas, así como las costas y costos del procedimiento.
10. El 11 de julio de 2022², Aspec apeló la Resolución 1150-2022/CC2, cuestionando el extremo declarado infundado.
11. El 9 de febrero de 2023, Mayorsa absolvió el recurso de apelación, reiterando que no había cometido alguna infracción.
12. En la medida que Aspec no ha cuestionado la Resolución 1150-2022/CC2 en el extremo que declaró improcedente su denuncia, dicho punto ha quedado consentido y no será materia de evaluación en esta instancia.

ANALISIS

Sobre la inocuidad de los alimentos

13. El artículo 30° del Código, reconoce el derecho de los consumidores a consumir alimentos inocuos, señalando, además, que los proveedores son responsables de la inocuidad de los alimentos que ofrecen en el mercado, de conformidad con la legislación sanitaria³.
14. El deber de inocuidad de un alimento implica que su preparación debe ser apta para el consumo humano, guardando dicho concepto una estrecha relación con el efecto nocivo que este pueda producir en los consumidores. En ese sentido, para la configuración de una infracción de este deber, no necesariamente debe acreditarse la afectación particular por la ingesta de un alimento, sino que deberá determinarse el rasgo de nocividad que este posee ante un potencial consumo por parte de un administrado.

² Cabe precisar que, este escrito fue remitido por la Mesa de Partes Virtual del Indecopi en fecha 9 de julio de 2022 (sábado); por lo que se considera presentado y recibido el siguiente día hábil (lunes), 11 de julio de 2022.

³ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 30°.- Inocuidad de los alimentos.** Los consumidores tienen derecho a consumir alimentos inocuos. Los proveedores son responsables de la inocuidad de los alimentos que ofrecen en el mercado, de conformidad con la legislación sanitaria.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 1977-2023/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0140-2019/CC2
EXPEDIENTE 0141-2019/CC2
(Acumulados)

15. Dicho 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 inocuidad del bien colocado en el mercado, sea porque actuó cumpliendo con las normas debidas o porque pudo acreditar la existencia de hechos ajenos que lo eximen de responsabilidad. Así, corresponderá al consumidor acreditar la existencia de un defecto en el producto o servicio vendido, luego de lo cual el proveedor deberá acreditar que dicho defecto no le es imputable, conforme a lo establecido en el artículo 104° del Código⁴.
16. En el presente caso, la Comisión declaró infundada la denuncia interpuesta en contra de Mayorsa, por la presunta infracción del artículo 30° del Código referida a que habría comercializado en sus establecimientos (sucursales de Mayorsa y Maxi Ahorro en diversos distritos de Lima) diversos productos enlatados que presentaban golpes y/o abolladuras.
17. Para adoptar dicha decisión, la Comisión consideró esencialmente lo siguiente:
 - i) Aunque Aspec presentó dieciocho (18) productos enlatados abollados, no adjuntó algún informe de laboratorio que acredite que podrían afectar la salud de los consumidores.
 - ii) Conforme a lo señalado por la Digesa, los alimentos envasados que presenten condiciones de hinchados, oxidados, abollados o similar, o algún signo de deterioro, podrían causar la infiltración de microorganismos y la posibilidad que esté contaminado por la bacteria que produce botulismo.
 - iii) Se debía tener en cuenta el contexto de la puesta a disposición de alimentos, pues estaban en anaqueles a libre acceso del público, estando expuestos a sufrir caídas en manos de los diversos usuarios, lo cual pudo generar que se abollen; siendo importante evaluar las medidas de Mayorsa para mitigar que consumidores accedan a productos enlatados en esa condición.
 - iv) Por tal motivo, el 4 de marzo de 2022 se efectuó una inspección inopinada en tiendas de Mayorsa y Maxi Ahorro, a primera hora del día (durante la apertura de local), sin encontrar latas abolladas, verificando

⁴ **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. En la prestación de servicios, la autoridad administrativa considera, para analizar la idoneidad del servicio, si la prestación asumida por el proveedor es de medios o de resultado, conforme al artículo 18°.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 1977-2023/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0140-2019/CC2
EXPEDIENTE 0141-2019/CC2
(Acumulados)

- que sí tenía un protocolo de calidad sobre control de alimentos, exhibiendo documentos que lo acreditaba.
- v) Si bien inicialmente Aspec encontró latas abolladas en los diversos locales del proveedor denunciado, ello no fue al iniciar la mañana, por lo que no se le podría atribuir a dicho proveedor la falta de diligencia en la aplicación de sus protocolos, sino que por el contrario estos se habrían presentado durante el transcurso del día como parte de la interacción de los usuarios.
 - vi) El denunciado no puso de manera dolosa latas abolladas para su venta, y para evitar que ese tipo de productos llegue a los consumidores, estableció mecanismos como protocolo de retiro de productos dañados. Por tanto, como no ejecuta una actividad riesgosa, no estaba obligado a advertir a los consumidores sobre el riesgo a la salud por el consumo de productos en latas abolladas, ni el modo correcto de utilizar enlatados.
 - vii) Sobre el cambio de productos abollados al pagar en la caja, de las grabaciones de Aspec, no se advertía que informó al personal de Mayorsa en la caja sobre dicha situación y que este se hubiera negado a efectuar el cambio.

18. En su apelación, Aspec manifestó, en resumen, lo siguiente:

- i) Que, existía falta de coherencia y predictibilidad, pues otras denuncias tuyas por hechos similares se declararon fundadas.
- ii) Que, el hecho de que un día, a una hora determinada, los inspectores de la Secretaría Técnica de la Comisión no hayan encontrado productos como los que motivan la denuncia, no podía implicar en modo alguno que la infracción no se haya cometido con anterioridad; siendo una muestra de esto, las latas abolladas que presentó como pruebas objetivas de su denuncia.
- iii) Que, la inspección inopinada de la Secretaría Técnica de la Comisión no acreditó alguno de los supuestos de la ruptura del nexo causal.
- iv) Que, el “protocolo de seguridad y calidad” de Mayorsa, no eximía a dicho proveedor por las infracciones cometidas con anterioridad, ni se acredita que el mismo fuera aplicado en todo momento y de manera correcta, pues para esto último se debería realizar una verificación continua por tiempo determinado, lo cual no sucedió en este caso.
- v) Que, cuando recogió las latas con abolladuras de los anaqueles de los supermercados denunciados, dichos negocios ya contaban con los aludidos “protocolos de seguridad y calidad” a los que se pretendía otorgar fe plena para eximir de responsabilidad al denunciado; pero eso no impidió que en los hechos se ofrecieran productos no idóneos.
- vi) Que, incluso la Digesa había señalado que los establecimientos comerciales que ofrezcan productos alimenticios tienen prohibido aceptar productos envasados que presenten determinadas condiciones de



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 1977-2023/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0140-2019/CC2
EXPEDIENTE 0141-2019/CC2
(Acumulados)

deterioro, entre ellas, aquellos que se encuentren abollados, por los riesgos para la salud que entrañaban.

