



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 0204-2025/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0792-2021/CC2

PROCEDENCIA : COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR – SEDE LIMAR SUR N° 2

PROCEDIMIENTO : DE PARTE

DENUNCIANTE : SILVIA BERGER ESPINOZA

DENUNCIADAS : KIMBERLY - CLARK PERÚ S.R.L. - KOTEX MIFARMA S.A.C.

MATERIAS : DEBER DE SEGURIDAD
DEBER DE IDONEIDAD

ACTIVIDAD : FABRICACIÓN DE OTROS ARTÍCULOS DE PAPEL Y CARTÓN

SUMILLA: *Se confirma la apelada, en el extremo que declaró fundada la denuncia, toda vez que las dos (2) cajas de protectores diarios compradas el 17 de marzo y 8 de mayo de 2021; y, las dos (2) cajas de protectores diarios entregados como reposición del 13 de julio de 2021, pusieron en riesgo la salud de la consumidora.*

Se confirma en parte la apelada, en el extremo que declaró fundada la denuncia, debido a que el denunciado no cumplió con remitir a la denunciante el informe del laboratorio de las muestras de protectores diarios que entregó, pese haberle generado expectativas al respecto.

SANCIONES:

10 UIT *Por la puesta en riesgo injustificado.*

1 UIT *Por la falta de entrega del informe de laboratorio.*

Lima, 21 de enero de 2025

ANTECEDENTES

1. El 23 de agosto de 2021, la señora Silvia Berger Espinoza -la señora Berger- denunció a Kimberly-Clark Perú S.R.L.¹ – Kotex -Kimberly Clark- con domicilio fiscal en Av. Paseo De La Republica Nro. 5895 Int. 301 Urb. Miraflores Lima - Lima - Miraflores y Mifarma S.A.C.² -Mifarma- con domicilio fiscal en Cal.Victor Alzamora Nro. 147 Urb. Santa Catalina Lima - Lima - La Victoria, ante la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 2 -la Comisión- por presuntas infracciones de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor -el Código-, manifestando lo siguiente:
 - i) Que, el 17 de marzo de 2021, realizó la compra de una caja de protectores diarios Kotex de 180 unidades que presentaron puntos de color entre amarillo y naranja tipo óxido; sin embargo, al no haber tenido

¹ R.U.C.: 20100152941, con domicilio fiscal en Av. Paseo De La Republica Nro. 5895 Int. 301 Urb. Miraflores Lima - Lima - Miraflores.

² RUC: 20512002090, con domicilio fiscal en Cal.Victor Alzamora Nro. 147 Urb. Santa Catalina Lima - Lima - La Victoria. M-SPC-13/1B 1/24



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 0204-2025/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0792-2021/CC2

- incidentes similares con la marca, eliminó los protectores que tenían el mencionado problema y compró la nueva presentación de 15 unidades.
- ii) Que, el 18 y 27 de marzo de 2021 se puso en contacto vía Facebook con Kotex solicitando se analicen los protectores.
 - iii) Que, el 27 de marzo de 2021, envió un correo electrónico manifestando su disconformidad por la falta de interés con lo reclamado.
 - iv) Que, el 6 de mayo de 2021, volvió a comprar una caja grande de 180 protectores diarios en Mifarma, los cuales venían en una nueva presentación, los cuales presentaron manchas amarillentas y mal olor, causando problemas de salud a sus menores hijas (infección vaginal, inflamación, fiebre y dolor), por lo que tuvo que contratar un médico a domicilio.
 - v) Que, al comunicarse vía telefónica con Kimberly Clark recibió una pésima atención, pues fue ignorada en todo momento ante sus reclamos; siendo que lo mismo ocurrió al intentar comunicarse por Facebook con el proveedor; motivo por el cual tuvo que recurrir a las redes sociales de Kotex.
 - vi) Que, el 8 de julio de 2021, presentó su reclamo ante el Servicio de Atención al Ciudadano -SAC- del Indecopi, debido a que el proveedor no contaba con un libro de reclamaciones virtual.
 - vii) Que, el 12 de julio de 2021, el personal de Kimberly Clark, vía telefónica, le solicitó las muestras contaminadas de ambas cajas para analizarlas en un laboratorio, realizando la referida entrega sin que se le brinde un cargo de recepción.
 - viii) Que, Kimberly Clark le ofreció 2 cajas en reposición; por lo que, solicitó que las revisaran para evitar inconvenientes, pese a ello, estos productos también contaban con manchas.
 - ix) Que, la señora Ingrid Pérez -la señora Pérez-, representante de Kotex, le indicó que las muestras de los protectores diarios habían sido enviadas al laboratorio y que el informe sería enviado a su domicilio.
 - x) Que, pese a lo ofrecido, solo recibió un sobre manila con un documento que distaba mucho de ser un informe de laboratorio, siendo que luego de reclamar por lo ocurrido no recibió respuesta alguna.
2. Mediante Resolución 2 del 16 de septiembre de 2021 ampliado mediante Resolución 11 del 25 de julio de 2023, la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 2 -la Secretaría Técnica- admitió a trámite la denuncia interpuesta contra Mifarma y Kimberly Clark, conforme al siguiente detalle:
- i) *Presunta infracción del artículo 25° del Código, debido a que Kimberly Clark habría puesto a disposición de la denunciante:*
 - *Una caja de protectores diarios en presentación de 180 unidades adquirida el 17 de marzo de 2021 con lote 120121 cb16 Fab 12/01/2021. Exp. 12/01/2023 b1 06:54 w código de barras 7 702425530935, los cuales presentarían coloración (puntos de color entre amarillo y naranja tipo óxido).*



