



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL I
INDECOPI DE LAMBAYEQUE



RESOLUCIÓN FINAL N°0581-2023/INDECOPI-LAM
EXP. EN ORPS N°0283-2023/PS0-INDECOPI-LAM
EXP. EN COMISIÓN N°0266-2023-AP/CPC-INDECOPI-LAM

RESOLUCIÓN FINAL N°0581-2023/INDECOPI-LAM

PROCEDENCIA : ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS
SUMARÍSIMOS DE LA OFICINA REGIONAL DEL
INDECOPI DE LAMBAYEQUE
(ORPS)

PROCEDIMIENTO : RECURSO DE APELACIÓN

DENUNCIANTE : ANGGIE KATHERIN MILLONES PAREDES
(LA DENUNCIANTE)

DENUNCIADO : GRUPO MELLAT NEGOCIOS GENERALES S.A.C.
(EL DENUNCIADO)

MATERIA : IMPROCEDENCIA
IDONEIDAD EN EL SERVICIO

ACTIVIDAD : ACTIVIDADES DE RESTAURANTES Y DE SERVICIO MÓVIL
DE COMIDAS

SUMILLA: *En el procedimiento administrativo seguido por la señora Anggie Katherin Millones Paredes en contra de Grupo Mellat Negocios Generales S.A.C., la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi ha resuelto:*

- (i) *Declarar la nulidad parcial de la Resolución N°01 del 10 de marzo de 2023 y de la Resolución Final N°0399-2023/PS0-INDECOPI-LAM del 18 de abril de 2023, emitidas por el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de la Oficina Regional del Indecopi Lambayeque, en el extremo que imputó y se pronunció, respectivamente, a manera de conducta independiente, que en las hojas de reclamación N°44 y 46 de fechas 25 y 28 de febrero de 2023, se habrían consignado información errónea al indicar que el plazo para responder el reclamo es de 30 días calendario, como una presunta infracción al artículo 1.1° literal b), 2.1° y 2.2° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor. Ello debido a que, dicha conducta se encontraba subsumida en la conducta imputada referida a que las hojas de reclamación no cumplirían con los requisitos mínimos establecidos en el Reglamento del Libro de Reclamaciones, pues los datos del proveedor no se encontrarían impresos, así como tampoco el código de identificación de dicho proveedor.*
- (ii) *En vía de integración se declara improcedente la denuncia por presunta infracción al artículo 150° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en el extremo referido a que las hojas de reclamación del Libro de Reclamaciones del denunciado no cumplirían con los requisitos mínimos establecidos en el Reglamento del Libro de Reclamaciones:*
 - *no consigna los datos del proveedor;*
 - *no consigna el código de identificación del proveedor; y,*
 - *consigna que el plazo para atender reclamos es de 30 días.**Ello, toda vez que se constató que dicha conducta no estaba relacionada a la tutela de un interés particular, sino a la afectación de un interés colectivo de los consumidores.*
- (iii) *Revocar la Resolución Final N°0399-2023/PS0-INDECOPI-LAM del 18 de abril de 2023, que declaró infundada la denuncia interpuesta por presunta infracción al artículo 19° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor; y reformándola, declararla fundada, al haberse*



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DE
INDECOPI DE LAMBAYEQUE



RESOLUCIÓN FINAL Nº0581-2023/INDECOPI-LAM
EXP. EN ORPS Nº0283-2023/PS0-INDECOPI-LAM
EXP. EN COMISIÓN Nº0266-2023-AP/CPC-INDECOPI-LAM

verificado que el proveedor denunciado no adoptó las medidas de seguridad pertinentes en su establecimiento, permitiendo que el 25 de febrero de 2023 hurtaran el equipo celular de la denunciante.

SANCIÓN: 2.32 UIT

Chiclayo, 14 de agosto de 2023.

ANTECEDENTES

1. Mediante escrito del 27 de febrero de 2023, la señora Anggie Katherin Millones Paredes (en adelante, la denunciante), presentó una denuncia ante el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de la Oficina Regional del Indecopi de Lambayeque (en adelante, el ORPS) en contra de Grupo Mellat Negocios Generales S.A.C. (en adelante, el denunciado), por presuntas infracciones a la Ley N°29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código); manifestando lo siguiente:
 - (i) El denunciado no habría adoptado las medidas de seguridad mínimas y razonables en su establecimiento, en tanto, con fecha 25 de febrero de 2023 le habrían hurtado su equipo celular marca iPhone 11 Black - 128 GB;
 - (ii) en las hojas de reclamación N°44 y 46 de fechas 25 y 28 de febrero de 2023, se habrían consignado información errónea, al indicar que el plazo para responder el reclamo es de 30 días calendario;
 - (iii) las hojas de reclamación no cumplirían con los requisitos mínimos establecidos en el Reglamento del Libro de Reclamaciones, pues los datos del proveedor no se encontrarían impresos, así como tampoco el código de identificación de dicho proveedor.
2. La denunciante solicitó, en calidad de medida correctiva, la devolución del teléfono móvil iPhone 11 Black - 128 GB, que el denunciado regularice su libro de reclamaciones físico conforme a la normativa vigente, capacite debidamente a su personal en cuanto a la adecuada atención de sus clientes; asimismo, el reembolso de costas y costos.
3. El ORPS imputó en contra del denunciado, lo siguiente:
 - (i) La presunta infracción al artículo 19° del Código, en la medida que, no habría adoptado las medidas de seguridad mínimas y razonables en su establecimiento, en tanto, con fecha 25 de febrero de 2023 le habrían hurtado su equipo celular marca iPhone 11 Black - 128 GB;
 - (ii) la presunta infracción al artículo 1.1° literal b), 2.1° y 2.2° del Código, en la medida que, en las hojas de reclamación N°44 y 46 de fechas 25 y 28 de febrero de 2023, se habrían consignado información errónea, al indicar que el plazo para responder el reclamo es de 30 días calendario;
 - (iii) la presunta infracción al artículo 150° del Código, en la medida que, las hojas de reclamación no cumplirían con los requisitos mínimos establecidos en el Reglamento del Libro de Reclamaciones, pues los datos del proveedor no se encontrarían impresos, así como tampoco el código de identificación de dicho proveedor.
4. Admitida a trámite la denuncia, se corrió traslado de la misma al denunciado para la presentación de sus descargos.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DE
INDECOPI DE LAMBAYEQUE



RESOLUCIÓN FINAL N°0581-2023/INDECOPI-LAM
EXP. EN ORPS N°0283-2023/PS0-INDECOPI-LAM
EXP. EN COMISIÓN N°0266-2023-AP/CPC-INDECOPI-LAM

5. El 31 de marzo de 2023, el denunciado se apersonó al procedimiento y presentó su escrito de descargos, señalando lo siguiente:
- (i) Respecto a la primera imputación, el hecho de hurto en agravio de la denunciante, ocurrido el 25 de febrero de 2023, no corresponde a un tema de inseguridad y negligencia de su representada, pues es justo por dicho tema que ha implementado cámaras en todo el establecimiento que por un lado sirve como un factor disuasivo para los delincuentes por temor a ser identificados, lo cual reduce evidentemente el riesgo para sus clientes y para su mismo local;
 - (ii) la denunciante no fue cautelosa con el cuidado de su celular, pues se encontraba con otras tres personas en una mesa de espaldas a la escalera de ingreso, y en el video presentado se aprecia que su equipo celular fue sustraído por una de las dos menores de edad que ingresaron al establecimiento a vender golosinas;
 - (iii) es de conocimiento público que en la ciudad e Chiclayo, menores de edad ingresan a diferentes establecimientos comerciales, con la finalidad de vender sus productos, como caramelos y otras golosinas, no pudiendo los administradores retirarlos fácilmente por ser menores de edad;
 - (iv) respecto a la segunda imputación, anteriormente, el D.S. N°0011-2011-PCM, en su artículo 6 establecía un plazo de 30 días para que el proveedor atienda o dé su respuesta a los reclamos; sin embargo, ello ha sido modificado por el D.S. N°0101-2022-PCM, publicado el 16 de agosto de 2022, en el cual ya se establece que dicho plazo es de 15 días. Dicha situación realmente no ha sido observada por su representada por desconocimiento;
 - (v) respecto a la tercera imputación, las hojas del libro de reclamaciones, en efecto, no tienen impreso los datos o requisitos conforme lo exige el artículo 5 del Reglamento de Libro de Reclamaciones, modificado por el D.S. N°0006-2014-PCM, situación en la que ha incurrido su representada por desconocimiento de la base legal modificada.
6. Por escrito del 10 de abril de 2023, la denunciante absolvió los descargos del denunciado, ratificándose en los hechos cuestionados en su escrito de denuncia. Asimismo, alegó que el denunciado se negó a entregarle las cámaras de seguridad de su establecimiento inmediatamente.
7. Mediante Resolución Final N°0399-2023/PS0-INDECOPI-LAM del 18 de abril de 2023, el ORPS resolvió lo siguiente:
- (i) Declaró improcedente la denuncia en contra del denunciado, por presunta infracción al artículo 1.1° literal b), 2.1° y 2.2° del Código;
 - (ii) declaró improcedente la denuncia en contra del denunciado, por presunta infracción al artículo 150° del Código, en tanto, dicha infracción no estaba relacionada a la tutela de un interés particular, sino a la afectación de un interés colectivo;
 - (iii) archivó la denuncia en contra del denunciado, por presunta infracción al artículo 19° del Código.
8. El 11 de mayo de 2023, la denunciante presentó recurso de apelación, señalando lo siguiente:



