



Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL  
DEL INDECOPI DE CAJAMARCA

EXPEDIENTE 0040-2024/CPC-INDECOPI-CAJ

### RESOLUCIÓN FINAL 0053-2025/INDECOPI-CAJ

DENUNCIANTE : ISABEL PATRICIA AGUIRRE RODRÍGUEZ  
DENUNCIADO : COMPAÑÍA FOOD RETAIL S.A.C.  
MATERIAS : DERECHO A LA INFORMACIÓN  
IDONEIDAD DEL PRODUCTO Y/O SERVICIO  
GRADUACIÓN DE LAS SANCIONES  
MULTA  
ACTIVIDAD : VENTA AL POR MENOR EN COMERCIOS NO ESPECIALIZADOS CON  
PREDOMINIO DE LA VENTA DE ALIMENTOS, BEBIDAS O TABACO

*En el procedimiento administrativo sancionador iniciado contra Compañía Food Retail S.A.C., la Comisión ha resuelto lo siguiente:*

- (i) Declarar infundada la imputación planteada contra Compañía Food Retail S.A.C. por presunta infracción al artículo 19 del Código; en tanto, está acreditado que la intervención a la señora Isabel Patricia Aguirre Rodríguez del 27 de enero de 2024 obedeció a una causa debidamente justificada y se desarrolló sin la vulneración de su dignidad e integridad (física y mental);*
- (ii) declarar fundada la imputación planteada contra Compañía Food Retail S.A.C. por infracción al artículo 19 del Código; en tanto, se ha acreditado mediante indicios que su personal retuvo de manera indebida los artículos adquiridos por la señora Isabel Patricia Aguirre Rodríguez el 27 de enero de 2024, detallados en las boletas de venta BA79 N° 01666411 y BA79 N° 01666412;*
- (iii) declarar fundada la imputación planteada contra Compañía Food Retail S.A.C. por infracción al artículo 19 del Código; en tanto, está acreditado que indebidamente divulgó a través de WhatsApp una imagen de la señora Isabel Patricia Aguirre Rodríguez, acompañada de un mensaje, que afectaron la dignidad de la referida denunciante, porque dicha información reservada fue expuesta frente a terceras personas ajenas al impase suscitado el 27 de enero de 2024, e incluso, se sindicó a la denunciante de haber cometido un ilícito penal;*
- (iv) declarar fundada la imputación planteada contra Compañía Food Retail S.A.C. por infracción al artículo 19 del Código; en tanto, no está acreditado que haya cumplido con dar atención a la solicitud de gestión formulada por la señora Isabel Patricia Aguirre Rodríguez el 9 de febrero de 2024, y;*
- (v) declarar fundada la imputación planteada contra Compañía Food Retail S.A.C. por infracción a los artículos 1, literal b) y 2 del Código; en tanto, está acreditado que de manera injustificada denegó a la señora Isabel Patricia Aguirre Rodríguez información personal del trabajador de seguridad que la intervino el 27 de enero de 2024 en sus instalaciones de la ciudad de Cajamarca.*

#### SANCIONES:

- 1 UIT por retener los productos de la denunciante.
- 41.55 UIT por afectar la dignidad de la denunciante.
- 6.89 UIT por no atender la solicitud de gestión.

M-CPC-06/02



- **4.34 UIT por denegar indebidamente el requerimiento de información.**

Cajamarca, 19 de febrero de 2025

**I. ANTECEDENTES**

1. El 29 de mayo de 2024, la señora Isabel Patricia Aguirre Rodríguez (en adelante, señora **Aguirre**) presentó una denuncia contra Compañía Food Retail S.A.C.<sup>1</sup> (en adelante, **Plaza Vea**) por presuntas infracciones a la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor<sup>2</sup> (en adelante, el **Código**). La administrada señaló los siguientes hechos:

- (i) El 27 de enero de 2024, luego de atender una llamada de emergencia —en la que se le informó sobre la desaparición de su sobrino— se dispuso a salir de manera presurosa del local de Plaza Vea con algunos productos “seleccionados” que pretendía comprar; no obstante, fue intervenida en la puerta de ingreso por el “Jefe de seguridad” del denunciado;
- (ii) dicha persona, de forma agresiva y denigrante, la condujo hasta el sótano del establecimiento, donde pese a explicarle la situación de emergencia por la que atravesaba y que incluso era su intención pagar a su regreso los productos [no precisa cuáles], éste solo se limitó a levantarle la voz y señalarle que únicamente debía aceptar que intentó “robar” la mercadería;
- (iii) cómo se negó, el “Jefe de seguridad” le propuso “arreglar” la situación, de modo tal que se identificara con “otro nombre” [se entiende consignar datos distintos a los señalados en su DNI]; sin embargo, al no estar conforme con ello porque no intentó hurtar algún producto, este le indicó “ya te fregaste” y en tono osco la hizo firmar un “documento en blanco”;
- (iv) luego de la intervención, se dirigió a la caja del establecimiento a cancelar los productos, los mismos que, según la indicación del “Jefe de seguridad”, debían quedarse en su poder, situación a la cual accedió porque se encontraba “amedrentada” por el trato recibido; sin embargo, al llegar a puerta le informaron que no debió dejarlos;
- (v) tres (3) días después, tomó conocimiento que circulaba en *WhatsApp* una fotografía suya [tomada en el local del proveedor] con una descripción que la acusaba de haber sido intervenida en Plaza Vea pretendiendo esconder productos entre sus prendas. Dicha imagen fue divulgada, principalmente, en la provincia de San Marcos, lugar donde labora y reside;
- (vi) el 9 de febrero de 2024, solicitó por escrito a Plaza Vea una copia del video de intervención en puerta, video de intervención en el sótano, documento que suscribió en blanco, así como protocolo de intervención del denunciado. Pese a que su solicitud fue recepcionada por personal del proveedor, hasta la fecha no han atendido su requerimiento;

<sup>1</sup> RUC: 20608300393 y con Partida Registral N° 14727094 del Registro de Personas Jurídicas. Zona Registral N° IX. Sede Lima. Oficina Registral Lima.

<sup>2</sup> **LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**, publicado el 2 de setiembre de 2010 en el Diario Oficial El Peruano. Dicho código será aplicable a los supuestos de infracción que se configuren a partir del 2 de octubre de 2010, fecha en la cual entró en vigencia el mismo.

M-CPC-06/02

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

Jirón Amazonas N° 785, Cajamarca – Perú / Teléfonos 985187125, 993784657, (01) 224-7800 o 0800 4 4040 + opción 6 + 7603

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



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL  
DEL INDECOPI DE CAJAMARCA

EXPEDIENTE 0040-2024/CPC-INDECOPI-CAJ

- (vii) el 23 de abril de 2024 acudió nuevamente al establecimiento comercial de Plaza Vea, para solicitar el nombre del “Jefe de seguridad” que la intervino el 27 de enero de 2024; no obstante, esta información le fue negada [argumentando que debía solicitarla dentro de un proceso judicial o administrativo], y;
- (viii) recibió llamadas telefónicas de una representante del denunciado, quien le solicitó llegar a un “acuerdo” [transacción extrajudicial] por lo ocurrido en su establecimiento; no obstante, rechazó las propuestas porque el daño que le generaron fue de “inmensas magnitudes”, teniendo que buscar ayuda psicológica.
2. La señora Aguirre solicitó en calidad de medidas correctivas se ordene a Plaza Vea presentar los vídeos de intervención el 27 de enero de 2024 en su establecimiento, se exija la rectificación de la publicación difundida vía “WhatsApp”, se emita y publique una carta de disculpa, la devolución de los productos que le fueron decomisados; asimismo, se disponga el pago de las costas y costos del procedimiento.
3. Mediante Resolución 01 del 16 de agosto de 2024, la Secretaría Técnica de esta Comisión inició un procedimiento administrativo sancionador contra Plaza Vea por presuntas infracciones a los artículos 1, literal b), 2 y 19 del Código, en los siguientes términos:
- “PRIMERO: admitir a trámite la denuncia presentada el 29 de mayo de 2024 por la señora Isabel Patricia Aguirre Rodríguez contra Compañía Food Retail S.A.C. por presuntas infracciones a los artículos 1, literal b), 2 y 19 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto:*
- *Personal de seguridad de su establecimiento comercial habría realizado actos de violencia psicológica y humillación en contra de la señora Aguirre, durante una intervención indebida realizada el 27 de enero de 2024;*
  - *Personal de seguridad de su establecimiento comercial habría retenido de manera indebida los productos que la señora Aguirre adquirió el 27 de enero de 2024*
  - *Personal de seguridad de su establecimiento comercial, indebidamente habría compartido la imagen e información de la señora Aguirre, recabada durante la intervención realizada el 27 de enero de 2024, a través de un aplicativo de mensajería instantánea.*
  - *No habría cumplido con atender la solicitud de gestión presentada por la señora Aguirre el 9 de febrero de 2024.*
  - *Injustificadamente se habría negado a brindar la información a la señora Aguirre, sobre la persona que el día 27 de enero de 2024, la intervino en su establecimiento comercial.”*
4. El 23 de agosto de 2024, la señora Liliana Miyasato Bazán —en representación de la señora Aguirre— precisó cuáles eran los productos retenidos por personal de seguridad del proveedor, así como también adjuntó la Boleta de venta electrónica BA79-01666411. Finalmente, autorizó la notificación de los actuados en el correo electrónico [lmiyasato12@hotmail.com](mailto:lmiyasato12@hotmail.com).
5. El 18 de setiembre de 2024, Plaza Vea se apersonó al procedimiento y formuló sus argumentos de defensa respecto de las imputaciones planteadas en su contra, expresando lo siguiente:

M-CPC-06/02

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

Jirón Amazonas N° 785, Cajamarca – Perú / Teléfonos 985187125, 993784657, (01) 224-7800 o 0800 4 4040 + opción 6 + 7603

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



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL  
DEL INDECOPI DE CAJAMARCA

EXPEDIENTE 0040-2024/CPC-INDECOPI-CAJ

- (i) La señora Aguirre ingresó a su establecimiento portando únicamente su cartera y, acto seguido, procedió a seleccionar diversos productos de cuidado personal: *shampoo*, toalla higiénica y “otros”, para luego colocarlos en una tina. Posterior a ello, ubica la cámara de seguridad y cuando vuelva a pasar por dicho lugar, la tina solo tenía las toallas higiénicas;
- (ii) los demás artículos para ese momento ya habían sido introducidos por la señora Aguirre en su cartera; además, añade a la tina una camisa y dos (2) chifones. Al acercarse a caja, la denunciante separa los chifones, alegando falsamente que ya los había pagado y solo cancela las toallas higiénicas, la tina y la camisa, mas no los productos ocultos en su cartera;
- (iii) posterior a ello no se advierte que la señora Aguirre haya recibido una llamada telefónica que motivase su salida del establecimiento, por lo que personal de seguridad tercerizado<sup>3</sup> —en vista de dicha situación— la intervino justificadamente en la puerta, sin mediar “*violencia y con total respeto*”, conduciéndola seguidamente a “contraloría”;
- (iv) la señora Aguirre sacó de su cartera los productos que fueron ocultados en la caja, y luego de ello, firmó voluntariamente la “constancia de intervención”, la cual no era una “hoja en blanco” como aseveró la denunciante, sino que se trataba de un formato “pre impreso”, en el que solo se completa la identificación de los artículos y observaciones de los intervinientes;
- (v) la seguridad de su establecimiento actuó de manera motivada a raíz del comportamiento de la señora Aguirre, quien pretendía salir sin cancelar determinados artículos. Además, durante su intervención nunca se la “calificó despectivamente”, ni la maltrataron mediante impropiedades o uso de la fuerza, conforme se podía observar de los registros de las cámaras de seguridad;
- (vi) debía valorarse que la acción de retirarse sin pagar los artículos del local constituía un ilícito penal, que no se enmarcaba dentro de una relación de consumo; además, que no existían pruebas que demuestren que la señora Aguirre fue víctima de algún tipo de maltrato durante su intervención o que se le haya coaccionado a firmar una hoja en blanco;
- (vii) la señora Aguirre pretendía hacer creer que había pagado por los chifones adjuntando a su denuncia una boleta emitida a las 18:40 horas; sin embargo, las cámaras de seguridad captaron su ingreso a las 18:56 horas, ocasión en la que escogió otros dos (2) chifones y pretendió retirarlos sin haberlos cancelado;
- (viii) al concluir la intervención, la denunciante solicitó ir a caja para pagar los artículos que intentó retirar indebidamente de su local. Después de cancelarlos —salvo los dos (2) chifones que pasaron inadvertidos—, la señora Aguirre le refirió a su personal que no estaba interesada en llevarse “ciertos productos” [no precisa cuáles] y que los dejaría en el establecimiento como “supuesta compensación” por su intento frustrado de irse sin pagar;
- (ix) de acuerdo con la carga de la prueba, le correspondía a la señora Aguirre demostrar que “abandonó” ciertos productos en sus instalaciones por exigencia de su personal, mas de los

<sup>3</sup> Plaza Vea precisó que el personal de seguridad que opera en su local es tercerizado por la empresa Iseg Perú S.A.C.