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 0204-2025/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0792-2021/CC2

- una caja de protectores diarios en presentación de 180 unidades adquirida el 8 de mayo de 2021, que presentarían manchas amarillentas.
 - dos cajas de protectores diarios entregados en calidad de reposición a la denunciante el 13 de julio de 2021 que presentaron manchas.
 - ii) Presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código, debido a que Kimberly Clark no habría cumplido con realizar ni remitir el informe de laboratorio de las muestras entregadas por la denunciante conforme a lo ofrecido.
 - iii) Presunta infracción del artículo 25° del Código, debido a que Kimberly Clark habría puesto a disposición de la denunciante, una caja de protectores diarios en presentación de 180 unidades adquirida el 8 de mayo de 2021, que presentarían mal olor, los cuales causaron problemas de salud en sus menores hijas (infección vaginal, inflamación, ardor, irritación, comezón, enrojecimiento intenso, flujo vaginal, fiebre y dolor).
 - iv) Presunta infracción del artículo 150° del Código, debido a que Kimberly Clark, no contaría con un libro de reclamaciones virtual en su sitio web <https://www.kimberly-clark.com/en-us> y <https://www.kcprofessional.com.pe/>.
 - v) Presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código, debido a que Mifarma, en su calidad de comercializados puso a disposición de la denunciante una caja de protectores diarios en presentación de 180 unidades, adquirida el 8 de mayo de 2021, que presentarían manchas amarillentas y mal olor, los cuales habrían causado problemas a la salud en sus menores hijas.
3. Por escrito del 23 de noviembre de 2021³, Kimberly Clark presentó sus descargos.
4. Mediante escrito del 24 de noviembre de 2021, la denunciante absolvió los descargos formulados por su contraparte.
5. El 31 de octubre de 2023, la Secretaría Técnica emitió el Informe Final de Instrucción S/N, el cual puesto en conocimiento de las partes del procedimiento el 2 de noviembre de 2023.
6. Por escritos del 8 y 9 de noviembre de 2023, la denunciante presentó sus observaciones al Informe Final de Instrucción. Del mismo modo por escrito del 9 de noviembre de 2023, Mifarma y Kimberly Clark también presentaron sus observaciones al referido informe.
7. Mediante Resolución 2242-2023/CC2 del 16 de noviembre de 2023, la Comisión emitió el siguiente pronunciamiento:
- i) Declarar fundada la denuncia contra Kimberly Clark, por infracción al artículo 25° del Código, al probarse que puso a disposición de la denunciante:
 - Una caja de protectores diarios en presentación de 180 unidades adquirida el 17 de marzo de 2021, los cuales presentarían coloración (puntos de color entre amarillo y naranja tipo óxido).