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DE
INDECOPI DE LAMBAYEQUE



RESOLUCIÓN FINAL N°0581-2023/INDECOPI-LAM
EXP. EN ORPS N°0283-2023/PS0-INDECOPI-LAM
EXP. EN COMISIÓN N°0266-2023-AP/CPC-INDECOPI-LAM

1. Respecto a la información contenida sobre el plazo para atender reclamos en las hojas de reclamaciones del denunciado, el ORPS imputó una infracción que nada se relacionaba manifestado en su denuncia;
 2. es inexplicable que el ORPS haya considerado analizar si el reclamo de la denunciante ha tenido una respuesta dentro el plazo legal, pues este hecho no ha sido materia de denuncia ni de imputación;
 3. el hecho que el ORPS haya declarado improcedente su denuncia demuestra la falta de cuidado de los funcionarios a cargo del procedimiento de primera instancia, los cuales al parecer solo están preocupados por concluir los procedimientos lo antes posible;
 4. interpuso su reclamo en el libro de reclamaciones del denunciado y por ello le entregaron las hojas de reclamo; por tanto, sí goza de legitimidad para obrar para denunciar al denunciado porque su libro de reclamaciones no cumple con los requisitos mínimos exigidos;
 5. bajo la lógica planteada por el ORPS, un consumidor no podría denunciar a un proveedor que no cuenta con un libro de reclamaciones idóneo, pues esto “no afectaría un interés individual, sino el interés colectivo de todos los consumidores con quienes contrata el proveedor”, lo cual, a todas luces, es contrario a la lógica;
 6. se debe tomar en cuenta lo resuelto por los distintos órganos resolutive del Indecopi, donde ha sancionado a proveedores por hechos similares;
 7. el ORPS le requirió al denunciado la presentación de los videos de vigilancia del 25 de febrero de 2023; sin embargo, no cumplió con ello durante todo el procedimiento y el ORPS no se pronunció al respecto;
 8. el denunciado permitió el ingreso de dos menores de edad que, evidentemente, no iban a consumir nada en su local comercial, sino que ingresaron para vender golosinas, poniéndolas en riesgo a ellas mismas y a los consumidores que se encontraban allí, en tanto, que se tratan de personas inimputables y que no son responsables de sus propios actos; es decir, el denunciado no cumplió con vigilar a las dos menores de edad que habían ingresado al establecimiento a vender golosinas y por eso hurtaron su equipo celular;
 9. el denunciado sí tenía la obligación de vigilar el ingreso de personas que no iban a consumir nada en su local, máxime si se trataban de dos menores de edad;
 10. tal como lo ha indicado el ORPS, la seguridad que debía prestar el denunciado forma parte de una garantía implícita, lo cual le obligaba a adoptar medidas razonables y necesarias a fin de evitar que sus consumidores sufrieran daños; sin embargo, no ha considerado que estas medidas solo consistían en vigilar a las personas que no ingresaban a consumir, en este caso, a las dos menores de edad. Una situación contraria hubiera sido que quien hubiera perpetrado el hurto hubiera sido otro comensal o si se hubiera tratado de un robo a mano armada por parte de alguien que ingresaba con la apariencia de consumir en el local.
9. Mediante Memorándum N°0537-2023-PS0-LAM/INDECOPI del 15 de junio de 2023, el ORPS remitió a esta Comisión el Expediente N°0283-2023/PS0-INDECOPI-LAM.
10. Por escrito del 14 de agosto de 2023, el denunciado absolvió el recurso de apelación interpuesto, ratificándose en los alegatos formulados en su descargo. Asimismo, invocó resoluciones emitidas por los distintos órganos resolutive del Indecopi, solicitando confirmar el pronunciamiento de la primera instancia.



ANÁLISIS

Sobre las conductas consistentes en que (i) en las hojas de reclamación N°44 y 46 de fechas 25 y 28 de febrero de 2023, se habrían consignado información errónea, al indicar que el plazo para responder el reclamo es de 30 días calendario; y, (ii) las hojas de reclamación no cumplirían con los requisitos mínimos establecidos en el Reglamento del Libro de Reclamaciones, pues los datos del proveedor no se encontrarían impresos, así como tampoco el código de identificación de dicho proveedor

11. El artículo 10° 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 LPAG), contempla entre las tres causales de nulidad de acto administrativo, el defecto o la omisión de alguno de sus requisitos de validez¹, uno de los cuales es que el acto haya estado precedido de un procedimiento regular².
12. Así, el numeral 4 del artículo 5° del TUO de la LPAG, dispone que el contenido de un acto administrativo debe comprender todas las cuestiones de hecho y derecho planteadas por los administrados en el procedimiento. En ese sentido, la resolución debe ser congruente con lo señalado por el administrado³.
13. Un objeto o contenido irregular será aquel que es incongruente con las cuestiones planteadas por los administrados. De esto último se deriva la exigencia del deber de congruencia entre lo alegado por las partes y lo resuelto por el juzgador⁴.
14. En el presente caso, el ORPS efectuó, entre otras, las siguientes imputaciones contra la denunciada:

(...)

¹ **DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo 10°.- Causales de nulidad.** Son vicios del acto administrativo, que causan su nulidad de pleno derecho, los siguientes:

1. La contravención a la Constitución, a las leyes o a las normas reglamentarias.

2. El defecto o la omisión de alguno de sus requisitos de validez, salvo que se presente alguno de los supuestos de conservación del acto a que se refiere el Artículo 14. (...)

² **DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo 3°.- Requisitos de validez de los actos administrativos.**

Son requisitos de validez de los actos administrativos:

(...)

5. Procedimiento regular. - Antes de su emisión, el acto debe ser conformado mediante el cumplimiento del procedimiento administrativo previsto para su generación.

³ **DECRETO SUPREMO 006-2017-JUS. TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo 5°.- Objeto o contenido del acto administrativo.**

(...)

5.4 El contenido debe comprender todas las cuestiones de hecho y derecho planteadas por los administrados, pudiendo involucrar otras no propuestas por estos que hayan sido apreciadas de oficio, siempre que la autoridad administrativa les otorgue un plazo no menor a cinco (5) días para que expongan su posición y, en su caso, aporten las pruebas que consideren pertinentes.

⁴ **DECRETO SUPREMO 006-2017-JUS. TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo 196°.- Contenido de la resolución.-**

(...)

196.2 En los procedimientos iniciados a petición del interesado, la resolución será congruente con las peticiones formuladas por éste, sin que en ningún caso pueda agravar su situación inicial y sin perjuicio de la potestad de la administración de iniciar de oficio un nuevo procedimiento, si procede.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DE
INDECOPI DE LAMBAYEQUE



RESOLUCIÓN FINAL N°0581-2023/INDECOPI-LAM
EXP. EN ORPS N°0283-2023/PS0-INDECOPI-LAM
EXP. EN COMISIÓN N°0266-2023-AP/CPC-INDECOPI-LAM

- en las hojas de reclamación N°44 y 46 de fechas 25 y 28 de febrero de 2023, se habrían consignado información errónea, al indicar que el plazo para responder el reclamo es de 30 días calendario; y,
- las hojas de reclamación no cumplirían con los requisitos mínimos establecidos en el Reglamento del Libro de Reclamaciones, pues los datos del proveedor no se encontrarían impresos, así como tampoco el código de identificación de dicho proveedor.

