



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 2377-2024/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0693-2023/CC2

**PROCEDENCIA** : COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR – SEDE LIMA SUR N° 2  
**PROCEDIMIENTO** : DE PARTE  
**DENUNCIANTE** : ERIKA MARGOT PAREDES ROJAS  
**DENUNCIADO** : HIPERMERCADOS TOTTUS S.A.  
**MATERIAS** : DEBER GENERAL DE SEGURIDAD  
**ACTIVIDAD** : VENTA AL POR MENOR EN COMERCIOS NO ESPECIALIZADOS CON PREDOMINIO DE LA VENTA DE ALIMENTOS, BEBIDAS O TABACO.

**SUMILLA:** *Se confirma, modificando fundamentos, la Resolución 2343-2023/CC2, en el extremo que declaró fundada la denuncia, al haberse demostrado que puso a disposición de la denunciante una bicicleta que tenía el pedal destornillado, lo que le ocasionó que se golpee la rodilla, pierna y pie.*

**SANCIÓN:** 5 UIT

Lima, 26 de agosto de 2024

#### ANTECEDENTES

1. El 19 de mayo de 2023, la señora Erika Margot Paredes Rojas –la señora Paredes– interpuso una denuncia contra Hipermercados Tottus S.A. -Tottus-, ubicado en Calle Las Begonias N° 785, distrito de San Isidro, provincia y departamento de Lima, por presuntas infracciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor –el Código-. En resumen, la denunciante indicó que el de 31 de marzo de 2023 compró una bicicleta marca MTB 26 Nitro, Color 2, modelo 110150005-C2, Freno V brake, montañera de Tottus, la cual tenía el pedal destornillado y el tubo del asiento doblado.
2. El 13 de junio 2023, la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 2 -la Secretaría Técnica de la Comisión- emitió la Resolución 1, con la cual admitió a trámite la denuncia imputando lo siguiente a Tottus:
  - i) Presunta infracción a los artículos 18°, 19° y 25° del Código, en tanto habría puesto a disposición de la denunciante una bicicleta que presentaría desperfectos (pedal destornillado y tubo que sostiene el asiento doblado), lo que le habría ocasionado que se golpee la rodilla, pierna y pie.
  - ii) Presunta infracción a los artículos 18° y 19° del Código, en tanto no habría brindado auxilio oportuno a la denunciante ante el accidente que sufrió, a consecuencia de manejar el producto materia de denuncia.
3. El 4 de agosto de 2023, Tottus presentó sus descargos.
4. El 30 de octubre de 2023, la Secretaría Técnica de la Comisión emitió su Informe Final de Instrucción -IFI-. Asimismo, el 5 y 7 de noviembre de 2023, la señora Paredes y Tottus presentaron sus observaciones al IFI.



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 2377-2024/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0693-2023/CC2

5. El 5 de diciembre de 2023, la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 2 –la Comisión– emitió la Resolución 2343-2023/CC2:
- i) Preciso que el hecho referido a que Tottus habría puesto a disposición de la denunciante una bicicleta que presentaría desperfectos (pedal destornillado y tubo que sostiene el asiento doblado), lo que le habría ocasionado que se golpee la rodilla, pierna y pie, será analizado como una presunta infracción al artículo 25° del Código, dejando de lado el análisis por los artículos 18° y 19° del referido cuerpo normativo.
  - ii) Declaró fundada la denuncia presentada por la señora Paredes contra Tottus por presunta infracción al artículo 25° del Código, en tanto quedó demostrado que el denunciado puso a disposición de la denunciante una bicicleta que presentaría desperfectos (pedal destornillado y tubo que sostiene el asiento doblado), lo que le habría ocasionado que se golpee la rodilla, pierna y pie.
  - iii) Declaró infundada la denuncia presentada por la señora Paredes contra Tottus por presunta infracción a los artículos 18° y 19° del Código, en tanto se demostró que el denunciado brindó auxilio oportuno a la denunciante ante el accidente que sufrió, a consecuencia de manejar el producto materia de denuncia.
  - iv) Ordenó en calidad de medida correctiva reparadora que Tottus, cumpla con lo siguiente: a) Rembolsar los gastos médicos en los que incurrió la denunciante a consecuencia de las lesiones que sufrió por los defectos que presentó la bicicleta. Para ello, la denunciante cuenta con el plazo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la resolución para poner en conocimiento del proveedor los gastos en los que habría incurrido, luego de lo cual, Tottus contará con el plazo de quince (15) días hábiles, contado a partir del día siguiente de dicha comunicación para hacer efectivo el reembolso; y, (b) rembolsar los gastos médicos en los que la denunciante incurra para su recuperación completa, previa demostración de estos.
  - v) Sancionó a Tottus con una multa de 5 UIT por infracción al artículo 25° del Código.
  - vi) Ordenó a Tottus que, en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente de la notificación de la resolución, cumpla con pagar a la parte denunciante las costas del procedimiento, que a la fecha ascienden a la suma de S/ 36,00; sin perjuicio del derecho de la parte denunciante de solicitar la liquidación de las costas y costos una vez concluida la instancia administrativa.
  - vii) Dispuso la inscripción de Tottus en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi -RIS-.
6. El 9 de enero de 2024, Tottus apeló la Resolución 2343-2023/CC2.
7. El 9 de mayo de 2024, Tottus presentó su escrito de absolución del escrito del denunciante presentado el 20 de diciembre de 2023, cuestionando que la



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 2377-2024/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0693-2023/CC2

señora Paredes no ha presentado los sustentos de los gastos en los que habría incurrido producto del accidente.

8. Considerando que la denunciante y Tottus no han apelado los extremos de la Resolución 2343-2023/CC2 detallados en los puntos i) y iii) del considerando 5 de la presente resolución, dichos extremos han quedado consentidos.

## ANÁLISIS

### Cuestión previa:

A. Sobre la denegatoria de uso de la palabra en Comisión y la solicitud ante la Sala

9. En su recurso de apelación, Tottus señaló lo siguiente:
- i) Que, se ha vulnerado el debido procedimiento administrativo, en tanto, sin motivación alguna, la Comisión resolvió denegarles la audiencia de informe oral, lo cual además afectó el pleno ejercicio de su derecho constitucional a la defensa.
  - ii) Que, no se ha cumplido con fundamentar debidamente la denegatoria de informe oral, en tanto se indicó que, “*obran en el expediente medios probatorios suficientes para evaluar los hechos denunciados*”, sin embargo, dicha fórmula de doce (12) palabras, -que podrían repetirse en otras resoluciones-, califica como una frase de motivación aparente y carente de contenido real, violando un requisito de validez del acto administrativo, como lo es la motivación.
  - iii) Que, solicitó a la Sala se realice una audiencia de informe oral.
10. El artículo 10° del Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por el Decreto Supremo 004-2019-JUS -TUO de la LPAG-, contempla entre las causales de nulidad del acto administrativo el defecto o la omisión de alguno de sus requisitos de validez<sup>1</sup>. En ese sentido, el artículo 3° del TUO de la LPAG dispone como requisito de validez de los actos administrativos que el mismo sea dictado bajo la observancia del desarrollo de un procedimiento regular<sup>2</sup>.
11. Los procedimientos administrativos seguidos ante los órganos resolutivos del Indecopi son procedimientos sujetos a la observancia de diversos principios

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

<sup>2</sup> **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. APROBADO POR DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. 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 conформado mediante el cumplimiento del procedimiento administrativo previsto para su generación.