³ Complementado por escrito del 25 de abril de 2022 y 11 de noviembre de 2023.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 0204-2025/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0792-2021/CC2

- Una caja de protectores diarios en presentación de 180 unidades adquirida el 8 de mayo de 2021, que presentarían manchas amarillentas.
 - Dos cajas de protectores diarios entregados en reposición a la denunciante el 13 de julio de 2021 que presentaron manchas.
- Por este motivo decidió sancionar al proveedor con una multa de 10 UIT.
- ii) Declarar fundada la denuncia de Kimberly Clark, por infracción al artículo 18° y 19° del Código, al quedar probado que no cumplió con realizar ni remitir el informe de laboratorio de las muestras entregadas por la denunciante conforme a lo ofrecido, por lo que lo sancionó con una multa de 1 UIT.
 - iii) Declarar infundada la denuncia interpuesta contra Kimberly Clark, por presunta infracción del artículo 25° del Código, al no probarse que puso a disposición de la denunciante una caja de protectores diarios en presentación de 180 unidades adquirida el 8 de mayo de 2021 que presentarían mal olor y que causaron problemas de salud en sus menores hijas (infección vaginal, inflamación, ardor, irritación, comezón, enrojecimiento intenso, flujo vaginal, fiebre y dolor).
 - iv) Declarar infundada la denuncia contra Kimberly Clark por presunta infracción del artículo 150° del Código, al probarse que no tenía la obligación de contar con un libro de reclamaciones virtual en su sitio web <https://www.kimberly-clark.com/en-us> y <https://www.kcprofessional.com.pe/>.
 - v) Declarar infundada la denuncia interpuesta contra Mifarma, por presunta infracción del artículo 18° y 19° del Código, al no probarse que, como comercializador, tuviera responsabilidad por la puesta en disposición de una caja de protectores diarios en presentación de 180 unidades, adquiridas el 8 de mayo de 2021, que presentarían manchas amarillentas y mal olor y que habrían causado problemas de salud en sus hijas.
 - vi) Ordenar como medida correctiva que, en un plazo no mayor al de quince (15) días contados a partir del día siguiente de la notificación de la resolución, cumpla con rembolsar a la denunciante el valor de la adquisición de 2 paquetes de protectores diarios adquiridos el 17 de marzo y 8 de mayo de 2021, más los intereses legales generados hasta la efectiva devolución.
 - vii) Condenar a Kimberly Clark al pago de costas y costos del procedimiento; y, dispuso su inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi -el RIS-.
8. El 14 de diciembre de 2023⁴, Kimberly Clark apeló la Resolución 2242-2023/CC2, reiterando su falta de responsabilidad.

⁴ Complementado por escrito del 7 de enero de 2025.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 0204-2025/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0792-2021/CC2

9. Cabe precisar que, en la medida que la denunciante no cuestionó la resolución apelada en los extremos que le fueron desfavorables (declarados infundados contra Mifarma y Kimberly Clark), detallados en los considerandos *iii*, *iv* y *v* del considerando 7, se deja constancia de que los mismos han quedado consentidos.

ANÁLISIS

Cuestión Previa: Sobre la falta de atención al requerimiento de información efectuado por la Secretaría Técnica de la Comisión mediante la Resolución 14

10. A través de la Resolución 14 del 5 de octubre de 2023, la Secretaría Técnica de la Comisión solicitó a Kimberly Clark que cumpla con presentar, en el plazo no mayor a cinco (5) días hábiles, el documento que contenga su protocolo o medidas que adopta frente al reporte de defectos en productos por parte de clientes, ello bajo apercibimiento de iniciar un procedimiento administrativo sancionador de oficio, de conformidad con lo establecido en el artículo 5° del Decreto Legislativo 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi (en adelante, el Decreto Legislativo 807)⁵.
11. Pese a que Kimberly Clark fue válidamente notificada el 10 de octubre de 2023, con el requerimiento, este no fue atendido.
12. Por consiguiente, corresponde ordenarle a la Comisión que inicie un procedimiento administrativo sancionador en contra de Kimberly Clark por presunta infracción al artículo 5° del Decreto Legislativo 807, dado que no habría atendido el requerimiento de información realizado mediante Resolución 14 del 5 de octubre de 2023.