19. En la absolución de la apelación, Mayorsa reiteró que no había cometido alguna infracción, pues no existía norma alguna que le prohibiera comercializar productos enlatados que tengan golpes y/o abolladuras; además, con las visitas inopinadas, se había corroborado que sus productos estaban en perfectas condiciones.
20. En este punto, cabe destacar que, no es un hecho controvertido que Aspec adquirió en diversas sucursales del denunciado -tiendas denominadas "Mayorsa" y "Maxi Ahorro"- múltiples alimentos enlatados (conforme se detalló en la imputación de cargos, ver considerando 2 de esta resolución), que presentaban golpes y abolladuras, exhibidos en los anaqueles a la vista del público, conforme las facturas electrónicas adjuntas a las denuncias. Esto, con mayor razón, si consideramos que, lo previamente dicho no fue negado por Mayorsa en momento alguno, sumado a que la Secretaría Técnica de la Comisión levantó, para cada denuncia, la respectiva Acta de Verificación de Estado Físico de Medio Probatorio, de fecha 11 de febrero de 2019 (ver fojas 38 a 60 y 188 a 210 del expediente).
21. Por su parte, Mayorsa no ha señalado, en momento alguno, las razones por las cuales ponía a disposición de los consumidores -esto es, en sus anaqueles- productos alimenticios enlatados con abolladuras y golpes, situación verificada por Aspec conforme los medios probatorios anexados a la denuncia; puesto que, su defensa ha estado orientada, más bien, a demostrar que la comercialización de productos en esas condiciones no estaba prohibida legalmente, negando que pudieran causar algún daño a la salud.
22. En ese sentido, la controversia, en esta etapa del análisis, está centrada en determinar si los productos enlatados con golpes o abolladuras representan un riesgo potencial para la salud, pues esto demostraría su falta de inocuidad.
23. Al respecto, si bien Aspec no ha presentado ensayos de laboratorio que demuestren la falta de inocuidad de las latas materia de denuncia, no es menos cierto que sí ha aportado información complementaria -en sus escritos del 27 de abril y 4 de setiembre de 2019- como artículos de investigación titulados "*Aluminium migration into beverages. Are dented cans safe?*" (traducción: migración de aluminio a las bebidas: ¿son seguras las latas abolladas?)⁵ y "*Iron migration from undamaged and dented juice tinplate cans*" (traducción: migración de hierro de latas de hojalata de jugo sin daños y

⁵ Publicado por Veríssimo, Marta I.S. y Gomes, María Teresa S.R. en *Science of The Total Environment*, 405 (2008). p. 385 – 388. Detalles de la revista disponibles en: <https://www.sciencedirect.com/journal/science-of-the-total-environment>

"ABSTRACT: Aluminium (Al) migration from cans to beer and tea was studied along time. Analyses of Al in the canned drinks were performed till the sell-by date, and, in seven months, aluminium migration was found to increase 0.14 mg L⁻¹ in beer, and 0.6 mg L⁻¹ in tea. This study included dented cans from which aluminium migration into tea was found to be particularly severe. Al concentration in dented canned tea increased 9.6 mg L⁻¹ in seven months".



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 1977-2023/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0140-2019/CC2
EXPEDIENTE 0141-2019/CC2
(Acumulados)

abolladas)⁶, que evidencian los efectos negativos de las abolladuras en el contenido de alimentos enlatados (ver archivos 2 y 4 del Disco Compacto a foja 356 del expediente).

24. A mayor abundamiento, en respuesta a los alegatos de Mayorsa, referidos a que en el país de México se permitiría la comercialización de latas abolladas, en su escrito del 4 de noviembre de 2019 Aspec remitió extractos de notas informativas y guías extranjeras -de países como Estados Unidos de Norteamérica, España, México y Argentina- donde se recomendaba no utilizar/desechar las latas abolladas. Asimismo, respecto de lo dispuesto en nuestro país sobre el particular, en un sentido similar, citó disposiciones de la “Guía para la comercialización segura de alimentos en bodegas”, emitida por la Digesa y la “Guía del Participante -Tomo II- del Programa de Entrenamiento en Salud Pública dirigido a personal del Servicio Militar Voluntario, Unidad Temática 5: vigilancia y conservación de alimentos”, emitida por el Instituto Nacional de Salud.
25. Cabe destacar que, la información antes mencionada fue trasladada a Mayorsa a través de las Resoluciones 5 y 6 del 5 de setiembre y 8 de noviembre de 2019; no obstante, dicho proveedor omitió absolver y desvirtuar dichos documentos.
26. De otro lado, la Secretaría Técnica de la Comisión cursó la Carta 613-2019/CC2-INDECOPI del 14 de agosto de 2019 a la Digesa, entidad que respondió a las consultas a través del Informe 364-2020/DCOVI/DIGESA; donde, entre otros, señaló que la normativa vigente aplicable a establecimientos de comercialización tipo autoservicios era el Reglamento Sanitario de Funcionamiento de Autoservicios de Alimentos y Bebidas, aprobado por Resolución Ministerial 1653-2002-SA-DM (en adelante, el Reglamento Sanitario de Autoservicios). Asimismo, refirió que existían otras normas como el Reglamento Sanitario de Funcionamiento de Mercados de Abasto (aprobado por Resolución Ministerial 282-2003-SA/DM) y la Norma Sanitaria para Restaurantes y Servicios Afines (NTS 142-

⁶ Publicado por Veríssimo, Marta I.S., Silva Rui P.O. y Gomes, María Teresa S.R. en *Journal of the Science of Food and Agriculture*, Volume 96, Issue 9 (2016). p. 3042-3046. Detalles de la revista disponibles en: <https://www.soci.org/publications/science-of-food-and-agriculture>

“BACKGROUND

Iron migration from tinplate cans to pineapple drink was studied over time using flame atomic absorption spectroscopy, taking into consideration storage temperature, sell-by date and can condition (dented/undamaged). An organoleptic test, at the sell-by date, was also performed.