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 2377-2024/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0693-2023/CC2

comprendidos en el artículo IV del Título Preliminar del TUO de la LPAG, siendo que, dentro de la relación comprendida en el mismo, se encuentra el Principio de Debido Procedimiento. Según este, los administrados gozan de los derechos y garantías implícitos al debido procedimiento administrativo. Tales derechos y garantías comprenden, los derechos a ser notificados, a acceder al expediente, a refutar los cargos imputados, a exponer argumentos y a presentar alegatos complementarios, a ofrecer y a producir pruebas, a solicitar el uso de la palabra, cuando corresponda, a obtener una decisión motivada, fundada en derecho, emitida por autoridad competente, y en un plazo razonable y a impugnar las decisiones que los afecten<sup>3</sup>.

12. En el presente caso, la Comisión emitió la Resolución 2343-2023/CC2 el 5 de diciembre de 2023; esta decisión fue apelada por Tottus, entre otros, por haberle denegado sin una debida motivación su pedido de informe oral, lo cual vulneraría el principio de debido procedimiento y afectó su derecho a la defensa.
13. Ahora, tras la lectura de la apelada, se advierte que la Comisión se pronunció sobre este pedido, alegando que durante el desarrollo del procedimiento Tottus ha tenido la oportunidad de exponer por escrito sus argumentos, así como de aportar todos los medios probatorios que fueran necesarios para emitir un pronunciamiento, por lo que no se evidencia una afectación al principio del debido procedimiento y, por lo tanto, tampoco al derecho a la defensa, en tanto el denunciante tuvo la oportunidad de explicar sus argumentos a través de escrito que fueron valorados por la autoridad. Asimismo, debemos indicar que en los considerandos del 18 al 23 de la resolución venida en grado, la Comisión motivó su decisión de denegar el uso de la palabra.
14. Por lo tanto, corresponde desestimar el presente cuestionamiento referido a la denegatoria del pedido de uso de la palabra y la presunta falta de motivación al respecto.
15. Ahora, sobre la solicitud de uso de la palabra ante la Sala Especializada en Protección al Consumidor -Sala-, el artículo IV numeral 1.2 del Título Preliminar del Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por el Decreto Supremo 004-2019-JUS –el TUO de LPAG–, desarrolla el Principio del Debido Procedimiento, el mismo que, entre otros, garantiza el derecho de los administrados a exponer sus argumentos, a ofrecer y producir pruebas, a obtener una decisión motivada y fundada en derecho, así

<sup>3</sup> **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. APROBADO POR DECRETO SUPREMO 004-2019. TÍTULO PRELIMINAR. Artículo IV.- Principios del procedimiento administrativo.** 1. El procedimiento administrativo se sustenta fundamentalmente en los siguientes principios, sin perjuicio de la vigencia de otros principios generales del Derecho Administrativo: (...) **1.2. Principio del debido procedimiento.** - Los administrados gozan de los derechos y garantías implícitos al debido procedimiento administrativo. Tales derechos y garantías comprenden, de modo enunciativo mas no limitativo, los derechos a ser notificados; a acceder al expediente; a refutar los cargos imputados; a exponer argumentos y a presentar alegatos complementarios; a ofrecer y a producir pruebas; a solicitar el uso de la palabra, cuando corresponda; a obtener una decisión motivada, fundada en derecho, emitida por autoridad competente, y en un plazo razonable; y, a impugnar las decisiones que los afecten. (...)



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 2377-2024/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0693-2023/CC2

como a solicitar el uso de la palabra<sup>4</sup>. Por su parte, el artículo 16° del Decreto Legislativo 1033 dispone que las Salas podrán convocar o denegar la solicitud de audiencia de informe oral mediante resolución debidamente motivada<sup>5</sup>.

16. En consecuencia, es facultad discrecional de la Sala citar a las partes de un procedimiento a informe oral, ya sea a pedido de parte o de oficio, siendo que dicha actuación, al ser de carácter facultativo, no obliga a la autoridad administrativa a realizarlo en todos los procedimientos puestos en su conocimiento, pudiendo inclusive denegar las audiencias solicitadas por los administrados, lo cual no involucraría una contravención al Principio del Debido Procedimiento, ni al derecho de defensa del administrado<sup>6</sup>.
17. En virtud de lo anterior, considerando que en el presente caso se poseen elementos de juicio suficientes a efectos de emitir un pronunciamiento (incluyendo, por ejemplo, posibles nulidades que se puedan advertir)<sup>7</sup>, así como que ambas partes han podido exponer y sustentar su posición a lo largo del procedimiento, corresponde denegar el pedido de uso de la palabra planteado por Tottus.

#### Sobre el deber general de seguridad

18. El artículo 25° del Código<sup>8</sup> proscribe la introducción de riesgos injustificados en la prestación de servicios o provisión de bienes, con prescindencia que se

<sup>4</sup> **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444 - LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. APROBADO POR DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo IV. Principios del procedimiento administrativo.** 1. El procedimiento administrativo se sustenta fundamentalmente en los siguientes principios, sin perjuicio de la vigencia de otros principios generales del Derecho Administrativo: (...) **1.2. Principio del debido procedimiento.** Los administrados gozan de los derechos y garantías implícitos al debido procedimiento administrativo. Tales derechos y garantías comprenden, de modo enunciativo mas no limitativo, los derechos a ser notificados; a acceder al expediente; a refutar los cargos imputados; a exponer argumentos y a presentar alegatos complementarios; a ofrecer y a producir pruebas; a solicitar el uso de la palabra, cuando corresponda; a obtener una decisión motivada, fundada en derecho, emitida por autoridad competente, y en un plazo razonable; y, a impugnar las decisiones que los afecten. La institución del debido procedimiento administrativo se rige por los principios del Derecho Administrativo. La regulación propia del Derecho Procesal es aplicable solo en cuanto sea compatible con el régimen administrativo. (...)

<sup>5</sup> **DECRETO LEGISLATIVO 1033. LEY DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL INDECOPI. Artículo 16°.** - **Audiencia de informe oral ante las Salas del Tribunal.** 16.1. Las Salas del Tribunal podrán convocar a audiencia de informe oral, de oficio o a pedido de parte. En este segundo caso, podrán denegar la solicitud mediante decisión debidamente fundamentada. (...)

<sup>6</sup> Mediante Resolución 16 del 2 de diciembre de 2016, recaída en el Expediente 7017-2013 (el mismo que fue archivado definitivamente, según lo dispuesto en la Resolución 17 del 16 de marzo de 2017), la Quinta Sala Especializada en lo Contencioso Administrativo con Subespecialidad en Temas de Mercado de la Corte Superior de Justicia de Lima, indicó que, de acuerdo con lo establecido en el artículo 35° del Decreto Legislativo 807, Ley que aprueba las Facultades, Normas y Organización del Indecopi, la actuación o la denegatoria de una solicitud de informe oral quedará a criterio de la Administración que resuelva el caso, según la importancia y trascendencia del caso.

<sup>7</sup> En este sentido, la decisión de este Colegiado puede abarcar tanto un pronunciamiento sobre el fondo del asunto, con el fin de proporcionar una solución a las controversias planteadas por los administrados, como un pronunciamiento acerca de posibles nulidades que pudieran surgir en el procedimiento administrativo, sin abordar el fondo de la controversia.