M-CPC-06/02

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

Jirón Amazonas N° 785, Cajamarca – Perú / Teléfonos 985187125, 993784657, (01) 224-7800 o 0800 4 4040 + opción 6 + 7603

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



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL  
DEL INDECOPI DE CAJAMARCA

EXPEDIENTE 0040-2024/CPC-INDECOPI-CAJ

registros filmicos se podía apreciar que ello fue por propia voluntad, pues no realizó ninguna queja u observación cuando se retiró del establecimiento;

- (x) en cuanto a la difusión de la fotografía de la señora Aguirre, no estaba acreditado que dicha imagen y el texto que la acompaña, haya sido divulgada por su personal de seguridad o trabajadores del supermercado. Es más, tampoco se había verificado si dicho documento tenía un origen lícito, o si fue obtenida irregularmente por la accionante en complicidad con algún trabajador de su establecimiento;
  - (xi) si bien la señora Aguirre manifestó que su solicitud de gestión no había sido atendida, en su misma denuncia reconoce, contradictoriamente, que fue contactada por una trabajadora de su entidad, quien la llamó para brindarle una respuesta e incluso para arribar a un posible acuerdo. A su vez, también se comunicaron con la abogada de la denunciante, a quien le manifestaron que no era posible brindar imágenes de terceros;
  - (xii) la imputación planteada por el Indecopi versaba, no sobre la falta de entrega de la información requerida por la señora Aguirre, sino respecto a su atención, lo cual cumplieron con hacer, en la medida que dieron una respuesta denegando lo requerido por la consumidora a través de correo electrónico y llamadas telefónicas;
  - (xiii) no correspondía brindar el nombre de la persona que la intervino el 27 de enero de 2024, toda vez que estaban obligados a cumplir con la Ley de protección de datos personales, pues su pedido se centra en la información de un tercero, misma que solo estaban facultados a entregarle si presentaba una “denuncia policial”, y;
  - (xiv) hacían presente que la propuesta conciliatoria formulada a la señora Aguirre no significaba un reconocimiento de responsabilidad en cuanto a los hechos denunciados, sino que se hizo por observancia de sus políticas de atención al cliente. Finalmente, en cuanto al informe psicológico, éste fue emitido dos semanas después de la intervención, por lo que *“no existe prueba alguna que se vincule o se origine de la misma”*.
6. A través de la Resolución 0279-2024/INDECOPI-CAJ del 4 de octubre de 2024, la Comisión declaró la reserva y confidencialidad por plazo indeterminado de los cuatro (4) registros filmicos de las cámaras de seguridad de Plaza Vea y del documento denominado “Política de intervención”, por cuanto contenían información protegida por el Reglamento de la Ley de Datos Personales y por el secreto comercial, respectivamente.
7. El 28 de enero de 2025, la señora Rodríguez precisó que su denuncia no fue firmada por su letrada, la señora Liliana Miyasato Bazán, más autorizaba y “refrendaba” los escritos presentados por ésta. De otro lado, absolvió los descargos de su contraparte, expresando lo siguiente:
- (i) Sí fue tratada de manera agresiva y denigrante por personal de seguridad de Plaza Vea, quien no entendió razones cuando le explicó la urgencia que tenía por salir del local ni atendió a su pedido de “encargarle” los artículos seleccionados para pagarlos a su regreso, siendo falso que le hubiese manifestado que ya los había cancelado;

M-CPC-06/02

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

Jirón Amazonas N° 785, Cajamarca – Perú / Teléfonos 985187125, 993784657, (01) 224-7800 o 0800 4 4040 + opción 6 + 7603

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



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL  
DEL INDECOPI DE CAJAMARCA

EXPEDIENTE 0040-2024/CPC-INDECOPI-CAJ

- (ii) en las imágenes mostradas por Plaza Veá se podía apreciar que agregaba de manera progresiva los productos a la tina; sin embargo, como en ésta colocó los chifones que ya había comprado, tuvo que ubicar los artículos en su cartera. Al dirigirse a caja, olvidó pagarlos ante la premura que tenía por salir, debido al extravío de su sobrino de 5 años;
  - (iii) se reafirmaba en que durante la intervención la hicieron suscribir una hoja en blanco, misma que posteriormente fue llenada por Plaza Veá, desconociendo el contenido adicionado. Por ello, no realizó ninguna observación, e incluso, tampoco se le permitió realizar el “llenado” del documento, el cual contenía una letra distinta a la suya;
  - (iv) las imágenes aportadas por Plaza Veá eran solo fragmentos de su estancia en el local comercial, mas no mostraban el momento en que recibió la llamada que la alertó sobre el extravío de su sobrino. De otro lado, las agresiones recibidas por parte del personal de seguridad ocurrieron en el sótano del establecimiento, en donde no había cámaras;
  - (v) sí presentó la boleta de venta que acreditaba que pagó por los chifones, siendo que dicha compra se llevó a cabo a las 18:40 horas, minutos después volvió para comprar la tina de ropa, toallas higiénicas, la camisa (segunda compra), shampoo, crema de peinar y talco, siendo estos tres artículos retenidos por Plaza Veá;
  - (vi) abandonó los productos ya que personal de seguridad de Plaza Veá le había dado la indicación de que los deje en caja al momento de retirarse del establecimiento; no obstante, cuando pretendía dejar los otros artículos (no especifica cuáles), el trabajador del denunciado le pidió que solo avanzará porque “habían cámaras”;
  - (vii) en cuanto a la fotografía, ésta fue tomada por el “Jefe de seguridad” de Plaza Veá, pues durante la intervención en el sótano, solo se encontraban ella y personal del denunciado; además, la descripción colocada a la imagen da cuenta de información de la empresa. Incluso, cuando presentó su solicitud del 9 de febrero de 2024, sus trabajadores reconocieron que dicha foto solo habría podido ser capturada por los encargados de seguridad;
  - (viii) Plaza Veá le ofreció S/ 3000.00 para arribar a un acuerdo, lo cual resultaba ilógico si es que el denunciado no tenía responsabilidad en los hechos denunciados. Respecto al Informe psicológico, reflejaba su estado emocional luego del evento traumático, y si bien fue emitido el 4 de febrero de 2024, debía tomarse en cuenta que hubo antes varias sesiones, y;
  - (ix) contrario a lo manifestado por Plaza Veá, el hecho de que el Informe psicológico haya sido expedido días después de la intervención no enervaba su valor probatorio, más aún cuando el 3 de febrero de 2024 había tomado conocimiento de la fotografía que circulaba en WhatsApp, misma que reiteraba fue tomada por su personal de seguridad, a quien el denunciado pretendía encubrir al negarse a brindar su nombre, debiendo aquello ser requerido por la Comisión.
8. Mediante Resolución 04 del 11 de febrero de 2025, se corrió traslado a las partes del procedimiento del Informe Final de Instrucción 0006-2025/ST-INDECOPI-CAJ del 31 de enero de 2025, a fin de que formulen sus observaciones en el plazo improrrogable de cinco (5) días hábiles; sin embargo, la

M-CPC-06/02

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

Jirón Amazonas N° 785, Cajamarca – Perú / Teléfonos 985187125, 993784657, (01) 224-7800 o 0800 4 4040 + opción 6 + 7603

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



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL  
DEL INDECOPI DE CAJAMARCA

EXPEDIENTE 0040-2024/CPC-INDECOPI-CAJ

señora Aguirre omitió pronunciarse al respecto, mientras que el 18 de febrero de 2025 Plaza Veá expresó las siguientes consideraciones:

- (i) La Comisión no era competente para pronunciarse sobre los hechos denunciados, puesto que no existió una relación de consumo, toda vez que la Secretaría Técnica advirtió que la señora Aguirre ingresó a su establecimiento únicamente con la finalidad de “sustraer” ciertos productos;
- (ii) tal es así que la “Sala” en la Resolución 1624-2023/SPC-INDECOPI determinó que no se estaba frente a una relación de consumo si el intervenido ingresa al establecimiento de manera irregular, supuesto que se cumple en el presente caso debido a la conducta de la denunciante;
- (iii) la señora Aguirre actuó de mala fe al interponer una denuncia “temeraria” sabiendo de la falsedad de la imputación, supuesto sancionado por el artículo 7 del Decreto Legislativo 807, sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi (en adelante, **Decreto Legislativo 807**);
- (iv) la señora Aguirre narró una serie de hechos respecto de los cuales la Secretaría Técnica advirtió su falsedad, e incluso, incurrió en el “hurto” de dos (2) chifones, de ahí que sea erróneo que se tome por cierta alguna de las declaraciones esbozadas por la consumidora;
- (v) respecto a la supuesta retención de los productos, en los videos de las cámaras de vigilancia no se aprecia que la denunciante hubiese sido víctima de algún comportamiento violento o amedrentador, que permita inferir que fue obligada a dejar los artículos en el establecimiento;
- (vi) la Secretaría Técnica basó su recomendación en meras declaraciones de parte y suposiciones que no son suficientes para probar la infracción, pues los mismos “ademanos y gestos” pueden ser interpretados como la indicación de la denunciante de abandonar los productos;
- (vii) los registros filmicos tampoco tenían audio, de ahí que las inferencias del órgano instructor adolezcan de una “debilidad probatoria”, más aún cuando indebidamente se pretendería que su personal sea quien intente que la señora Aguirre lleve los productos, actitud que no era propia pues no podrían ir contra la voluntad de la accionante;
- (viii) pero incluso, en el supuesto de que su personal haya requerido a la señora Aguirre que no abandone la mercadería, este hecho también habría sido interpretado por la Secretaría Técnica como un gesto que acreditaría la infracción;
- (ix) la imagen presuntamente divulgada por *WhatsApp* de la señora Aguirre, no tenía fecha y hora cierta, no se identificaba al remitente, no se apreciaba el resto de la conversación y ha sido recordada convenientemente para ocultar otros datos que pudiesen ser relevantes, tales como la fuente desde la cual se obtuvo dicha fotografía;
- (x) por ello es que consideraban que aquel medio de prueba no podía causar convicción, pues las múltiples inconsistencias no daban certeza de si la imagen realmente fue divulgada al “público general”. Sin perjuicio de ello, se debía tener presente que la información presuntamente difundida se trataba de un “hecho objetivo” que reflejaba la conducta de la señora Aguirre;

M-CPC-06/02

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

Jirón Amazonas N° 785, Cajamarca – Perú / Teléfonos 985187125, 993784657, (01) 224-7800 o 0800 4 4040 + opción 6 + 7603

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



- (xi) tal es así que la Sala en la Resolución 0926-2021/SPC-INDECOPI ha determinado que el utilizar el término “ladrón” para un usuario que intentó retirar productos sin pagar, no resulta indebido porque responde a las circunstancias objetivas de la intervención;
- (xii) sí cumplieron con atender la comunicación de la señora Aguirre del 9 de febrero de 2024, tanto a través de correo electrónico, así como mediante llamadas telefónicas a la abogada de la denunciante los días 13, 14, 17, 20, 22 y 23 de mayo de 2024. Además, la atención del requerimiento no implica precisamente acceder a lo solicitado por el consumidor, y;
- (xiii) entregar la información de su personal de seguridad implica exponer a estos y a su círculo familiar a delincuentes o personas de “malas costumbres”, por lo que se reafirmaban en que no correspondía trasladar los datos personales solicitados por la señora Aguirre.

## II. CUESTIÓN EN DISCUSIÓN

- 9. Determinar si Plaza Vea incurrió en infracciones a los artículos 1, literal b), 2 y 19 del Código.

## III. ANÁLISIS

### Cuestión previa

#### Sobre la existencia de una relación de consumo

- 10. El artículo 91 del Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General (en adelante, **TUO de la Ley 27444**), señala que es un deber de las autoridades administrativas asegurarse de su propia competencia<sup>4</sup>. En virtud de ello, la administración se encuentra obligada a revisar, **incluso de oficio**, los requisitos de procedencia, entre ellos, si cuenta con competencia<sup>5</sup>, pues este es uno de los presupuestos fundamentales para que se pueda analizar el fondo de lo reclamado por el denunciante.
- 11. Sobre el particular, el numeral 5 del artículo IV del Título Preliminar del Código define a la relación de consumo como aquella por la cual un **consumidor** adquiere un producto o contrata un servicio con un **proveedor** a cambio necesariamente de una contraprestación económica; no obstante, dicho

<sup>4</sup> **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL.**

#### **Artículo 91.- Control de competencia**

Recibida la solicitud o la disposición de autoridad superior, según el caso, para iniciar un procedimiento, las autoridades de oficio deben asegurarse de su propia competencia para proseguir con el normal desarrollo del procedimiento, siguiendo los criterios aplicables al caso de la materia, el territorio, el tiempo, el grado o la cuantía.

<sup>5</sup> **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL.**

#### **Artículo 3.- Requisitos de validez de los actos administrativos**

Son requisitos de validez de los actos administrativos:

**1. Competencia.** - Ser emitido por el órgano facultado debido a la materia, territorio, grado, tiempo o cuantía, a través de la autoridad regularmente nominada al momento del dictado y en caso de órganos colegiados, cumpliendo los requisitos de sesión, quórum y deliberación indispensables para su emisión.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL  
DEL INDECOPI DE CAJAMARCA

EXPEDIENTE 0040-2024/CPC-INDECOPI-CAJ

cuerpo normativo establece como supuestos de excepción a aquellos contemplados en los numerales 1 al 3 del artículo III<sup>6</sup>.

12. Precisamente, el artículo III del Título Preliminar del Código establece que las disposiciones de dicho cuerpo normativo protegen al consumidor que se encuentre **directa o indirectamente** expuesto o comprendido por una relación de consumo o en una **etapa preliminar** a ésta; cuando dichas relaciones se celebran en el territorio nacional o cuando sus efectos se producen en éste; así como, a las operaciones a título gratuito que están dirigidas a motivar o fomentar el consumo<sup>7</sup>.
13. En ese sentido, se debe indicar que la relación de consumo se encuentra determinada por la concurrencia de tres (3) componentes íntimamente ligados y cuyo análisis debe efectuarse de manera integral, entendiéndose que la ausencia de uno de ellos determinaría que no nos encontremos frente a una relación de consumo. Dichos elementos son los siguientes: (i) un consumidor; (ii) un proveedor; y, (iii) un producto o servicio materia de transacción comercial.
14. Ahora bien, al tenor de lo mencionado, conviene traer a colación lo esbozado por la Sala<sup>8</sup>, quien considera que la idoneidad de los productos o servicios comprende una serie de condiciones que los proveedores deben ofrecer de la mano con las prestaciones principales. Dentro de dichas condiciones se encuentra la seguridad y tranquilidad, la buena atención brindada, entre otras inherentes al servicio o producto contratado.
15. En esa línea, la Sala ahonda respecto a la seguridad, que los proveedores pueden adoptar diversas medidas para asegurar su patrimonio y el de sus consumidores, pudiendo destinar a su personal para tal fin o contratar a terceros que se encarguen de proveer tal seguridad en sus locales. No obstante, dichos mecanismos de vigilancia, seguridad y control deben responder a determinados parámetros que no afecten la tranquilidad de los consumidores, quienes bajo ningún motivo deberían ser intervenidos sin una causa debidamente justificada<sup>9</sup>.

<sup>6</sup> **LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.**

**Artículo IV.- Definiciones**

Para los efectos del presente Código, se entiende por:

**5. Relación de consumo.** - Es la relación por la cual un consumidor adquiere un producto o contrata un servicio con un proveedor a cambio de una contraprestación económica. Esto sin perjuicio de los supuestos contemplados en el artículo III.

<sup>7</sup> **LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.**

**Artículo III.- Ámbito de aplicación**

1. El presente Código protege al consumidor, se encuentre directa o indirectamente expuesto o comprendido por una relación de consumo o en una etapa preliminar a ésta.

2. Las disposiciones del presente Código se aplican a las relaciones de consumo que se celebran en el territorio nacional o cuando sus efectos se producen en éste.

3. Están también comprendidas en el presente Código las operaciones a título gratuito cuando tengan un propósito comercial dirigido a motivar o fomentar el consumo.

<sup>8</sup> Ver Resolución 1565-2021/SPC-INDECOPI del 12 de julio de 2021, emitida por la Sala Especializada en Protección al Consumidor en el trámite del Expediente 1235-2019/CC2.

<sup>9</sup> Ibidem.