Sobre el deber de seguridad

13. El artículo 25° del Código⁶ proscribe la introducción de riesgos injustificados en la prestación de servicios o provisión de bienes, con prescindencia que se llegue a generar una afectación en los consumidores, lo que coloca las infracciones a esta norma como infracciones de peligro⁷.

⁵ **DECRETO LEGISLATIVO 807. LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI.**

Artículo 5.- Quien a sabiendas proporcione a una Comisión, a una Oficina o a una Sala del Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual información falsa u oculte, destruya o altere información o cualquier libro, registro o documento que haya sido requerido por la Comisión, Oficina o Sala del Tribunal, o sea relevante para efectos de la decisión que se adopte, o sin justificación incumpla los requerimientos de información que se le haga o se niegue a comparecer o mediante violencia o amenaza impida o entorpezca el ejercicio de las funciones de la Comisión, Oficina o Sala del Tribunal, será sancionado por ésta con multa no menor de una UIT ni mayor de 50 (cincuenta) UIT, sin perjuicio de la responsabilidad penal que corresponda. La multa se duplicará sucesivamente en caso de reincidencia.

⁶ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 25°.- Deber general de seguridad.** Los productos o servicios ofertados en el mercado no deben conllevar, en condiciones de uso normal o previsible, riesgo injustificado o no advertido para la salud o seguridad de los consumidores o sus bienes.

⁷ Ver la Resolución 2677-2010/SC2-INDECOPI del 25 de noviembre de 2010.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 0204-2025/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0792-2021/CC2

14. Dicho lo anterior, para el funcionamiento regular del mercado, la propia regulación estatal permite la producción, comercialización y prestación de distintos bienes y servicios que, aun cuando puedan conllevar un riesgo, este es interiorizado y asumido, pues los beneficios de su operación pueden ser mayores que las externalidades negativas generadas por su actividad en el mercado.
15. Partiendo de dicha premisa, el concepto de riesgo injustificado señalado en el artículo 25° del Código no se encuentra relacionado al peligro intrínseco que, por su propia naturaleza, pueda tener un determinado grupo de bienes y/o servicios, sino al riesgo configurado por una serie de acciones y/u omisiones atribuibles a la esfera del proveedor al momento de comercializar un producto o prestar un servicio, teniendo como consecuencia una potencial afectación a la seguridad y salud de los consumidores.
16. El punto de partida para probar la existencia de una causa que exima de responsabilidad al proveedor es la probanza de un evento determinado que tiene una característica de exterioridad respecto a él, por lo que la empresa únicamente se liberaría de responsabilidad si la causa que originó que se interrumpiera el servicio resultaba ser ajena a su control.
17. Ello en concordancia con lo establecido en el artículo 104° del Código⁸, que establece que el proveedor es exonerado de responsabilidad si logra probar 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.
18. En el presente caso, la Comisión declaró fundada la denuncia interpuesta contra Kimberly Clark, por infracción al artículo 25° del Código, al quedar probado que puso a disposición de la denunciante:
 - i) Una caja de protectores diarios en presentación de 180 unidades adquirida el 17 de marzo de 2021 con lote 120121 cb16 Fab 12/01/2021. Exp. 12/01/2023 b1 06:54 w código de barras 7 702425530935, los cuales presentarían coloración (puntos de color entre amarillo y naranja tipo óxido).
 - ii) Una caja de protectores diarios en presentación de 180 unidades adquirida el 8 de mayo de 2021, que presentarían manchas amarillentas.

⁸ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 104°.- Responsabilidad administrativa del proveedor.** El proveedor es administrativamente responsable por la falta de idoneidad o calidad, el riesgo injustificado o la omisión o defecto de información, o cualquier otra infracción a lo establecido en el presente Código y demás normas complementarias de protección al consumidor, sobre un producto o servicio determinado. El proveedor es exonerado de responsabilidad administrativa si logra acreditar la existencia de una causa objetiva, justificada y no previsible que configure ruptura del nexo causal por caso fortuito o fuerza mayor, de hecho determinante de un tercero o de la imprudencia del propio consumidor afectado. En la prestación de servicios, la autoridad administrativa considera, para analizar la idoneidad del servicio, si la prestación asumida por el proveedor es de medios o de resultado, conforme al artículo 18°.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 0204-2025/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0792-2021/CC2