15. Al respecto, este Colegiado estima pertinente precisar que el análisis de la primera imputación se encuentra contenida en la segunda. Ello, en tanto que, el hecho de que las hojas de reclamación del libro de reclamaciones del denunciado consignarían un plazo de respuesta diferente al de la normativa vigente (primera conducta), forma parte de los requisitos que deben contener dichas hojas de reclamación (segunda conducta).
16. En tal sentido, esta Comisión considera que corresponde declarar la nulidad parcial de la resolución de imputación de cargos y de la resolución venida en grado, en el extremo que se imputó y se pronunció, respectivamente, a manera de conducta independiente, que en las hojas de reclamación N°44 y 46 de fechas 25 y 28 de febrero de 2023, se habrían consignado información errónea al indicar que el plazo para responder el reclamo es de 30 días calendario; ello, debido a que, dicha conducta se encontraba subsumida en la conducta imputada referida a que las hojas de reclamación no cumplirían con los requisitos mínimos establecidos en el Reglamento del Libro de Reclamaciones.

Respecto a que las hojas de reclamación no cumplirían con los requisitos mínimos establecidos en el Reglamento del Libro de Reclamaciones

Sobre la procedencia de este extremo de la denuncia

17. En el presente caso, corresponde analizar la infracción referida a una presunta vulneración al artículo 150° del Código, en la medida que, las hojas de reclamación del Libro de Reclamaciones del denunciado no cumplirían con los requisitos mínimos establecidos en el Reglamento del Libro de Reclamaciones.
18. En su apelación, la denunciante señaló que, respecto a la información contenida sobre el plazo para atender reclamos en las hojas de reclamaciones del denunciado, el ORPS imputó una infracción que nada se relacionaba con lo manifestado en su denuncia.
19. Asimismo, precisó que, es inexplicable que el ORPS haya considerado analizar si el reclamo de la denunciante ha tenido una respuesta dentro el plazo legal, pues este hecho no ha sido materia de denuncia ni de imputación.
20. Agregó que, el hecho que el ORPS haya declarado improcedente su denuncia demuestra la falta de cuidado de los funcionarios a cargo del procedimiento de primera instancia, los cuales al parecer solo están preocupados por concluir los procedimientos lo antes posible.
21. También sostuvo que, interpuso su reclamo en el libro de reclamaciones del denunciado y por ello le entregaron las hojas de reclamo; por tanto, sí goza de legitimidad para obrar para denunciar al denunciado porque su libro de reclamaciones no cumple con los requisitos mínimos exigidos.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DE
INDECOPI DE LAMBAYEQUE



RESOLUCIÓN FINAL Nº0581-2023/INDECOPI-LAM
EXP. EN ORPS Nº0283-2023/PS0-INDECOPI-LAM
EXP. EN COMISIÓN Nº0266-2023-AP/CPC-INDECOPI-LAM

22. Indicó que, bajo la lógica planteada por el ORPS, un consumidor no podría denunciar a un proveedor que no cuenta con un libro de reclamaciones idóneo, pues esto “no afectaría un interés individual, sino el interés colectivo de todos los consumidores con quienes contrata el proveedor”, lo cual, a todas luces, es contrario a la lógica.
23. Al respecto, este Colegiado considera que corresponde determinar previamente, si el presente hecho cuestionado por la denunciante se encuentra relacionado a una tutela de un interés particular o por el contrario de un interés colectivo de los consumidores.
24. En este punto, corresponde precisar que, de conformidad con el artículo 118° del TUO de la LPAG⁵ la autoridad administrativa sólo puede tutelar intereses legítimos de los consumidores -en los procedimientos iniciados por la denuncia de un consumidor-; de allí que la ausencia de tal interés afecta la procedencia de la denuncia interpuesta. De acuerdo con ello, el artículo 108° del Código⁶, señala que la falta de interés para obrar del consumidor acarrea la improcedencia de su denuncia.
25. Por su parte, el artículo 107° del Código establece que los procedimientos en materia de protección al consumidor se inician de oficio, bien por propia iniciativa de la autoridad, por denuncia del consumidor afectado o del que potencialmente pudiera verse afectado, o por una asociación de consumidores en representación de sus asociados o poderdantes o en defensa de intereses colectivos o difusos de los consumidores⁷.
26. Debe tenerse presente que los presupuestos procesales constituyen elementos indispensables que permiten a la autoridad administrativa dictar un pronunciamiento válido sobre el fondo de la controversia. Como lo señala la doctrina procesal, los presupuestos procesales son la competencia del juez, la capacidad de las partes, las formas esenciales del procedimiento, el interés para obrar y la legitimidad para obrar⁸.

⁵ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL APROBADO POR DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 118°.** - **Solicitud en interés particular del administrado.** Cualquier administrado con capacidad jurídica tiene derecho a presentarse personalmente o hacerse representar ante la autoridad administrativa, para solicitar por escrito la satisfacción de su interés legítimo, obtener la declaración, el reconocimiento u otorgamiento de un derecho, la constancia de un hecho, ejercer una facultad o formular legítima oposición.

⁶ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 108°.** - **Infracciones administrativas.** Constituye infracción administrativa la conducta del proveedor que transgrede las disposiciones del presente Código, tanto si ello implica violar los derechos reconocidos a los consumidores como incumplir las obligaciones que estas normas imponen a los proveedores. También son supuestos de infracción administrativa el incumplimiento de acuerdos conciliatorios o cualquier otro acuerdo que de forma indubitable deje constancia de la manifestación de voluntad expresa de las partes de dar por culminada la controversia, de laudos arbitrales, y aquellos previstos en el Decreto Legislativo N° 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, y en las normas que lo complementen o sustituyan.

Sin que la presente enumeración sea taxativa, pondrán fin al procedimiento administrativo la resolución de la autoridad administrativa que declara la improcedencia de la denuncia de parte en los siguientes supuestos:

- a) Si el denunciante no ostenta la calidad de consumidor final, conforme al presente Código.
- b) Si el denunciado no califica como proveedor, conforme al presente Código.
- c) Si no existe una relación de consumo, conforme al presente Código.
- d) Si ha prescrito la facultad de la autoridad administrativa para determinar la existencia de infracción administrativa.
- e) Si existe falta de legitimidad o interés para obrar.
- f) Si el proveedor subsana o corrige la conducta constitutiva de infracción administrativa con anterioridad a la notificación de la imputación de cargos.

⁷ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 107°.- Postulación del procedimiento.** Los procedimientos administrativos para conocer las presuntas infracciones a las disposiciones contenidas en el presente Código se inician de oficio, bien por propia iniciativa de la autoridad, por denuncia del consumidor afectado o del que potencialmente pudiera verse afectado, o por una asociación de consumidores en representación de sus asociados o poderdantes o en defensa de intereses colectivos o difusos de los consumidores.
(...)

⁸ **MONROY GALVEZ, Juan.** *Las Excepciones en el Código Procesal Civil Peruano.* En: Themis 27, p.24.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DE
INDECOPI DE LAMBAYEQUE



RESOLUCIÓN FINAL Nº0581-2023/INDECOPI-LAM
EXP. EN ORPS Nº0283-2023/PS0-INDECOPI-LAM
EXP. EN COMISIÓN Nº0266-2023-AP/CPC-INDECOPI-LAM