M-CPC-06/02

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

Jirón Amazonas N° 785, Cajamarca – Perú / Teléfonos 985187125, 993784657, (01) 224-7800 o 0800 4 4040 + opción 6 + 7603

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



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL  
DEL INDECOPI DE CAJAMARCA

EXPEDIENTE 0040-2024/CPC-INDECOPI-CAJ

16. A la luz de lo señalado por la Sala, este despacho entiende que la relación de consumo entre Plaza Vea y sus clientes, no solo se restringe a la simple compraventa de productos, sino que va más allá, abarcando prestaciones de otra índole que devienen en intrínsecas al servicio o mercadería que comercializa y que; por ende, están sujetas a evaluación por parte de la autoridad de consumo. Una de estas prestaciones adicionales es la seguridad.
17. Conviene aclarar que, en cuanto a la seguridad, no se discute los mecanismos adoptados por el proveedor para vigilar y resguardar sus bienes o los de sus consumidores, sino mas bien el hecho que desencadena tales medidas, el cual encontrarse justificado; además, también se repara sobre si durante la intervención los derechos fundamentales del usuario fueron respetados, constatando si existió algún tipo de vejación, exceso o agresión desproporcional, ya sea física o verbal.
18. Cabe precisar que el caso analizado en la presente resolución, difiere totalmente al visto por la Sala en la Resolución 1624-2023/SPC-INDECOPI<sup>10</sup>, porque en este último la persona intervenida por personal de seguridad mostró una conducta que no correspondía a la de un consumidor, ya que estuvo corriendo y deambuló sin rumbo fijo al interior de diversas tiendas de un conocido centro comercial, sin portar una mascarilla (obligatoria por disposiciones sanitarias) y sin mostrar la intención de querer adquirir productos o contratar algún servicio.
19. Aquellos hechos son totalmente distintos a los discutidos en este expediente porque, de acuerdo con los registros filmicos de las cámaras de seguridad de Plaza Vea, la señora Aguirre ingresó caminando al establecimiento por una de las puertas habilitadas para el acceso del público; además, según la versión brindada por el propio proveedor en sus descargos, durante la permanencia de la denunciante, ésta adquirió y pagó algunos productos, configurándose así la relación de consumo.
20. Ahora, más allá de que para Plaza Vea la señora Aguirre haya [presuntamente] intentado hurtar mercadería, justificando así la intervención efectuada por su personal, este hecho precisamente es sobreviniente a una relación de consumo ya configurada. Dicho de otro modo, la denunciante calificaba como consumidora porque su intención era adquirir mercadería del establecimiento, siendo que su posterior intervención por supuestamente pretender retirarse sin cancelar determinados artículos es un hecho controvertido que se da en el marco de aquella relación de consumo.
21. Y es que, Plaza Vea no podría argumentar que la única intención de la señora Aguirre para ingresar al establecimiento comercial era hurtar mercadería, porque en su propio escrito de descargos el proveedor reconoce que la denunciante llegó a pagar determinados artículos y, presuntamente, intentó retirarse sin cancelar otros seleccionados. De ahí que sea el derecho de la denunciante, en su condición de consumidora, cuestionar si la intervención del proveedor fue debida.
22. Atendiendo a lo señalado, se desestima la excepción por falta de competencia deducida por Plaza Vea, toda vez que se ha verificado que los hechos materia de cuestionamiento, referidos a la presunta intervención irregular de la señora Aguirre en el establecimiento del proveedor, sí se encuentran enmarcados en una relación de consumo.

<sup>10</sup> Ver Resolución 1624-2023/SPC-INDECOPI del 14 de junio de 2023, emitida por la Sala Especializada en Protección al Consumidor en el trámite del Expediente 0086-2021/CC3-SIA.

M-CPC-06/02

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

Jirón Amazonas N° 785, Cajamarca – Perú / Teléfonos 985187125, 993784657, (01) 224-7800 o 0800 4 4040 + opción 6 + 7603

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



### Sobre el deber de idoneidad

23. El artículo 19 del Código establece un supuesto de responsabilidad administrativa conforme al cual los proveedores son responsables por la calidad e idoneidad<sup>11</sup> de los productos y/o servicios que ofrecen en el mercado. Por su parte, de la lectura del artículo 104 del mismo cuerpo legal, se entiende que la carga de la prueba recae primero en el consumidor, quien debe acreditar la existencia del defecto y luego el proveedor deberá demostrar que no le es imputable<sup>12</sup>.
24. Ahora bien, considerando que en este expediente se discuten cuatro (4) conductas relacionadas a presuntas contravenciones al deber de idoneidad, corresponde que, para un mejor análisis, las mismas sean discutidas de manera separada.

### Sobre la intervención del 27 de enero de 2024

25. En el presente caso, la señora Aguirre denunció que el 27 de enero de 2024, cuando se encontraba seleccionado diversos artículos en el local de Plaza Vea, recibió una llamada que la alertaba sobre la pérdida de su sobrino, siendo este hecho el que la obligó a salir del local, sin llegar a cancelar los productos que tenía en su poder, por lo que fue intervenida en la puerta por personal de seguridad del proveedor. Durante dicha intervención, estos la acusaron de intentar “robar” dicha mercadería, así como también, le brindaron un trato humillante, siendo agredida psicológicamente.
26. En contraposición, Plaza Vea señaló en sus descargos que, de acuerdo con los registros filmicos de las cámaras de seguridad del supermercado, la intervención a la señora Aguirre fue justificada, pues pretendía retirar diversos productos sin haberlos cancelado. Asimismo, precisó que no agredieron física o verbalmente a la señora Aguirre, quien tampoco demostró las supuestas vejaciones, e incluso, no llegó a acreditar que se le hubiese coaccionado a firmar una hoja en blanco.
27. Sobre el particular, antes de pasar a analizar el fondo de este extremo, resulta oportuno dejar en claro cuáles son las aristas que exige el deber de idoneidad en cuanto a la seguridad que brindan los establecimientos. Como se ha dicho en el apartado anterior (párrafos 14 al 17), es válido que los proveedores implementen y ejecuten medidas para la vigilancia y resguardo de sus bienes, así como de los de sus consumidores, pero tales mecanismos no deben ser adoptados de manera arbitraria, y mucho menos, ser desproporcionales e irracionales.

<sup>11</sup> LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.

**Artículo 19.- Obligación de los proveedores**

El proveedor responde por la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos; por la autenticidad de las marcas y leyendas que exhiben sus productos o del signo que respalda al prestador del servicio, por la falta de conformidad entre la publicidad comercial de los productos y servicios y éstos, así como por el contenido y la vida útil del producto indicado en el envase, en lo que corresponda.

<sup>12</sup> LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.

**Artículo 104.- Responsabilidad administrativa del proveedor**

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.

M-CPC-06/02



28. Por tanto, el hecho denunciado por la señora Aguirre conlleva a que la autoridad analice estas dos (2) condiciones respecto a la intervención de la que fue objeto el 27 de enero de 2024; esto es, que el actuar del personal de seguridad de Plaza Veá responda a una causa debidamente motivada y que, en el desarrollo de la detención, la denunciante no hubiese sido víctima de actos irracionales y/o desproporcionales que vulnerasen su dignidad e integridad.
29. Para tal efecto, se procedió a revisar los registros fílmicos de las cámaras de seguridad de Plaza Veá correspondientes al 27 de enero de 2024, entre las 18:56 a las 19:30 horas; esto es, al momento de la ocurrencia de los sucesos objeto de controversia. Del análisis efectuado, este despacho advierte los hechos detallados a continuación:

### Cuadro N° 01 – Análisis de los registros fílmicos respecto de la intervención

Nombre de la cámara	Hora de registro	Descripción	Comentario u observación
"25. Tango 1"	18:56:17 - 18:56:28	Se observa a la señora Aguirre ingresar al establecimiento de Plaza Veá, sin ningún objeto, con excepción de un bolso.	-
"36. Pasillo de Ingreso"	18:56:33 - 18:56:40	La señora Aguirre decide ir al área de artículos para el cuidado personal.	-
"18. Botiquín y Dental"	18:56:43 - 18:59:36	La denunciante escoge un <i>shampoo</i> y dos (2) toallas higiénicas.	-
"40. Pasillo 3"	18:59:37 - 19:00:18	La señora Aguirre selecciona otros dos (2) artículos para cuidado personal [no se identifican qué tipo de productos].	-
"48. Pasillo 12"	19:00:21 - 19:00:34	La accionante pasa por la sección de abarrotes, portando los productos antes escogidos.	-
"49. Pasillo 34"	19:00:38 - 19:01:31	Se detiene a observar otros artículos, luego avanza hacia el área de papel higiénico y voltea a la derecha, colocándose detrás de una de las góndolas donde se exhibían aromatizantes y suavizantes de ropa.	-
"42. Pasillo 30"	19:01:32 - 19:01:56	Se observa la silueta de la señora Aguirre ingresar a un pasillo (conformado por dos (2) góndolas), mas la imagen es obstaculizada por productos colocados encima de las estanterías.  La denunciante permanece por unos momentos en el lugar, en el también ingresan dos (2) consumidores.	La cámara "42. Pasillo 30" tiene un punto ciego que no permite visualizar a la denunciante, debido a la presencia de objetos sobre una de las góndolas.
"49. Pasillo 34"	19:01:57 - 19:03:04	La señora Aguirre sale del pasillo cargando una tina de color celeste, en la cual colocó los productos seleccionados minutos antes.	La salida de la denunciante del pasillo, se hace a la par que los dos (2) consumidores ingresan a éste.
"2. Pasillo 30"	19:03:07 - 19:03:09	Luego, vuelve a internarse en el pasillo, perdiéndose otra vez su imagen debido al punto ciego.	

M-CPC-06/02



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL  
DEL INDECOPI DE CAJAMARCA

EXPEDIENTE 0040-2024/CPC-INDECOPI-CAJ

Nombre de la cámara	Hora de registro	Descripción	Comentario u observación
"49. Pasillo 34"	19:03:55 - 19:04:19	La señora Aguirre sale finalmente del pasillo, agarrando su bolso (el cual se lo vuelve a colocar) y portando la tina de color celesta, en cuyo interior se aprecia las toallas higiénicas y lo que parecerían ser papeles.	
"41. Domo Pasillo"	19:04:20 - 19:04:50	La señora Aguirre se dirige a la sección de repostería, en donde añade dos (2) chifones que eran exhibidos sobre la tina de color celeste.	Los chifones estaban apilados sobre otros productos de la misma categoría.
"18. Botiquín y Dental"	19:04:51 - 19:05:51	La denunciante se detiene en la sección de "comidas preparadas" y revisa su bolso, luego de lo cual prosigue su camino.	No se advierte que la señora Aguirre haya revisado su celular o contestado alguna llamada durante el trayecto recorrido.
"34. Comidas preparadas"			
"33. Pasillo 8"	19:05:52 - 19:06:42	La señora Aguirre se dirige hacia el área de ropa de vestir, en donde selecciona una camisa y la coloca sobre la tina celeste junto a los chifones y toallas higiénicas.	
"29. Cajas 11-13"	19:06:43 - 19:09:54	<p>La señora Aguirre enrumba hacia la caja N° 11, en donde se forma para ser atendida, y una vez que llega su turno, entrega la tina con la camisa y toallas higiénicas, y separa a un lado los chifones, los cuales no le son cobrados.</p> <p>Acto seguido, la denunciante se dirige a la puerta del establecimiento para retirarse, no sin antes sacar un papel que se asemeja a una boleta, adicional a la que se le había dado en la caja N° 11.</p>	<p>Desde el ingreso de la señora Aguirre hasta su llegada a la caja N° 11, no se advierte que hubiese pagado por los dos (2) chifones.</p> <p>El papel que saca de sus pertenencias (semejante a una boleta) y el comprobante de pago por la tina, camisa y toallas higiénicas, es alistado por la señora Aguirre para ser revisado por personal de seguridad al momento de su salida.</p>
"46. Caja 5-7"	19:10:02 - 19:12:18	<p>La señora Aguirre llega a la puerta de salida, momento en el que el colaborador de vigilancia ubicado en dicho sector, procedió a solicitarle revisar su boleta y los productos al interior de la tina, a lo cual la denunciante accede.</p> <p>En esos instantes se aproxima otro trabajador de seguridad (en adelante, <b>efectivo N° 01</b>), quien se dirige a la señora Aguirre y, luego de revisar el comprobante de compra y haber entablado conversación con la consumidora, seguidamente le muestra la pantalla de su celular.</p> <p>El efectivo N° 01 hace un gesto para que la señora Aguirre lo siga, indicación que es seguida por la denunciante.</p>	<p>Todos los videos analizados carecen de audio, por lo que no es posible saber con exactitud el contenido de la comunicación de las personas que interactúan.</p> <p>No obstante, en las imágenes no se muestran ademanes, gestos, articulaciones u otras señales que reflejen un intercambio agresivo de palabras entre el efectivo N° 01 y la señora Aguirre, quien incluso tampoco se muestra alterada o con signos de desesperación; por el contrario, acata la indicación de seguir al personal de seguridad.</p>
"21. Tango 2"			

M-CPC-06/02

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

Jirón Amazonas N° 785, Cajamarca – Perú / Teléfonos 985187125, 993784657, (01) 224-7800 o 0800 4 4040 + opción 6 + 7603

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



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL  
DEL INDECOPI DE CAJAMARCA

EXPEDIENTE 0040-2024/CPC-INDECOPI-CAJ

Nombre de la cámara	Hora de registro	Descripción	Comentario u observación
"46. Caja 5-7"	19:12:19 - 19:14:00	La señora Aguirre avanza por las inmediaciones del supermercado escoltada del efectivo N° 01, quienes por un momento se detienen e intercambian palabras.	En la efímera conversación que entablaron no se advierte que la señora Aguirre objete o formule algún pedido, mientras que el efectivo N° 01 tampoco realiza gestos o ademanes que muestren su alteración.
"16. Montacarga Primer Piso"  "10. Contralor"	19:15:23 - 19:15:40  19:16:22 - 19:24:58	Se observa a la señora Aguirre y el efectivo N° 01 dirigirse al sótano del establecimiento de Plaza Veá, mas casi no cruzan palabras. Ambos llegan a un módulo (color blanco), en el que se encuentra una trabajadora de seguridad (en adelante, agente N° 02).  En ese momento la señora Aguirre deja la tina en el piso y saca de su cartera diversos productos que son colocados en el mostrador del módulo. La agente N° 02 revisa las boletas, para momentos después dar una hoja pequeña a la denunciante, quien la recibe y con un lapicero la procede a llenarla.  Personal de seguridad proceden a revisar los artículos tanto de la tina, como los colocados en el mostrador, y aparentemente buscan sus códigos que son pasados por un dispositivo (probablemente un lector de código de barras).  Asimismo, la agente N° 02 realiza anotaciones en una hoja de mayor tamaño que la anterior, la cual a su vez entrega a la señora Aguirre, quien acto seguido escribe sobre ésta y luego imprime su huella dactilar.  La agente N° 02 solicita revisar el contenido de la cartera de la señora Aguirre, quien se la entrega sin objeción aparente.	Los efectivos N° 01 y 02 casi no sostienen conversación con la denunciante, quien tampoco se aprecia haya intentado mantener una interacción prolongada.  Los productos colocados en el mostrador son aquellos que fueron seleccionados por la señora Aguirre a su ingreso en el local.  Asimismo, no se advierte el contenido de las hojas (si estaba en blanco o no), ni tampoco qué fue lo que consignó la denunciante.  En las imágenes no se aprecia que la señora Aguirre haya cuestionado, increpado u objetado la intervención, por el contrario, se muestra colaborativa.
"10. Controlador"  "18. Balanza"  "25. Montacarga sótano" "16. Montacarga Primer Piso"	19:24:59 - 19:25:30  19:25:31 - 19:25:36  19:25:37 - 19:25:46  19:26:07 - 19:26:21	Antes de retirarse del módulo del sótano, el efectivo N° 01 toma una fotografía al mostrador donde ubicaron los productos no cancelados.  Seguidamente la señora Aguirre y el efectivo N° 01 salen del sótano con los productos no pagados y la tina con los chifones, las toallas higiénicas y la camisa.	Los artículos fueron colocados en un mostrador de color blanco, y al frente de ellos, la señora Aguirre se encontraba parada, por lo que es posible que también apareciera en la imagen.