RESULT

Analysis of iron in drinks from tinplate cans, glass and polyethylene terephthalate (PET) bottles was performed up until the sell-by date. For undamaged canned drinks stored at room temperature, iron was found to remain constant at $0.23 \pm 0.01 \text{ mg L}^{-1}$, from the 24th day until 1 year after production. Iron found in glass and PET bottles also remained constant until the sell-by date, at 0.15 ± 0.04 and $0.12 \pm 0.04 \text{ mg L}^{-1}$, respectively. However, migration of iron from dented cans was found to be significant. Twelve months after production, iron content in dented cans, stored at room temperature (22 °C) and in a refrigerator chamber (4 °C) was 14.4 ± 1.0 and $5.5 \pm 0.4 \text{ mg L}^{-1}$, respectively.

CONCLUSION

Results showed that for a 35 kg child the intake of three damaged canned drinks may contribute to more than 50% of the iron provisional maximum tolerance daily intake. ©2015 Society of Chemical Industry.”



MINSA/2018/DIGESA), que respaldaban el rechazo de alimentos enlatados con envases abollados.

27. No obstante, justamente por su congruencia con la materia evaluada en este caso, la Secretaría Técnica de la Comisión incorporó al expediente el Oficio 2879-2019/DCOVI/DIGESA del 28 de noviembre de 2019 y su adjunto, el Informe 3411-2019/DCOVI/DIGESA⁷; último documento donde, de manera más clara, la Digesa expuso su posición respecto de la falta de inocuidad de los alimentos enlatados que presentan abolladuras, al decir que los alimentos envasados abollados podrían presentar contaminación por infiltración de microorganismos, incluida la bacteria que produce el botulismo, en los siguientes términos:

“3.1 Los establecimientos de comercialización de alimentos, según normativa sanitaria nacional vigente, según se desprende del análisis del ítem 2.2, del presente documento, en la etapa de adquisición y recepción de alimentos industrializados, deben rechazar los productos envasados que presenten condiciones de hinchados, oxidados, abollados o similar, ni mostrar algún signo de deterioro.

3.2 Los alimentos envasados que presenten condiciones de hinchados, oxidados, abollados o similar, o algún signo de deterioro, podrían causar la infiltración de microorganismos y la posibilidad que esté contaminado por la bacteria que produce botulismo.” (subrayado agregado)

28. De hecho, en el numeral 2.2 del Informe 3411-2019/DCOVI/DIGESA, se indica que el deterioro de los envases puede producir las microfiltraciones que se indican en las conclusiones, citando para su último párrafo información contenida en la página web oficial de la Organización Mundial de la Salud y un texto académico⁸ (ver fojas 400 y 401 del expediente), bajo el siguiente tenor:

“(…)

La integridad es un envase garantiza su fortaleza, calidad, durabilidad, confiabilidad y certeza en las condiciones de conservación o la vida útil de un alimento, un deterioro de las condiciones físicas del envase podría causar la infiltración de microorganismos, reacciones químicas con los alimentos que lo contienen, debido a posibles daños en las láminas, barnices, laminados o revestimientos internos del envase, del mismo modo, la pérdida de vacío por micro perforaciones, puede generar la oxidación de las grasas y vitaminas, cambios de color de los alimentos y corrosión de las latas. En alimentos ricos en proteína es probable que su deterioro produzca olores de putrefacción.

La bacteria Clostridium Botulimun, según la Organización Mundial de la Salud, se encuentran en el medio ambiente, comúnmente en la forma de esporas, incluida la tierra, ríos y mares, el deterioro de los envases por un procesamiento incorrecto, inadecuada manipulación en los procesos de distribución, carga, estiba y almacenamiento, pueden producir micro filtraciones que favorecen el desarrollo de microorganismos, así como la posibilidad que esté presente la bacteria que produce el botulismo²”.

⁷ Emitidos por la autoridad en respuesta a una consulta efectuada en otro expediente. Ver fojas 398 a 403 del expediente.

⁸ La cita es la siguiente: “² Gerard J. Tortora, Berdell R. Funke, Christine L. Case, *Introducción a la Microbiología*, 9na. Edición, Ed. Médica Panamericana, Argentina, p. 842”.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 1977-2023/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0140-2019/CC2
EXPEDIENTE 0141-2019/CC2
(Acumulados)

29. Como puede verse, la Digesa ha señalado en su Informe 3411-2019/DCOVI/DIGESA que, el deterioro del envase, lo cual incluye a las latas, tiene la potencialidad de afectar negativamente al alimento contenido en ellas, ya sea por micro perforaciones o reacciones químicas con los alimentos debido a daños en el revestimiento interno del envase; en la medida que, la integridad del envase garantiza, entre otros, la confiabilidad y certeza de la vida útil del producto.
30. Ahora bien, respecto de las disposiciones del Reglamento Sanitario de Autoservicios, se tiene que este podría ser aplicable a establecimientos como los del denunciado, considerando la definición contenida en el Anexo 1 de dicha norma: “**4. Autoservicio:** Es el establecimiento en el que el comprador tiene a su alcance los productos que requiere, incluso los precios, para que pueda tomar por sí mismo aquellos que quiera adquirir sin la intervención del vendedor”; siendo que, si bien Mayorsa ha referido que esta norma no regula su actuación, en tanto no sólo expende alimentos y bebidas, sino también otros artículos como productos de aseo personal y limpieza, no es menos cierto que tampoco ha acreditado la proporción de productos expendidos en ambas categorías, de tal modo que se pueda asumir que la comercialización de productos alimenticios era mucho menor en relación con la de los otros rubros.
31. Siendo así, es oportuno citar lo dispuesto por el referido Reglamento, a efectos de ilustrar que, para la autoridad sanitaria, el aseguramiento de la calidad sanitaria e inocuidad de los alimentos y bebidas de consumo humano exige que se rechacen productos enlatados con abolladuras:

“**Artículo 1.-** El presente reglamento establece los requisitos y condiciones sanitarias a los que deben sujetarse los autoservicios cuyo principal expendio son los alimentos y bebidas de consumo humano, con la finalidad de asegurar la calidad sanitaria e inocuidad de los mismos.

(...)

Artículo 16.- Adquisición y recepción de productos

Los productos adquiridos deberán reunir los requisitos de calidad sanitaria e inocuidad inherentes a cada producto ya sea alimento o bebida, y los proveedores deberán contar con la autorización municipal respectiva del lugar donde está ubicado su establecimiento a fin de verificar la procedencia y calidad sanitaria de los productos.

Se rechazarán los productos: (...)

f) Con envases hinchados, oxidados, abollados o similar.

(...)

Artículo 23.- Alimentos industrializados

a) Las latas u otros tipos de envase no deberán estar oxidados, abombados, abollados, rotos o rajados, ni mostrar algún signo de deterioro, y deberán contar con el rotulado correspondiente. Las tapas y sellos de seguridad deberán estar íntegros.

(...)