27. De lo expuesto, se infiere que un presupuesto procesal para la configuración válida de un procedimiento administrativo iniciado en mérito a una denuncia de parte es la existencia de un agravio. Esta lesión debe tener un destinatario, que es el sujeto procesal a quien la conducta cuestionada le ha producido efectos desfavorables y en quien radica el interés para denunciar tal acto. Este interés debe ser personal y directo, de manera que quien formule la denuncia busque obtener del procedimiento un pronunciamiento que declare, proteja o defina sus derechos particulares, y no la protección general del Estado de Derecho, la legalidad o el interés difuso o colectivo de los consumidores, cuya protección o patrocinio corresponde a la Administración o a las asociaciones sin fines de lucro que estén legitimadas para ello.
28. Así, de concluirse que el hecho denunciado por un consumidor particular no da cuenta de una transgresión a su interés particular verificada en el marco de la relación de consumo entablada entre este y determinado proveedor, sino de una presunta transgresión a los intereses difusos o colectivos de los consumidores que contratan los servicios con determinado proveedor (por ejemplo, cuando cuestionan una conducta generalizada o la inclusión de cláusulas contractuales que contravendrían el ordenamiento jurídico), dicha denuncia deberá ser declarada improcedente, en tanto el consumidor- denunciante no estará legitimado a promover dicho acto, sino una asociación de consumidores debidamente reconocida por el Indecopi, actuando en nombre propio, o la misma Administración a través del inicio de un procedimiento de oficio.
29. En ese orden de ideas, de la revisión de los actuados en el expediente, esta Comisión advierte que, si bien la denunciante ha manifestado que las hojas del libro de reclamaciones de la empresa denunciada no cumpliría con los requisitos mínimos establecidos en la normativa vigente, lo cierto es que, la denunciante no ha sustentado en qué medida dicho hecho le habría generado un agravio directamente a su persona, máxime si de los actuados en el expediente se ha verificado que al momento de interponer su denuncia, el denunciado aún se encontraba dentro del plazo legal para dar respuesta a los reclamos.
30. Efectivamente, la denunciante se limitó a alegar la existencia de una presunta infracción de la normativa de protección al consumidor por parte del denunciado, sin haber individualizado el derecho que habría lesionado la misma en el caso en particular con su conducta y sin haber acreditado un perjuicio o daño ocasionado en su contra como consecuencia del hecho cuestionado en su escrito de denuncia.
31. Asimismo, del contexto de la denuncia interpuesta por la denunciante, se observa que el motivo de su denuncia no se debió a un tema personal (interés particular), sino por el contrario a una presunta afectación a la colectividad.
32. En tal sentido, es evidente que el procedimiento instaurado tenía como verdadero objetivo tutelar los intereses colectivos de los consumidores, mas no a una afectación en particular, en este caso, el de la parte denunciante.
33. En todo caso, lo que correspondía era que la denunciante interponga una denuncia informativa ante el Indecopi de la presunta conducta infractora cometida por el denunciado, a efectos de evaluar el inicio de un procedimiento de oficio en contra del mismo.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DE
INDECOPI DE LAMBAYEQUE



RESOLUCIÓN FINAL N°0581-2023/INDECOPI-LAM
EXP. EN ORPS N°0283-2023/PS0-INDECOPI-LAM
EXP. EN COMISIÓN N°0266-2023-AP/CPC-INDECOPI-LAM

34. Asimismo, tal como fue sostenido en los numerales precedentes de la presente resolución, las asociaciones de consumidores reconocidas por el Indecopi se encuentran legitimadas para interponer reclamos y denuncias ante la autoridad de consumo, en defensa de los intereses colectivos o difusos de los consumidores.
35. Por los considerandos expuestos, esta Comisión considera que corresponde declarar improcedente la denuncia por presunta infracción al artículo 150° del Código, en el extremo referido a que las hojas de reclamación del Libro de Reclamaciones del denunciado no cumplirían con los requisitos mínimos establecidos en el Reglamento del Libro de Reclamaciones; ello, toda vez que se constató que dicha conducta no estaba relacionada a la tutela de un interés particular, sino a la afectación de un interés colectivo de los consumidores.

Sobre el deber de idoneidad

36. El artículo 18° del Código⁹ dispone que la idoneidad debe ser entendida como la correspondencia entre lo que el consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso. A su vez, el artículo 19° del citado Código¹⁰ indica que el proveedor responde por la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos.
37. En aplicación de esta norma, los proveedores tienen el deber de brindar los productos y servicios ofrecidos en las condiciones acordadas o en las condiciones que resulten previsibles, atendiendo a la naturaleza y circunstancias que rodean la adquisición del producto o la prestación del servicio, así como a la normatividad que rige su prestación.
38. De acuerdo con ello, una infracción administrativa en materia de protección al consumidor se produce por afectación al deber de idoneidad, esto es, por la falta de correspondencia entre el producto o servicio que el consumidor recibe y el que esperaba recibir, en función a las garantías implícita, explícita y legal, tal como prescriben los artículos 20° y 21° del Código¹¹.

⁹ **LEY N° 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 18°.- Idoneidad.** Se entiende por idoneidad la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida, las condiciones y circunstancias de la transacción, las características y naturaleza del producto o servicio, el precio, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso.

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.

¹⁰ **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.

¹¹ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 20°.- Garantías.** Para determinar la idoneidad de un producto o servicio, debe compararse el mismo con las garantías que el proveedor está brindando y a las que está obligado. Las garantías son las características, condiciones o términos con los que cuenta el producto o servicio. Las garantías pueden ser legales, explícitas o implícitas:

a. Una garantía es legal cuando por mandato de la ley o de las regulaciones vigentes no se permite la comercialización de un producto o la prestación de un servicio sin cumplir con la referida garantía. No se puede pactar en contrario respecto de una garantía legal y la misma se entiende incluida en los contratos de consumo, así no se señale expresamente. Una garantía legal no puede ser desplazada por una garantía explícita ni por una implícita.

b. Una garantía es explícita cuando se deriva de los términos y condiciones expresamente ofrecidos por el proveedor al consumidor en el contrato, en el etiquetado del producto, en la publicidad, en el comprobante de pago o cualquier otro medio por el que se pruebe específicamente lo ofrecido al consumidor. Una garantía explícita no puede ser desplazada por una garantía implícita.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DE
INDECOPI DE LAMBAYEQUE



RESOLUCIÓN FINAL Nº0581-2023/INDECOPI-LAM
EXP. EN ORPS Nº0283-2023/PS0-INDECOPI-LAM
EXP. EN COMISIÓN Nº0266-2023-AP/CPC-INDECOPI-LAM

39. El supuesto de responsabilidad administrativa en la actuación del proveedor impone a este la carga de sustentar y acreditar que no es responsable por la falta de idoneidad del producto 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, una vez acreditado el defecto por el consumidor, corresponde al proveedor acreditar que este no le es imputable, conforme a lo establecido en el artículo 104° del Código¹².

Respecto a que el denunciado no habría adoptado las medidas de seguridad mínimas y razonables en su establecimiento, en tanto, con fecha 25 de febrero de 2023 le habrían hurtado su equipo celular marca iPhone 11 Black - 128 GB

40. En el presente caso se imputó en contra del denunciado la presunta falta al deber de idoneidad en el servicio brindado, en la medida que, no habría adoptado las medidas de seguridad mínimas y razonables en su establecimiento, en tanto, con fecha 25 de febrero de 2023 le habrían hurtado su equipo celular marca iPhone 11 Black - 128 GB.
41. El ORPS resolvió declarar infundado este extremo de la denuncia, al considerar que no se le podía exigir al denunciado adoptar mecanismos de seguridad ajenos al rubro de su negocio (servicio de custodia).
42. En su apelación, la denunciante señaló que, se debe tomar en cuenta lo resuelto por los distintos órganos resolutivos del Indecopi, donde ha sancionado a proveedores por hechos similares.
43. Asimismo, manifestó que, el ORPS le requirió al denunciado la presentación de los videos de vigilancia del 25 de febrero de 2023; sin embargo, no cumplió con ello durante todo el procedimiento y el ORPS no se pronunció al respecto.
44. Alegó que, el denunciado permitió el ingreso de dos menores de edad que, evidentemente, no iban a consumir nada en su local comercial, sino que ingresaron para vender golosinas, poniéndolas en riesgo a ellas mismas y a los consumidores que se encontraban allí, en tanto, que se tratan de personas inimputables y que no son responsables de sus propios actos; es decir, el denunciado no cumplió con vigilar a las dos menores de edad que habían ingresado al establecimiento a vender golosinas y por eso hurtaron su equipo celular.
45. Agregó que, el denunciado sí tenía la obligación de vigilar el ingreso de personas que no iban a consumir nada en su local, máxime si se trataban de dos menores de edad.

c. Una garantía es implícita cuando, ante el silencio del proveedor o del contrato, se entiende que el producto o servicio cumplen con los fines y usos previsibles para los que han sido adquiridos por el consumidor considerando, entre otros aspectos, los usos y costumbres del mercado.