<sup>8</sup> **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 25°.- Deber general de seguridad.** Los productos o servicios ofertados en el mercado no deben conllevar, en condiciones de uso normal o previsible, riesgo injustificado o no advertido para la salud o seguridad de los consumidores o sus bienes.



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 2377-2024/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0693-2023/CC2

llegue a generar una afectación en los consumidores, lo que coloca las infracciones a esta norma como infracciones de peligro<sup>9</sup>.

19. En ese sentido, para el funcionamiento regular del mercado, la propia regulación estatal permite la producción, comercialización y prestación de distintos bienes y servicios que, aun cuando puedan conllevar un riesgo, este es interiorizado y asumido por los proveedores, pues los beneficios de su operación pueden ser mayores que las externalidades negativas generadas por su actividad en el mercado.
20. Partiendo de dicha premisa, el concepto de riesgo injustificado señalado en el artículo 25° del Código no se encuentra relacionado al peligro intrínseco que, por su propia naturaleza, pueda tener un determinado grupo de bienes y/o servicios, sino al riesgo configurado por una serie de acciones y/u omisiones atribuibles a la esfera del proveedor al momento de comercializar un producto o prestar un servicio, teniendo como consecuencia una potencial afectación a la seguridad y salud de los consumidores.
21. Asimismo, debe considerarse que, bajo la aplicación del Principio de Presunción de Licitud<sup>10</sup>, el proveedor investigado tiene a su favor la presunción consistente en que su conducta está enmarcada dentro de los parámetros de legalidad; lo cierto es que, dicha suposición se ve limitada en aquellas situaciones en las que el consumidor logra probar el defecto alegado.
22. Por tanto, conforme lo señalado, se puede advertir la distinción de dos (2) momentos: i) el primero, en el cual el consumidor tendrá la carga de probar la existencia de un defecto atribuible al proveedor; en caso contrario recaerá sobre este último la presunción de licitud; y, ii) el segundo, referido al supuesto en el cual el consumidor prueba la configuración de un defecto atribuible al proveedor, pues, en dicha situación, su presunción de licitud se verá afectada; y, por ende, el proveedor tendrá la obligación de desvirtuar su responsabilidad, en conformidad a lo establecido en el artículo 104° del Código<sup>11</sup>.
23. En el caso concreto, la señora Paredes denunció que el de 31 de marzo de 2023 se apersonó al establecimiento de Tottus para comprar una bicicleta

<sup>9</sup> Ver la Resolución 2677-2010/SC2-INDECOPI del 25 de noviembre de 2010.

<sup>10</sup> **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444 - LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 248°.- Principios de la potestad sancionadora administrativa.** La potestad sancionadora de todas las entidades está regida adicionalmente por los siguientes principios especiales: (...) **9. Presunción de licitud.**- Las entidades deben presumir que los administrados han actuado apegados a sus deberes mientras no cuenten con evidencia en contrario. (...)

<sup>11</sup> **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 2377-2024/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0693-2023/CC2

marca MTB 26 Nitro, Color 2, la cual se llevó manejándola; no obstante, tuvo un accidente con la bicicleta, terminando en la pista con golpes en la rodillas, pierna y pie, percatándose que el motivo de la caída fue que uno de los pedales de la bicicleta se había destornillado y se habría doblado el tubo que sostiene el asiento. Luego, regresó a la tienda de Tottus para solicitar auxilio médico.

24. La Comisión, mediante Resolución 2343-2023/CC2, declaró fundada la denuncia interpuesta por la señora Paredes contra Tottus por infracción al artículo 25° del Código, en tanto quedó demostrado que el denunciado puso a disposición de la denunciante una bicicleta que presentaría desperfectos (pedal destornillado y tubo que sostiene el asiento doblado), lo que ocasionó que se golpee la rodilla, pierna y pie.
25. En su recurso de apelación, Tottus indicó lo siguiente:
- i) Que, habrían realizado una indebida valoración del Informe Técnico Especializado N° 30859, en el que se concluyó que la bicicleta, al ser retirada de tienda, tuvo que salir en buen estado y operativa. Por lo que, se desprende que la caída de la denunciante no resultaría ser consecuencia de haberse puesto a disposición de la consumidora un producto no idóneo, en tanto, en el mencionado informe se validó que la bicicleta salió de la tienda en buen estado.
  - ii) Que, en las imágenes presentadas en su escrito de observaciones al IFI, se puede ver que, la denunciante al adquirir la bicicleta se va manejando la misma. Además, que la misma denunciante alegó que después de adquirir el producto, manejó la bicicleta por unas cuadas.
  - iii) Que, ¿Cómo es posible que la denunciante haya podido manejar una bicicleta que presentaría un pedal destornillado y el tubo del asiento doblado? Esto dado que, de haber recibido la bicicleta con el pedal destornillado, no habría podido manejarla, en tanto no se podría pedalear.
  - iv) Que, tampoco se ha considerado el rango de tiempo desde que la -denunciante se va con la bicicleta manejándola -7:53 pm-, hasta la hora que regresa -9:12 pm- a comunicar el accidente sufrido, dado que no es posible, en el supuesto negado, que la denunciante haya recibido una bicicleta con un pedal destornillado y con el tubo del asiento doblado, y que recién se haya dado cuenta de esto más de una hora después de haber estado manejando la bicicleta.
  - v) Que, la denunciante por causas impudentes -las cuales desconocen- sufrió el accidente, lo cual le ocasionó los daños. Además, en el Informe Técnico Especializado se dejó constancia que, lo que generó el problema en el pedal y tubo del asiento fue una caída o golpe.
  - vi) Que, no se valoró que, mediante declaración jurada, el supervisor de prevención señaló que la bicicleta en cuestión fue revisada por el encargado de la tienda de forma previa a su salida del establecimiento, quien verificó que se encontraba en buen estado y funcionamiento.



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 2377-2024/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0693-2023/CC2

- vii) Que, la Comisión indicó que la declaración jurada no tenía valor probatorio pues el supervisor siempre buscará declarar algo que favorezca a su empleador, sin embargo, no se ha considerado que emitir una declaración jurada falsa constituye un delito. Por lo cual, debió haber sido tomada como cierta.
  - viii) Que, los presuntos desperfectos referidos al pedal destornillado y tubo del asiento doblado no se encuentran probados; lo más probable es que se hayan generado como consecuencia del propio accidente sufrido por la denunciante por causas desconocidas.
  - ix) Que, en la sentencia del Tribunal Constitucional recaída en el Expediente 330-2004-AA/TC se reconoció el derecho a la prueba, el cual es parte del debido procedimiento; y, se proyecta en el procedimiento administrativo. Así, resultaría claro que lo resuelto por la Comisión vulnera, a todas luces, el derecho a la debida valoración de la prueba, pues rechaza indebidamente los medios probatorios que han presentado, que demostraban que la bicicleta adquirida por la denunciante fue puesta a su disposición en condiciones idóneas.
  - x) Que, no se ha demostrado que se haya dado una bicicleta con defectos de fábrica a la denunciante.
  - xi) Que, la Comisión no tenía claridad o certeza respecto de los hechos denunciados por la señora Paredes, en la medida que resolvió en base a indicios, es por eso que la sanción es indebida.
  - xii) Que, lo anterior afecta de manera grave y directa el estándar probatorio que debe seguir la autoridad administrativa para establecer sanciones por infracciones administrativas, siendo que deben ser probadas más allá de toda duda razonable.
  - xiii) Que, ante la duda de si la infracción podía o no haberse configurado, la autoridad debió desestimar la denuncia.
  - xiv) Que, al sancionarlos por una posibilidad y sin certeza de que realmente se haya configurado la infracción que se les imputa, se está afectando gravemente el principio de presunción de licitud.
  - xv) Que, en la sentencia del Tribunal Constitucional recaída en el Expediente 01873-2009-PA/TC reconoció que, el derecho penal y el derecho administrativo sancionador derivan del ius puniendi del Estado, por lo que existen puntos en común, siendo lo más importante que los principios generales del derecho penal son de recibo, con ciertos matices, en el derecho administrativo sancionador.
  - xvi) Que, en razón de lo anterior el estándar probatorio que debe aplicarse en un procedimiento administrativo sancionador, implica que los medios probatorios actuados no deben dejar ninguna duda razonable sobre la ocurrencia de los hechos investigados, tal y como sucede a nivel penal
26. A efectos de resolver la controversia, obran los siguientes medios probatorios:
- i) Documento denominado “Egreso de Caja N° 267518” del 31 de marzo de 2023, en el cual se advierte que Tottus realizó la devolución del monto abonado por la adquisición de la bicicleta, ii) Documento denominado “Evento



