





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 2570-2024/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0091-2023/CPC-INDECOPI-PIU

idóneo a la denunciante.

3. Mediante Informe Final de Instrucción 0136-2023/CPC-INDECOPI-PIU del 5 de julio de 2023, la Secretaría Técnica de la Comisión recomendó al órgano resolutorio declarar fundada la denuncia contra Montalvo SPA.
4. A través de la Resolución 3 del 7 de agosto de 2023, la Secretaría Técnica de la Comisión solicitó a la señora [REDACTED] que cumpla con precisar si la denunciada interpuesta era contra Montalvo SPA o Corporación Montalvo Group S.A.C.<sup>1</sup> – Montalvo Salón & SPA -la Corporación-.
5. En atención a lo solicitado, por escrito del 10 de agosto de 2023, la denunciante informó que su denuncia era contra la Corporación.
6. A través de la Resolución 4 del 23 de agosto de 2023, la Secretaría Técnica de la Comisión: i) Declaró la nulidad de la Resolución 1 del 17 de marzo de 2023, detallada anteriormente, pues la denuncia interpuesta por la señora [REDACTED] no era contra Montalvo SPA; y, ii) admitió a trámite la denuncia presentada contra la Corporación, imputándole una presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código, pues habría brindado un servicio de retiro de pestañas postizas no idóneo, causándole una “*dermatitis borde palpebral superior*” a la denunciante.
7. Mediante escrito del 19 de setiembre de 2023, la Corporación se apersonó al procedimiento y presentó sus descargos, alegando su falta de responsabilidad.
8. Por Informe Final de Instrucción 0219-2023/CPC-INDECOPI-PIU del 15 de noviembre de 2023, la Secretaría Técnica de la Comisión recomendó al órgano resolutorio declarar fundada la denuncia interpuesta contra la Corporación. Cabe precisar que las partes no absolvieron dicho acto, pese a que fueron debidamente notificadas.
9. Mediante Resolución 0858-2023/INDECOPI-PIU del 6 de diciembre de 2023, la Comisión emitió el siguiente pronunciamiento:
  - i) Declaró fundada la denuncia interpuesta contra la Corporación, por infracción de los artículos 18° y 19° del Código, al considerar que quedó probado que brindó un servicio de retiro de pestañas postizas no idóneo; sancionándola con una multa de 5 UIT.
  - ii) Ordenó a la Corporación, en calidad de medida correctiva, que en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles, contado desde notificada su resolución, que cumpla con devolver a favor de la denunciante los gastos en los que incurrió, ascendente a S/ 126,10; y, US\$ 196,00.
  - iii) Condenó a la denunciada al pago de las costas y costos del procedimiento.
  - iv) Dispuso la inscripción de la Corporación en el Registro de Infracciones y

<sup>1</sup> R.U.C.: 20548295662. Domicilio Fiscal: Jr. Trujillo Nro. 371, Urb. Jacaranda (Oficina Central) Lima - Lima - Magdalena del Mar.



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 2570-2024/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0091-2023/CPC-INDECOPI-PIU

### Sanciones del Indecopi -RIS-

10. El 5 de enero de 2024, la Corporación apeló la resolución descrita en el párrafo anterior.
11. Por escrito del 5 de mayo de 2024, la señora [REDACTED] absolvió el recurso de apelación presentado por la denunciada, alegando, en resumen, que esta no negó su responsabilidad; siendo que, pese a estar en mejor posición de probar su falta de responsabilidad, se limitó a presentar argumentos de hecho, sin sustento probatorio.

## ANÁLISIS

### Cuestión previa: Sobre el tipo jurídico aplicable

12. El artículo 10° del Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por el Decreto Supremo 0004-2019-JUS -TULO de la LPAG- establece los supuestos en que podrá considerarse un acto administrativo como nulo, encontrándose entre ellos el defecto u omisión de sus requisitos de validez. Por su parte, el artículo 3° de dicho cuerpo normativo, señala que el contenido del acto administrativo comprende todas las cuestiones discutidas en el procedimiento que lo generó<sup>2</sup>.
13. En esa línea, el artículo 254° numeral 3 de la norma en mención, dispone que, para el ejercicio de la potestad sancionadora, se debe cumplir con notificar a los administrados los hechos imputados a título de cargo, la calificación de las infracciones que tales hechos constituirían, la expresión de las sanciones que, de ser el caso, se podrían imponer, la autoridad competente para imponer la sanción y la norma que atribuye tal competencia<sup>3</sup>. Por su parte, el artículo 156° de dicho cuerpo legal dispone que, la tipificación corresponde a la autoridad que conoce de la denuncia<sup>4</sup>.