- iii) Dos cajas de protectores diarios entregados en reposición a la denunciante el 13 de julio de 2021 que presentaron manchas.
19. Asimismo, la Comisión sustentó su decisión en los siguientes argumentos:
- i) Que, de las imágenes aportadas por la parte denunciante, se encontraba probada la presencia de manchas en los protectores diarios, por lo que, en vista de ello, correspondía al denunciado desvirtuar que la presencia del defecto puso en riesgo la salud de la consumidora.
 - ii) Que, si bien Kimberly Clark aportó una declaración jurada del “*Líder de Calidad*” de su empresa, quien refirió que para la elaboración de protectores diarios se usan diversos tipos de celulosa, los cuales podrían presentar diversas partículas, unas más oscura que la otra y que estas resultaban inocuas, esta declaración no se encontraba respaldada con algún estudio.
 - iii) Que, pese a que la Secretaría Técnica de la Comisión solicitó que se cumpla con presentar los resultados emitidos por el laboratorio sobre las muestras del producto cuestionado, este no fue aportado.
 - iv) Que, del mismo modo, el denunciado tampoco aportó su protocolo o medidas adoptadas frente al reporte de defectos en productos por parte de clientes.
 - v) Que, pese a encontrarse en una mejor posición el proveedor para probar que las manchas en su producto no comprometían una exposición a la salud de los consumidores, tampoco lo hizo.
20. En su recurso de apelación, Kimberly Clark manifestó lo siguiente:
- i) Que, la coloración cuestionada en el producto no generaba ningún riesgo para la salud a la consumidora, tal como fue sustentado en el procedimiento.
 - ii) Que, la Comisión no ha valorado de forma adecuada la “*declaración Jurada*” emitida por la representante de la planta productora de Tocancipá de protectores diarios de Kimberly Clark, por medio del cual se explica que la fabricación de los protectores se realiza con varios tipos de celulosa, cuyas partículas, en algunos casos, pueden ser más oscuras que otras, y su uso es totalmente inocuo para el público consumidor.
 - iii) Que, la Comisión no ha considerado que era la denunciante aquella llamada a probar, según la carga probatoria, que se puso en riesgo su salud.
 - iv) Que, sin ningún medio de prueba, la Comisión concluyó que los protectores diarios cuestionados implicaban un riesgo para la salud.
 - v) Que, la Comisión ha mencionado de forma ilegítima que bastaría que el producto tenga un rasgo de nocividad para que se configure la infracción al artículo 25° del Código, sin embargo, no hay medio de prueba de ello.
 - vi) Que, de confirmarse la resolución apelada en este extremo se vulneraría el principio de licitud.

vii) Que, aportaron un informe médico con el objeto de determinar si es posible adquirir una infección bacteriana o fúngica a partir de la utilización de una toalla higiénica.

21. En atención al recurso de apelación formulado por Kimberly Clark, corresponde a esta Sala determinar si dicho proveedor ocasionó un riesgo injustificado a la señora Berger al poner a su disposición (como fabricante) los días, 17 de marzo, 8 de mayo y 13 de julio de 2021, el producto denominado "Protectores Diarios" (Kotex).

Sobre la caja de protectores diarios adquirida el 17 de marzo de 2021

22. Para sustentar su denuncia en este punto, la señora Berger señaló que el 17 de marzo de 2021 adquirió una caja de protectores diarios en su presentación de 180 unidades (Kotex Ahorra Pack x 180 "Cuidado Diario los cuales presentaban coloración (puntos de color entre amarillo y naranja tipo óxido), adjuntando para ello, entre otras, las siguientes imágenes:



23. La consumidora agregó que, en la medida que empezó a identificar las coloraciones en la primera caja que adquirió, dejó de usar el producto en cuestión. Asimismo, adjuntó a su denuncia capturas de pantalla de los días



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 0204-2025/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0792-2021/CC2

18, 22 y 23 de marzo de 2021⁹, donde se advierten mensajes remitidos a la red social Facebook de Kotex y Kimberly Clark, sin contestación alguna por parte de los destinatarios.