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 2377-2024/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0693-2023/CC2

*no Regular*” del 31 de marzo de 2023, emitido por Tottus, iii) Documento denominado *“Declaración de accidentes Personales”* del 31 de marzo de 2023, emitido por Tottus, iv) Reclamo N° 104013812 del 1 de abril de 2023, v) Descanso Médico del 31 de marzo 2023 emitido a nombre de la denunciante, vi) Orden de servicio Técnico N° 030859 del 17 de abril de 2023, vii) Imágenes presentadas por Tottus en donde se aprecia la salida de la salida de la denunciante y el retorno al local del denunciado, viii) Declaración Jurada elaborada por el señor José André Alva Rojas, Supervisor de Prevención de Tottus; y, ix) Video obrante a foja 49 del expediente, en el cual se ve la bicicleta sin pedal.

27. Al respecto, debemos indicar que no es un hecho controvertido que la señora Paredes acudió al local de Tottus el 31 de marzo de 2023 y adquirió una bicicleta, lo cual además está probado con Boleta Denominada *“Egreso de Caja N° 0267518”* en la cual se deja constancia de la adquisición de la bicicleta -obrante a fojas 12 del expediente-; y, las fotos presentadas por Tottus en su escrito del 7 de noviembre de 2023 -obrante al reverso de la foja 156 del expediente-, en la cual se aprecia a la denunciante junto a la bicicleta materia de denuncia saliendo de Tottus. Además, cabe precisar que el denunciado no ha desconocido que haya vendido a la denunciante la mencionada bicicleta.
28. De la revisión de lo denunciado por la señora Paredes y lo imputado, se verifica que la Comisión atribuyó a Tottus la siguiente presunta conducta infractora: *“habría puesto a disposición de la denunciante una bicicleta que presentaría desperfectos (pedal destornillado y tubo que sostiene el asiento doblado), lo que le habría ocasionado que se golpee la rodilla, pierna y pie”*. Esto implica que, al momento de la adquisición de la bicicleta, está tenía dos (2) desperfectos, esto es (a) el pedal destornillado; y, (b) el tubo que sostiene el asiento estaba doblado.
29. Ahora, el artículo 25° del Código permite realizar un análisis de los casos en virtud de la potencialidad del daño a la salud o seguridad de los consumidores; y, en atención al daño concreto a los consumidores (de resultado). Por lo que, teniendo en cuenta lo denunciado e imputado en el presente caso, corresponde abordar el análisis únicamente desde la perspectiva de que haya ocurrido un daño concreto a la denunciante, esto es un análisis de resultado.
30. Ahora, la Comisión a efectos de analizar la responsabilidad del señor Castro optó por realizar un análisis genérico y se pronunció de la misma forma, cuando en realidad, en virtud de lo denunciado e imputado, debió realizar un análisis disgregado de cada uno de los presuntos defectos de la bicicleta (pedal destornillado y tubo que sostiene el asiento doblado).
31. Al respecto, sin perjuicio de que la Comisión no hizo dicho análisis disgregado, la Sala puede realizar dicho análisis a efectos de determinar si efectivamente la bicicleta tenía los dos (2) desperfectos denunciados (el pedal destornillado y el tubo del asiento doblado).



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 2377-2024/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0693-2023/CC2