M-CPC-06/02

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

Jirón Amazonas N° 785, Cajamarca – Perú / Teléfonos 985187125, 993784657, (01) 224-7800 o 0800 4 4040 + opción 6 + 7603

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



PERÚ  
Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL  
DEL INDECOPI DE CAJAMARCA

EXPEDIENTE 0040-2024/CPC-INDECOPI-CAJ

Nombre de la cámara	Hora de registro	Descripción	Comentario u observación
"42. Cajas 8-10"	19:26:32 - 19:27:05	La señora Aguirre y el efectivo N° 01 avanzan, casi sin mediar palabra de por medio, con dirección a la caja N° 17.	Los chifones no llegaron a ser cancelados por la señora Aguirre, mas si los otros productos que se hallaron en el interior de su bolso.
"1. Cajas 14-16"	19:27:06 - 19:29:52	Al llegar, la denunciante realiza el pago de los productos extraídos de su cartera, mas no de los chifones. Al terminar la transacción, la cajera recoge los artículos de cuidado personal y los coloca en un contenedor transparente.	
"38. Domo cajas"	19:29:40 - 19:29:53	El agente N° 01 acompaña a la señora Aguirre hasta la salida, siendo que en el transcurso intercambian algunas palabras.	No se aprecia que la señora Aguirre se encuentre alterada, pues avanza con serenidad y se retira del establecimiento del mismo modo.
"21. Tango 2"	19:30:10	Al llegar a la puerta la señora Aguirre hace el gesto de entregar la tina al agente N° 01, mas este hace un ademán para que la consumidora siga avanzando, quien finalmente sale del establecimiento.	

30. De la valoración de los registros filmicos, este órgano instructor advierte, en primer lugar, que la intervención de la señora Aguirre **sí obedeció a una razón justificada**, y es que, según se ha podido apreciar, la denunciante intentó retirarse del establecimiento de Plaza Vea sin cancelar los productos que introdujo en su bolso, así como tampoco por los dos (2) chifones que colocó sobre la tina de color celeste.
31. Inclusive, la propia señora Aguirre ha reconocido que, debido a que ya no había espacio en la tina celeste para colocar los artículos de cuidado personal, optó por ponerlos en su bolso, mas también se ha verificado —en los videos de seguridad— que la denunciante no los sacó en caja para que le fuesen cobrados. En ese orden de ideas, para este despacho no existe duda sobre que la intervención de la denunciante estaba debidamente justificada.
32. De otro lado, en segundo lugar, este órgano resolutor considera que, se tendrá que determinar si la intervención se llevó a cabo dentro de los parámetros regulares, razonables y proporcionales. Para tal efecto, se ha procedido a revisar el "Procedimiento de Interceptación a Tenderos" establecido por Plaza Vea, el cual —a grandes rasgos— consiste en los siguientes pasos:
- Intervenir al cliente que intenta retirarse del local sin pagar.
  - En caso se aprecie que su intención era hurtar, llevarlo a un "lugar adecuado".
  - Solicitarle que extraiga la mercadería no pagada y registrarlo para verificar si no hay más artículos.

M-CPC-06/02

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

Jirón Amazonas N° 785, Cajamarca – Perú / Teléfonos 985187125, 993784657, (01) 224-7800 o 0800 4 4040 + opción 6 + 7603

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

- d. Preparar el “Acta de interceptación”, así como tomar fotografía al intervenido.
- e. Si el monto es menor de S/ 100.00, llevar al interceptado a caja para que cancele los productos encontrados y liberarlo.
33. A criterio de este despacho, personal de seguridad de Plaza Ve a siguieron a cabalidad y a su procedimiento; así, según se describe en el Cuadro N° 01, se intervino a la señora Aguirre luego de advertirse que salía del establecimiento sin pagar determinados artículos, fue conducida al sótano del local (lugar sin presencia de público), se le solicitó que extraiga los artículos del bolso y lo revisaron para constatar que no hayan más productos, así como la instaron a firmar un documento que, en opinión nuestra, se trataría del “Acta de interceptación”.
34. Sobre esto último, la Comisión entiende que la hoja que la agente N° 02 hace firmar a la señora Aguirre, se trata del “Acta de interceptación” porque en dicho documento no solo consta la firma de la denunciante, sino también su **huella dactilar**, siendo que la cámara denominada “10. Contralor” captó el momento en que la accionante suscribe e imprime su huella dactilar en la parte inferior del papel que le proporcionó la trabajadora de vigilancia de Plaza Ve a. Para un mejor detalle, se copia la imagen referencial del video y del Acta en mención:

Cámara “10. Contralor”



Asimismo, él (los) infractor (es), deja (n) constancia de haber sido tratado (s) adecuadamente sin maltrato físico, mental o moral, por parte del Personal de Seguridad de la Instalación.	
Detalles que avalan la interceptación:	
Denuncia en la Delegación PNP(PLUS):	

M-CPC-06/02



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL  
DEL INDECOPI DE CAJAMARCA

EXPEDIENTE 0040-2024/CPC-INDECOPI-CAJ

35. De otro lado, si bien la señora Aguirre aseveró que el documento suscrito se encontraba en blanco y posteriormente habría sido llenado por Plaza Vea, lo cierto es que no es posible dar crédito a tal afirmación, en la medida que en las cámaras de seguridad no se advierte que la accionante mostrase su consternación, objeción o rechazo a firmar la hoja; por el contrario, deja su rúbrica e imprime su huella dactilar de manera voluntaria y sin cuestionar en ningún momento su contenido.
36. Y es que, más allá de sugerir que el “Acta de interceptación” habría sido llenada por Plaza Vea, no debe perderse de vista que la señora Aguirre omitió presentar algún medio de prueba que permita acreditar tal sindicación, lo cual resultaba de suma importancia porque en nuestro ordenamiento jurídico la mala fe no se presume, sino que debe ser fehacientemente acreditada por la alega, en este caso, la accionante.
37. En esa línea, independientemente de que el “Acta de interceptación” contenga letra manuscrita de una persona distinta a la señora Aguirre, no enerva de que finalmente la denunciante optó por suscribir y consignar su huella dactilar, dando conformidad a la intervención hecha por personal de seguridad de Plaza Vea. Respecto al contenido del acta en mención se describen cuatro (4) artículos que se tratarían de productos para el cuidado personal.
38. Aclarado lo anterior, también se ha constatado que el agente N° 01 tomó una fotografía de la señora Aguirre y los productos encontrados en su cartera para posteriormente conducirla a caja, a fin de que la accionante los cancele. Después de ello la acompañó hasta la puerta para su salida del local, dejándola libre y dando por concluida la última etapa del “Procedimiento de Interceptación a Tenderos” establecido por Plaza Vea.
39. Ahora, en cuanto a las formas en que se dio la intervención, de acuerdo con lo reseñado en el Cuadro N° 01, este Colegiado no advierte que los agentes N° 01 y N° 02 hayan realizado algún tipo de agresión, ya sea física o verbal, en perjuicio de la señora Aguirre. Por el contrario, los videos de las cámaras de seguridad ponen de manifiesto que el trato recibido fue alturado en todo momento (incluso en el sótano), no apreciándose que los colaboradores de Plaza Vea, o incluso la denunciante, hayan sostenida algún altercado, disputa o reyerta durante la intervención.
40. De otro lado, la señora Aguirre recriminó la supuesta actitud prepotente de personal de seguridad de Plaza Vea, quienes —de acuerdo con su testimonio— no habrían querido escuchar la explicación por la que intentó salir del local sin pagar los productos ni atendieron su pedido de recibir dichos artículos para que a su regreso proceda a cancelarlos. Al respecto, dicho cuestionamiento carece de sustento, toda vez que en las cámaras de seguridad no se advierte que la denunciante intentase dar una explicación, puesto que las interacciones que tuvo con los agentes N° 01 y N° 02 fueron mínimas.
41. En estas conversaciones efímeras no se observa que la consumidora intentase justificar de alguna forma su actuar, ni que personal de seguridad de Plaza Vea se mostrase irascible o exacerbado. Otro aspecto a tomar en consideración es que en las imágenes filmicas no se advierte que la denunciante hubiese recibido una llamada que motivase su salida abrupta del establecimiento; por el contrario, durante su ingreso y salida no hubo señales de que la contactaran telefónicamente, ni que estuviese alterada o angustiada por algún hecho sobreviniente (más allá de la intervención).

M-CPC-06/02

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

Jirón Amazonas N° 785, Cajamarca – Perú / Teléfonos 985187125, 993784657, (01) 224-7800 o 0800 4 4040 + opción 6 + 7603

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



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL  
DEL INDECOPI DE CAJAMARCA

EXPEDIENTE 0040-2024/CPC-INDECOPI-CAJ

42. De otro lado, la señora Aguirre omitió presentar algún medio de prueba que acredite que, personal de seguridad de Plaza Ve a le habría instado a “arreglar” la situación, firmando los documentos con una identificación falsa, de ahí que no se pueda dar por cierta tal afirmación. En contraste a todo lo señalado en la denuncia, esta Comisión concluye que la intervención no afectó la dignidad e integridad física y mental de la accionante, sino que se llevó dentro de los parámetros regulares, situación que a su vez fue reconocida por la denunciante en el “Acta de interceptación”.
43. Ahora, más allá de que en el Informe psicológico del 4 de febrero de 2024 se dictaminase que la señora Aguirre presentaba una “afectación psicológica emocional, conductual”, lo cierto es que el medio de prueba en cuestión no demuestra que el estado psicológico de la denunciante fuese desencadenado por una indebida intervención por parte de personal del proveedor, hecho que incluso ha sido descartado de la revisión de los videos de seguridad.
44. Por último, en cuanto a los dos (2) chifones, resultaría inoficioso pronunciarse sobre si llegaron a ser cancelados antes o después del ingreso de la señora Aguirre en el establecimiento de Plaza Ve a a las 19:56 horas, toda vez que independientemente de dicha situación, se ha constatado que la intervención fue correctamente realizada. Además, se hace presente a la señora Aguirre que el hecho de que la representante de Plaza Ve a le haya ofrecido la suma de S/ 3000.00 para arribar a un acuerdo sobre el impase suscitado corresponde a una decisión de liberalidad del proveedor, que no podría ser tomada como una aceptación de responsabilidad en cuanto a este extremo.
45. Por lo expuesto, se resuelve declarar infundada la imputación planteada contra Plaza Ve a por presunta infracción al artículo 19 del Código; en tanto, está acreditado que la intervención a la señora Aguirre del 27 de enero de 2024 obedeció a una causa debidamente justificada y se desarrolló sin la vulneración de la dignidad e integridad (física y mental) de la denunciante.

#### Sobre la retención de los productos

46. En el presente caso, la señora Aguirre denunció que, luego de que se le interviniese, personal de seguridad de Plaza Ve a le dio la indicación de que debía ir a caja, cancelar los artículos [hallados en su bolso] y dejarlos en el local porque formaban parte de la intervención, pedido al cual accedió porque estaba amedrentada por el trato recibido. Por su parte, el denunciado alegó que no obraban en el expediente medios de prueba que acrediten que la mercadería fue dejada en su local por indicación de personal de seguridad.
47. Plaza Ve a agregó que la señora Aguirre había expresado su deseo de dejar “ciertos productos” [no precisa cuáles] en el local, ello a modo de “compensación” por su intento de retirarse sin pagar. En respuesta, el 28 de enero de 2025 la denunciante señaló que sí existió una indicación del trabajador de vigilancia para que no se llevase los artículos, incluidos los que se encontraban en la tina, mas luego de dejar algunos en caja, éste notó las cámaras de seguridad y le pidió que “avance”.
48. Sobre el particular, según lo detallado en el apartado anterior (Cuadro N° 01), los registros de las cámaras de seguridad de la intervención muestran que, luego de que la señora Aguirre exhibiera los artículos que no había cancelado (de cuidado personal), el agente de seguridad la acompañó hasta la caja N° 17 para que proceda con su pago. También se ha podido verificar que la denunciante

M-CPC-06/02

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

Jirón Amazonas N° 785, Cajamarca – Perú / Teléfonos 985187125, 993784657, (01) 224-7800 o 0800 4 4040 + opción 6 + 7603

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



realizó el abono del valor de dicha mercadería, pero que, por alguna razón, ésta no le fue entregada sino colocada en un contenedor transparente por la trabajadora de Plaza Veá.

49. Para tener más claro el panorama, en el cuadro mostrado a continuación se detallarán con mayor profundidad los eventos que acaecieron durante el pago de los artículos de cuidado personal hasta la salida de la señora Aguirre del establecimiento comercial:

**Cuadro N° 02 – Análisis sobre la posible retención de los productos**

Nombre de la cámara	Hora de registro	Descripción	Comentario u observación
"42. Cajas 8-10"	19:26:32 - 19:27:05	La señora Aguirre se dirige a la zona de cajas, seguida de cerca por el efectivo N° 01. Ambos buscan una caja libre o con poca clientela, para que la denunciante cancele los artículos de cuidado personal. Durante dicho interín no mediaron palabra alguna.	Llama la atención que los comprobantes de pago fuesen entregados no a la señora Aguirre sino al efectivo N° 01 y que, de igual modo, una vez pagados los productos por la denunciante, no le fuesen alcanzados.
"31. Caja Rápida"	19:28:05 - 19:29:52	<p>Al llegar a la caja N° 17, el efectivo N° 01 entrega los artículos de cuidado personal a la cajera y la señora Aguirre coloca la tina con los otros productos sobre una plataforma.</p> <p>La cajera pasa la mercadería por el lector de barras, ante lo cual la señora Aguirre le refiere algo respecto al pago de los productos. De otro lado, la cajera emite dos comprobantes que entrega directamente al efectivo N° 01.</p> <p>A su vez, el efectivo N° 01 entrega uno de los artículos de cuidado personal a la cajera y esta inmediatamente procede a guardarlo junto con los demás en un contenedor ubicado a sus pies.</p> <p>La señora Aguirre parece consultar a la cajera, quien con el dedo señala al efectivo N° 01. Posteriormente, la denunciante y el trabajador de seguridad se retiran del lugar, quienes tienen una pequeña interacción.</p>	<p>Llamativamente, en lugar de que la señora Aguirre sea quien entregue los productos a la cajera para que esta los guarde como "abandonados", es el efectivo N° 01 quien entrega el primer artículo a la cajera, y esta seguidamente coge los demás para almacenarlos en un contenedor.</p> <p>Ante esta situación hubo una reacción por parte de la señora Aguirre, quien parece realizar una consulta a la trabajadora de Plaza Veá, y en respuesta, ésta se limita a señalar con el dedo al efectivo N° 01.</p> <p>Los videos carecen de audio por lo que no es factible saber el tenor de las conversaciones e interacciones.</p>
"21. Tango 2"	19:30:10	<p>El agente N° 01 acompaña a la señora Aguirre hasta la salida, siendo que la consumidora hace el gesto de entregarle la tina.</p> <p>El agente N° 01 le da ciertas indicaciones y con la mano hace la expresión de que puede retirarse. La señora Aguirre se retira del establecimiento.</p>	<p>Esta situación coincide con lo manifestado por la señora Aguirre en su escrito del 28 de enero de 2025, pues declaró que en la puerta intentó entregar la tina al agente de seguridad, pero este le indicó que debía seguir avanzando.</p> <p>Los videos carecen de audio por lo que no es factible saber el tenor de las conversaciones e interacciones.</p>

M-CPC-06/02



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL  
DEL INDECOPI DE CAJAMARCA