<sup>2</sup> **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR EL DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 3°.- Requisitos de validez de los actos administrativos.** Son requisitos de validez de los actos administrativos: (...) **2. Objeto o contenido.-** Los actos administrativos deben expresar su respectivo objeto, de tal modo que pueda determinarse inequívocamente sus efectos jurídicos. Su contenido se ajustará a lo dispuesto en el ordenamiento jurídico, debiendo ser lícito, preciso, posible física y jurídicamente, y comprender las cuestiones surgidas de la motivación. (...) **5. Procedimiento regular.-** Antes de su emisión, el acto debe ser convalidado mediante el cumplimiento del procedimiento administrativo previsto para su generación. (...) **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. (...)

<sup>3</sup> **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR EL DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 254°.- Caracteres del procedimiento sancionador.** Para el ejercicio de la potestad sancionadora se requiere obligatoriamente haber seguido el procedimiento legal o reglamentariamente establecido caracterizado por: (...) **3.** Notificar a los administrados los hechos que se le imputen a título de cargo la calificación de las infracciones que tales hechos pueden construir y la expresión de las sanciones que, en su caso, se le pudiera imponer, así como la autoridad competente para imponer la sanción y la norma que atribuya tal competencia.

<sup>4</sup> **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR EL DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 156°.- Impulso del procedimiento.** La autoridad competente, aun sin pedido de parte, debe promover toda actuación que fuese necesaria para su



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 2570-2024/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0091-2023/CPC-INDECOPI-PIU

14. Mediante Resolución 4 del 23 de agosto de 2023, la Secretaría Técnica de la Comisión admitió a trámite la denuncia interpuesta contra la Corporación, por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código, en tanto el proveedor no habría brindado un servicio idóneo a la denunciante, causándole una *“dermatitis borde palpebral superior”*.
15. En el presente caso, puede advertirse que el hecho controvertido en esta instancia se encuentra relacionado con aquel riesgo injustificado para la integridad de la señora ██████████, quien no recibió un servicio adecuado por parte de la denunciada, ocasionándole un daño a su salud.
16. A criterio de esta Sala, el hecho materia de investigación en este procedimiento recae sobre la eventual afectación a la integridad de la consumidora, por la puesta en un riesgo injustificado por parte del proveedor. En ese sentido, bajo la aplicación del Principio de Especialidad, correspondía que la primera instancia imputara y evaluara la responsabilidad administrativa de la Corporación por la presunta infracción al deber de seguridad contemplado en el artículo 25° del Código<sup>5</sup>.
17. En ese sentido, corresponde declarar la nulidad de las Resoluciones 4 y 0858-2023/INDECOPI-PIU, en los extremos que imputó y evaluó la responsabilidad administrativa de la Corporación, respectivamente, como una presunta infracción al deber de idoneidad contemplado en los artículos 18° y 19° del Código; cuando, en realidad, correspondía que, bajo la aplicación del Principio de Especialidad, la conducta sea evaluada por presunta infracción del artículo 25° del referido cuerpo normativo. En consecuencia, se dejan sin efecto la multa impuesta, la medida correctiva ordenada, la condena al pago de las costas y costos, así como la inscripción en el RIS.
18. Sin perjuicio de lo mencionado, en aplicación del artículo 227° del TUO de la LPAG<sup>6</sup> y del Principio de Eficacia establecido en el numeral 1.10 del artículo IV de la referida norma<sup>7</sup>, teniendo en cuenta que no ha variado la descripción del

---

tramitación, superar cualquier obstáculo que se oponga a regular tramitación del procedimiento; determinar la norma aplicable al caso aun cuando no haya sido invocada o fuere errónea la cita legal; así como evitar el entorpecimiento o demora a causa de diligencias innecesarias o meramente formales, adoptando las medidas oportunas para eliminar cualquier irregularidad producida.

<sup>5</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.