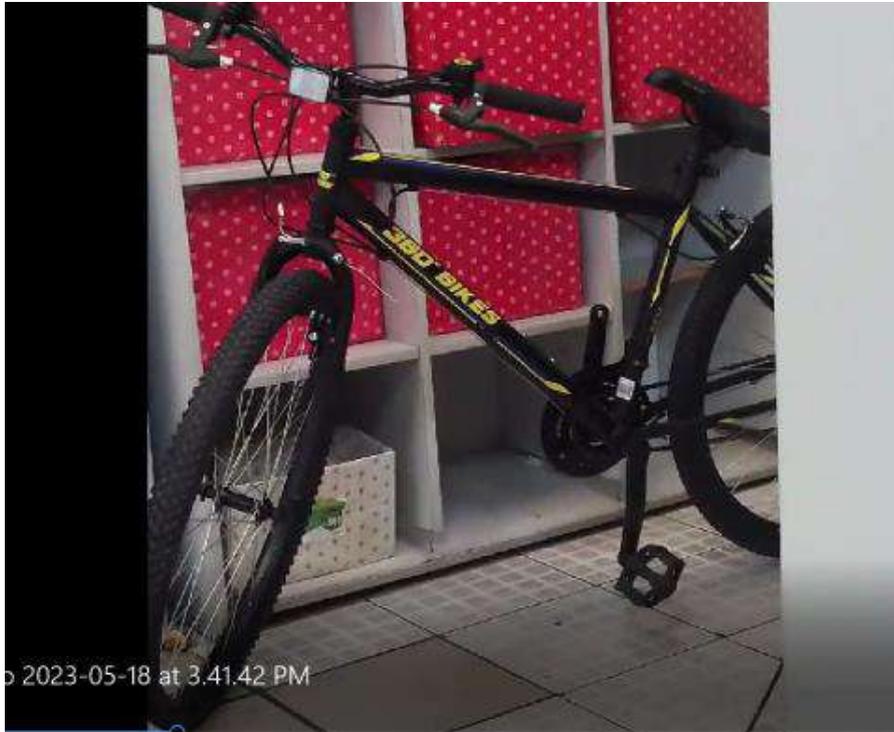
a) Sobre el pedal destornillado

32. Al respecto, en el expediente obra un documento denominado “*Evento no Regular*” de fecha 31 de marzo de 2023 -obrante a foja 39 de expediente-, emitido por Tottus, en el cual se dejó constancia que “*la bicicleta estaba mal armada*”. Cabe mencionar que este documento es una declaración emitida por el propio proveedor a través de su supervisor de Prevención, el señor José André Alva Rojas, quien está manifestando que la bicicleta estaba mal armada, lo cual es congruente con lo señalado por la denunciante, respecto al accidente que sufrió, en tanto, señaló que el motivo de su caída fue que uno de los pedales de la bicicleta se había destornillado.
33. Asimismo, en su reclamo presentado el 31 de abril de 2023, en el libro de reclamaciones virtual, -obrante a fojas 13 al 15 del expediente- consignó lo siguiente “*MANEJE HASTA ANGAMOS Y LA BICICLETA SE SALIO EL PEDAL Y TORNILLOS PROVOCANDO QUE CAYYERA Y GOLPANDOME(...)*” [SIC].
34. Ahora, en sus alegatos de apelación consignados en los puntos i) y v) del considerando 25 de la presente resolución, debemos decir que el documento denominado “*Evento no Regular*” le resta convicción al Informe Técnico Especializado N° 30859 -obrante a foja 111 del expediente-, en tanto estos se contradicen, pero el documento denominado “*Evento no Regular*” genera mayor certeza por su inmediatez, dado que fue elaborado el mismo día de los hechos (31 de marzo de 2023), siendo más acorde a cómo se dieron los hechos y lo que se podía observar en ese momento, pues fue elaborado de manera espontánea; en cambio el Informe Técnico fue emitido diecisiete días después de ocurridos los hechos (17 de abril de 2023).
35. En ese sentido, el Informe Técnico Especializado N° 30859 es un posterior que no se le puede atribuir el mismo nivel de convicción que el documento denominado “*Evento no Regular*”. Por lo que, queda desestimado dicho alegato.
36. Asimismo, sobre los alegatos de apelación detallados en los puntos vi) y vii) del considerando 25 de la presente resolución, debemos indicar que la declaración jurada del señor José André Alva Rojas -obrante a foja 161- no tiene fecha, siendo además que dicho documento ha sido presentado luego del Informe Final de Instrucción, esto es, cuando el proveedor tenía conocimiento de la propuesta de la Secretaría Técnica a la Comisión de declarar fundada en un extremo la denuncia, por lo que no genera convicción. Cabe mencionar que, contrariamente a lo indicado por el proveedor, la Sala considera a dicha declaración como válida, sin embargo, otra cosa distinta es que genere convicción. Esto, más aún cuando dicha declaración proviene de un dependiente (trabajador) de Tottus, quien no es una persona imparcial, por lo que se tendría que haber acompañada a dicha declaración jurando con una prueba adicional. Además, dicha declaración jurada es contradictoria con lo

que de manera espontánea declaró la misma persona en el documento denominado “Evento no Regular” el mismo día de los hechos. Por lo tanto, desestimamos dichos alegatos.

37. Ahora, de la revisión del video -obrante a foja 49 del expediente-, se puede apreciar que la bicicleta materia de denuncia se encontraba sin un pedal, además, no se observa muestras de que el pedal se haya roto -como por ejemplo por un choque o algún tipo de accidente que ocasionara el quiebre de dicha parte-, sino más bien que este se habría destornillado y salido, conforme se puede ver a continuación.

Imagen 01



38. En efecto, de la revisión del video se puede evidenciar que la bicicleta no cuenta con uno de sus pedales, el que al parecer se puede verificar que se habría salido (destornillado).
39. En ese sentido, esta Sala considera que de los medios de prueba expuestos se evidencia que el proveedor puso a disposición del denunciante una bicicleta que tenía el pedal destornillado.
- b) Sobre que el tubo que sostiene el asiento estaba doblado
40. Sobre este punto, de la revisión de la imagen 01 de la presente resolución, se observa el estado de la bicicleta el día del accidente de la denunciante (31 de marzo de 2023).

41. Ahora, de la revisión de la página web de Tottus<sup>12</sup>, en donde adjunta una imagen del mismo modelo de bicicleta (MTB 26 Nitro Color 2) adquirida por el denunciante, tenemos que luce de la siguiente manera:

Imagen 02



42. Al respecto debemos mencionar que, de la comparación del estado de la bicicleta adquirida por el denunciante (Imagen 01) y la imagen de la bicicleta que Tottus usa en su página web para ofrecer dicho producto (Imagen 02), no se aprecia que la bicicleta materia de denunciante tenga el tubo que sostiene al asiento doblado.
43. En consecuencia, queda desestimado la denuncia en el extremo referido a que Tottus habría puesto a disposición del denunciante una bicicleta que tendría el tubo que sostiene el asiento doblado.
44. Sobre los alegatos de apelación consignados en los puntos ii) y iii) del considerando 25 de la presente resolución, debemos indicar que, el hecho de que el denunciante se haya ido manejando la bicicleta no implica necesariamente ausencia de defectos, dado que estos pueden presentarse también durante el funcionamiento o uso de producto, como sucedió en el presente caso, que el pedal mal atornillado o mal armado se salió y ocasionó que la denunciante sufriera un accidente. Por lo que, queda desestimado dichos alegatos.
45. Sobre el alegato de apelación consignado en el punto iv) del considerando 25 de la presente resolución, debemos precisar que, el consumidor no está obligado a percatarse de defectos de los productos que adquiere cuando estos no son apreciables a simple vista, como en el presente caso, que no se ha probado que el defecto en el pedal hubiera sido apreciable al momento de la compra y del retiro del consumidor de la tienda. En ese sentido, es el proveedor quien debió garantizar esto, realizando mantenimiento a sus productos,

<sup>12</sup> Imagen obtenida de la página web de Tottus: <https://acortar.link/pk7mpu>. Fecha de consulta: 22 de agosto de 2024.  
M-SPC-13/1B 12/21



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 2377-2024/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0693-2023/CC2

revisiones previas y adecuadas antes de entregar productos. Por lo que, queda desestimado dicho alegato.

46. Sobre el alegato de apelación consignado en el punto viii) del considerando 25 de la presente resolución, debemos indicar que, ya está demostrado que el pedal estaba mal instalado conforme se dejó constancia en el documento denominado “*Evento no Regular*” del 31 de marzo de 2023. Además de la revisión de la Imagen 01 de la presente resolución, no se evidencia que la bicicleta tenga daños o rupturas producto de un choque o golpe. Por lo que queda desestimado este alegato.
47. Sobre el alegato de apelación consignado en el punto ix) del considerando 25 de la presente resolución, debemos indicar que, como se ha mencionado anteriormente, las pruebas presentadas por el proveedor, sobre las cuales sostiene sus argumentos, siendo estas el Informe Técnico Especializado N° 30859 -obrando a foja 111 del expediente- y la declaración jurada del Supervisor de Prevención de Tottus, dichas pruebas son válidas y fueron valoradas, sin embargo, no generan convicción, por las razones previamente expuestas, por lo que no es cierto que se hayan rechazado indebidamente como alega el denunciado.
48. Sobre el alegato de apelación consignado en el punto x) del considerando 25 de la presente resolución, debemos indicar que, en el presente caso lo que se ha demostrado es que, el proveedor brindó una bicicleta mal armada o instalada (pedal destornillado), por lo que esto ocasionó que la denunciante sufriera un accidente, por lo que demostrar si la bicicleta tendría algún defecto de fábrica resulta irrelevante y no es la cuestión en el presente caso. Resulta pertinente indicar que la imputación de cargos señaló que el producto presentó un defecto (en general), sin precisar que este se trataría, únicamente, de uno de fábrica.
49. Sobre los alegatos de apelación consignados en los puntos xi), xii), xiii), xiv) del considerando 25 de la presente resolución, resulta necesario recalcar que, en procedimientos por infracción a las normas de protección al consumidor, es posible admitir indicios y otros sucedáneos de los medios probatorios para demostrar las conductas denunciadas. En efecto, los indicios resultan ser una herramienta particularmente importante, puesto que los proveedores suelen tener más y mejor posibilidad de generar medios probatorios que el consumidor, originándose algunas veces dificultad en la atribución de responsabilidades por los hechos denunciados, debido a la falta de pruebas directas para probar las alegaciones efectuadas por las partes.
50. Así, la comprobación de la existencia de infracciones a las normas de protección al consumidor puede producirse sobre la base de pruebas circunstanciales e indicios contingentes, que deben ser apreciados en conjunto por el juzgador para poder extraer presunciones que lo lleven a formar una convicción respecto de los hechos investigados.