EXPEDIENTE 0040-2024/CPC-INDECOPI-CAJ

50. De otro lado, también obra en el expediente copias de dos (2) comprobantes de pago que, según reconoció Plaza Veá, corresponden a los productos que la señora Aguirre adquirió luego de su intervención. De la verificación de estos, se aprecia que la consumidora canceló a las 19:29:07 horas S/ 94.40 por tres artículos referenciados bajo las glosas “ACO 550”, “CR300” y “ISANA DEOPIK”, así como S/ 19.80 a las 19:29:36 por un producto nombrado como “ELVSHHIA370”.
51. Antes de pasar a valorar los medios de prueba descritos, conviene precisar que, más allá de que los registros filmicos carezcan de audio, ello no impide a este Colegiado realizar un análisis sobre los comportamientos, gestos, ademanes y actitudes mostradas por los trabajadores de Plaza Veá y la señora Aguirre. Precisamente, de la constatación de dichas imágenes, la Comisión considera que sí está acreditado **indiciariamente** que personal del proveedor retuvo los productos de cuidado personal cancelados por la denunciante.
52. Así pues, resulta poderosamente llamativo que luego de que la cajera procesara el pago de los productos, **no entregase** los comprobantes de pago a la señora Aguirre, así como tampoco los artículos adquiridos. Por el contrario, extrañamente dicha trabajadora le alcanza los *vouchers* al agente N° 01, y este a su vez le hace contra entrega de la mercadería, para que inmediatamente la referida cajera proceda a almacenarlos en un contenedor.
53. Estando así las cosas, esta Comisión entiende que sí existió una disposición por parte de personal de Plaza Veá para que los productos fuesen retenidos, porque las actitudes y gestos de la cajera del establecimiento y del agente N° 01 delatan tal situación. En efecto, los registros filmicos evidencian que los colaboradores del denunciado **ni siquiera intentaron** entregar los comprobantes de pago y/o la mercadería a la señora Aguirre, sino que **directamente** se quedaron tanto con los *vouchers* y los artículos, demostrando así su intención de que la consumidora no se los llevara.
54. En esa línea, los registros filmicos ponen de manifiesto que ante la retención de la mercadería la señora Aguirre —como un acto reflejo—, cuestiona (sin llegar a alterarse) sobre aquello a la cajera de Plaza Veá, quien solo se limitó a **señalar con el dedo al agente N° 01**. Aquel gesto denota una clara señal de que la disposición de retener los productos provenía precisamente del efectivo de seguridad, más aún cuando fue éste quien le alcanzó los artículos a la cajera para que inmediatamente los almacenara en el contenedor.
55. Se debe resaltar que, aun cuando los videos de seguridad no reflejan que la cajera o el efectivo N° 01 hubiesen demostrado un comportamiento agresivo o intimidatorio contra la señora Aguirre, aquello no enerva la existencia de una disposición de su parte para que se retengan los productos. Y es que la orden de retención puede darse tanto mediante tratos hostiles, hasta incluso ser expresada en términos cordiales, e incluso, en su momento puede no generar una recriminación por parte del consumidor, mas no por ello quiere decir que la conducta del proveedor sea correcta.
56. Lo mismo ocurre en el presente caso, porque la actitud de los trabajadores de Plaza Veá, al no entregar los comprobantes y artículos a la señora Aguirre, evidencian su intención de que dichos artículos se quedaran en el establecimiento, siendo que más allá de que dicha retención se hubiese realizado sin agresiones o intimidación contra la denunciante, ello no enerva su carácter de ilícita, pues no puede privarse al consumidor de mercadería que ha adquirido.

M-CPC-06/02

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

Jirón Amazonas N° 785, Cajamarca – Perú / Teléfonos 985187125, 993784657, (01) 224-7800 o 0800 4 4040 + opción 6 + 7603

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



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL  
DEL INDECOPI DE CAJAMARCA

EXPEDIENTE 0040-2024/CPC-INDECOPI-CAJ

57. Si bien Plaza Vea alegó que fue la señora Aguirre quien le expresó a su personal que dejaría los productos como una compensación por el impase ocurrido, aquello no ha sido verificado de los registros filmicos, pues no se aprecia que la consumidora realizara algún tipo gesto o expresión que refleje su intención de que los artículos se quedasen en el establecimiento, pues de haber sido así, entonces no existiría razón lógica por la cual la denunciante posteriormente **cuestionó a la cajera** cuando aquella almacenó los productos en un contenedor.
58. Y es que como ya se ha dicho, los colaboradores de Plaza Vea retuvieron los productos de manera inmediata a la cancelación de estos, interín durante el cual la señora Aguirre no expresó alguna indicación que dé a entender que la conducta de la cajera y el agente N° 01 provenía de la voluntad de la consumidora. Es por tal motivo que, a diferencia de lo expresado por el denunciado, los gestos y ademanes visualizados en los registros filmicos, no evidencien que la accionante haya tenido la intención de dejar abandonada la mercadería.
59. Pero incluso, en el supuesto negado de que se considere que hubo una indicación por parte de la señora Aguirre para que los productos se quedaran en el local, la actitud mostrada por la cajera y agente de seguridad de Plaza Vea **no resulta ser natural**, porque ante la intención de la accionante de abandonar la mercadería, lo propio hubiese sido que se le consulte si estaba segura de hacerlo y/o hacer el intento de entregarle los productos para que se los lleve, mas lejos de eso, una vez recibido el pago se quedaron tanto con los productos y los comprobantes de pago.
60. Esto último es relevante porque, como se ha dicho, una respuesta natural es solicitar al consumidor que ha adquirido un producto que se lo lleve y no lo abandone en el establecimiento, tal como lo hizo el agente N° 01 cuando a la salida de la señora Aguirre del supermercado, se negó a recibir la tina y productos que la denunciante pretendía entregarle, haciéndole la indicación de que prosiga su camino. En nuestra opinión esta sería la impresión y respuesta lógica que los trabajadores de Plaza Vea debieron tener ante la supuesta indicación de la denunciante de dejar los artículos, mas este tipo de conducta no es avizorada en los registros filmicos.
61. Ahora, si en las grabaciones de videovigilancia se hubiese advertido que su personal intentó entregar los productos a la señora Aguirre y esta se negó a recibirlos, entonces aquello no habría sido interpretado como un intento de retención por parte del proveedor, sino precisamente la respuesta natural que haría pensar que fue la accionante quien abandonó la mercadería en el establecimiento, mas este tipo de situación no ha sido advertida, conforme al análisis realizado en los párrafos precedentes (51 al 60 de la resolución).
62. Ello no se quiere decir que Plaza Vea deba ir contra la presunta voluntad de la consumidora, sino que solo se valora la respuesta antinatural que mostró su personal, situación que refleja que la retención de los productos emanó de una disposición del agente N° 01. Por tal motivo, no es posible dar credibilidad a la afirmación del denunciado, quien tampoco ha presentado algún medio de prueba que demuestre fehacientemente que existió el consentimiento de la señora Aguirre para que los productos se queden en el establecimiento.
63. Asimismo, se debe recalcar que la prueba indiciaria es reconocida y aceptada por nuestro ordenamiento jurídico, de ahí que las conclusiones arribadas en la presente resolución no se

M-CPC-06/02

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

Jirón Amazonas N° 785, Cajamarca – Perú / Teléfonos 985187125, 993784657, (01) 224-7800 o 0800 4 4040 + opción 6 + 7603

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



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL  
DEL INDECOPI DE CAJAMARCA

EXPEDIENTE 0040-2024/CPC-INDECOPI-CAJ

amparen en meras declaraciones de parte o suposiciones, sino que se basa en evidencia objetiva y tangible reseñada líneas supra.

64. Finalmente, la Comisión conviene en acotar que, aun cuando los artículos pagados por la señora Aguirre fueron aquellos por los que la denunciante fue intervenida, de acuerdo con el “Procedimiento de Interceptación a Tenderos” de Plaza Vea, no se aprecia que una vez que el cliente cancela los artículos que intentó sustraer, estos tengan que quedarse en el local comercial como evidencia o ser decomisados por personal de seguridad, sino que únicamente se hace la indicación de que una vez recibido el pago, el intervenido será puesto en libertad.
65. Por lo expuesto, se resuelve declarar fundada la imputación planteada contra Plaza Vea por infracción al artículo 19 del Código; en tanto, se ha acreditado mediante indicios que su personal retuvo de manera indebida los artículos adquiridos por la señora Aguirre el 27 de enero de 2024, detallados en las boletas de venta BA79 N° 01666411 y BA79 N° 01666412.

Sobre la divulgación de la conducta de la señora Aguirre

66. En el presente caso, la señora Aguirre denunció que personal de seguridad de Plaza Vea habría divulgado a través de *WhatsApp*, específicamente en la zona donde trabaja (San Marcos), una fotografía suya tomada durante la intervención del 27 de enero de 2024, revelando sus datos personales y acusándola de ser una tendera. Por su parte, el denunciado señaló que no estaba probado que su agente de seguridad haya divulgado dicha imagen con la descripción cuestionada, y que tampoco se había reparado en verificar si este medio de prueba fue obtenido de forma lícita.
67. Sobre el particular, obra en el escrito de denuncia un *print* de pantalla presentado por la señora Aguirre, en el que se muestra una fotografía de dicha consumidora, con una descripción en la que se detalla la fecha y lugar, razón social del denunciado, número de DNI y nombres completos de la denunciante, así como los enunciados “Tipo: oportunista” y “Modalidad: Escondido en prendas”. Se copia la parte pertinente del documento para una mejor apreciación:

**IMAGEN EN LA SIGUIENTE PÁGINA**

M-CPC-06/02



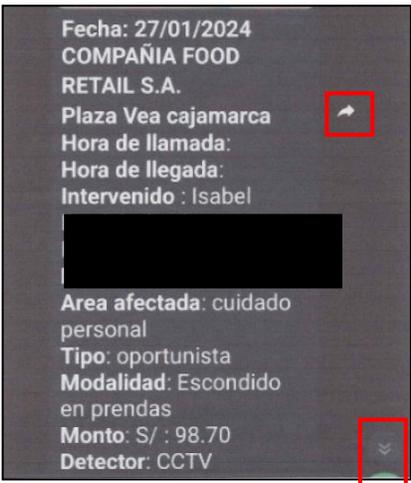
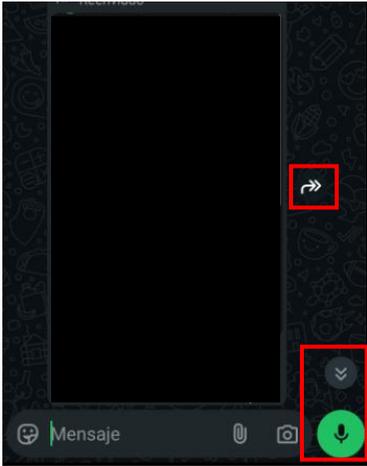
68. Ahora, este despacho concluye que la fotografía de la señora Aguirre corresponde a aquella que le fue tomada durante la intervención del 27 de enero de 2024, por cuanto la denunciante viste la misma ropa, se muestran los mismos productos encontrados durante la diligencia y existen coincidencias en cuanto a la locación en la que se tomó la imagen. Así pues, consta en los registros filmicos de las cámaras del sótano de Plaza Vea, que el efectivo N° 01 tomó una fotografía a la denunciante, colocando los productos en el mostrador (de color blanco):

**IMAGEN EN LA SIGUIENTE PÁGINA**

M-CPC-06/02



69. Este despacho encuentra coincidencias en ambas imágenes respecto a la locación y posición de la señora Aguirre; así pues, la denunciante figura en un sótano del establecimiento comercial de Plaza Vea, detrás de un mostrador de color blanco sobre el que se colocaron productos de cuidado personal, vistiendo el mismo atuendo del día de su intervención. En tal sentido, aquello permite inferir válidamente que la imagen contenida en el *print* de pantalla aportado por la denunciante corresponde a aquella capturada durante la intervención del 27 de enero de 2024.
70. Ahora, si bien la impresión de pantalla que contiene la fotografía de la señora Aguirre se encuentra recortada, esta es suficiente para demostrar que la imagen de la consumidora fue enviada a través de *WhatsApp*, toda vez que las características son iguales a las del referido aplicativo, conforme se pasa a mostrar en el siguiente gráfico:

Impresión de pantalla de la señora Aguirre	Impresión de pantalla del aplicativo de WhatsApp
	

M-CPC-06/02



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL  
DEL INDECOPI DE CAJAMARCA

EXPEDIENTE 0040-2024/CPC-INDECOPI-CAJ

71. Si bien la impresión de pantalla no evidencia la fecha y hora de su envío, ni tampoco al remitente, lo cierto es que aquello no resulta relevante porque se entiende que la fotografía y mensaje fueron ventilados de manera posterior a la intervención del 27 de enero de 2024, y que la persona que hizo tal divulgación era un tercero ajeno a la señora Aguirre. En efecto, la denunciante ha señalado que su fotografía y el texto que la acompaña circularon sin su consentimiento a través de *WhatsApp* en la zona donde labora (provincia de San Marcos), afirmación que, a la luz del **Principio de presunción de veracidad**<sup>13</sup> y el **Principio Pro Consumidor**<sup>14</sup>, debe ser tomada como cierta.
72. Así pues, el Principio de presunción de veracidad contenido en el Título Preliminar del TUO de la Ley 27444 prescribe que las declaraciones de los administrados se presumen como veraces, salvo prueba en contrario, mientras que el Principio Pro Consumidor demanda que, ante la incertidumbre sobre los hechos materia de controversia, la autoridad razone de la forma más favorable para el denunciante<sup>15</sup>, ello en observancia a la acción tuitiva del Estado en favor de los consumidores<sup>16</sup>.
73. En consecuencia, la afirmación de la señora Aguirre respecto de que su fotografía fue divulgada a terceros a través de *WhatsApp* se debe entender como veraz, pues no existe en el expediente medios de prueba que demuestren lo contrario. Ahora, si bien para Plaza Vea las declaraciones de la denunciante debían ser puestas en tela de juicio porque su falsa narrativa sobre la supuesta intervención indebida y su intento de “hurtar” productos, mermaban su credibilidad, lo cierto es que realizar este tipo de interpretación conflictúa con los preceptos antes mencionados.
74. En efecto, el hecho de que existan inconsistencias en la narración de la señora Aguirre respecto a la intervención del 27 de enero de 2024 no significa que todas sus declaraciones resulten falaces, a

<sup>13</sup> **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL.**

**Artículo IV. Principios del procedimiento administrativo**

(...)

**1.7. Principio de presunción de veracidad.-** En la tramitación del procedimiento administrativo, se presume que los documentos y declaraciones formulados por los administrados en la forma prescrita por esta Ley, responden a la verdad de los hechos que ellos afirman. Esta presunción admite prueba en contrario.

<sup>14</sup> **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.**

**Artículo V.- Principios. -**

**El presente Código se sujeta a los siguientes principios:**

(...)

**2.Principio Pro Consumidor. -** En cualquier campo de su actuación, el Estado ejerce una acción tuitiva a favor de los consumidores. En proyección de este principio en caso de duda insalvable en el sentido de las normas o cuando exista duda en los alcances de los contratos por adhesión y los celebrados en base a cláusulas generales de contratación, debe interpretarse en sentido más favorable al consumidor.