Artículo 36.- Independientemente de las infracciones sanitarias señaladas en el Reglamento sobre Vigilancia y Control Sanitario de Alimentos y Bebidas aprobado por Decreto Supremo N° 007-98-SA, constituye además infracción toda acción u omisión que implique violación de las disposiciones del presente reglamento, de acuerdo a lo siguiente:

(...)

Del expendio de alimentos



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 1977-2023/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0140-2019/CC2
EXPEDIENTE 0141-2019/CC2
(Acumulados)

(...)

b) Comercializar productos alimenticios con fecha de vencimiento expirada, falsificados, con envase abollado, adulterados, de origen desconocido, deteriorados, contaminados o sin rótulo.”

32. Sin perjuicio de lo señalado, este Colegiado debe señalar que, aun cuando el Reglamento Sanitario de Autoservicios no fuera aplicable a Mayorsa, no es menos cierto que, la lógica detrás de esta y otras normas sanitarias como las mencionadas, relativas al expendio o preparación de alimentos, permite apreciar que un producto con envase abollado (incluyendo los enlatados) no debe ser comercializado ni utilizado, por ser contrario a la calidad sanitaria e inocuidad con la que debería contar el producto para su consumo humano.
33. En ese sentido, independientemente de que Mayorsa fuera un mercado, autoservicio o restaurante, lo cierto es que como proveedor que pone a disposición en el mercado diversos productos alimenticios -leche, pescado y frutas en conserva, entre otros precisados en la imputación de cargos-, debe cuidar que esto no afecte, siquiera potencialmente, la salud de los consumidores; ya que, además de las disposiciones normativas existentes, existen estudios que demuestran un riesgo potencial de daños a la salud por el consumo de alimentos enlatados con abolladuras o golpes.
34. En ese sentido, en tanto las apreciaciones de la autoridad sanitaria contenidas en los informes obrantes en el expediente, se basaron en normas sobre la materia en discusión, esto es, la inocuidad de productos alimenticios enlatados que presentaban abolladuras -independientemente de que apliquen o no a supermercados como “Mayorsa” o “Maxi Ahorro”-, así como en un texto académico que no ha sido desvirtuado por el denunciado; contrario a lo referido por este en su escrito del 13 de diciembre de 2021, el informe emitido por la Digesa sí tiene validez, y puede ser considerado en este procedimiento como un elemento probatorio adicional que permite apreciar, en suma, que los alimentos enlatados con abolladuras o golpes tiene la potencialidad de ser dañinos para la salud.
35. Por su parte, Mayorsa ha citado a lo largo del procedimiento, básicamente, tres (3) referencias para sustentar la inocuidad del consumo de productos enlatados con abolladuras o golpes:
 - i) Artículo de la Cámara Nacional de Fabricantes de Envases Metálicos – Canafem de México, donde se refiere que, un estudio realizado por un laboratorio de control industrial concluyó que los alimentos analizados, contenidos en latas abolladas, eran consumibles y no eran un riesgo para la salud de los consumidores, siempre y cuando no presenten fisuras ni abombamiento.
 - ii) Artículo de la Secretaría de Agricultura y Desarrollo Rural de México - Sader, que informa sobre una futura modificación de la normativa de ese



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 1977-2023/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0140-2019/CC2
EXPEDIENTE 0141-2019/CC2
(Acumulados)

- país, a fin de permitir la comercialización de latas con abolladuras de 1,5 cm y hasta de 2 cm de diámetro.
- iii) Boletín 334 “El Poronguito”, emitido por la empresa Gloria S.A., donde se refiere que las latas pueden sufrir deformaciones sin comprometer la calidad del contenido.
36. Sobre el particular, cabe indicar lo siguiente:
- i) No se tienen mayores datos sobre el estudio que habría realizado el laboratorio aludido por la Canafem en su artículo, ni el detalle de la composición de las latas analizadas en ese caso; por lo que, no puede asumirse de manera categórica que sus conclusiones pueden ser extrapoladas al caso concreto, más aún si Mayorsa no ha demostrado la similitud entre la composición de las latas de los productos observados y los analizados en México.
- ii) Considerando que el artículo se refiere a una futura modificación normativa, Mayorsa no acreditó que, en efecto, en México se haya concretado tal regulación, que permita la comercialización de latas abolladas; además, independientemente de ello, lo cierto es que dicha legislación extranjera no es aplicable a nuestro país.
- iii) El boletín referido es emitido por una empresa del rubro lechero, que no sustenta el texto específicamente citado en alguna normativa técnica o investigación científica; sin perjuicio de lo cual, también se observa que realiza una salvedad en la parte final del párrafo, que indicaría una conclusión contraria a la invocada por Mayorsa. Es decir, incluso ese boletín recomienda no comprar alimentos con embalaje -entre ellos, una lata- dañado: “*Sin embargo no debemos comprar ningún alimento que esté en un embalaje dañado, sea éste una lata, papel, vidrio o plástico*”.
37. En ese sentido, se puede asumir que, en este caso, la denunciante ha probado la existencia de defectos en los productos alimenticios materia de denuncia (golpes y abolladuras), que podrían atribuirse al denunciado en tanto los enlatados estaban a disposición de los consumidores en los locales del denunciado, razón por la cual incluso el personal de Aspec pudo recabar las pruebas de la denuncia; por lo que corresponde a Mayorsa acreditar que dichos defectos no le eran imputables.
38. Sobre el particular, se aprecia que el denunciado no ha presentado medio probatorio alguno, que diera cuenta de que, a la fecha de denuncia -e incluso imputación de cargos, notificadas el 7 y 11 de marzo de 2019 al proveedor, ver fojas 61 y 211 del expediente-, la comercialización de productos enlatados con golpes o abolladuras no le era atribuible; siendo importante reiterar que, su defensa estuvo enfocada más bien a demostrar que dichos enlatados en tales condiciones no eran nocivos para la salud, lo cual ya se ha desestimado previamente, al precisarse que, en este caso existen elementos incluso respaldados por la opinión de la autoridad sectorial, que permiten asumir un



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 1977-2023/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0140-2019/CC2
EXPEDIENTE 0141-2019/CC2
(Acumulados)

posible riesgo a la salud por el consumo de productos enlatados con abolladuras.