24. Posteriormente, el 16 de abril de 2021,¹⁰ la señora Berger remitió un correo electrónico al Servicio de Atención al Consumidor de Kimberly Clark manifestando lo ocurrido; y, en respuesta a ello, le requirieron evidencias de lo ocurrido (empaquete, lote, código de barras, defecto presentado en el producto, etc.) para que su reclamo sea canalizado de forma adecuada.
25. Ante el requerimiento del proveedor, la consumidora envió el correo electrónico del 24 de abril de 2022¹¹, adjuntando la información requerida por el proveedor.
26. De los medios de prueba antes mencionados, ha quedado acreditado el defecto materia de denuncia, esto era la presencia de manchas en el empaque de protectores diarios que adquirió la señora Berger el 17 de marzo de 2021; y, que, además dicha circunstancia fue puesta en conocimiento de Kimberly Clark.
27. En este punto, cabe indicar que, si bien esta Sala no desconoce la importancia de la dinámica de la carga probatoria en procedimientos de protección al consumidor, a la luz de lo dispuesto en el artículo 173^o del Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por el Decreto Supremo 004-2019-JUS -TUO de la LPAG- existen situaciones en las que el proveedor se encuentra en una mejor posición para probar, como lo sería el caso de: a) los medios probatorios estén en su poder o le resulte muy fácil obtenerlos; y b) la comprobación de un hecho negativo.
28. En tales supuestos, corresponde flexibilizar la regla de la carga de la prueba, a fin de asegurar el cumplimiento del deber especial de protección de los derechos de los consumidores y usuarios conforme a lo estipulado en la Constitución Política del Perú, de modo que dicha carga recaiga en aquél sujeto de la relación de consumo que se encuentra en mejor posición o condición para satisfacerla (teoría de la carga dinámica de la prueba).
29. Es por ello que, luego que la señora Berger cumpliera con proporcionar toda la información requerida por Kimberly Clark, este último ostentaba una posición de ventaja respecto de la consumidora, en lo relativo al acceso a toda la información vinculada al suceso reportado por la consumidora, por lo que le correspondía realizar los estudios que resultasen pertinentes para así probar que no existió una puesta en riesgo a la salud; máxime, atendiendo a que el

⁹ En la foja 18 y 19 del expediente.

¹⁰ En la foja 27 del expediente.

¹¹ En la foja 27 del expediente.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 0204-2025/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0792-2021/CC2

producto bajo análisis se trató de uno que se encuentra destinado al contacto con las partes íntimas de la interesada; sin embargo, el denunciado ni siquiera intentó recolectar el producto a fin de verificar lo alegado.

30. En consecuencia, se evidencia que el proveedor, no ha logrado probar que la puesta a disposición de una la caja de protectores diarios en su presentación de 180 unidades (Kotex Ahorra Pack x 180) del 17 de marzo de 2021, los cuales presentaban coloración amarilla, no resulte una potencial afectación a la seguridad y salud de los consumidores, por lo que corresponde atribuir responsabilidad por ello.

Sobre la caja de protectores diarios adquirida el 8 de mayo de 2021

31. En este punto, la señora Berger sostuvo que, el 8 de mayo de 2021, Kimberly Clark puso a su disposición una caja de protectores diarios en presentación de 180 unidades, cuya superficie tenía manchas amarillentas, adjuntando para ello, entre otras, las siguientes imágenes:





32. Tal como se desprende de las imágenes antes insertas, no es un hecho discutido entonces que el 8 de mayo de 2021 Kimberly Clark puso a disposición de la consumidora una caja de protectores diarios de 180 unidades en su presentación denominada “Kotex Ahorra Pack x 180 -Antibacterial”, el cual contenía manchas amarillas, para tales efectos, la consumidora aportó al procedimiento copia de la boleta de compra realizada en Mifarma¹².
33. De otro lado y con el objeto de sustentar que en esta segunda oportunidad la señora Berger reportó lo ocurrido al proveedor, obra en el expediente copia del Reporte de Atención de Reclamos del 13 de julio de 2021¹³ por el cual dejó constancia de las manchas amarillas en la segunda caja de protectores diarios que adquirió el 8 de mayo de 2021, debiéndose agregar además que en dicha oportunidad también se dejó constancia de “la entrega de 40 unidades de protectores diarios con su respectivo empaque”.
34. Así entonces, hasta aquí no solo queda probado el defecto cuestionado por la señora Berger, sino que inclusive proporcionó al personal de Kimberly Clark muestras del producto en cuestión, por lo que una vez más y conforme fue señalado en el acápite que precede, el proveedor se encontraba en una mejor posición para probar que la manchas encontradas en su producto involucraban una situación que se encontraba fuera de su esfera de control o que era algo propio del proceso de fabricación del producto.
35. Con el objeto de contar con dicho elemento de prueba, mediante Resolución 8 del 9 de enero de 2023, la Secretaría Técnica de la Comisión requirió que Kimberly Clark aportara copia de los resultados emitidos por un laboratorio; sin embargo, por escrito del 13 de enero de 2023, el denunciado indicó que el área encargada de la producción de toallas no consideró pertinente realizar

¹² En la foja 30 del expediente.

¹³ En la foja 44 del expediente.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 0204-2025/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0792-2021/CC2

las pruebas de laboratorio, debido a que uno de los materiales de fabricación del producto (celulosa), en algunos casos, podía ser más oscura que otras por su distintas variedades, véase a continuación:

“(…)

Ahora bien, cabe precisar que, como consecuencia de la atención brindada al caso de la señora Berger, las áreas de control de calidad encargadas de la producción de las toallitas materia de cuestionamiento no consideraron pertinente realizar una prueba de laboratorio, en tanto que nuestra planta productora expresó que la aparición de eventuales puntos de coloración en los protectores íntimos en cuestión se explicaba en el hecho de que la fabricación de tales productos se realiza con varios tipos de celulosa y pulpa, cuyas partículas, en algunos casos, pueden ser más oscuras que otras por su distinta variedad y cuyo uso resulta ser inocuo para la salud humana. (…)”

36. Sobre este punto, si bien el denunciado aportó un Informe Médico sin fecha suscrito por el médico cirujano Alonso Simpson C.¹⁴ -el señor Simpson-, con el objetivo de respaldar la declaración brindada por su personal de planta productora respecto a que las manchas evidenciadas responderían a los distintos tipos de celulosa empleada para la elaboración del producto; ciertamente, el informe médico tampoco resulta del todo esclarecedor con respecto a que las manchas encontradas en el producto no conlleven una puesta en riesgo de los consumidores, pues este concluye que: *“Es poco probable que la celulosa contenida en los protectores diarios sea causante directo de una infección (...) en todo caso, no se aprecia evidencia concluyente de ello en este caso (...)”*.
37. Resulta claro entonces que inclusive el propio informe médico aportado denota que no hay evidencia suficiente de la puesta en riesgo de la salud de la consumidora, por lo que, una vez más este Colegiado considera que correspondía que el proveedor cumpliera actuar mayores pesquisas que permita eximirlo de responsabilidad por el hecho denunciado, sin embargo, no lo hizo.
38. Asimismo, cabe agregar que, si bien por Resolución 14 del 5 de octubre de 2023, se requirió a Kimberly Clark cumpla con presentar su protocolo o medidas de adopción frente al reporte de defectos en productos por parte de los clientes, este requerimiento tampoco fue cumplido, con lo cual no es posible determinar si la decisión de no someter los productos proporcionados por la denunciante (que presentaban manchas amarillentas) a un examen de laboratorio encuentra una justificación válida.
39. Finalmente cabe agregar que al igual que la Comisión, para esta Sala la declaración jurada emitida por la representante de planta productora de los productos cuestionados (por la cual indicó que las manchas detectadas obedecen a los diferentes tipos de celulosa empleado para su elaboración y que resultan inocuos) no se encuentra debidamente respaldado, como hubiera

¹⁴ En la foja 515 del expediente.
M-SPC-13/1B



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 0204-2025/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0792-2021/CC2

sido por un examen de laboratorio, por lo que dicho medio de prueba no resulta suficiente para exonerar de responsabilidad al Kimberly Clark.