¹² **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

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DE
INDECOPI DE LAMBAYEQUE



RESOLUCIÓN FINAL N°0581-2023/INDECOPI-LAM
EXP. EN ORPS N°0283-2023/PS0-INDECOPI-LAM
EXP. EN COMISIÓN N°0266-2023-AP/CPC-INDECOPI-LAM

46. También sostuvo que, tal como lo ha indicado el ORPS, la seguridad que debía prestar el denunciado forma parte de una garantía implícita, lo cual le obligaba a adoptar medidas razonables y necesarias a fin de evitar que sus consumidores sufrieran daños; sin embargo, no ha considerado que estas medidas solo consistían en vigilar a las personas que no ingresaban a consumir, en este caso, a las dos menores de edad. Una situación contraria hubiera sido que quien hubiera perpetrado el hurto hubiera sido otro comensal o si se hubiera tratado de un robo a mano armada por parte de alguien que ingresaba con la apariencia de consumir en el local.
47. Ahora bien, conforme a lo desarrollado previamente sobre la idoneidad, esta Comisión considera que la misma no puede ser medida exclusivamente sobre los productos o servicios adquiridos, sino que también comprende aquellas condiciones que los proveedores ofrecen juntamente con sus prestaciones principales en el mercado. Siendo así, condiciones como la seguridad y tranquilidad, la buena atención brindada, entre otras, son básicas e inherentes a la adquisición de un producto o a la prestación de un servicio, de modo tal que, si no se incluyen o garantizan mínimamente dichas condiciones, las relaciones de consumo no se materializarían dentro de parámetros de idoneidad.
48. En atención a ello, la Sala de Protección al Consumidor del Indecopi (en adelante, la Sala) ha analizado este tipo de situaciones¹³, señalando que los proveedores pueden adoptar diversas medidas de seguridad con la finalidad de resguardar su patrimonio y el de los propios consumidores, para que estos puedan disfrutar de las prestaciones principales, pudiendo destinar parte de su personal para tal fin o contratar a terceros que se encarguen de proveer seguridad en sus locales.
49. No obstante, siguiendo el mismo criterio empleado por la Sala, es importante tener presente que los mecanismos que el proveedor emplee para la vigilancia, seguridad y control de sus establecimientos, deben ejecutarse también dentro de parámetros de idoneidad, no pudiendo afectar injustificadamente la tranquilidad de los consumidores que acuden a sus locales o vulnerar su dignidad¹⁴. En estos casos, no se discute la potestad del proveedor de contar con diversos procedimientos de seguridad ante la detección de incidentes irregulares como el hurto o robo de mercadería, sino la afectación indebida e injustificada a los derechos de los consumidores.
50. Dicho de otro modo, las condiciones de seguridad dentro de un local comercial atañen al proveedor o dueño del local, pues el control o despliegue de dichas medidas de seguridad está a su cargo.
51. En concordancia con lo anterior, cabe precisar que el artículo 173°.2 del TUO de la LPAG¹⁵ establece la obligación de los administrados de aportar pruebas. Asimismo, el artículo 196° del Código Procesal Civil, de aplicación supletoria al presente

¹³ Ver Resolución N°0198-2022/SPC-INDECOPI del 02 de febrero de 2022.

¹⁴ Ver Resolución N°2281-2013/SPC-INDECOPI, del 21 de agosto de 2013, Resolución N°2672-2013/SPC-INDECOPI, del 30 de setiembre de 2013 y Resolución N°3048-2014/SPC-INDECOPI, del 10 de setiembre de 2014.

¹⁵ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444 - LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. APROBADO MEDIANTE DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 173°.- Carga de la prueba.**

(...)

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

procedimiento, dispone que la carga de la prueba corresponde a quien afirma hechos que configuran su pretensión o a quien los contradice alegando nuevos hechos¹⁶.

52. Como se advierte, en el presente caso, no existe controversia alguna de que la denunciante fue víctima del hurto de su equipo celular dentro de las instalaciones del establecimiento del denunciado; sino que, corresponde a esta Comisión, determinar si el denunciado empleó los mecanismos de seguridad necesarios para evitar este suceso.
53. Tratándose de proveedores como el denunciado, en efecto, la prestación principal es el servicio de restaurante (venta de comidas y bebidas); no obstante, el mantenimiento de condiciones adecuadas de salubridad en los locales en los cuales se presta este tipo de servicio, así como contar con medidas de seguridad que permitan un desarrollo adecuado de dicha prestación se configuran en servicios complementarios que un consumidor esperaría atendiendo a la naturaleza del servicio.
54. Al respecto, la denunciante ha aportado al procedimiento una grabación de video con lo que demostraría el hurto de su equipo celular¹⁷, la cual ha sido extraída de las cámaras de seguridad del establecimiento del denunciado, en la fecha de los hechos.
55. A lo largo del procedimiento, ambas partes han coincidido al señalar que, en la fecha señalada, esto es, el 25 de febrero de 2023, ingresaron al establecimiento del denunciado dos menores de edad con la finalidad de vender golosinas, siendo que la denunciante se encontraba en calidad de consumidora en dicho local.
56. En efecto, en la grabación presentada por la denunciante, a primera vista se observa el ingreso de dos menores de edad al establecimiento del denunciado, siendo que una de ellas sustrajo el equipo celular de la denunciante que tenía a su lado, mientras esta se encontraba con otras tres personas. Veamos:



¹⁶ **CÓDIGO PROCESAL CIVIL. Artículo 196°.- Carga de la prueba.** 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.

¹⁷ Ver folio 16 del expediente.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DE
INDECOPI DE LAMBAYEQUE



RESOLUCIÓN FINAL Nº0581-2023/INDECOPI-LAM
EXP. EN ORPS Nº0283-2023/PS0-INDECOPI-LAM
EXP. EN COMISIÓN Nº0266-2023-AP/CPC-INDECOPI-LAM

57. De la imagen antes reproducida, la misma que ha sido extraída de la grabación de video presentada por la denunciante, se observa que mientras la denunciante se encontraba dentro del establecimiento del denunciado, ingresaron dos menores de edad; y, la "menor de edad 2" estiró la mano y sustrajo el equipo celular de la denunciante, para luego proceder a retirarse.
58. No obstante, en la misma grabación no se evidencia que el denunciado haya detectado dicha situación y por ende, activado algún procedimiento de seguridad ante una posible conducta irregular por parte de las dos menores de edad que no se encontraban en calidad de consumidoras en su establecimiento.
59. Aunado a ello, esta instancia considera que, un consumidor razonable no esperaría que los proveedores de servicios dejaran ingresar a su establecimiento comercial a personas extrañas, que no tengan la calidad de potenciales consumidores, más aún si ingresan con la finalidad de vender productos, por el riesgo potencial para la seguridad y tranquilidad de los consumidores.
60. Por otro lado, obra en autos la denuncia policial de fecha 25 de febrero de 2023¹⁸, mediante la cual se dejó constancia de la declaración de la denunciante, por los mismos hechos cuestionados en el presente procedimiento.
61. Adicionalmente, obran en el expediente los reclamos asentados por la denunciante¹⁹, en los cuales dejó constancia de los mismos hechos cuestionados en el presente procedimiento.
62. En ese sentido, de la visualización y cotejo de la grabación de video con las otras pruebas que obran en el expediente (como la denuncia policial y los reclamos), se puede colegir que la denunciante sufrió el hurto de su equipo celular dentro de las instalaciones del denunciado, mientras se encontraba en calidad de consumidora.
63. Es pertinente traer a colación que, la constatación policial es un documento público cuya autenticidad se presume como consecuencia de la fe pública que el legislador le reconoce en cuanto al hecho de su otorgamiento, fecha, lugar y la verdad de las declaraciones que hagan los funcionarios públicos que lo autoricen, ello, mientras no se demuestre lo contrario o sean impugnados en forma legal²⁰; supuestos que no han ocurrido en el presente caso, toda vez que el denunciado no ofreció medio probatorio alguno orientado a desestimar la eficacia probatoria de dicho documento.
64. En base a lo anterior, este Colegiado considera que a través del análisis conjunto de la grabación presentada por la denunciante, la denuncia policial y los reclamos asentados el mismo día de los hechos, se acredita que efectivamente su equipo celular fue hurtado mientras se encontraba en calidad de consumidora dentro del establecimiento del denunciado; y, este, lejos de brindar condiciones que aseguren la tranquilidad y seguridad de sus clientes, no adoptó las medidas de seguridad pertinentes que servirían para resguardar su patrimonio y el de los propios consumidores.