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 2377-2024/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0693-2023/CC2

51. Sin perjuicio de lo anterior, en el presente caso a quedado demostrado de la declaración del propio denunciado en el documento denominado “*Evento no Regular*” del 31 de marzo de 2023, que la bicicleta estaba mal armada.
52. Sobre los alegatos de apelación consignados en los puntos xv) y xvi) del considerando 25 de la presente resolución, al respecto debemos indicar que, como se indicó en el párrafo anterior, la Sala considera que se puede resolver una controversia a base de indicios que conjuntamente con otras pruebas puedan brindar convicción, ahora, en el presente caso existen pruebas suficientes, las cuales han sido actuadas, para determinar que el proveedor puso a disposición de la denunciante una bicicleta con el pedal destornillado, esto es mal armado, conforme se dejó constancia en el documento “*Evento no Regular*”, elaborado por el propio denunciado.
53. Por las razones expuestas, corresponde confirmar, modificando fundamentos, la resolución venida en grado, en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta en contra Tottus por haber puesto a disposición de la denunciante una bicicleta que presentaría el pedal destornillado, lo que le habría ocasionado que se golpee la rodilla, pierna y pie.

#### Sobre la medida correctiva

54. Sin perjuicio de la sanción administrativa que corresponda al proveedor, el Indecopi puede dictar -de parte o de oficio- medidas correctivas reparadoras o complementarias<sup>13</sup>. La finalidad de las medidas correctivas reparadoras es revertir a su estado anterior las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa, mientras que las complementarias tienen por objeto revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que, en el futuro, esta se produzca nuevamente<sup>14</sup>.
55. Para el dictado de medidas correctivas, se requiere que estas estén previamente tipificadas, que sean razonables y que se ajusten a la intensidad, proporcionalidad y necesidades de los bienes jurídicos tutelados que se pretenda garantizar en cada supuesto concreto<sup>15</sup>.

<sup>13</sup> **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.

<sup>14</sup> **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: (...) **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: (...)

<sup>15</sup> **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL APROBADO POR EL DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 251°.- Determinación de la responsabilidad.** 251.1 (...) Las medidas correctivas deben estar previamente tipificadas, ser razonables y ajustarse a la intensidad, proporcionalidad y necesidades de los bienes jurídicos tutelados que se pretenden garantizar en cada supuesto



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 2377-2024/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0693-2023/CC2

56. En el presente caso, la Comisión ordenó a Tottus en calidad de correctiva reparadora que cumpla lo siguiente: a) Rembolsar los gastos médicos en los que incurrió la denunciante a consecuencia de las lesiones que sufrió a por los defectos que presentó la bicicleta. Para ello, la denunciante cuenta con el plazo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la resolución para poner en conocimiento del proveedor denunciado los gastos en los que habría incurrido, luego de lo cual, Tottus contará con el plazo de quince (15) días hábiles, contado a partir del día siguiente de dicha comunicación para hacer efectivo el reembolso; y, (b) rembolsar los gastos médicos en los que la denunciante incurra para su recuperación completa, previa demostración de estos.
57. En su apelación Tottus alegó lo siguiente:
- i) Que, en tanto no se ha cometido infracción alguna, carece de sustento cualquier medida correctiva que se les pretenda imponer.
  - ii) Que, la medida correctiva excede los alcances de una como tal y pasa a convertirse en una medida de naturaleza indemnizatoria.
  - iii) Que, de acuerdo con el artículo 115.7° del Código, Indecopi no puede ordenar medidas indemnizatorias.
58. Sobre los alegatos de apelación de Tottus, debemos indicar que, el literal h) del inciso 115.1 del artículo 115° del Código<sup>16</sup> dispone que las medida correctivas reparadoras tienen por objeto resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor; asimismo, indica que, se podrá ordenar al proveedor pagar los gastos incurridos por el consumidor para mitigar las consecuencias de la infracción administrativa (los daños del accidente ocasionado por el pedal destornillado -mal instalado- de la bicicleta). Por lo que, la medida correctiva ordenada por la Comisión no tiene carácter indemnizatorio conforme indica el proveedor.
59. Por otro lado, esta Sala considera que dicha medida correctiva debe ser modificada, en tanto el plazo brindado a la denunciante a efectos de que pruebe los gastos que habría incurrido, no es adecuado.
60. En consecuencia, corresponde modificar la medida correctiva reparadora ordenada, disponiendo que el denunciado cumpla con lo siguiente: a) Rembolsar los gastos médicos en los que incurrió la denunciante a consecuencia de las lesiones que sufrió a por los defectos que presentó la

---

concreto. 251.2 Cuando el cumplimiento de las obligaciones previstas en una disposición legal corresponda a varias personas conjuntamente, responderán en forma solidaria de las infracciones que, en su caso, se cometan, y de las sanciones que se impongan.

<sup>16</sup> **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. En caso de que el órgano resolutorio dicte una o varias medidas correctivas, debe considerar lo acordado por las partes durante la relación de consumo. Las medidas correctivas reparadoras pueden consistir en ordenar al proveedor infractor lo siguiente: h. Pagar los gastos incurridos por el consumidor para mitigar las consecuencias de la infracción administrativa.



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 2377-2024/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0693-2023/CC2

bicicleta. Para ello, la denunciante cuenta con el plazo de quince (15) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución para poner en conocimiento del proveedor denunciado los gastos en los que habría incurrido, luego de lo cual, Tottus contará con el plazo de quince (15) días hábiles, contado a partir del día siguiente de dicha comunicación para hacer efectivo el reembolso; y, b) reembolsar los gastos médicos en los que la denunciante incurra para su recuperación completa, previa demostración de estos.

61. Se ordena a Tottus que presente a la Comisión de origen los medios probatorios que prueben el cumplimiento de la medida correctiva en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo otorgado para tal fin<sup>17</sup>, bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva, de acuerdo con el artículo 117° del Código<sup>18</sup>. De otro lado, en caso de incumplimiento del mandato, la señora Paredes podrá comunicarlo a la Comisión de origen, la cual evaluará la imposición de la multa coercitiva<sup>19</sup>.

### Sobre la sanción

62. 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<sup>20</sup>.

<sup>17</sup> **DIRECTIVA 001-2021/COD-INDECOPI. DIRECTIVA ÚNICA QUE REGULA LOS PROCEDIMIENTOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR PREVISTOS EN EL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 37°.- Medidas correctivas, medidas cautelares o pago de costas del procedimiento.** En caso se ordenen medidas correctivas, medidas cautelares o el pago de las costas del procedimiento, la resolución debe apercibir al obligado a presentar los medios probatorios que acrediten su cumplimiento, 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 quedar expedita la facultad de la autoridad para imponer una multa coercitiva conforme a lo establecido en los artículos 117 y 118 del Código.