<sup>6</sup> **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR EL DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 227°.- Resolución.** (...) 227.2. Constatada la existencia de una causal de nulidad, la autoridad, además de la declaración de nulidad, resolverá sobre el fondo del asunto, de contarse con los elementos suficientes para ello. Cuando no sea posible pronunciarse sobre el fondo del asunto, se dispondrá la reposición del procedimiento al momento en que el vicio se produjo.

<sup>7</sup> **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR EL DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Título Preliminar. Artículo IV.- Principios del procedimiento administrativo.** (...) 1.10. **Principio de Eficacia.-** Los sujetos del procedimiento administrativo deben hacer prevalecer el cumplimiento de la finalidad del acto procedimental, sobre aquellos formalismos cuya realización no incida en su validez, no determinen aspectos importantes en la decisión final, no disminuyan las garantías del procedimiento, ni causen indefensión a los administrados. En todos los supuestos de aplicación de este



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 2570-2024/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0091-2023/CPC-INDECOPI-PIU

hecho denunciado por lo que la denunciada ha tenido la oportunidad de ejercer adecuadamente su derecho de defensa, corresponde que esta Sala evalúe y se pronuncie sobre la conducta imputada, como una presunta infracción del artículo 25° del Código.

### Sobre el deber de seguridad

19. El artículo 25° del Código establece que los productos o servicios ofertados en el mercado no deben conllevar, en condiciones normales o previsibles, un riesgo injustificado para la salud o seguridad de los consumidores o sus bienes.
20. Todo producto, en sentido lato, puede involucrar un cierto nivel de riesgo o peligro, aunque la mayor parte de veces ello no se vincule a su naturaleza intrínseca, sino a la manera individual en que es empleado: el papel tiene el riesgo de incendiarse; un cuchillo, de cortar a quien lo utilice; un artefacto puede ocasionar un corto circuito; un automóvil puede sufrir un accidente o un avión estrellarse<sup>8</sup>.
21. En ese sentido, dentro del 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, éste es interiorizado y asumido, pues los beneficios de su operación pueden ser mayores que las externalidades negativas generadas por su actividad en el mercado.
22. 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.
23. En el presente caso, la señora [REDACTED] alegó que la denunciada no le brindó un servicio adecuado al retirarles las pestañas postizas, lo cual conllevó a que fuera diagnosticada con “*dermatitis borde palpebral superior*”.
24. En su defensa, la Corporación manifestó, entre otros, lo siguiente:
  - i) Que, su representada negaba rotundamente haber incurrido en la conducta denunciada.

---

principio, la finalidad del acto que se privilegie sobre las formalidades no esenciales deberá ajustarse al marco normativo aplicable y su validez será una garantía de la finalidad pública que se busca satisfacer con la aplicación de este principio.

<sup>8</sup> Esta idea fue recogida en la Resolución 0213-2000/TDC-INDECOPI del 31 de mayo de 2000, en la que se señaló que debía considerarse como producto peligroso a aquel que conlleva un peligro anormal y serio que no puede ser removido a pesar del ejercicio de diligencia o cuidado razonable.



- ii) Que, a pesar de no existir certeza del daño alegado por la denunciante, su representada intentó aplicar su protocolo de atención, el cual le fue informado de manera verbal a la consumidora; no obstante, esta no permitió la revisión del área afectada.
  - iii) Que, la devolución del dinero cancelado por la denunciante no determinaba su responsabilidad.
  - iv) Que, al no haber incurrido en la conducta denunciada, correspondía dejar sin efecto la sanción impuesta.
25. Sobre el particular, obra en autos el reclamo<sup>9</sup> presentado por la señora [REDACTED] en el establecimiento de la Corporación, donde manifestó lo siguiente:

"3. DETALLE DE LA RECLAMACIÓN	RECLAMO	QUEJA
<p><i>DETALLE: "Cosmetra, Verónica Yomer, al retirar las pestañas postizas, arrancó de manera abrupta, tosca, no siguiendo un procedimiento de desplazar de manera cuidadosa, retirando de modo agresiva mis pestañas naturales ocasionándome gastos en mi persona. Siento esta negligencia exijo devolución de pago (30.00), el pago de compra NEGSX (79.50) y cancelación de consulta con el dermatólogo.</i></p>		