39. Sobre esto último, cabe reiterar que, en este procedimiento, la empresa denunciada no ha probado que las latas materia de denuncia fueran inocuas, con el respaldo científico pertinente; en tanto que, ni siquiera ha demostrado, por ejemplo, que por sus características particulares dichos productos resistirían la deformación de las latas -por abolladuras o golpes- sin comprometer la integridad, vida útil o inocuidad de su contenido.
40. Por otro lado, si bien obran en el expediente dos (2) actas de fecha 4 de marzo de 2022, donde consta que en los establecimientos comerciales denominados “Mayorsa” y “Maxi Ahorro” del distrito de Lince, provincia de Lima, los alimentos enlatados revisados por el personal del Indecopi -como filete de caballa, champiñones, leche evaporada, alimento granulado Milo y atún- no presentaban abolladuras, además de la existencia de protocolos para el control de alimentos y su aplicación; no es menos cierto que, dicha verificación se efectuó con posterioridad a la imputación de cargos, estando ya bastante avanzado el procedimiento, siendo que a esa fecha ya habían transcurrido más de tres (3) años desde la presentación de las denuncias (6 de febrero de 2019), por lo que dicha verificación no es pertinente a efectos de eximir de responsabilidad a la empresa denunciada.
41. En relación a los argumentos de la Comisión para desestimar la denuncia, cabe indicar que, aun cuando los enlatados pudieron abollarse por una causa externa al proveedor (como lo es la manipulación de otros clientes, quienes pueden dejar caer las latas y luego retornarlas a los anaqueles), lo cierto es que en este caso Mayorsa ni siquiera ha emitido un argumento de ese tipo; e incluso si lo hubiera dicho, se aprecia que dicha circunstancia no lo eximía de verificar -en todo momento, y no sólo con motivo del inicio del procedimiento- que los productos comercializados carecieran de daños en su integridad -como abolladuras- que pudieran comprometer la calidad sanitaria de los mismos alimentos, puesto que finalmente era responsable de entregar a los consumidores productos que no fueran nocivos para su salud, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 30° del Código.
42. En ese escenario, se aprecia que, por ejemplo, si se trataba de una abolladura claramente visible en la lata, al momento de recibir el pago, los cajeros del establecimiento podrían advertir dicha situación y disponer el cambio del producto, como parte del protocolo para evitar que un consumidor pueda llevarse un alimento potencialmente nocivo para su salud; no obstante, aun cuando una observación similar fue efectuada por Aspec en su denuncia, Mayorsa no se ha pronunciado sobre el particular, ni siquiera para alegar que hubiera implementado en algún momento un control preventivo de este tipo.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 1977-2023/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0140-2019/CC2
EXPEDIENTE 0141-2019/CC2
(Acumulados)

43. Asimismo, en cuanto a los protocolos que Mayorsa exhibió en las diligencias de inspección de fecha 4 de marzo de 2022, se aprecia que: a) El titulado “Protocolo Reglas Máximas de Reposición” indica lo siguiente: “*Vigente Desde: 01/04/2019*”, lo cual evidencia que, no existía a la fecha de presentación de las denuncias (6 de febrero de 2019); además, el proveedor tampoco ha señalado a lo largo del procedimiento (y mucho menos acreditado) que hubiera contado con otro protocolo similar en el pasado; y, b) el denominado “Check List de Calidad–BPM-PHS”, no cuenta con fecha de emisión, por lo que no se puede tener certeza siquiera de que haya existido a la fecha en que se adquirieron las latas materia de controversia.
44. En conclusión, está probado que la denunciante adquirió diversos productos alimenticios enlatados en el establecimiento comercial de Mayorsa, con abolladuras que podían ocasionar la falta de inocuidad de los alimentos contenidos en dichos envases; pese a lo cual, dicho proveedor no ha demostrado que tal rasgo de nocividad no sea cierto para el caso concreto, de tal modo que el defecto no le sea atribuible, por ruptura del nexo causal a causa de un hecho determinante de un tercero, caso fortuito o fuerza mayor o la negligencia del propio consumidor.
45. En virtud de las consideraciones expuestas, corresponde revocar la resolución venida en grado, en el extremo que declaró infundada la denuncia contra Mayorsa por presunta infracción del artículo 30° del Código; y, en consecuencia, declararla fundada, toda vez que la proveedora comercializó en sus distintos establecimientos (sucursales de “Mayorsa” y “Maxi Ahorro” ubicadas en algunas zonas de Lima y Callao) diversos productos enlatados que presentaban golpes y abolladuras, cuyo consumo podría ser nocivo para la salud.

Sobre las medidas correctivas

46. El artículo 114° del Código establece que, sin perjuicio de la sanción administrativa que corresponda al proveedor, el Indecopi puede dictar a pedido de parte o de oficio, medidas correctivas reparadoras o complementarias⁹. Así, las medidas correctivas reparadoras¹⁰ tienen por objeto resarcir las

⁹ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 114°. - Medidas correctivas.** Sin perjuicio de la sanción administrativa que corresponda al proveedor por una infracción al presente Código, el Indecopi puede dictar, en calidad de mandatos, medidas correctivas reparadoras y complementarias. Las medidas correctivas reparadoras pueden dictarse a pedido de parte o de oficio, siempre y cuando sean expresamente informadas sobre esa posibilidad en la notificación de cargo al proveedor por la autoridad encargada del procedimiento. Las medidas correctivas complementarias pueden dictarse de oficio o a pedido de parte.

¹⁰ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 115°.- Medidas correctivas reparadoras.** 115.1 Las medidas correctivas reparadoras tienen el objeto de resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior y pueden consistir en ordenar al proveedor infractor lo siguiente: (...) d. Cumplir con ejecutar la prestación u obligación asumida; y si esto no resulte posible o no sea razonable, otra de efectos equivalentes, incluyendo prestaciones dinerarias.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 1977-2023/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0140-2019/CC2
EXPEDIENTE 0141-2019/CC2
(Acumulados)

consecuencias patrimoniales directas e indirectas ocasionadas por la infracción administrativa, mientras que las complementarias tienen por objeto revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro¹¹.

47. En su denuncia, Aspec solicitó como medidas correctivas que se ordene al denunciado, lo siguiente: el retiro inmediato de los productos enlatados golpeados y/o abollados; el cambio de productos o la devolución de dinero, según corresponda, a solicitud de los consumidores afectados; y, el establecimiento de protocolos de seguridad, salubridad e inocuidad que correspondan para la comercialización de los productos enlatados.
48. Sobre el particular, se aprecia que las medidas correctivas solicitadas por la denunciante son congruentes en parte con el hecho denunciado y declarado fundado, con las siguientes atencencias:
 - i) En cuanto al cambio de productos o la devolución de dinero a consumidores particulares, cabe indicar que, de los actuados no se desprende documento alguno por medio del cual se pueda individualizar a los afectados con la conducta, por lo que una medida correctiva de este tipo no podría ser dictada. Sin embargo, se entiende que, en caso se presente ante el proveedor una solicitud de un consumidor particular requiriendo el cambio o devolución del dinero por la adquisición de un alimento enlatado con abolladuras y/o golpes, dicho comercializador deberá cumplir con lo dispuesto en el artículo 97° del Código, por ser una disposición legal que regula su actividad comercial.
 - ii) En cuanto a la disposición de establecer protocolos de seguridad, salubridad e inocuidad, referidos por la denunciante, de la inspección efectuada en el transcurso del procedimiento se desprende que Mayorsa sí cuenta con instrumentos similares para evitar poner a disposición de los consumidores, productos enlatados abollados; por lo que, en cambio, se debe disponer la adopción de las medidas necesarias para asegurar

e. Cumplir con ejecutar otras prestaciones u obligaciones legales o convencionales a su cargo.

f. Devolver la contraprestación pagada por el consumidor, más los intereses legales correspondientes, cuando la reparación, reposición, o cumplimiento de la prestación u obligación, según sea el caso, no resulte posible o no sea razonable según las circunstancias. (...)