<sup>18</sup> **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 117°.- Multas coercitivas por incumplimiento de mandatos.** Si el obligado a cumplir con un mandato del Indecopi respecto a una medida correctiva o a una medida cautelar no lo hace, se le impone una multa coercitiva no menor de una (1) Unidad Impositiva Tributaria, tratándose de una microempresa; en todos los otros supuestos se impone una multa no menor de tres (3) Unidades Impositivas Tributarias (UIT). En caso de persistir el incumplimiento de cualquiera de los mandatos a que se refiere el primer párrafo, el órgano resolutorio puede imponer una nueva multa, duplicando sucesivamente el monto de la última multa impuesta hasta el límite de doscientas (200) Unidades Impositivas Tributarias (UIT). La multa que corresponda debe ser pagada dentro del plazo de cinco (5) días hábiles, vencido el cual se ordena su cobranza coactiva. No cabe la impugnación de las multas coercitivas previstas en el presente artículo.

<sup>19</sup> **DIRECTIVA 001-2021/COD-INDECOPI. DIRECTIVA ÚNICA QUE REGULA LOS PROCEDIMIENTOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR PREVISTOS EN EL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 40°.- Incumplimiento y ejecución de medidas correctivas o cautelares.** 40.1. Ante el incumplimiento de un mandato de medida correctiva o medida cautelar por el proveedor obligado, el órgano resolutorio que actúa como primera instancia en el procedimiento, debe actuar de oficio a fin de garantizar el cumplimiento de la decisión de la autoridad, sin perjuicio del derecho que tiene al administrado de comunicarle esa situación. En dicha comunicación, el beneficiado debe precisar el número de expediente y resolución que dispuso el mandato, además de especificar en qué consiste el incumplimiento en caso se trate de varios mandatos. (...) 40.3. En caso el obligado no acredite el cumplimiento del mandato o se verifique el incumplimiento de la medida impuesta, el órgano resolutorio procede con la imposición de la multa coercitiva, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 117 del Código. (...)

<sup>20</sup> **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:



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 2377-2024/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0693-2023/CC2

63. Las sanciones de tipo administrativo tienen por principal objeto disuadir o desincentivar la realización de infracciones por parte de los administrados. Por ello, a efectos de graduar la sanción a imponer, el TUO de la LPAG contempla los Principios de Razonabilidad<sup>21</sup> y Proporcionalidad en el ejercicio de la potestad sancionadora administrativa.
64. En virtud del primero, la autoridad administrativa debe asegurar que la magnitud de las sanciones administrativas sea mayor a las eventuales ventajas que obtenga el infractor, ello con la finalidad de desincentivar la realización de las conductas infractoras. Por su parte, el Principio de Proporcionalidad, busca que los medios empleados por el juzgador sean los más idóneos a efectos de desincentivar la conducta en tutela de determinado interés público, pero que a su vez signifique la menor afectación posible de los derechos de los imputados.
65. La Comisión mediante Resolución 2343-2023/CC2 sancionó a Tottus con cinco (5) UIT por infracción al artículo 25° del Código, considerando los siguientes criterios del artículo 112° del mencionado cuerpo normativo:
- **Daño resultante de la infracción:** La Comisión consideró que la conducta denunciada causó daños a la denunciante, toda vez que vio frustrada sus expectativas, en tanto no esperó que el proveedor denunciado ponga a su disposición un producto (bicicleta) con defectos. Precisó que, la conducta del proveedor denunciado generó que la denunciante sufriera golpes en la pierna, pie y rodilla.
  - **Probabilidad de detección de la infracción:** La Comisión consideró como probabilidad de detección alta, debido a que en tanto la Autoridad de Consumo contó con información confiable y de fácil acceso para poder detectar la comisión de la infracción por parte de Tottus.

- 
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.  
(...)

<sup>21</sup> **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, LEY 27444 APROBADO POR DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 248°.- Principios de la potestad sancionadora administrativa.** La potestad sancionadora de todas las entidades está regida adicionalmente por los siguientes principios especiales: (...)

- 3. Razonabilidad.-** Las autoridades deben prever que la comisión de la conducta sancionable no resulte más ventajosa para el infractor que cumplir las normas infringidas o asumir la sanción. Sin embargo, las sanciones a ser aplicadas deben ser proporcionales al incumplimiento calificado como infracción, observando los siguientes criterios que se señalan a efectos de su graduación:
- a) El beneficio ilícito resultante por la comisión de la infracción;
  - b) La probabilidad de detección de la infracción;
  - c) La gravedad del daño al interés público y/o bien jurídico protegido;
  - d) El perjuicio económico causado;
  - e) La reincidencia, por la comisión de la misma infracción dentro del plazo de un (1) año desde que quedó firme la resolución que sancionó la primera infracción.
  - f) Las circunstancias de la comisión de la infracción; y
  - g) La existencia o no de intencionalidad en la conducta del infractor.

M-SPC-13/1B

17/21



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 2377-2024/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0693-2023/CC2

66. En su recurso de apelación Tottus alegó lo siguiente:
- i) Que, existe falta de motivación, en tanto no hay una correcta aplicación del principio de proporcionalidad, esto teniendo a la vista la sentencia del Tribunal Constitucional recaída en el Expediente 1480-2006-AA/TC, que habla sobre la motivación.
  - ii) Que en la Sentencia del Tribunal Constitucional recaída en el Expediente 8495-2006-PA/TC se determinó que un acto es arbitrario cuando la decisión no motiva o expresa las razones que lo han conducido a adoptar tal decisión.
  - iii) Que, para calcular el monto de 5 UIT, únicamente se aplicó la metodología y factores del Decreto Supremo 032-2021-PCM, más no se consideraron los factores de graduación de las sanciones previstos en el artículo 112° del Código, como, por ejemplo: la probabilidad de detección, beneficio ilícito, daño resultante de la infracción, efectos del mercado.
  - iv) Que, el alto nivel de detección de la presunta infracción, debió ser considerado un atenuante al determinarse la sanción. Asimismo, debió tener en cuenta que no se verificó beneficio ilícito alguno, ni tampoco se sustenta afectación al mercado.
67. Sobre el alegato de apelación consignado en el punto i) del considerando 66 de la presente resolución, al respecto debemos decir que, de la lectura de la resolución emitida en primera instancia, esta Sala aprecia que la Comisión analizó y aplicó correctamente el artículo 112° del Código a efectos de graduar la sanción a imponer a Tottus, asimismo, indicó los criterios a utilizar para la graduación. Por lo tanto, queda desestimado dicho alegato.
68. Sobre el alegato de apelación consignado en el punto ii) del considerando 66 de la presente resolución, debemos indicar que, del fundamento 82 al 97 de la resolución venida en grado se ha argumentado y motivado, así como expresado las razones para imponer la sanción a Tottus, por lo que, la apelada no sería un acto arbitrario.
69. Sobre el alegato de apelación consignado en el punto iii) del considerando 66 de la presente resolución, debemos indicar que, para la graduación de la sanción en el presente caso se usaron los criterios del artículo 112° del Código, siendo estos el daño resultante y la probabilidad de detección, por lo que, no sería cierto que no se aplicó tales criterios al presente caso.
70. Sobre el alegato de apelación consignado en el punto iv) del considerando 66 de la presente resolución, al respecto debemos indicar que el alto nivel de probabilidad de detección de una infracción no califica como atenuante a la luz del artículo 112° del Código, por lo que no es posible considerarlo como atenuante. Ahora, si bien la Comisión no utilizó los criterios referidos al beneficio ilícito ni afectación al mercado, lo cierto es que, esto no significa que los criterios utilizados no sean correctos.