26. Adicionalmente, en el citado reclamo se advierte que personal de la Corporación señaló lo siguiente:

"4. OBSERVACIONES Y ACCIONES ADOPTADAS POR EL PROVEEDOR
<p><i>DETALLE: "Se pidió las disculpas del caso, así como, se devolvió el monto de S/ 30,00 por el servicio realizado.</i></p>

27. Conforme se puede apreciar del contenido del reclamo, la señora [REDACTED] dejó constancia de que personal de la Corporación le brindó un servicio inadecuado al retirarle sus pestañas postizas, ocasionándole un perjuicio en su salud, siendo necesario acudir a un especialista (dermatólogo). Asimismo, se advierte que en la opción "*Acciones adoptadas por el proveedor*", personal de la proveedora le pidió las disculpas correspondientes y procedió con la devolución del importe cancelado por el servicio contratado. Cabe precisar que dicho documento fue suscrito sin que se haya objetado y/o contradicho lo descrito por la denunciante, por lo que esta Sala, contrariamente a lo indicado por la proveedora en su apelación, considera que la respuesta brindada conllevaba una conformidad con lo declarado por la consumidora.
28. Es importante destacar que, a diferencia de otros casos, las disculpas brindadas no vinieron acompañadas de verbos o frases que pudieran denotar que no se estaba dando conformidad a lo reclamo, como podría ser el uso del condicional -por ejemplo, pedir disculpas por "*la incomodidad que podría haber sentido por un servicio supuestamente mal prestado*"- y/o la expresa mención a que se procedía a devolver lo pagado por "*cortesía comercial*", "*concesión comercial*", "*política comercial*", entre otros.

<sup>9</sup> En la foja 9 del expediente.  
M-SPC-13/1B



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 2570-2024/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0091-2023/CPC-INDECOPI-PIU

29. En este punto es importante indicar que la denunciante probó la afectación causada a su salud, pues presentó los siguientes medios probatorios: i) Boleta de Venta, emitida por el Consorcio Policlínico Piura del 22 de diciembre de 2022; ii) Receta Médica del 22 de diciembre de 2022, en la cual se consignó que fue diagnosticada con “*dermatitis borde palpebral superior*”; y, iii) Boletas de Venta, de la cual se advierte que tuvo que comprar los medicamentos recomendados por el dermatólogo que la atendió a fin de mejorar su salud.
30. Dicho lo anterior, corresponde señalar que no es un hecho controvertido que en virtud de la atención brindada por la denunciada de manera inadecuada (retiro de pestañas postizas), existió una afectación a la salud de la denunciante.
31. Ahora bien, respecto a los argumentos expuestos por la denunciada, referidos a que la devolución del importe cancelado no determinaba su responsabilidad, así como que el reclamo interpuesto por la denunciante no resultaba suficiente, corresponde señalar que, conforme a lo desarrollado, el medio probatorio analizado resulta suficiente para determinar su responsabilidad, pues existió conformidad respecto de la conducta denunciada.
32. Además, la recurrente no ha presentado medio probatorio alguno a fin de probar su alegato, pese a encontrarse en mejor posición, pues podría haber presentado algún registro fílmico, fotografías, entre otros, que podría contradecir lo consignado en la referida hoja de reclamación; sin embargo, no cumplió con desvirtuar dicho documento.
33. De otro lado, respecto a que contaba con un protocolo de atención para los casos que afectaban la salud de sus consumidores, como en el presente caso, corresponde indicar que la denunciada no probó su alegato; es decir, no presentó algún medio probatorio a fin de evidenciar cuál era su procedimiento previsto en el referido protocolo. En ese sentido, corresponde desestimar tal afirmación, pues constituye un mero alegato sin sustento probatorio.
34. Por tanto, al evidenciarse que la denunciada no cumplió con brindarle un servicio idóneo a la denunciante, defraudando sus expectativas, pues esperaba que se cumpliera con el retiro de sus pestañas postizas de manera adecuada, lo cual conllevó una afectación a su salud, este Colegiado considera que ha quedado probada la conducta materia de denuncia, razón por la cual, queda verificada la responsabilidad administrativa de la Corporación.
35. En ese sentido, corresponde, en vía de integración, declarar fundada la denuncia interpuesta contra la Corporación.