11

LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 116°.- Medidas correctivas complementarias. Las medidas correctivas complementarias tienen el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro y pueden ser, entre otras, las siguientes:

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



- el cumplimiento de sus protocolos de reposición de productos y calidad, destinados a evitar que se ponga a disposición de los consumidores productos enlatados con golpes o abolladuras.
- iii) El retiro solicitado se refiere a productos que puedan estar en la misma condición que los cuestionados, por lo que la medida es pertinente para evitar que una infracción similar a la denunciada pueda ocurrir en el futuro; siendo que, esta disposición está ligada con lo mencionado en el párrafo anterior, como una consecuencia de la verificación del cumplimiento adecuado de los protocolos respectivos.
49. Así, en tanto esta Sala ha determinado la responsabilidad de Mayorsa por la infracción del artículo 30° del Código, corresponde ordenar al denunciado, en calidad de medida correctiva complementaria, lo siguiente: en el plazo máximo de quince (15) días hábiles, contado a partir del día siguiente de la notificación de la presente resolución, cumpla con adoptar las medidas necesarias para asegurar el cumplimiento de sus protocolos de reposición de productos y calidad, a fin de que se evite poner a disposición de los consumidores alimentos enlatados con golpes o abolladuras. En caso se detecten productos enlatados golpeados y/o abollados en sus establecimientos comerciales denominados “Mayorsa” y “Maxi Ahorro”, el proveedor deberá retirarlos del mercado, en el plazo máximo de diez (10) días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo previamente indicado para el cumplimiento de la medida anterior.
50. En atención a lo dispuesto en el artículo 37° de la Directiva 001-2021-COD-INDECOPI, Directiva Única que regula los Procedimientos de Protección al Consumidor previstos en el Código (Directiva 001-2021-COD-INDECOPI), se indica a Mayorsa que deberá presentar a la Comisión, los medios probatorios que demuestren el cumplimiento de la medida correctiva ordenada, en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo que se otorga para cumplir el mandato; bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva, conforme a lo establecido en el artículo 117° del Código.
51. Asimismo, se informa a la parte denunciante que, en caso se produzca el incumplimiento del mandato, la Comisión debe actuar de oficio a fin de garantizar el cumplimiento de la decisión de la autoridad, sin perjuicio del derecho que le asiste de comunicar esa situación a dicha instancia, la cual evaluará la imposición de la multa coercitiva por incumplimiento de medida correctiva, conforme a lo establecido en el artículo 40° de la Directiva 001-2021-COD-INDECOPI.

Sobre la graduación de la sanción

52. El artículo 112° del Código establece que, al momento de aplicar y graduar la sanción, el órgano resolutorio podrá atender al beneficio ilícito esperado con la realización de la infracción, la probabilidad de detección de la misma, el daño



resultante de la infracción, los efectos que se pudiesen ocasionar en el mercado y otros criterios que considere adecuado adoptar la Administración¹².

53. En el presente caso, la Sala revocó la decisión de la Comisión, y declaró fundada la denuncia interpuesta contra Mayorsa por infracción del artículo 30° del Código.
54. En ese sentido, corresponderá aplicar el artículo 112° del Código, atendiendo a los siguientes criterios:
- i) **Daño resultante:** consistente en el perjuicio potencial ocasionado a los consumidores, pues estos fueron expuestos a productos que podían ser inicuos para su salud. Además, debe considerarse que, el tipo de productos en cuestión son, en su mayoría, de primera necesidad -leche y conservas de pescado, por ejemplo-; lo cual incrementa la gravedad de la conducta infractora de Mayorsa.
 - ii) **Daño generado al mercado:** dicho comportamiento genera desconfianza en los consumidores, quienes esperarían que los proveedores no pusieran a su disposición productos que podrían ser perjudiciales para su salud.
 - iii) **Probabilidad de detección:** esta resulta alta, pues cualquier consumidor -y no sólo Aspec- que advierta un producto alimenticio inocuo, no sólo presentaría un reclamo ante el proveedor poco diligente, sino que pondría en conocimiento de la autoridad administrativa dicho hecho.
 - iv) **Principio de Razonabilidad:** conforme al cual, se debe prever que el ejercicio de la conducta infractora no resulte más favorable al administrado que el cumplimiento del ordenamiento legal vigente. En ese sentido, se debe considerar que, en el caso particular, Aspec presentó, en total, dieciocho (18) ejemplares de productos enlatados con abolladuras y golpes; lo cual evidencia que, los efectos de la infracción cometida podrían tener un alcance considerable, pues lo detectado no era una situación aislada en un solo local comercial, sino más bien se presentó hasta en ocho (8) de ellos, siendo factible asumir que este tipo de productos pudieron estar al alcance de una gran cantidad de consumidores.

¹²

LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 112°.- Criterios de graduación de las sanciones administrativas. Al graduar la sanción, el órgano resolutorio puede tener en consideración los siguientes criterios:

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



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 1977-2023/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0140-2019/CC2
EXPEDIENTE 0141-2019/CC2
(Acumulados)

- v) **Circunstancia agravante especial:** afectación de los intereses colectivos de los consumidores.
55. En atención a los criterios de graduación de la sanción desarrollados en el anterior párrafo, la multa base sería 11,54 UIT; a la cual habría que añadir el factor agravante antes mencionado, al cual corresponde asignarle el valor de 30% de la multa base¹³, resultando como multa final para Mayorsa, 15 UIT¹⁴ por la infracción del artículo 30° del Código verificada en esta instancia.
56. Finalmente, se requiere al denunciado el cumplimiento espontáneo del pago de la multa impuesta, bajo apercibimiento de iniciar el medio coercitivo específicamente aplicable, de acuerdo con lo establecido en el numeral 4 del artículo 205° del Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo 004-2019-JUS; precisándose que, los actuados serán remitidos a la Unidad de Ejecución Coactiva para los fines de ley en caso de incumplimiento.