<sup>15</sup> El Tribunal Constitucional en el Expediente 3315-2004-AA, ha señalado que el Principio Pro Consumidor exige la acción tuitiva del Estado a favor de los consumidores, mientras que el Principio in Dubio Pro Consumidor, prescribe que en caso de duda insalvable de las normas legales debe interpretarse en sentido más favorable al consumidor, reconociendo a éste como una proyección del primero.

<sup>16</sup> **CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL PERÚ.**

**Artículo 65.- Protección al consumidor**

El Estado defiende el interés de los consumidores y usuarios. Para tal efecto garantiza el derecho a la información sobre los bienes y servicios que se encuentran a su disposición en el mercado. Asimismo vela, en particular, por la salud y la seguridad de la población.

M-CPC-06/02

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

Jirón Amazonas N° 785, Cajamarca – Perú / Teléfonos 985187125, 993784657, (01) 224-7800 o 0800 4 4040 + opción 6 + 7603

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



menos que exista una prueba que demuestre lo contrario, como los registros filmicos de las cámaras de seguridad en el caso de la primera imputación. No obstante, se reitera una vez más que no existen medios de prueba que desvirtúen la veracidad de la declaración de la consumidora en cuanto a la difusión de su fotografía a través del aplicativo de mensajería instantánea.

75. Ahora bien, en la medida que el agente N° 01 fue quien tomó la fotografía difundida a través de WhatsApp, entonces es válido inferir que éste o el entorno de los demás miembros de seguridad de Plaza Veá, son los responsables de exponer aquella imagen y el mensaje que la acompaña en el aplicativo de mensajería instantánea. Lo antes expresado encuentra su lógica, basado en que nadie más aparte de los efectivos de vigilancia del proveedor habría podido tener acceso a dicha fotografía; aunado a que se señala con exactitud el día de la intervención, el tipo de productos encontrados, la razón social de la empresa y un código de “detector” de conocimiento del proveedor.
76. Siguiendo esa línea, la imagen fue captada desde un celular que se encontraba en poder del empleado de seguridad de Plaza Veá, y de acuerdo con el “Procedimiento de Interceptación a Tenderos”, la imagen corresponde a una de las evidencias de la intervención, por lo que se entiende que su alcance no debió sobrepasar aquella esfera. En otras palabras, la fotografía responde exclusivamente al evento suscitado el 27 de enero de 2024 entre el denunciado y la denunciante, resultando indebido que sea circulada en un ámbito ajeno a aquel plano.
77. Precisamente, el hecho de que personal de seguridad de Plaza Veá haya divulgado frente a terceros la fotografía de la señora Aguirre tomada durante su intervención, acompañada de un mensaje en la que se le calificaba como “oportunista”, implica una afectación directa a la reputación y dignidad de la consumidora, pues con este tipo de actos la vuelven objeto del escarnio público, situación que, a criterio nuestro, no debió ocurrir porque las evidencias del evento suscitado el 27 de enero de 2024 debieron mantenerse en un ámbito privado, lejos del conocimiento de terceros.
78. En efecto, en opinión de este despacho, la evidencia recabada por Plaza Veá el 27 de enero de 2024 no debió ser expuesta frente a terceros, porque el evento acaecido en esa fecha importaba únicamente a la señora Aguirre y el denunciado, de ahí que su exposición al público resulte ser un hecho que **sobreexpuso indebidamente a la consumidora**, vulnerando de este modo su reputación y dignidad frente a terceros que nada tenían que ver en aquella controversia.
79. Así pues, independientemente de los hechos que Plaza Veá haya podido observar respecto al impase ocurrido el 27 de enero de 2024, ello no lo autorizaba a acometer contra la dignidad de la señora Aguirre, permitiendo que su personal realizara una publicación que abiertamente resultaba vejatoria y denigrante para la consumidora frente a terceras personas que no tenían porqué conocer sobre su intervención. Es por tal motivo que se debe sancionar este tipo de conductas que sobreexponen a los consumidores indebidamente, afectando su dignidad.
80. En este punto conviene resaltar que el respeto a la **dignidad humana es un derecho y deber fundamental**, tanto desde una perspectiva moral y jurídica. Tal es así que la propia Constitución Política del Perú, en su artículo 1 del Título I, señala expresamente que la defensa de la persona humana y el respeto a su dignidad, son el fin supremo de la sociedad y el Estado, mientras que en su artículo 2.1 establece que toda persona tiene derecho al respeto de su integridad moral, psíquica y física. Estos derechos fundamentales fueron vulnerados por Plaza Veá con su publicación.

M-CPC-06/02



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL  
DEL INDECOPI DE CAJAMARCA

EXPEDIENTE 0040-2024/CPC-INDECOPI-CAJ

81. Asimismo, se debe resaltar que, en opinión de este órgano resolutor, sería sumamente ilógico e irracional pensar que fue la propia señora Aguirre quien divulgó su fotografía y el mensaje que la acompaña porque, en principio, sería casi nula la probabilidad de que la denunciante haya podido acceder a este material, en poder y bajo custodia de personal de seguridad de Plaza Vea, pero más aun, resultaría descabellado que la denunciante deseara exponerse frente a terceros respecto de un evento que denigraba su reputación.
82. En esa misma línea, si bien Plaza Vea señaló que la forma de obtención de la imagen sería ilícita, no aportó ningún medio de prueba que sustente su afirmación, lo cual resulta de suma importancia porque, se debe mencionar una vez más, la mala fe en nuestro ordenamiento jurídico no se presume, sino que debe ser acreditada de manera directa. De otro lado, respecto del mensaje que acompaña a la fotografía, ya se ha dicho que en esta se indica de manera directa a la accionante de haber intentado sustraer productos del establecimiento de Plaza Vea, situación que nos lleva a reparar sobre los efectos negativos que implica este tipo de conducta.
83. Así pues, este despacho advierte que la fotografía y mensaje que circulaban en *WhatsApp* implican afectaciones a la intimidad y a la dignidad de la denunciante, originada dentro de una relación de consumo, lo cual en opinión de este despacho sí resulta ser una conducta que deba ser materia de análisis por parte del Indecopi. Y es que una de las aristas que emanan del deber de idoneidad, se encuentra aquella consistente en no exponer al usuario a situaciones que vulneren su dignidad ni repercutan sobre su reputación y buen nombre. Por tal motivo, este despacho estima indebido que personal del proveedor divulgue frente a terceros información reservada de un evento particular entre su entidad y la accionante, porque con ello afecta su dignidad.
84. Adicionalmente a lo antes expuesto, se debe recalcar que incluso en el texto que acompaña a la fotografía de la señora Aguirre, se da a entender que la denunciante habría pretendido hurtar artículos del establecimiento del proveedor, sin previamente existir una sentencia firme que así lo determine. Y es que, más allá de lo que la autoridad administrativa o Plaza Vea puedan advertir de los registros filmicos de sus cámaras de seguridad, no resulta válido que trabajadores del denunciado señalen a la señora Aguirre como responsable de la comisión de un delito, sin que antes exista una sentencia judicial firme o consentida que lo dictamine. Partiendo de esas consideraciones, la imagen y descripción divulgada en *WhatsApp* afectó la dignidad de la denunciante.
85. El denunciado intentó justificar su conducta alegando que en la Resolución 0926-2021/SPC-INDECOPI del 29 de abril de 2021<sup>17</sup>, la Sala concluyó que calificar como “ladrón” a una persona que intentó hurtar productos de un establecimiento, no resulta sancionable porque aquello responde a las circunstancias objetivas de la intervención. Sin embargo, este Colegiado considera que cualquier afirmación en la que se indique a un usuario de cometer un ilícito penal sin una sentencia judicial firme o consentida, constituye una afectación a su dignidad.
86. Y es que independientemente de que el proveedor haya podido advertir una conducta ilegal del cliente, su actuación debe limitarse a tomar las acciones respectivas ante las autoridades competentes, mas incurre en un exceso que vulnera la dignidad del consumidor cuando le atribuye

<sup>17</sup> Ver Resolución 1624-2023/SPC-INDECOPI del 14 de junio de 2023, emitida por la Sala Especializada en Protección al Consumidor en el trámite del Expediente 0086-2021/CC3-SIA.

M-CPC-06/02

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

Jirón Amazonas N° 785, Cajamarca – Perú / Teléfonos 985187125, 993784657, (01) 224-7800 o 0800 4 4040 + opción 6 + 7603

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



calificativos o enunciados que dan a entender que cometió un ilícito penal, sin que previamente ello hubiese sido dilucidado de manera definitiva por la autoridad judicial.

87. En vista de estas consideraciones, la Comisión discrepa con la Sala con relación a lo resuelto en la Resolución 0926-2021/SPC-INDECOPI, pues la sindicación de cometer un ilícito penal es una conducta indebida que vulnera la dignidad de la señora Aguirre, por consiguiente, este tipo de actuar no puede ni debe ser excusada por la autoridad de consumo, porque es el deber del Estado salvaguardar el respecto irrestricto de los derechos del consumidor.
88. Finalmente, se deja constancia que el hecho de que se marque distancia con lo resuelto por el superior jerárquico se hace, en principio, porque la Resolución 0926-2021/SPC-INDECOPI no constituye un precedente de observancia obligatoria o criterio vinculante; además, porque esta Comisión goza de autonomía técnica y funcional<sup>18</sup> para determinar los criterios aplicables a los procedimientos que son de su conocimiento.
89. Por lo expuesto, se resuelve declarar fundada la imputación planteada contra Plaza Vea por infracción al artículo 19 del Código; en tanto, está acreditado que indebidamente divulgó a través de *WhatsApp* una imagen de la señora Aguirre, acompañada de un mensaje, que afectaron la dignidad de la referida denunciante.

*Sobre la falta de atención de la solicitud de gestión*

90. En el presente caso, la señora Aguirre señaló que el 9 de febrero de 2024 solicitó por escrito a Plaza Vea que le alcance las grabaciones de las cámaras de seguridad de sus instalaciones, el documento que había suscrito “en blanco” y el protocolo de intervención implementado por el proveedor, sin que haya sido atendida hasta la fecha. Por su parte, el denunciado aseveró que el requerimiento de su contraparte sí fue respondido a través de llamadas y correos electrónicos, manifestándolo que no era posible alcanzarle lo peticionado.
91. En esa línea, Plaza Vea agregó que en las llamadas telefónicas informaron a la abogada de la señora Aguirre que no era posible brindarle información personal de terceros, y a su vez, le ofrecieron una propuesta conciliatoria de S/ 3000.00 para dar por zanjados la cuestión controvertida, sin que ello significase una aceptación de responsabilidad. Sobre el particular, en primer lugar corresponde analizar el documento donde consta la solicitud de gestión de la señora Aguirre:

**IMÁGENES EN LA SIGUIENTE PÁGINA**

<sup>18</sup> **DECRETO SUPREMO 107-2012-PCM - Reglamento de Organización y Funciones del INDECOPI**

**Artículo 36.- Comisiones del Indecopi**

Las Comisiones son órganos colegiados encargados de resolver, en primera o segunda instancia administrativa, según corresponda, los asuntos concernientes a las leyes del ámbito de su competencia. Para el ejercicio de su función resolutoria gozan de autonomía técnica y funcional.

M-CPC-06/02

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

Jirón Amazonas N° 785, Cajamarca – Perú / Teléfonos 985187125, 993784657, (01) 224-7800 o 0800 4 4040 + opción 6 + 7603

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



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL  
DEL INDECOPI DE CAJAMARCA

EXPEDIENTE 0040-2024/CPC-INDECOPI-CAJ

6. En defensa de mis derechos, y de conformidad con lo establecido en la Ley DE LA LEY N° 27806, LEY DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA, es que siendo parte del hecho, solicito se me expida:

- Copia del video de intervención en la puerta.
- Copia del video de intervención en el sótano.
- Copia del documento que se me hizo firmar (documento en blanco) y cuales quier otro que resulte siendo utilizado con mi firma.
- Protocolo de intervención del establecimiento.



92. Como puede advertirse, el requerimiento fue recibido por un colaborador de Plaza Vea, y consta de la siguiente información solicitada: **a)** registros filmicos de las cámaras de seguridad de su establecimiento (puerta y sótano), **b)** documento que suscribió “en blanco”, y; **c)** el protocolo de intervención del establecimiento. En esa línea, correspondía al proveedor dar respuesta expresa sobre dichos pedidos formulados por su contraparte.
93. Al respecto, Plaza Vea se remitió a los correos electrónicos que cursaron a la señora Aguirre, a través de su abogada, los días 13 y 14 de mayo de 2024, así como a supuestas conversaciones telefónicas que intentaron entablar con la accionante y a aquellas concretadas con la letrada de ésta. Sobre lo último, el proveedor precisó que en las llamadas que mantuvieron con la representante legal de la accionante, le comunicaron su decisión de no poder brindarle imágenes de terceros [entiéndase en referencia a los registros de las cámaras de seguridad].
94. No obstante, si bien Plaza Vea presentó impresiones de pantalla de los contactos telefónicos que tuvo con la abogada de la señora Aguirre, estos no son suficientes para acreditar que durante dichas comunicaciones atendieron la solicitud de gestión de la accionante. Y es que, en opinión de este despacho, para sustentar fehacientemente su posición, el denunciado pudo aportar las grabaciones de audio que contengan las interacciones telefónicas entabladas con la letrada, a fin de corroborar que dieron respuesta al pedido de los videos de las cámaras de seguridad.
95. Y es que, si bien la accionante reconoce en su denuncia que hubo llamadas por parte del denunciado a su letrada, las mismas son contextualizadas únicamente respecto al ofrecimiento de un acuerdo conciliatorio, mas no sobre la negativa a entregarle los videos de seguridad; de ahí la

M-CPC-06/02

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

Jirón Amazonas N° 785, Cajamarca – Perú / Teléfonos 985187125, 993784657, (01) 224-7800 o 0800 4 4040 + opción 6 + 7603

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



necesidad de que Plaza Vea acredite sus afirmaciones con un medio de prueba suficiente, mas las impresiones de pantalla de los contactos telefónicos no lo es, porque no muestra cuál fue el contenido de aquellas comunicaciones.

96. De otro lado, en la misiva electrónica del 13 de mayo de 2024 la representante de Plaza Vea solo manifiesta a la señora Aguirre que deseaba “conversar” a raíz de la carta [entiéndase el documento ingresado el 9 de febrero de 2024], pidiéndole un número telefónico de contacto; empero, no se aprecia que se haya absuelto los pedidos de la solicitud de gestión, esto es, sobre si procedía o no la entrega de los videos de las cámaras de seguridad, de la hoja suscrita por la consumidora y del protocolo de intervención implementado por el proveedor.
97. Lo mismo ocurre en el correo electrónico del 14 de mayo de 2024, en el cual el proveedor solo manifiesta su intención de llegar a un acuerdo conciliatorio con la señora Aguirre, ofreciéndole S/ 3000.00, mas dicha propuesta no puede entenderse, de forma alguna, como la absolución a la solicitud de gestión formulada por la consumidora, por cuanto no se precisa si el acuerdo ofrecido implica un desistimiento de los requerimientos planteados en el escrito del 9 de febrero de 2024.
98. En ese orden de ideas, tampoco se advierte en el expediente algún otro documento donde Plaza Vea haya alcanzado a la señora Aguirre o su abogada alguna otra comunicación para dar respuesta a si procedía trasladarle la documentación requerida el 9 de febrero de 2024. Es importante aclarar que no se sanciona a Plaza Vea por omitir entregar lo requerido por la señora Aguirre en su solicitud de gestión, sino solamente por haber omitido atenderla. En otras palabras, los proveedores tienen el deber de brindar una respuesta a los pedidos de sus consumidores, ya sea positiva o negativa, pero no pueden dejar incontestado sus requerimientos.
99. Por lo expuesto, se resuelve declarar fundada la imputación planteada contra Plaza Vea por infracción al artículo 19 del Código; en tanto, no está acreditado que haya cumplido con dar atención a la solicitud de gestión formulada por la señora Aguirre el 9 de febrero de 2024.