#### Sobre las medidas correctivas

36. El artículo 114<sup>o</sup> del Código establece que, sin perjuicio de la sanción administrativa que corresponda al proveedor, el Indecopi puede dictar a pedido de parte o de oficio, medidas correctivas reparadoras o complementarias. Así,



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 2570-2024/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0091-2023/CPC-INDECOPI-PIU

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>10</sup>.

37. 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>11</sup>.
38. En el presente caso, al haberse probado la responsabilidad de la Corporación, corresponde analizar la procedencia de una medida correctiva dirigida a revertir los efectos del hecho infractor o evitar que esta se produzca de nuevo.
39. En su escrito de denuncia, la señora [REDACTED] solicitó en calidad de medida correctiva que la denunciada cumpla con la devolución de los gastos que incurrió debido al mal servicio brindado por dicha proveedora, ascendente a S/ 126,10 (atención médica) más US\$ 196,00 (dos sueros).
40. Al respecto, al haberse verificado que, en efecto, conforme lo señaló la denunciante, los gastos que incurrió para su recuperación, ante el mal servicio brindado por la denunciada, ascienden a S/ 126,10 (costo de atención médica) y US\$ 196,00 (costo de medicamentos), importes probados a través de las Boletas de Venta que adjuntó a su denuncia, esta Sala considera que corresponde disponer una medida correctiva reparadora al respecto, consistente en la devolución de dichos importes.
41. Por lo expuesto, esta Sala considera que corresponde ordenar a la Corporación, en calidad de medida correctiva reparadora, que en un plazo de quince (15) días hábiles, contado a partir del día siguiente de la notificación de la presente resolución, cumpla con devolver a la denunciante los gastos en los que incurrió, ascendente a S/ 126,10 y US\$ 196,00.
42. En ese sentido, requerir a la denunciada que cumpla con presentar a la Comisión los medios probatorios que prueben el cumplimiento de la medida correctiva del procedimiento ordenada en el plazo máximo de cinco (5) días

<sup>10</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>11</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 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.





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 2570-2024/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0091-2023/CPC-INDECOPI-PIU

hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo otorgado para tal fin, bajo apercibimiento de imponer multa coercitiva conforme a lo establecido en el artículo 117° del Código<sup>12</sup>.

### Sobre la graduación de la sanción

43. El artículo 112° del Código establece que, al momento de aplicar y graduar la sanción, la Comisión podrá atender al beneficio ilícito esperado con la realización de la infracción, la probabilidad de detección de esta, el daño resultante de la infracción, los efectos que se pudiesen ocasionar en el mercado y otros criterios que considere adecuado adoptar<sup>13</sup>.
44. Las sanciones de tipo administrativo tienen por principal objeto disuadir o desincentivar la realización de infracciones por parte de los administrados. En ese sentido, la finalidad de estas es, en último extremo, adecuar las conductas al cumplimiento de determinadas normas. Por ello, a efectos de graduar la sanción a imponer, el TUO de la LPAG contempla los Principios de Razonabilidad<sup>14</sup> y Proporcionalidad en el ejercicio de la potestad sancionadora administrativa.
45. 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

<sup>12</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>13</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: 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>14</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.



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 2570-2024/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0091-2023/CPC-INDECOPI-PIU

interés público, pero que a su vez signifique la menor afectación posible de los derechos de los imputados.