¹⁸ Ver folio 18 del expediente.

¹⁹ Ver folios 19 y 21 del expediente.

²⁰ **TARAMONA, José.** "Teoría general de la prueba civil". Lima: Grijley, 1998. p. 530.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DE
INDECOPI DE LAMBAYEQUE



RESOLUCIÓN FINAL N°0581-2023/INDECOPI-LAM
EXP. EN ORPS N°0283-2023/PS0-INDECOPI-LAM
EXP. EN COMISIÓN N°0266-2023-AP/CPC-INDECOPI-LAM

65. Ante dichas evidencias, el proveedor denunciado omitió acreditar la existencia de alguna causal que le eximiera de responsabilidad por la conducta verificada (es decir alguna causa objetiva, justificada y no previsible que configure ruptura del nexo causal por caso fortuito o fuerza mayor, o de algún hecho determinante de un tercero o de la imprudencia del propio consumidor afectado), pese a que, el consumidor ya había demostrado el defecto en el servicio.
66. Finalmente, con relación a las resoluciones invocadas por el denunciado, es menester precisar que las resoluciones emitidas por los diversos órganos resolutorios del Indecopi no constituyen precedentes de observancia obligatoria vigentes que resulten vinculantes; por lo que, en virtud de la autonomía que ejerce cada órgano resolutorio, corresponde desestimar los extremos alegados que los relacione y, emitir pronunciamiento valorando, con criterios de razonabilidad e imparcialidad, los medios probatorios presentados por los administrados.
67. Por los argumentos expuestos, habiéndose acreditado que el denunciado no adoptó las medidas de seguridad pertinentes en su establecimiento, permitiendo que el 25 de febrero de 2023 hurtaran el equipo celular de la denunciante, corresponde revocar este extremo de la Resolución Final N°0399-2023/PS0-INDECOPI-LAM; y reformándola, declarar fundada la denuncia.

Respecto a la medida correctiva

68. El artículo 105° del Código establece la facultad que tiene el Indecopi para imponer las sanciones y medidas correctivas pertinentes²¹.
69. Asimismo, 114° del Código, establece que la autoridad administrativa podrá -a pedido de parte o de oficio- ordenar medidas correctivas reparadoras o complementarias²².
70. El artículo 115° del Código, dispone que la finalidad de las medidas correctivas reparadoras es resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior²³.

²¹ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.**

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

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

²² **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.**

Artículo 114°.- Medidas correctivas

Sin perjuicio de la sanción administrativa que corresponda al proveedor por una infracción al presente Código, el Indecopi puede dictar, en calidad de mandatos, medidas correctivas reparadoras y complementarias.

Las medidas correctivas reparadoras pueden dictarse a pedido de parte o de oficio, siempre y cuando sean expresamente informadas sobre esa posibilidad en la notificación de cargo al proveedor por la autoridad encargada del procedimiento. Las medidas correctivas complementarias pueden dictarse de oficio o a pedido de parte.

²³ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.**

Artículo 115°.- Medidas correctivas reparadoras



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DE
INDECOPI DE LAMBAYEQUE



RESOLUCIÓN FINAL Nº0581-2023/INDECOPI-LAM
EXP. EN ORPS Nº0283-2023/PS0-INDECOPI-LAM
EXP. EN COMISIÓN Nº0266-2023-AP/CPC-INDECOPI-LAM

Además, se establece que cuando los órganos competentes del Indecopi se pronuncien respecto de una medida correctiva reparadora, deben aplicar el Principio de Congruencia Procesal.

71. De otro lado, el artículo 116° del Código señala que las medidas correctivas complementarias tienen el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro²⁴.
72. En ese sentido, en tanto, ha quedado acreditado que el denunciado incurrió en infracción al Código, al no haber adoptado medidas de seguridad dentro de su establecimiento para evitar el hurto del equipo celular de la denunciante, esta Comisión considera que corresponde ordenarle como medidas correctivas complementarias que, en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles de notificada la presente resolución, cumpla con:
 - (i) Implementar mecanismos de seguridad idóneos dentro de su establecimiento comercial, a fin de garantizar la seguridad y tranquilidad de sus consumidores; e,
 - (ii) implementar un plan o protocolo que active los procedimientos de seguridad previstos ante posibles conductas irregulares dentro de su establecimiento comercial.
73. Sin perjuicio de lo antes señalado, cabe precisar que, en el presente caso, si bien la denunciante solicitó la devolución del equipo celular iPhone 11 Black - 128 GB que aparece en la denuncia policial y boleta presentadas; sin embargo, no existe medio de prueba idóneo que acredite fehacientemente que el equipo celular sustraído dentro del establecimiento del denunciado sea el mismo.
74. Adicionalmente a ello, el denunciado deberá acreditar el cumplimiento de las medidas correctivas, ante el ORPS en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo otorgado para ello. Dicho mandato se establecerá, bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva de tres (03) UIT por incumplimiento de mandato, conforme a lo señalado en el artículo 117°²⁵ del Código.
75. De otro lado, se informa a la parte denunciante que, en caso se produzca el incumplimiento del mandato, el ORPS debe actuar de oficio a fin de garantizar el

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. (...)

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

²⁴ **LEY Nº 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: (...)

²⁵ **LEY Nº 29751, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

Artículo 117°.- Multas coercitivas por incumplimiento de mandatos

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

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



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DE
INDECOPI DE LAMBAYEQUE



RESOLUCIÓN FINAL N°0581-2023/INDECOPI-LAM
EXP. EN ORPS N°0283-2023/PS0-INDECOPI-LAM
EXP. EN COMISIÓN N°0266-2023-AP/CPC-INDECOPI-LAM

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 de la Directiva 001-2021-COD-INDECOPI²⁶.

Graduación de la Sanción

76. Habiéndose verificado la existencia de una infracción administrativa en la imputación efectuada en contra del denunciado por vulneración al artículo 19° del Código, corresponde determinar a continuación la sanción a imponer.
77. Mediante Decreto Supremo N°032-2021-PCM, se aprobó la graduación, metodología y factores para la determinación de multas que impongan los órganos resolutivos del Indecopi respecto de las infracciones sancionables en el ámbito de su competencia es por ello para el caso del OPS, CPC y SPC, se estima la Multa Base Preestablecida, conforme a tres etapas: Etapa I - Multa Base, Etapa II - Multa Preliminar y Etapa III - Multa Final.
78. Sobre la base de la revisión del proceso de graduación de sanciones por parte de los órganos resolutivos del Indecopi, se tiene que, en términos generales, la multa preliminar (M) es el resultado de multiplicar el valor estimado de la multa base (m) por un componente que captura el efecto de las circunstancias agravantes y atenuantes presentes en cada caso (F), conforme a la siguiente fórmula:

$$M = m \times F$$

79. Finalmente, dicho monto (M) es ajustado conforme a los topes máximos legales pertinentes, hasta obtener una multa final (M*). En ese sentido, el proceso de estimación de multas en el Indecopi cuenta con tres grandes etapas, las cuales se mencionan de forma general a continuación:
- a) Respecto a la Etapa I – Multa Base (m), se deberá traer a colación lo analizado en el Capítulo II del Decreto Supremo: Estimación de la multa base de acuerdo con cada una de las aproximaciones metodológicas, de forma específica en el caso en concreto el inciso A.4, en el cual se establecen los Métodos de valores preestablecidos para otras infracciones en CPC, estimándose que la Multa Base (m) se determina multiplicando un primer componente de valores preestablecidos según la afectación y el tamaño del infractor (ki,j) por un segundo componente que denominan Factor de Duración (Dt), conforme la siguiente expresión:

$$"m = ki,j \times Dt"$$
²⁷

²⁶ DIRECTIVA 0001-2021-COD-INDECOPI DENOMINADA "DIRECTIVA ÚNICA QUE REGULA LOS PROCEDIMIENTOS EN MATERIA 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 resolutivo 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.

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

²⁷ Decreto Supremo 32-2021-PCM



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DE
INDECOPI DE LAMBAYEQUE



RESOLUCIÓN FINAL N°0581-2023/INDECOPI-LAM
EXP. EN ORPS N°0283-2023/PS0-INDECOPI-LAM
EXP. EN COMISIÓN N°0266-2023-AP/CPC-INDECOPI-LAM

- b) Respecto a la Etapa II – Multa Preliminar (M), se deberá traer a colación lo analizado en el Capítulo I: Pasos para la estimación de multas, de forma específica en su inciso B, en el cual se establece la valoración de atenuantes y agravantes, a través del factor “F”.