#### **Sobre la negativa a atender el pedido de información**

100. El literal b) del numeral 1.1 del artículo 1 del Código, establece el derecho de los consumidores a acceder a información oportuna, suficiente, veraz y fácilmente accesible, para tomar una decisión o elección de consumo y, el artículo 2 la obligación de los proveedores de proporcionar información relevante sobre los productos o servicios que oferten, de tal manera que pueda ser conocida o conocible por un consumidor y que le permita comparar y elegir según sus intereses.
101. En el presente caso, la señora Aguirre denunció que, a pesar de que el 23 de abril de 2024 requirió a personal de Plaza Vea información sobre el nombre del trabajador de seguridad que la intervino el 27 de enero de 2024, estos se habrían negado aduciendo que tales datos solo podrían ser entregados en el marco de un proceso judicial o administrativo. Por su parte, el denunciado no ha desconocido la existencia de aquel requerimiento; por el contrario, en el interín del procedimiento aceptó haberlo desestimado, en aplicación de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública:

M-CPC-06/02



### Escrito del 18 de setiembre de 2024 de Plaza Vea

(...)

55. La denunciante se apersonó a tienda a fin de solicitar **información sobre nuestro personal** y las cámaras de seguridad del establecimiento.

56. Sobre este extremo, debemos indicar que, como se le explicó a la denunciante de manera reiterada, y está registrada mediante la grabación que adjunta, **existe normativa que estamos obligados a cumplir en relación con la Ley de protección de datos personales.**

(...)

59. En base a estos considerandos podemos determinar que CFR actuó conforme a ley y **no negó arbitrariamente a proporcionar datos personales de terceros a la denunciante.**"

(Énfasis agregado)

102. Como puede notarse, Plaza Vea argumenta que su negativa no fue indebida, toda vez que se limitó a cumplir con la Ley 29733, Ley de Protección de Datos Personales, norma que le prohíbe entregar información personal de sus trabajadores a la consumidora (un tercero). Para poder dilucidar si el argumento sostenido por el proveedor resulta una justificante válida, conviene remitirnos a la Opinión Consultiva N° 046-2022-JUS/DGTAIPD del 22 de diciembre de 2022<sup>19</sup>.
103. En el referido documento, emitido por la Dirección General de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales —en atención a una consulta formulada por la Comisión de Protección al Consumidor N° 02 de Sede Central— establece que los datos personales de los trabajadores que realizan actividades de atención al público o al cliente dentro de una persona jurídica constituyen **datos de la persona jurídica** y; por ende, se encuentran fuera del ámbito de aplicación de la Ley 29733, Ley de Protección de Datos Personales.
104. En esa misma línea, la Dirección General de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales precisa que los datos que brinde la empresa al consumidor sobre sus trabajadores, son aquellos que mínimamente permitan identificar a dicho colaborador dentro de la institución, tales como **nombres y apellidos, funciones, puesto, dirección electrónica corporativa o teléfono profesional**, siendo que cualquier otro dato que sea distinto a los antes señalados, merece la protección de la Ley 29733, Ley de Protección de Datos Personales.
105. La Dirección General de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales repara en que la información personal del trabajador hacia el cliente no solo engloba a aquellos colaboradores directamente contratados por el proveedor, sino también a los trabajadores tercerizados que realizan actividades de atención al cliente para la empresa. A raíz de dichas consideraciones, la referida autoridad concluye lo siguiente:

<sup>19</sup> Consultado en la fecha en:

<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/4036264/Sobre%20la%20obtenci%C3%B3n%20de%20datos%20de%20trabajadores%20de%20una%20persona%20jur%C3%ADdica%20que%20brinda%20bienes%20o%20servicios.pdf?v=1673457943>.



#### “IV. CONCLUSIONES

1. Los datos personales de trabajadores que realizan actividades de atención al cliente o a los consumidores, ya sea que se trate de trabajadores directamente contratados por la empresa que brinda el bien o servicio o a través de personal tercerizado, deben ser considerados como datos de contacto de la persona jurídica, encontrándose fuera del ámbito de aplicación de la LPDP.”

106. En vista de lo señalado por la Dirección General de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales, esta Comisión entiende que el pedido formulado por la señora Aguirre, que se hizo en el marco de una relación de consumo, sí debió ser atendido por Plaza Vea, en la medida que la información requerida —nombres y apellidos del colaborador de seguridad tercerizado<sup>20</sup> que actuó como encargado de la atención de la usuaria durante la intervención del 27 de enero de 2024— debió ser proporcionada por el denunciado, mas este denegó el requerimiento injustificadamente, de ahí que incurra en responsabilidad.
107. Si bien Plaza Vea ha manifestado que proporcionar los datos de sus trabajadores pondría en riesgo la seguridad de estos y la de su entorno familiar, dicha aseveración debe ser desestimada porque la información que los consumidores tienen derecho a recibir es de **carácter general** (nombres) y se encuentra estrictamente relacionada al **ámbito profesional** (puesto, funciones, correo y teléfono corporativo). Aunado a ello, la mala fe no se presume sino que debe ser probada, por ello, sería indebido que el denunciado concluya que la información a proporcionar al usuario será utilizada para fines ilícitos, sino cuenta con evidencia que lo demuestre.
108. Por lo expuesto, se resuelve declarar fundada la imputación planteada contra Plaza Vea por infracción a los artículos 1, literal b) y 2 del Código; en tanto, está acreditado que de manera injustificada denegó a la señora Aguirre información personal del trabajador de seguridad que la intervino el 27 de enero de 2024 en sus instalaciones de la ciudad de Cajamarca.

#### De la medida correctiva

109. De conformidad con los artículos 114 y 115 del Código, la Comisión —actuando de oficio o a pedido de parte— se encuentra facultada a dictar medidas correctivas reparadoras, las cuales buscan resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la conducta infractora, por ejemplo, la devolución de la contraprestación pagada, asumir los gastos incurridos por el usuario para mitigar las consecuencias de la infracción o cualquier otra medida que tenga por objeto reponer el estado de las cosas antes de la producción del daño<sup>21</sup>.

<sup>20</sup> Plaza Vea acotó que el trabajador de seguridad presta servicios en su establecimiento bajo tercerización.

<sup>21</sup> **LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.**

**Artículo 114.-** 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 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.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL  
DEL INDECOPI DE CAJAMARCA

EXPEDIENTE 0040-2024/CPC-INDECOPI-CAJ

110. En el presente caso, se ha verificado que Plaza Vea retuvo indebidamente los productos indicados en las boletas de venta BA79 N° 01666411 y BA79 N° 01666412, así como también, omitió atender la solicitud de gestión del 9 de febrero de 2024, no brindó la información sobre el trabajador que la intervino el 27 de enero de 2024 y afectó la dignidad de la señora Aguirre al permitir que su personal la sindique a través de *WhatsApp* de haber cometido un ilícito penal.
111. En ese sentido, se dispone ordenar como medidas correctivas que en el plazo máximo de quince (15) días hábiles contados a partir de notificada la presente resolución, cumpla con:
- Entregar a la denunciante los artículos detallados en las boletas de venta BA79 N° 01666411 y BA79 N° 01666412.
  - Atienda la solicitud de gestión del 9 de febrero de 2024.
  - Brinde a la señora Aguirre la información personal del colaborador de seguridad que la intervino el 27 de enero de 2024.
  - Se abstenga de divulgar —a través de cualquier canal—, publicaciones o mensajes en el que se afecte la integridad de la denunciante, así como también, gestione la eliminación de aquellos que hubiese emitido, ya sea sus trabajadores directos o tercerizados, a la fecha.
112. En cuanto al pedido de disculpas públicas solicitado por la señora Aguirre, no podría ser atendible debido a que, este Colegiado ha constatado que, durante su intervención del 27 de enero de 2024, no sufrió ningún tipo de maltrato físico o psicológico. De otro lado, si bien Plaza Vea indebidamente divulgó la fotografía de la accionante durante aquel evento, para remediar los efectos de este hecho negativo es suficiente con ordenar al proveedor abstenerse de seguir publicitando dicha imagen y eliminar cualquier publicación en circulación, tal como se ha dispuesto en el párrafo precedente.

### Graduación de la sanción

113. El Decreto Supremo N° 032-2021-PCM —de obligatoria aplicación desde el 15 de junio de 2021<sup>22</sup>— establece tres (3) métodos para la graduación de las sanciones, siendo uno de ellos el denominado

---

#### Artículo 115.- Medidas correctivas reparadoras

115.1 Las medidas correctivas reparadoras tienen el objeto de resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior y pueden consistir en ordenar al proveedor infractor lo siguiente:

(...)

d. Cumplir con ejecutar la prestación u obligación asumida; y si esto no resulte posible o no sea razonable, otra de efectos equivalentes, incluyendo prestaciones dinerarias.

(...)

115.7 Las medidas correctivas reparadoras como mandatos dirigidos a resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas originadas por la infracción buscan corregir la conducta infractora y no tienen naturaleza indemnizatoria; son dictadas sin perjuicio de la indemnización por los daños y perjuicios que el consumidor puede solicitar en la vía judicial o arbitral correspondiente. No obstante, se descuenta de la indemnización patrimonial aquella satisfacción patrimonial deducible que el consumidor haya recibido a consecuencia del dictado de una medida correctiva reparadora en sede administrativa.

<sup>22</sup> **DECRETO SUPREMO N° 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.**

#### DISPOSICIÓN COMPLEMENTARIA TRANSITORIA

Única. Normas aplicables a los procedimientos administrativos sancionadores en trámite

M-CPC-06/02

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

Jirón Amazonas N° 785, Cajamarca – Perú / Teléfonos 985187125, 993784657, (01) 224-7800 o 0800 4 4040 + opción 6 + 7603

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



como “Método basado en valores preestablecidos”, el cual a su vez se subdivide en cuatro (4) subtipos, siendo el aplicable al presente caso el “**Método de valores preestablecidos para otras infracciones en OPS, CPC y SPC**”, ello en tanto se pretende sancionar una infracción que no involucran el incumplimiento respecto a los deberes del Libro de Reclamaciones.

114. Ahora, siguiendo el Método de valores preestablecidos para otras infracciones en OPS, CPC y SPC, la multa preliminar (M) es el resultado de multiplicar el valor estimado de la multa base (m) por un componente que captura el efecto de las circunstancias agravantes y atenuantes presentes en cada caso (F). Cabe precisar que el factor (M) es ajustado conforme a los topes máximos legales pertinentes, hasta obtener una multa final (M\*). Se presenta la siguiente fórmula:

$$M = m \times F$$

115. En ese sentido, corresponde determinar el valor de la multa base (m), para ello, en aplicación de la metodología, se deberá establecer: (i) el nivel de afectación en función al tipo de infracción (Muy Baja, Baja, Moderada, Alta o Muy Alta); (ii) el tamaño del infractor, verificando, si a la fecha en que cometió la infracción tenía la condición de micro, pequeña, mediana o gran empresa; y, (iii) el periodo de duración de la infracción cometida, que podría ser hasta veinticuatro (24) meses.
116. Sin embargo, el Método de valores preestablecidos para otras infracciones en OPS, CPC y SPC contempla supuestos sancionables para Comisiones específicos, dentro de los cuales no se encuentra aquellos con una cuantía menor a las tres (3) Unidades Impositivas Tributarias (en adelante, **UIT**), como ocurrió en el caso de la retención de los productos de las boletas de venta BA79 N° 01666411 y BA79 N° 01666412. Por ello, cuando no es posible utilizar la metodología del Decreto Supremo N° 032-2021-PCM, se debe recurrir a los criterios del artículo 112 del Código<sup>23</sup>.
117. En vista de las consideraciones antes expuestas, se procederá a graduar las sanciones que correspondería aplicarse a Plaza Vea.

#### Sobre la retención de los productos

118. El artículo 112 del Código establece que, al momento de aplicar y graduar la sanción, se deberá atender al beneficio ilícito esperado u obtenido, a la probabilidad de detección de la infracción, al daño y efectos resultantes, a la naturaleza del perjuicio, a la conducta del infractor durante el procedimiento, a la reincidencia y otros criterios que se considere pertinentes.

---

La graduación y determinación de las multas para los procedimientos administrativos sancionadores que estén en trámite a la entrada en vigencia del presente Decreto Supremo, se seguirá realizando conforme a las normas vigentes a la fecha de inicio de dichos procedimientos.

<sup>23</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.
- (...)

M-CPC-06/02



- (i) **Beneficio ilícito:** está constituido por los recursos económicos, humanos y técnicos no asumidos por el denunciado para verificar que no se retuviese los productos señalados en las boletas de venta BA79 N° 01666411 y BA79 N° 01666412, cuya cuantía total es de S/ 114.20.
- (ii) **Daño ocasionado:** la señora Aguirre se vio afectada por la retención de los productos señalados en las boletas de venta BA79 N° 01666411 y BA79 N° 01666412, cuya cuantía total es de S/ 114.20.
- (iii) **Probabilidad de detección:** la probabilidad de detección es baja porque la carga de la prueba recayó sobre la señora Aguirre.
- (iv) **Efectos en el mercado:** de no castigarse la conducta infractora podría generarse la percepción distorsionada de que los proveedores que retienen productos adquiridos en el establecimiento **no son sancionados**.
- (v) **Razonabilidad de la sanción:** de conformidad con el numeral 3 del artículo 248 del TUO de la Ley 27444, la autoridad debe prever que la comisión de una conducta sancionable no resulte más ventajosa para el infractor que cumplir las normas infringidas o asumir la sanción.