46. Aunado a lo anterior, el Decreto Supremo 032-2021-PCM, Decreto Supremo que aprueba la graduación, metodología y factores para la determinación de las multas que impongan los órganos resolutivos del Indecopi respecto de las infracciones sancionables en el ámbito de su competencia -el Decreto Supremo 032-2021-PCM-, establece que los parámetros contemplados en su contenido deben ser aplicados por, entre otros, la Sala, para los procedimientos iniciados a partir de su entrada en vigencia (14 de junio de 2021).
47. En el caso particular, atendiendo a la fecha de notificación de la imputación de cargos a la denunciada, el Decreto Supremo 032-2021-PCM se encontraba vigente, por lo que corresponde efectuar la graduación de la multa a imponer a la Corporación, en atención a lo dispuesto en dicho dispositivo normativo. Para graduar la sanción, corresponde aplicar el método *Ad Hoc* por cuanto la infracción cometida por la administrada estuvo relacionada con la puesta en riesgo a la vida o salud de la señora [REDACTED]. Así, aplicando dicha metodología, se obtuvo lo siguiente:
- i) Factor  $\beta$  (daño): Representado por los gastos en los que incurrió la denunciante por la afectación a su salud ascendente a S/ 851,30, conforme a los documentos presentados por esta (consulta médica y medicamentos).
  - ii) Factor  $p$  (probabilidad de detección): Considerado moderado con el valor de 37,40% según el Cuadro 29 del Decreto Supremo, pues la autoridad tuvo conocimiento de la conducta infractora a través de la denuncia interpuesta por la señora [REDACTED] (denuncia de terceros).
  - iii) Factor agravante (F): La conducta denunciada ocasionó un daño a la salud de la señora [REDACTED], quien fue diagnosticada con “*dermatitis borde palpebral superior*”; por lo que corresponde otorgarle como factor agravante el 75%.
48. En ese sentido, en virtud de los criterios desarrollados, corresponde sancionar a la Corporación con una multa de 0,93 UIT<sup>15</sup>.
49. Finalmente, de conformidad con lo establecido en el numeral 4 del artículo 205° del TUO de la LPAG<sup>16</sup>, se requiere a la denunciada el pago espontáneo de la multa impuesta en la presente resolución, sin perjuicio de lo cual se le informa que la presente resolución será puesta en conocimiento de la Unidad

<sup>15</sup> Multa preliminar (M) =  $m \times F = 0,53 \text{ UIT}$  (Resultado de dividir el daño (S/ 851,30) / la probabilidad de detección (37,40%)  $\times$  %0,75 (factor agravante) = 0,93 UIT.

<sup>16</sup> **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444 - LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR 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: (...) 4. Que se haya requerido al administrado el cumplimiento espontáneo de la prestación, bajo apercibimiento de iniciar el medio coercitivo específicamente aplicable.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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



RESOLUCIÓN 2570-2024/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0091-2023/CPC-INDECOPI-PIU

de Ejecución Coactiva del Indecopi a efectos de que ejerza las funciones que la Ley le otorga.

### Sobre las costas y los costos del procedimiento

50. De conformidad con lo establecido por el artículo 7° del Decreto Legislativo 807, Ley Sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, la Comisión y la Sala pueden ordenar al infractor que asuma el pago de las costas<sup>17</sup> y costos<sup>18</sup> del procedimiento en que haya incurrido el denunciante<sup>19</sup>
51. Dado que en el presente caso se ha determinado la responsabilidad administrativa de la denunciada por infracciones al Código, este, en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles de notificada la presente resolución, deberá cumplir con pagar a la denunciante las costas del procedimiento, ascendentes a S/ 36,00 por la interposición de la denuncia.
52. Sin perjuicio de ello y, de considerarlo pertinente, la denunciante podrá solicitar el reembolso de los montos adicionales en que hubiese incurrido para la tramitación del presente procedimiento, para lo cual deberá presentar una solicitud de liquidación de costas y costos ante el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor correspondiente.
53. En ese sentido, requerir a la denunciada que cumpla con presentar a la Comisión los medios probatorios que prueben el cumplimiento del pago de las costas del procedimiento ordenada en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo otorgado (15 días hábiles contado desde notificada la resolución) para tal fin, bajo apercibimiento de imponer multa coercitiva conforme a lo establecido en el artículo 118° del Código<sup>20</sup>.

<sup>17</sup> **CÓDIGO PROCESAL CIVIL. - TÍTULO XV. - COSTAS Y COSTOS. Artículo 410.- Costas.** - Las costas están constituidas por las tasas judiciales, los honorarios de los órganos de auxilio judicial y los demás gastos judiciales realizados en el proceso.

<sup>18</sup> **CÓDIGO PROCESAL CIVIL. - TÍTULO XV. - COSTAS Y COSTOS. Artículo 411.- Costos.** - Son costos del proceso el honorario del Abogado de la parte vencedora, más un cinco por ciento destinado al Colegio de Abogados del Distrito Judicial respectivo para su Fondo Mutual y para cubrir los honorarios de los Abogados en los casos de Auxilio Judicial.