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 2377-2024/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0693-2023/CC2

71. En consecuencia, corresponde confirmar la resolución venida en grado que sancionó a Tottus con cinco (5) UIT por infracción al artículo 25° del Código, en tanto quedó demostrado que el denunciado puso a disposición de la denunciante una bicicleta que presentaría desperfectos (pedal destornillado), lo que le habría ocasionado que se golpee la rodilla, pierna y pie.
72. Sin perjuicio de ello, debemos decir que la Comisión debió tener mayor consideración con el daño que se produjo a la consumidora, al momento de imponer una sanción, en tanto el proveedor expuso a la persona a un riesgo de afectar severamente su salud e integridad física, lo cual es un hecho gravísimo que evidencia una total falta de cuidado con los consumidores. Por lo tanto, este Colegiado considera que la Comisión debió imponer una sanción mayor, teniendo en cuenta las circunstancias particulares del caso.
73. No obstante, no es posible agravar la situación del apelante, en atención a la prohibición de la *reformatio in peius* (reforma en peor) establecida en el numeral 3 del artículo 258° del TUO de la LPAG, esta Sala dispone confirmar el extremo de la resolución venida en grado que impuso una multa de 5 UIT a Tottus.
74. Finalmente, de conformidad con lo establecido en el numeral 4 del artículo 205° del TUO de la LPAG<sup>22</sup>, se requiere a Tottus el pago espontáneo de la multa confirmada en la presente resolución, sin perjuicio de lo cual se le informa que la presente resolución será puesta en conocimiento de la Unidad de Ejecución Coactiva del Indecopi a efectos de que ejerza las funciones que la Ley le otorga.

#### Sobre las costas, los costos e inscripción en el RIS del extremo confirmado fundado

75. Considerando que en su apelación el denunciado no ha expresado fundamentos adicionales para cuestionar estos extremos y, teniendo en cuenta que el íntegro de los alegatos expuestos en su recurso ya han sido desvirtuados precedentemente, en virtud de la facultad reconocida a la Administración en el artículo 6° del Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por el Decreto Supremo 004-2019-JUS -TUO de la LPAG<sup>23</sup>, este Colegiado asume como

<sup>22</sup> **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL APROBADO POR EL DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. 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: (...) 1. Que se haya requerido al administrado el cumplimiento espontáneo de la prestación, bajo apercibimiento de iniciar el medio coercitivo específicamente aplicable

<sup>23</sup> **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, LEY 27444 APROBADO POR DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 6°.- Motivación del acto administrativo.** (...) 6.2 Puede motivarse mediante declaración de conformidad con los fundamentos y conclusiones de anteriores dictámenes, decisiones o informes obrantes en el expediente, a condición de que se les identifique de modo certero, y que por esta situación constituyan parte integrante del respectivo acto.



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 2377-2024/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0693-2023/CC2

propios los fundamentos de la Comisión sobre dichos puntos, por lo que corresponde tener por confirmada la resolución impugnada al respecto.

76. Se ordena a Tottus que presente a la Comisión de origen los medios probatorios que prueben el cumplimiento del pago de las costas del procedimiento en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo otorgado para tal fin, bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva conforme a lo establecido en el artículo 118° del Código<sup>24</sup>. De otro lado, en caso de incumplimiento del mandato, la señora Carranza podrá comunicarlo a la Comisión de origen, la cual evaluará la imposición de la multa coercitiva por incumplimiento de pago de costas del procedimiento.

## RESUELVE:

**PRIMERO:** Confirmar, modificando fundamentos, la Resolución 2343-2023/CC2, en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta en contra Hipermercados Tottus S.A. por infracción al artículo 25° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haberse demostrado que puso a disposición de la denunciante una bicicleta que tenía el pedal destornillado, lo que ocasionó que se golpee la rodilla, pierna y pie.

**SEGUNDO:** Modificar la medida correctiva reparadora ordenada en la Resolución 2343-2023/CC2; en ese sentido, se ordena a Hipermercados Tottus S.A., en calidad de medida correctiva reparadora lo siguiente: a) Rembolsar los gastos médicos en los que incurrió la denunciante a consecuencia de las lesiones que sufrió a por los defectos que presentó la bicicleta. Para ello, la denunciante cuenta con el plazo de quince (15) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución para poner en conocimiento del proveedor denunciado los gastos en los que habría incurrido, luego de lo cual, Hipermercados Tottus S.A. contará con el plazo de quince (15) días hábiles, contado a partir del día siguiente de dicha comunicación para hacer efectivo el reembolso; y, b) rembolsar los gastos médicos en los que la denunciante incurra para su recuperación completa, previa demostración de estos.

**TERCERO:** Confirmar el extremo de la Resolución 2343-2023/CC2, que sancionó a Hipermercados Tottus S.A. con cinco (5) UIT por infracción al artículo 25° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haberse demostrado que puso

<sup>24</sup>

**LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 118°.- Multas coercitivas por incumplimiento del pago de costas y costos.** Si el obligado a cumplir la orden de pago de costas y costos no lo hace, se le impone una multa no menor de una (1) Unidad Impositiva Tributaria (UIT). En caso de persistir el incumplimiento de lo ordenado, el órgano resolutorio puede imponer una nueva multa, duplicando sucesivamente el monto de la última multa impuesta hasta el límite de cincuenta (50) Unidades Impositivas Tributarias (UIT). La multa que corresponda debe ser pagada dentro del plazo de cinco (5) días hábiles, vencidos los cuales se ordena su cobranza coactiva.

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



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 2377-2024/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0693-2023/CC2

a disposición de la denunciante una bicicleta que presentaría el pedal destornillado, lo que ocasionó que se golpee la rodilla, pierna y pie.

**QUINTO:** Confirmar el extremo de la Resolución 2343-2023/CC2, que condenó a Hipermercados Tottus S.A. al pago costas del procedimiento. En consecuencia, en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles de notificada la presente resolución, deberá cumplir con pagar las costas del procedimiento, ascendentes a S/ 36,00 por la interposición de la denuncia.

**SEXTO:** Confirmar el extremo de la Resolución 2343-2023/CC2, que condenó a Hipermercados Tottus S.A. al pago de costos de procedimiento.

**SÉTIMO:** Confirmar el extremo de la Resolución 2343-2023/CC2, que dispuso la inscripción de Hipermercados Tottus S.A. en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi, por la infracción confirmada fundada en la presente resolución.

**OCTAVO:** Ordenar a Hipermercados Tottus S.A. que cumpla con lo siguiente:

- El pago espontáneo de la multa confirmada 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° del Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por 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.
- Presentar a la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 2 los medios probatorios que demuestren el cumplimiento de la medida correctiva ordenada y el pago de las costas del procedimiento a favor del denunciante en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento de los plazos otorgados para tales fines, bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva conforme a lo establecido en los artículos 117° y 118° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

**Con la intervención de los señores vocales Hernando Montoya Alberti, Camilo Nicanor Carrillo Gómez, Julio Baltazar Durand Carrión y José Abraham Tavera Colugna.**



Firmado digitalmente por MONTOYA  
ALBERTI Hernando FAU  
20133840533 hard  
Motivo: Soy el autor del documento  
Fecha: 04.09.2024 16:48:55 -05:00

**HERNANDO MONTOYA ALBERTI**  
Presidente