119. Por las razones expuestas, se sanciona a Plaza Vea con 1 UIT respecto de este extremo.

Sobre la publicación difundida por WhatsApp, la falta de atención de la solicitud de gestión y la negativa injustificada a responder el pedido de información

- (i) **Nivel de afectación:** la publicación difundida a través de WhatsApp significó una afectación directa a la dignidad y reputación de la señora Aguirre, de ahí que, de conformidad con el Cuadro 16 del Decreto Supremo N° 032-2021-PCM, el nivel de afectación sea **muy alta**:

De otro lado, Plaza Vea no atendió la solicitud de gestión del 9 de febrero de 2024 y se negó de manera injustificada a brindar la información requerida por la señora Aguirre, conductas que, de conformidad con el Cuadro 16 del Decreto Supremo N° 032-2021-PCM, tienen un nivel de afectación **baja y muy baja**, respectivamente:

**Cuadro 16**  
**OPS, CPC y SPC- PERÚ: TIPO DE AFECTACIÓN, SEGÚN TIPO DE INFRACCIÓN**

Niveles de afectación	Tipo de infracción
Muy alta	- Infracciones donde se produzca una afectación al trato diferenciado o discriminación, <b>dignidad y/o reputación</b> y normas de convivencia.
Baja	- Infracciones asociadas a atención de reclamos, atención de requerimientos de información del consumidor que involucren una falsedad, <b>solicitudes de gestión</b> y requerimientos de información de la Autoridad (cuando afectan la resolución del caso).
Muy baja	- Infracciones relativas a <b>falta de atención a requerimientos de información del consumidor</b> , y requerimientos de información de la

M-CPC-06/02



	Autoridad (cuando no afectan la resolución del caso).
--	---

- (ii) **Tamaño del infractor:** de la revisión del “Padrón Sunat” implementado al sistema “Calculadora de multas” del Indecopi, se advierte que las ventas anuales de Plaza Vea durante el 2023 [año de comisión de la infracción] lo ubicaron dentro de la categoría de una **gran empresa**<sup>24</sup>, por lo que los montos preestablecidos son de **41.55, 6.89 y 4.34**, respectivamente:

**Cuadro 19**  
CPC - PERÚ (EXCEPTO CC3) Y SPC (CUANDO ACTÚE COMO SU RESPECTIVA SEGUNDA INSTANCIA):  
MONTO PREESTABLECIDO POR TAMAÑO DEL INFRACTOR, SEGÚN TIPO DE AFECTACIÓN (UIT)

Tipo de afectación	Tamaño del Infractor			
	Micro empresa o persona natural	Pequeña empresa	Mediana empresa	Gran empresa
Muy baja	1.04	1.72	2.73	<b>4.34</b>
Baja	2.01	3.19	4.96	<b>6.89</b>
Moderada	3.21	6.18	9.62	11.60
Alta	5.16	15.99	18.57	22.97
Muy Alta	8.86	33.26	36.90	<b>41.55</b>

- (iii) **Factor de duración de la infracción:** las infracciones se cometieron en un solo acto, dada su naturaleza instantánea; por lo que, el factor de duración conforme al valor preestablecido en el cuadro 23 del Decreto Supremo 032-2021-PCM es 1.0.

**Cuadro 23**  
FACTOR DE GRADUACIÓN POR EL PERÍODO DE DURACIÓN  
DEL HECHO INFRACTOR, SEGÚN MESES

Duración de la infracción	Factor de duración
Si la infracción duró hasta 4 meses	<b>1,0</b>
Si la infracción duró entre 5 y 8 meses	1,2
Si la infracción duró entre 9 y 12 meses	1,4
Si la infracción duró entre 13 y 16 meses	1,6
Si la infracción duró entre 17 y 20 meses	1,8
Si la infracción duró entre 21 y 24 meses	2,0

120. En atención a lo señalado, al multiplicar los valores preestablecidos con el factor de duración (1.0), se obtienen las siguientes multas bases

Valor preestablecido x Factor de duración	Multa base (resultado de multiplicación)
41.55 x 1.0	<b>41.55 UIT</b>

<sup>24</sup> La clasificación de empresas es la siguiente:

- Microempresa: Ventas anuales desde 1 hasta 150 UIT
- Pequeña empresa: Ventas anuales superiores a 150 UIT hasta 1 700 UIT
- Mediana empresa: Ventas anuales superiores a 1 700 UIT hasta 2 300 UIT
- Gran empresa: Ventas anuales superiores a 2 300 UIT



6.89 x 1.0	6.89 UIT
4.34 x 1.0	4.34 UIT

(vi) **Factores Agravantes y Atenuantes:** en este punto no se evidencia la existencia de circunstancias agravantes ni atenuantes; en ese sentido, las Multas Base (m) obtenidas no sufren variación y serán equivalente a la Multa Preliminar (M).

121. Por las razones expuestas, se sanciona a Plaza Vea con:

- **41.55 UIT** por infracción al artículo 19 del Código, al haber difundido a través de WhatsApp una imagen de la señora Aguirre, acompañada de un texto, sindicándola de haber cometido un ilícito penal.
- **6.89 UIT** por infracción al artículo 19 del Código, al haber omitido atender la solicitud de gestión del 9 de febrero de 2024 de la señora Aguirre.
- **4.34 UIT** por infracción a los artículos 1, literal b) y 2 del Código, al haberse negado injustificadamente a atender el requerimiento de información formulado por la señora Aguirre, consistente en el traslado de los datos del personal de seguridad que la intervino el 27 de enero de 2024.

#### **De las costas y costos del procedimiento**

122. El artículo 7 del Decreto Legislativo 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, establece que la Comisión puede ordenar al denunciado el pago de las costas y costas en los que hubiese incurrido la parte accionante. En consecuencia, se ordena a Plaza Vea que cancele a la señora Aguirre las costas del procedimiento, que a la fecha ascienden a S/ 36.00<sup>25</sup>; sin perjuicio del derecho de la parte accionante a solicitar una liquidación de costos ante el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos adscrito a la Oficina del Indecopi de Cajamarca.

#### Del pago espontáneo

123. El numeral 4 del artículo 205 del Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley de Procedimiento Administrativo General, establece que, para proceder a la ejecución forzosa de los actos administrativos a través de sus propios órganos competentes, la autoridad debe haber formulado un requerimiento al administrado, solicitando el cumplimiento espontáneo de la prestación impuesta.

#### Cuestión final

124. El artículo 7 del Decreto Legislativo 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, establece que quien, a sabiendas de la falsedad de la imputación o ausencia de motivo razonable, denuncie a una persona natural o jurídica, será sancionado con una multa no menor de una (1) ni mayor de cincuenta (50) Unidades Impositivas Tributarias (en adelante, **UIT**).

<sup>25</sup> Tasa correspondiente al derecho de presentación de la denuncia.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL  
DEL INDECOPI DE CAJAMARCA

EXPEDIENTE 0040-2024/CPC-INDECOPI-CAJ

125. No obstante, en el presente caso, en opinión de este Colegiado, no nos encontramos frente a una denuncia maliciosa porque solo una de las cinco (5) imputaciones cuestionadas por la señora Aguirre, han sido declaradas fundadas, existiendo por tanto verosimilitud con los hechos denunciados.
126. Por las razones expuestas, corresponde desestimar la solicitud presentada por Plaza Vea para que se sancione a la señora Aguirre por presunta infracción al artículo 7 del Decreto Legislativo 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi.

#### IV. RESOLUCIÓN DE LA COMISIÓN

**PRIMERO:** declarar infundada la imputación planteada contra Compañía Food Retail S.A.C. por presunta infracción al artículo 19 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor; en tanto, está acreditado que la intervención a la señora Isabel Patricia Aguirre Rodríguez del 27 de enero de 2024 obedeció a una causa debidamente justificada y se desarrolló sin la vulneración de la dignidad e integridad (física y mental) de la denunciante.

**SEGUNDO:** declarar fundada la imputación planteada contra Compañía Food Retail S.A.C. por infracción al artículo 19 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor; en tanto, se ha acreditado mediante indicios que su personal retuvo de manera indebida los artículos adquiridos por la señora Isabel Patricia Aguirre Rodríguez el 27 de enero de 2024, detallados en las boletas de venta BA79 N° 01666411 y BA79 N° 01666412, y sancionarlo con **1 Unidad Impositiva Tributaria**.

**TERCERO:** declarar fundada la imputación planteada contra Compañía Food Retail S.A.C. por infracción al artículo 19 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor; en tanto, está acreditado que indebidamente divulgó a través de *WhatsApp* una imagen de la señora Isabel Patricia Aguirre Rodríguez, acompañada de un mensaje, que afectaron la dignidad de la referida denunciante, porque dicha información reservada fue expuesta frente a terceras personas ajenas al impase suscitado el 27 de enero de 2024, e incluso, se sindicó a la denunciante de haber cometido un ilícito penal, y sancionarlo con **41.55 Unidades Impositivas Tributarias**.

**CUARTO:** declarar fundada la imputación planteada contra Compañía Food Retail S.A.C. por infracción al artículo 19 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor; en tanto, no está acreditado que haya cumplido con dar atención a la solicitud de gestión formulada por la señora Isabel Patricia Aguirre Rodríguez el 9 de febrero de 2024, y sancionarlo con **6.89 Unidades Impositivas Tributarias**.

**QUINTO:** declarar fundada la imputación planteada contra Compañía Food Retail S.A.C. por infracción a los artículos 1, literal b) y 2 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor; en tanto, está acreditado que de manera injustificada denegó a la señora Isabel Patricia Aguirre Rodríguez información personal del trabajador de seguridad que la intervino el 27 de enero de 2024 en sus instalaciones de la ciudad de Cajamarca, y sancionarlo con **4.34 Unidades Impositivas Tributarias**.

**SEXTO:** informar a Compañía Food Retail S.A.C. que la multa impuesta será rebajada en 25% (es decir, solo deberá cancelar el 75% de ella) si consiente la presente Resolución y procede a cancelarla en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles, contados a partir del día siguiente de recibida la notificación, conforme a lo

M-CPC-06/02

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

Jirón Amazonas N° 785, Cajamarca – Perú / Teléfonos 985187125, 993784657, (01) 224-7800 o 0800 4 4040 + opción 6 + 7603

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



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL  
DEL INDECOPI DE CAJAMARCA

EXPEDIENTE 0040-2024/CPC-INDECOPI-CAJ

establecido en el artículo 37 del Decreto Legislativo 807, Ley Sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi<sup>26</sup>.

**SÉPTIMO:** requerir a Compañía Food Retail S.A.C. el cumplimiento espontáneo de la multa impuesta en la presente Resolución; bajo apercibimiento de poner en conocimiento de la Unidad de Ejecución Coactiva del Indecopi la sanción en cuestión, a efectos que ejerza las funciones otorgadas por ley; una vez que el presente acto administrativo haya quedado firme.

**OCTAVO:** ordenar a Compañía Food Retail S.A.C. Compañía Food Retail S.A.C., en calidad de medida correctiva, que en el plazo máximo de quince (15) días hábiles contados a partir del día hábil siguiente de notificado con la presente resolución, cumpla con:

- Entregar a la denunciante los artículos detallados en las boletas de venta BA79 N° 01666411 y BA79 N° 01666412.
- Atienda la solicitud de gestión del 9 de febrero de 2024.
- Brinde a la señora Aguirre la información personal del colaborador de seguridad que la intervino el 27 de enero de 2024.
- Se abstenga de divulgar —a través de cualquier canal—, publicaciones o mensajes en el que se afecte la integridad de la denunciante, así como también, gestione la eliminación de aquellos que hubiese emitido, ya sea sus trabajadores directos o tercerizados, a la fecha.

**NOVENO:** informar al denunciado que deberá acreditar el cumplimiento de la medida correctiva ante esta Comisión, en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo otorgado en el considerando precedente, bajo apercibimiento de imponerle una multa coercitiva por incumplimiento de mandato, conforme a lo señalado en el artículo 117 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor y en los términos y condiciones indicados en la presente Resolución.

**DÉCIMO:** informar a las partes del procedimiento que la presente Resolución tiene vigencia desde el día de su notificación y no agota la vía administrativa. En tal sentido, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 38 del Decreto Legislativo 807, el único recurso impugnativo que puede interponerse contra lo dispuesto por los órganos resolutivos del Indecopi en primera instancia es el de apelación<sup>27</sup>, el cual debe ser presentado ante éste Colegiado en un plazo máximo de quince (15) días hábiles, contado a partir del día siguiente de su

<sup>26</sup> **DECRETO LEGISLATIVO 807, LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI.**

**Artículo 37.-** La sanción de multa aplicable será rebajada en un veinticinco por ciento (25%) cuando el infractor cancele el monto de la misma con anterioridad a la culminación del término para impugnar la resolución que puso fin a la instancia, en tanto no interponga recurso impugnativo alguno contra dicha resolución.

<sup>27</sup> **LEY N° 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDO.  
DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS MODIFICATORIAS.**

**PRIMERA.- Modificación del artículo 38 del Decreto Legislativo núm. 807**

Modifícase el artículo 38 del Decreto Legislativo núm. 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, con el siguiente texto:

“Artículo 38.- El único recurso impugnativo que puede interponerse durante la tramitación del procedimiento es el de apelación, que procede únicamente contra la resolución que pone fin a la instancia, contra la resolución que impone multas y contra la resolución que dicta una medida cautelar (...).”

M-CPC-06/02

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

Jirón Amazonas N° 785, Cajamarca – Perú / Teléfonos 985187125, 993784657, (01) 224-7800 o 0800 4 4040 + opción 6 + 7603

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



notificación<sup>28</sup>, ello según lo establecido en el artículo 218 del Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento administrativo General, caso contrario, la Resolución quedará consentida<sup>29</sup>.

**UNDÉCIMO:** informar a las partes que, de acuerdo con lo establecido en el artículo 34 de la Directiva 0001-2021-INDECOPI, Directiva Única que Regula los Procedimientos de Protección al Consumidor previstos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor, las Resoluciones emitidas por los órganos resolutorios del Indecopi en materia de protección al consumidor, no requieren de una declaración de consentimiento expresa<sup>30</sup>.

**Con la intervención de los señores comisionados<sup>31</sup>: Luis Carlos Polo Chávarri, Martha Patricia Saldaña Rodríguez, Judith Rodrigo Castillo y Sofia Alejandra Pajares Sánchez Urrello<sup>32</sup>.**

**LUIS CARLOS POLO CHAVARRI**  
**Presidente**

**28 TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL.**

**Artículo 218. Recursos administrativos. –**

218.1 Los recursos administrativos son:

(...)

b) Recurso de apelación

(...)

218.2 El término para la interposición de los recursos es de quince (15) días perentorios.

**29 TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL.**

**Artículo 222.- Acto firme**

Una vez vencidos los plazos para interponer los recursos administrativos se perderá el derecho a articularlos quedando firme el acto.

**30 DIRECTIVA 0001-2021-COD-INDECOPI, DIRECTIVA ÚNICA QUE REGULA LOS PROCEDIMIENTOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR PREVISTOS EN EL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.**

**Artículo 34.- Fin de Procedimiento**

En el marco del procedimiento administrativo de protección al consumidor, las resoluciones de los órganos resolutorios que ponen fin al procedimiento no requieren de una declaración de consentimiento expreso. En el caso de las resoluciones que impongan una multa, una vez que la resolución quede consentida, el órgano correspondiente emite una Razón de Jefatura o Constancia de Secretaría Técnica, según corresponda, y de ser el caso emite la solicitud de ejecución coactiva a la cual adjunta copia de los actuados a la Sub Gerencia de Ejecución Coactiva.

<sup>31</sup> De conformidad con lo establecido por el cuarto párrafo del artículo 38 del Reglamento de Organizaciones y Funciones del INDECOPI, en toda sesión se **levantará un acta** que contendrá **los acuerdos** que adopta la Comisión y en ella se dejará constancia de los **votos singulares**.

<sup>32</sup> De acuerdo con lo establecido por el quinto párrafo del artículo 38 del Reglamento de Organizaciones y Funciones del INDECOPI, las resoluciones que emiten las Comisiones **son suscritas únicamente por quien las preside**.

M-CPC-06/02

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

Jirón Amazonas N° 785, Cajamarca – Perú / Teléfonos 985187125, 993784657, (01) 224-7800 o 0800 4 4040 + opción 6 + 7603

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