<sup>19</sup> **DECRETO LEGISLATIVO 807. LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI. Artículo 7°.-** En cualquier procedimiento contencioso seguido ante el Indecopi, la comisión o dirección competente, además de imponer la sanción que corresponda, puede ordenar que el infractor asuma el pago de las costas y costos del proceso en que haya incurrido el denunciante o el Indecopi. En caso de incumplimiento de la orden de pago de costas y costos del proceso, cualquier comisión o dirección del Indecopi puede aplicar las multas de acuerdo a los criterios previstos en el artículo 118 del Código de Protección y Defensa del Consumidor. 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 (...)

<sup>20</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 resolutivo puede imponer una nueva multa, duplicando sucesivamente el monto



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 2570-2024/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0091-2023/CPC-INDECOPI-PIU

## Sobre la inscripción de la denunciada en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi

54. De acuerdo con lo establecido en el artículo 119° del Código<sup>21</sup>, los proveedores que sean sancionados mediante resolución firme en sede administrativa quedan automáticamente registrados por el lapso de cuatro (4) años contados a partir de la fecha de dicha resolución, en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.
55. Por tanto, en la medida que esta Sala ha declarado la responsabilidad administrativa de la Corporación, por infracción del artículo 25° del Código, corresponde ordenar su inscripción en el RIS.

### RESUELVE:

**PRIMERO:** Declarar la nulidad de las Resoluciones 4 y 0858-2023/ INDECOPI-PIU en los extremos que imputó y evaluó, respectivamente, la responsabilidad administrativa de Corporación Montalvo Group S.A.C. por el servicio de retiro de pestañas postizas a la denunciante no idóneo, causándole una *“dermatitis borde palpebral superior”*, como una presunta infracción al deber de idoneidad contemplado en los artículos 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor; cuando, en realidad, correspondía que, bajo la aplicación del Principio de Especialidad, la conducta sea evaluada por presunta infracción del artículo 25° del referido cuerpo normativo. En ese sentido, se deja sin efecto la multa impuesta, la medida correctiva ordenada, la condena al pago de las costas y costos del procedimiento y la inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.

**SEGUNDO:** En vía de integración, se declara fundada la denuncia interpuesta contra Corporación Montalvo Group S.A.C., al haber quedado probado que brindó un servicio inadecuado que ocasionó una *“dermatitis borde palpebral superior”* a la denunciante.

**TERCERO:** Ordenar a Corporación Montalvo Group S.A.C. como medida correctiva reparadora que, en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles, contado a partir

---

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. **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 resolutivo 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.

<sup>21</sup> **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 119°.- Registro de infracciones y sanciones.**

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

M-SPC-13/1B

12/13



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 2570-2024/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0091-2023/CPC-INDECOPI-PIU

del día siguiente de notificada la presente resolución, cumpla con devolver a la denunciante los siguientes importes: S/ 126,10 y US\$ 196,00.

**CUARTO:** Sancionar a Corporación Montalvo Group S.A.C. con una multa de 0,93 UIT por la infracción verificada.

**QUINTO:** Condenar a Corporación Montalvo Group S.A.C. al pago de las costas y costos del procedimiento. En ese sentido, en un plazo no mayor de quince (15) días, contado desde notificada la presente resolución, deberá cumplir con pagar las costas del procedimiento.

**SEXTO:** Requerir a Corporación Montalvo Group S.A.C. lo siguiente:

- Presentar a la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Piura los medios probatorios que prueben el cumplimiento de la medida correctiva y el pago de las costas del procedimiento ordenadas en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo otorgado para tales fines, bajo apercibimiento de imponer multas coercitivas conforme a lo establecido en el artículo 117° y 118° del Código de Protección y Defensa del Consumidor. De otro lado, en caso se produzca el incumplimiento del mandato, la denunciante podrá comunicarlo al referido órgano resolutorio, el cual evaluará la imposición de la multa coercitiva por incumplimiento de medida correctiva conforme a lo establecido en el artículo 40° de la Directiva 001-2021/COD-INDECOPI.
- El pago espontáneo de la multa impuesta en la presente resolución, bajo apercibimiento de iniciar el medio coercitivo específicamente aplicable, de acuerdo con lo establecido en el numeral 4 del artículo 205° del Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por 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.

**SÉPTIMO:** Disponer la inscripción de Corporación Montalvo Group S.A.C. en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.

**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: 19.09.2024 17:50:36 -05:00

**HERNANDO MONTOYA ALBERTI**  
Presidente