Sobre el porcentaje de la multa a otorgarse a Aspec

57. El artículo 26° de la Directiva 009-2013/DIR-COD-INDECOPI, Normas sobre registro, reconocimiento y participación de las asociaciones de consumidores en los procedimientos sobre defensa de los derechos de los consumidores¹⁵ – la Directiva–, en concordancia con el artículo 156° del Código, establece que el órgano competente podrá destinar hasta el 50% del importe de la multa impuesta en un procedimiento por infracción a las normas de protección al consumidor en favor de la asociación de consumidores que lo promovió.
58. Por su parte, el artículo 28° de la Directiva¹⁶ ha recogido los criterios de graduación indicados en el artículo 157° del Código, mencionándolos así:

¹³ Se toma como referencia el cuadro 2 del Decreto Supremo 032-2021-PCM que, si bien no resulta aplicable por la fecha de vigencia de la norma y la notificación de imputación de cargos en este caso (esto último, ocurrido en el mes de marzo de 2019), sí puede ser considerando como referencia.

¹⁴ Cantidad redondeada. El resultado original fue de 15,002 UIT.

¹⁵ **DIRECTIVA 009-2013/DIR-COD-INDECOPI, NORMAS SOBRE REGISTRO, RECONOCIMIENTO Y PARTICIPACIÓN DE LAS ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES EN LOS PROCEDIMIENTOS SOBRE DEFENSA DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES. Artículo 26°.- Porcentaje disponible.** La firma del Convenio de Cooperación Institucional otorga la posibilidad al INDECOPI de entregar a la Asociación de Consumidores un porcentaje de las multas administrativas impuestas en los procesos por afectación a los intereses colectivos o difusos promovidos por ellas. Dicho porcentaje no podrá exceder del 50% del valor de la multa impuesta. Los montos entregados constituyen fondos públicos, de conformidad con lo señalado en el Código de Protección y Defensa del Consumidor.

¹⁶ **DIRECTIVA 009-2013/DIR-COD-INDECOPI. NORMAS SOBRE REGISTRO, RECONOCIMIENTO Y PARTICIPACIÓN DE LAS ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES EN LOS PROCEDIMIENTOS SOBRE DEFENSA DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES. Artículo 28°.- Criterios de graduación del porcentaje a entregar.** - De acuerdo a lo señalado en el Código de Protección y Defensa del Consumidor, el órgano resolutorio competente tomará en cuenta los siguientes tres criterios para determinar el porcentaje de la multa a ser transferido a las asociaciones de consumidores. * Criterio 1. Dificultad en la detección de la conducta infractora. * Criterio 2. Participación de la asociación durante el procedimiento. * Criterio 3. Gravedad de la infracción detectada.



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

59. Asimismo, en los artículos 29° y 30° del mencionado cuerpo normativo, se establece tanto la calificación por cada criterio como la fórmula que debe emplearse para la asignación de un porcentaje de la sanción¹⁷.

60. Sobre el particular, es preciso indicar lo siguiente:

criterio 1. Dificultad en la detección de la conducta infractora	criterio 2. Participación de la Asociación de Consumidores durante el procedimiento	criterio 3. Gravedad de la infracción detectada
<p>Baja: pues no se requirió el empleo de alguna herramienta o actuación de especial complejidad para hallar la infracción. Aspec detectó la infracción acudiendo a los establecimientos comerciales de Mayorsa, bastando verificar visualmente las características anómalas (golpes y abolladuras) de los productos cuestionados.</p> <p>(Calificación 12)</p>	<p>Alta: pues los medios probatorios que obran en el expediente (y que acreditaron la infracción) fueron mayormente recolectados y aportados por Aspec, sin perjuicio de las diversas actuaciones realizadas por la Secretaría Técnica de la Comisión y lo presentado por el proveedor. Asimismo, a lo largo del procedimiento, Aspec presentó escritos y aportó información relevante, como artículos de investigación relacionados con la controversia.</p> <p>(Calificación 35)</p>	<p>Alta, dado que la conducta infractora del proveedor puso en riesgo la salud de los consumidores, más aún si involucró, entre otros, alimentos de primera necesidad como la leche evaporada y pescado en conserva.</p> <p>(Calificación 42)</p>

17

DIRECTIVA 009-2013/DIR-COD-INDECOPI. NORMAS SOBRE REGISTRO, RECONOCIMIENTO Y PARTICIPACIÓN DE LAS ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES EN LOS PROCEDIMIENTOS SOBRE DEFENSA DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES. Artículo 29°. - Calificación de Criterios. El rango de calificaciones a asignar a las asociaciones de consumidores por cada criterio descrito en el artículo anterior, será el siguiente:

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

Artículo 31°. - **Fórmula a Aplicar.** El porcentaje de la multa a ser asignado a la Asociación de Consumidores será igual a la suma de las calificaciones asignadas por la Comisión para cada uno de los criterios descritos, ponderado por el peso que se presenta en la siguiente fórmula:

$$\text{Porcentaje de la multa a ser asignado} = (\text{Calificación Criterio 1} \times 0.25) + (\text{Calificación del Criterio 2} \times 0.25) + (\text{Calificación del Criterio 3} \times 0.5)$$



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 1977-2023/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0140-2019/CC2
EXPEDIENTE 0141-2019/CC2
(Acumulados)

61. Habiendo efectuado la calificación de los criterios previstos por la norma en el presente caso, corresponde aplicar la fórmula establecida a efectos de determinar el porcentaje de participación que corresponde a Aspec en la multa impuesta a Mayorsa:

Fórmula para determinar el porcentaje de participación en la multa:

$(\text{Calificación Criterio 1} \times 0,25) + (\text{Calificación del Criterio 2} \times 0,25) + (\text{Calificación del Criterio 3} \times 0,5) = \text{Porcentaje de la multa a ser asignado}$

Aplicación de la fórmula al caso concreto:

Calificación de criterio 1 = 12

Calificación de criterio 2 = 35

Calificación de criterio 3 = 42

$(12 \times 0,25) + (35 \times 0,25) + (42 \times 0,50) = 32,75$

62. Conforme al resultado obtenido de la aplicación de la fórmula establecida en el artículo 30° de la Directiva, el porcentaje que corresponde asignar a Aspec es equivalente al 32,75 % de la multa impuesta a Mayorsa.