Para determinar el valor del factor F; en caso de no existir ninguna circunstancia agravante y atenuante, el factor “F” es equivalente a la unidad ($F = 1$ o 100 %), y, en caso de verificar circunstancias agravantes o atenuantes, se debe establecer el porcentaje en que cada atenuante y/o agravante disminuye y/o aumenta, respectivamente, conforme a la siguiente expresión: $F = 1 + (f_1 + f_2 + \dots + f_n)^{28}$; por lo tanto, la fórmula respecto a la Multa Preliminar es:

$$“M = m \times F”$$

- c) Finalmente, respecto a la Etapa III - Multa Final (M*), se deberá traer a colación lo analizado en el Capítulo I: Pasos para la estimación de multas, de forma específica en su inciso C, en el cual se establece un ajuste de la multa según sus topes legales; es decir, se verifica que la multa preliminar (M) no supere el tope establecido en su marco normativo, en caso contrario, debe limitar el monto de la multa final al valor del tope establecido en el Código²⁹.

A.4 Método de valores preestablecidos para otras infracciones en OPS, CPC y SPC, así como en los casos de CCD, SDC, DSD, DDA, DIN y SPI

a) Determinación de ki,j:

El primer componente (ki,j) se determina a partir de un cuadro de doble entrada ordenada por filas conforme el nivel de afectación (subíndice i) y en columnas según el tamaño de infractor (subíndice j).

- Para corroborar el tipo de afectación, según tipo de infracción, consultar **CUADRO 16**.

- Para corroborar el monto preestablecido de ki,j, por tamaño del infractor, según tipo e afectación, consultar **CUADRO 18**.

b) Determinación del factor de Duración (Dt):

El factor de Duración (Dt) se encuentra asociado al tiempo de duración de la infracción medido en meses hasta el tope de dos años (o 24 meses). Para corroborar el factor de duración Dt consultar **CUADRO 23**.

28

Decreto Supremo 32-2021-PCM

Capítulo I: Pasos para la estimación de multas

B. Valoración de atenuantes y agravantes (f)

En caso el OR determine que el hecho infractor presenta algunas de las circunstancias agravantes o atenuantes que figuran en el Cuadro 2, debe considerar los valores señalados en dicho cuadro, en tanto sean compatibles con su marco legal especial. Por ende, pueden existir casos en los que el marco normativo establece circunstancias atenuantes o agravantes específicas y sus respectivos valores de reducción o incremento, en cuyo caso prima lo indicado en dicho marco normativo en consideración de su respectiva jerarquía, pero tratando de conciliar en lo posible dicho criterio con el presente Decreto Supremo. Cabe señalar que los OR pueden considerar otras circunstancias atenuantes o agravantes adicionales a las que se presentan en el Cuadro 2, siempre que sean pertinentes de acuerdo con las características de cada caso en particular y en la medida que su marco legal especial se lo permita. Para corroborar las circunstancias agravantes y atenuantes con sus respectivos porcentajes de aumento y reducción, consulta **CUADRO 2**.

29

Ley 29571: CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Artículo 110.- Sanciones administrativas:

El Indecopi puede sancionar las infracciones administrativas a que se refiere el artículo 108 con amonestación y multas de hasta cuatrocientos cincuenta (450) Unidades Impositivas Tributarias (UIT), las cuales son calificadas de la siguiente manera:

a. Infracciones leves, con una amonestación o con una multa de hasta cincuenta (50) UIT.

b. Infracciones graves, con una multa de hasta ciento cincuenta (150) UIT.

c. Infracciones muy graves, con una multa de hasta cuatrocientos cincuenta (450) UIT.

En el caso de las microempresas, la multa no puede superar el diez por ciento (10%) de las ventas o ingresos brutos percibidos por el infractor, relativos a todas sus actividades económicas, correspondientes al ejercicio inmediato anterior al de la expedición de la resolución de primera instancia, siempre que se acredite dichos ingresos, no se encuentre en una situación de reincidencia y el caso no verse sobre la vida, salud o integridad de los consumidores. Para el caso de las pequeñas empresas, la multa no puede superar el veinte por ciento (20%) de las ventas o ingresos brutos percibidos por el infractor, conforme a los requisitos señalados anteriormente.



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DE INDECOPI DE LAMBAYEQUE



RESOLUCIÓN FINAL Nº0581-2023/INDECOPI-LAM
EXP. EN ORPS Nº0283-2023/PS0-INDECOPI-LAM
EXP. EN COMISIÓN Nº0266-2023-AP/CPC-INDECOPI-LAM

80. Para la estimación de la Multa esta Comisión conforme a la metodología señalada en el decreto, la sanción se calcula de la siguiente manera:

Tipo de afectación según tipo de infracción

81. Infracciones donde la cuantía afectada del bien o servicio denunciado sea menor a (01) UIT³⁰ si son analizadas por la CPC en segunda instancia. Por tanto, el nivel de afectación es moderada:

Niveles de afectación	Tipo de infracción
Baja	Infracciones donde la cuantía afectada del bien o servicio denunciado sea menor a (01) UIT (...)

Tamaño del infractor (ki,j)

82. Esta Comisión, al actuar como segunda instancia, verificó las ventas anuales del denunciado, a través de la información remitida por la Oficina de Estudios Económicos del Indecopi (OEE), en el que se verifica que estas superan las 150 UIT; por tanto, la clasificación de empresas³¹ le otorga la categoría de *pequeña empresa*. En consecuencia, 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	1.93	2.57	3.49
Moderada	2.02	2.42	3.00	3.78
Alta	3.01	3.07	3.95	4.01
Muy Alta	5.13	5.46	5.47	5.48

Factor de duración (Dt)

83. La infracción fue cometida el 25 de febrero de 2023; es decir, tiene una duración entre 5 y 8 meses, por lo que el factor de duración se determina en 1.2:

Duración de la infracción	Factor de duración
Si la infracción duró entre 5 y 8 meses	1,2

Valoración de atenuantes y agravantes (F)

84. En la presente infracción no se verifica ninguna circunstancia agravante y atenuante, por lo que el factor F es equivalente a la unidad (F = 1 o 100 %).

³⁰ La valorización del equipo celular hurtado asciende a S/2,500.00, importe menor a 1 UIT; por lo que, la infracción se ha determinado como baja.

³¹ 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 DE
INDECOPI DE LAMBAYEQUE



RESOLUCIÓN FINAL Nº0581-2023/INDECOPI-LAM
EXP. EN ORPS Nº0283-2023/PS0-INDECOPI-LAM
EXP. EN COMISIÓN Nº0266-2023-AP/CPC-INDECOPI-LAM

Aplicando las fórmulas señaladas se tiene lo siguiente:

1. **Multa base: $m = k_{i,j} \times D_t$**
 $m = 1.93 \times 1.2 = 2.32$
2. **Multa preliminar: $M = m \times F$**
 $M = 1.93 \times 1.2 = 2.32$
3. **Multa final (M^*): se verifica que la multa preliminar (2.32) no supera el tope establecido que, para el caso, según la gravedad³², es de 50 UIT, por lo que la multa final corresponde a 2.32 UIT.**

85. En atención a lo antes expresado, esta Comisión estima que corresponde imponer al denunciado una multa de 2.32 UIT.

De las costas y costos del procedimiento

86. De conformidad con lo establecido por el artículo 7º del Decreto Legislativo Nº807 en cualquier procedimiento contencioso seguido ante Indecopi es potestad de la Comisión o dirección competente ordenar el pago de los costos y costas en que hubiera incurrido el denunciante o el Indecopi en los casos en que, luego del análisis correspondiente, así lo considere conveniente³³.
87. En este caso, en tanto ha quedado acreditado que el denunciado cometió la infracción antes analizada, la Comisión considera que corresponde ordenarle el pago de las costas y costos en que hubiera incurrido el denunciante durante el procedimiento.
88. En consecuencia, el denunciado deberá cumplir en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles de notificada la presente resolución con pagar al denunciante la suma de S/36.00 por concepto de la tasa administrativa cancelada para la interposición de la presente denuncia.
89. Sin perjuicio de ello, y de considerarlo pertinente, una vez que se ponga fin a la instancia administrativa, el denunciante podrá solicitar el reembolso de los montos adicionales en que hubiesen incurrido para la tramitación del presente procedimiento. Para tal efecto la misma deberá presentar la solicitud de liquidación de costas y costos³⁴ correspondiente ante el órgano competente.