Sobre las costas y costos del procedimiento

63. De conformidad con lo establecido por el artículo 7° del Decreto Legislativo 807, Ley Sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, la Comisión y la Sala pueden ordenar al infractor que asuma el pago de las costas y costos del procedimiento en que haya incurrido el denunciante¹⁸.
64. En el presente caso, esta Sala ha revocado la resolución venida en grado y declarado fundada la denuncia interpuesta en contra de Mayorsa por infracción del artículo 30° del Código, por lo que, corresponde condenar a dicho denunciado al pago de las costas y los costos del procedimiento a favor de la denunciante. En ese sentido, se dispone que, en un plazo no mayor de cinco (5) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, Mayorsa cumpla con pagar a la parte denunciante las costas del procedimiento.
65. Por otro lado, se comunica a la parte denunciante que podrá solicitar el reembolso de los montos adicionales en que hubiese incurrido para la tramitación del presente procedimiento, para lo cual deberá presentar una solicitud de liquidación de costos, ante el Órgano Resolutivo de Procedimiento

¹⁸

DECRETO LEGISLATIVO 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. (...).



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 1977-2023/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0140-2019/CC2
EXPEDIENTE 0141-2019/CC2
(Acumulados)

Sumarísimos de Protección al Consumidor correspondiente¹⁹.

66. Asimismo, se indica a Mayorsa que deberá presentar ante la Comisión los medios probatorios que demuestren el cumplimiento del pago de las costas del procedimiento a favor de la parte denunciante, en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo otorgado para tal fin, bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva conforme a lo establecido en el artículo 118° del Código. De otro lado, se informa a Aspec que, en caso se produzca el incumplimiento del mandato, podrá comunicarlo a la Comisión, la cual evaluará la imposición de la multa coercitiva por incumplimiento de pago de costas del procedimiento.

Sobre la inscripción de Mayorsa en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi (RIS)

67. De acuerdo con lo establecido en el artículo 119° del Código²⁰, 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, en el RIS.
68. Por tanto, en la medida que esta Sala ha declarado la responsabilidad administrativa de Mayorsa por infracción del artículo 30° del Código, corresponde ordenar la inscripción de dicho proveedor en el RIS, respecto de la conducta aludida.

RESUELVE:

PRIMERO: Revocar la Resolución 1150-2022/CC2, que declaró infundada la denuncia interpuesta por la Asociación Peruana de Consumidores y Usuarios contra Mayorsa S.A., por presunta infracción del artículo 30° del Código de Protección y Defensa del Consumidor; y, en consecuencia, se declara fundada la misma, toda vez que la proveedora comercializó en sus distintos establecimientos (sucursales de “Mayorsa” y “Maxi Ahorro” ubicadas en algunas zonas de Lima y Callao) diversos productos enlatados que presentaban golpes y abolladuras, cuyo consumo podría ser nocivo para la salud.

SEGUNDO: Ordenar a Mayorsa S.A. en calidad de medida correctiva complementaria, lo siguiente:

¹⁹ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 125°.** - Competencia de los órganos resolutivos de procedimientos sumarísimos de protección al consumidor. (...) Asimismo, es competente para conocer los procedimientos por incumplimiento de medida correctiva, incumplimiento de medida cautelar e incumplimiento y liquidación de pago de costas y costos. (...).

²⁰ **LEY 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.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 1977-2023/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0140-2019/CC2
EXPEDIENTE 0141-2019/CC2
(Acumulados)

- En el plazo máximo de quince (15) días hábiles, contado a partir del día siguiente de la notificación de la presente resolución, cumpla con adoptar las medidas necesarias para asegurar el cumplimiento de sus protocolos de reposición de productos y calidad, a fin de que se evite poner a disposición de los consumidores alimentos enlatados con golpes o abolladuras.
- En caso se detecten productos enlatados golpeados y/o abollados en sus establecimientos comerciales denominados “Mayorsa” y “Maxi Ahorro”, el proveedor deberá retirarlos del mercado, en el plazo máximo de diez (10) días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo previamente indicado para el cumplimiento de la medida anterior.

Se indica a Mayorsa S.A. que deberá presentar ante la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 2, los medios probatorios que demuestren el cumplimiento de la medida correctiva ordenada, en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo otorgado para tal fin; bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva conforme a lo establecido en el artículo 117° del Código de Protección y Defensa del Consumidor. De otro lado, se informa a la parte denunciante que, en caso se produzca el incumplimiento del mandato, podrá comunicarlo a la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 2, la cual evaluará la imposición de la multa coercitiva por incumplimiento de medida correctiva conforme a lo establecido en el artículo 40° de la Directiva 001-2021-COD-INDECOPI.

TERCERO: Sancionar a Mayorsa S.A. con una multa de 15 UIT por la infracción del artículo 30° del Código de Protección y Defensa del Consumidor verificada en esta instancia

CUARTO: Requerir a Mayorsa S.A. el cumplimiento espontáneo del pago de la multa impuesta en la presente resolución, bajo apercibimiento de iniciar el medio coercitivo específicamente aplicable, de acuerdo con lo establecido en el numeral 4 del artículo 205° del Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por el Decreto Supremo 004-2019-JUS; precisándose además, que los actuados serán remitidos a la Unidad de Ejecución Coactiva para los fines de ley, en caso de incumplimiento.

QUINTO: Otorgar a la Asociación Peruana de Consumidores y Usuarios el 32,75 % de la multa impuesta al denunciado.

SEXTO: Condenar a Mayorsa S.A. al pago de las costas y costos del procedimiento a favor de la Asociación Peruana de Consumidores y Usuarios, conforme a lo expuesto en la parte considerativa de la presente resolución.

Se indica a Mayorsa S.A. que deberá presentar a la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 2 los medios probatorios que demuestren el cumplimiento del pago de las costas del procedimiento a favor de la parte denunciante en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo otorgado para tal fin, bajo apercibimiento de imponer una



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 1977-2023/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0140-2019/CC2
EXPEDIENTE 0141-2019/CC2
(Acumulados)

multa coercitiva conforme a lo establecido en el artículo 118° del Código de Protección y Defensa del Consumidor. De otro lado, se informa a la parte denunciante que, en caso se produzca el incumplimiento del mandato podrá comunicarlo a la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 2, la cual evaluará la imposición de la multa coercitiva por incumplimiento de pago de costas del procedimiento.

SÉTIMO: Disponer la inscripción de Mayorsa S.A. en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi, por la infracción del artículo 30° del Código de Protección y Defensa del Consumidor verificada en esta instancia.

Con la intervención de los señores vocales Hernando Montoya Alberti, Camilo Nicanor Carrillo Gómez, Julio Baltazar Durand Carrión y Oswaldo Del Carmen Hundskopf Exebio.

HERNANDO MONTOYA ALBERTI
Presidente