De la inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi

³² La Comisión considera que la infracción cometida por el denunciado es leve.

³³ **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".

³⁴ Dicha solicitud deberá ser acompañada de los documentos que sustenten los gastos incurridos por la parte denunciante dentro del presente procedimiento.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DE
INDECOPI DE LAMBAYEQUE



RESOLUCIÓN FINAL N°0581-2023/INDECOPI-LAM
EXP. EN ORPS N°0283-2023/PS0-INDECOPI-LAM
EXP. EN COMISIÓN N°0266-2023-AP/CPC-INDECOPI-LAM

90. En atención a que se ha revocado la imputación declarada infundada por el ORPS en contra del denunciado, este colegiado considera que corresponde disponer su inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi

RESUELVE:

PRIMERO: Declarar la nulidad parcial de la Resolución N°01 del 10 de marzo de 2023 y de la Resolución Final N°0399-2023/PS0-INDECOPI-LAM del 18 de abril de 2023, emitidas por el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de la Oficina Regional del Indecopi Lambayeque, en el extremo que imputó y se pronunció, respectivamente, a manera de conducta independiente, que en las hojas de reclamación N°44 y 46 de fechas 25 y 28 de febrero de 2023, se habrían consignado información errónea al indicar que el plazo para responder el reclamo es de 30 días calendario, como una presunta infracción al artículo 1.1° literal b), 2.1° y 2.2° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor. Ello debido a que, dicha conducta se encontraba subsumida en la conducta imputada referida a que las hojas de reclamación no cumplirían con los requisitos mínimos establecidos en el Reglamento del Libro de Reclamaciones, pues los datos del proveedor no se encontrarían impresos, así como tampoco el código de identificación de dicho proveedor.

SEGUNDO En vía de integración, declarar improcedente la denuncia por presunta infracción al artículo 150° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en el extremo referido a que las hojas de reclamación del Libro de Reclamaciones del denunciado no cumplirían con los requisitos mínimos establecidos en el Reglamento del Libro de Reclamaciones:

- no consigna los datos del proveedor;
- no consigna el código de identificación del proveedor; y,
- consigna que el plazo para atender reclamos es de 30 días.

Ello, toda vez que se constató que dicha conducta no estaba relacionada a la tutela de un interés particular, sino a la afectación de un interés colectivo de los consumidores.

TERCERO: Revocar la Resolución Final N°0399-2023/PS0-INDECOPI-LAM del 18 de abril de 2023, que declaró infundada la denuncia interpuesta por la señora Anggie Katherin Millones Paredes en contra de Grupo Mellat Negocios Generales S.A.C. por presunta infracción al artículo 19° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor; y reformándola, declararla fundada, al haberse verificado que el proveedor denunciado no adoptó las medidas de seguridad pertinentes en su establecimiento, permitiendo que el 25 de febrero de 2023 hurtaran el equipo celular de la denunciante.

CUARTO: Ordenar a Grupo Mellat Negocios Generales S.A.C., en calidad de medidas correctivas complementarias que, en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles de notificada la presente resolución, cumpla con:

- (i) Implementar mecanismos de seguridad idóneos dentro de su establecimiento comercial, a fin de garantizar la seguridad y tranquilidad de sus consumidores; e,
- (ii) implementar un plan o protocolo que active los procedimientos de seguridad previstos ante posibles conductas irregulares dentro de su establecimiento comercial.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DE
INDECOPI DE LAMBAYEQUE



RESOLUCIÓN FINAL N°0581-2023/INDECOPI-LAM
EXP. EN ORPS N°0283-2023/PS0-INDECOPI-LAM
EXP. EN COMISIÓN N°0266-2023-AP/CPC-INDECOPI-LAM

Adicionalmente a ello, Grupo Mellat Negocios Generales S.A.C., deberá acreditar el cumplimiento de la medida correctiva ordenada, ante el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de la Oficina Regional del Indecopi de Lambayeque. Dicho mandato se establecerá, bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva de tres (03) UIT por incumplimiento de mandato, conforme a lo señalado en el artículo 117^{o35} de la Ley N°29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

QUINTO: Sancionar a Grupo Mellat Negocios Generales S.A.C. con una multa de 2.32 UIT, por la infracción al artículo 19° de la Ley N°29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

SEXTO: Requerir a Grupo Mellat Negocios Generales S.A.C., el cumplimiento espontáneo de la multa impuesta en la presente resolución; bajo apercibimiento de iniciar el medio coercitivo específicamente aplicable, de acuerdo a lo establecido en el numeral 4 del artículo 205^{o36} del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General, precisándose, además, que los actuados serán remitidos a la Unidad de Ejecución Coactiva para los fines de ley en caso de incumplimiento, una vez que el presente acto administrativo haya quedado firme³⁷.

SÉTIMO: Condenar a Grupo Mellat Negocios Generales S.A.C., a cancelar las costas y costos del procedimiento.

OCTAVO: Disponer el registro de Grupo Mellat Negocios Generales S.A.C., 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^{o38} del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

³⁵ **LEY N° 29751, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

Artículo 117°.- Multas coercitivas por incumplimiento de mandatos

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

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

³⁶ **DECRETO SUPREMO N°004-2019-JUS QUE APRUEBA EL TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL**

Artículo 205°.- Ejecución forzosa

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

(...)

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

(...)

³⁷ De acuerdo a lo establecido en el numeral 4 del artículo 203° de la Ley 27444, Ley de Procedimiento Administrativo General, que aprueba el Decreto Supremo N° 006-2017-JUS, del Texto único Ordenado de la Ley de Procedimiento Administrativo General, que señala que para proceder a la ejecución forzosa de actos administrativos a través de sus propios órganos competentes, la autoridad debe haber formulado un requerimiento al administrado, solicitando el cumplimiento espontaneo de la prestación.

³⁸ **LEY ° 29751, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

Artículo 119°.- Registro de infracciones y sanciones.

El Indecopi lleva un registro de infracciones y sanciones a las disposiciones del presente Código con la finalidad de contribuir a la transparencia de las transacciones entre proveedores y consumidores y orientar a estos en la toma de sus decisiones de consumo. Los proveedores que sean sancionados mediante resolución firme en sede administrativa quedan automáticamente registrados por el lapso de cuatro (4) años contados a partir de la fecha de dicha resolución. La información de registro es de acceso público y gratuito.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DE
INDECOPI DE LAMBAYEQUE



RESOLUCIÓN FINAL N°0581-2023/INDECOPI-LAM
EXP. EN ORPS N°0283-2023/PS0-INDECOPI-LAM
EXP. EN COMISIÓN N°0266-2023-AP/CPC-INDECOPI-LAM

NOVENO: Informar a las partes que la presente resolución tiene vigencia desde el día siguiente de su notificación y, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 125° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, agota la vía administrativa³⁹. Asimismo, esta resolución puede ser cuestionada vía proceso contencioso administrativo ante el Poder Judicial, dentro del plazo de tres (3) meses posteriores a su notificación, de acuerdo con lo previsto en el numeral 1 del artículo 17° de la Ley N°27584, Ley que regula el Proceso Contencioso Administrativo⁴⁰.

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

TONY DANIEL BARTURÉN LLANOS
Presidente

³⁹ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**
Artículo 125°.- Competencia de los órganos resolutivos de procedimientos sumarísimos de protección al consumidor
(...)
La resolución que emita la correspondiente Comisión agota la vía administrativa y puede ser cuestionada mediante el proceso contencioso administrativo.

⁴⁰ **LEY N° 27584, LEY QUE REGULA EL PROCESO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO**
Artículo 17°.- Plazos
La demanda deberá ser interpuesta dentro de los siguientes plazos:
1. Cuando el objeto de la impugnación sean las actuaciones a que se refieren los numerales 1, 3, 4, 5 y 6 del Artículo 4 de esta Ley, el plazo será de tres meses a contar desde el conocimiento o notificación del acto material de impugnación, lo que ocurra primero.
(...)