40. En ese sentido, de lo señalado, esta Sala considera que corresponde atribuir responsabilidad a Kimberly Clark, por no haber logrado probar que los productos denominados caja de protectores diarios de 180 unidades en su presentación denominada "Kotex Ahorra Pack x 180 -Antibacterial adquiridos por la consumidora el 8 de mayo de 2021, que contenía manchas amarillas, no genere un riesgo en su salud.

Sobre las 2 cajas de protectores diarios de reposición proporcionadas el 13 de julio de 2021

41. La señora Berger señaló que, luego del incidente ocurrido con 2 cajas de protectores diarios que presentaron coloración amarillenta, el día 8 de julio de 2021, presentó un reclamo en contra de Kimberly Clark, siendo que ante ello personal del denunciado se puso en contacto con su persona, ofreciéndole 2 cajas de reposición de dicho producto.
42. Obra en el expediente la transcripción de la conversación vía *WhatsApp* entablada entre la señora Berger y la señorita Pérez (representante de la marca) a partir del 14 de julio de 2021¹⁵, de la cual se desprende que la consumidora logra informar que las 2 cajas de reposición entregadas el 13 de julio de 2021 también presentaron coloración amarillenta en su interior; y, el 4 de agosto de 2021, se aprecia que la consumidora cumple con entregar las 2 cajas de protectores diarios (reposición).
43. Asimismo, lo antes mencionado se complementa con el Reporte de Atención de Reclamos suscrito el 4 de agosto del 2021¹⁶, en el cual se advierte que la consumidora entregó al proveedor 50 unidades de protectores diarios correspondientes a un paquete y 180 unidades de protectores diarios correspondientes a un segundo paquete con su respectivo empaque, los cuales habían sido brindados como reposición.
44. De la valoración de los medios de prueba antes referidos, se tiene entonces que las 2 cajas de protectores diarios proporcionados por Kimberly Clark como reposición también tenían el mismo defecto que los anteriores (presencia de manchas) y por tal motivo parte de ellos fueron entregados nuevamente al proveedor.
45. Sin embargo, al igual que fue señalado en los acápites anteriores, el proveedor no ha logrado probar que tales productos proporcionados el 13 de julio de 2021 que presentarían manchas, tampoco generen un riesgo en su salud de la parte interesada, pues como ya fue indicado, este se encontraba en una

¹⁵ En la foja 42 del expediente.

¹⁶ En la foja 44 del expediente.
M-SPC-13/1B



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 0204-2025/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0792-2021/CC2

mejor posición para hacerlo, sin embargo, tampoco ocurrió en el presente punto, con lo cual corresponde atribuir responsabilidad al proveedor.

46. Por lo tanto, corresponde confirmar la resolución apelada, en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta contra Kimberly Clark, por infracción al artículo 25° del Código, al no haber probado que los siguientes productos puestos a disposición de la consumidora eran seguros:
- Una caja de protectores diarios en presentación de 180 unidades adquirida el 17 de marzo de 2021, los cuales presentaban coloración (puntos de color entre amarillo y naranja tipo oxido);
 - Una caja de protectores diarios en presentación de 180 unidades adquirida el 8 de mayo de 2021, que presentaban manchas amarillentas.
 - Dos cajas de protectores diarios entregados en reposición a la denunciante el 13 de julio de 2021 que presentaron manchas.

Sobre el deber de idoneidad

47. La idoneidad de los productos y servicios se define como la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida, el marco legal aplicable, los fines y usos previsibles, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso¹⁷.
48. Sobre la carga de la prueba, el artículo 104° del Código¹⁸ establece que el proveedor es administrativamente responsable por la falta de idoneidad o

¹⁷ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 18°.- Idoneidad.** Se entiende por idoneidad la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida, las condiciones y circunstancias de la transacción, las características y naturaleza del producto o servicio, el precio, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso. (...)

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.

Artículo 20°.- Garantías. Para determinar la idoneidad de un producto o servicio, debe compararse el mismo con las garantías que el proveedor está brindando y a las que está obligado. Las garantías son las características, condiciones o términos con los que cuenta el producto o servicio. Las garantías pueden ser legales, explícitas o implícitas: a. Una garantía es legal cuando por mandato de la ley o de las regulaciones vigentes no se permite la comercialización de un producto o la prestación de un servicio sin cumplir con la referida garantía. No se puede pactar en contrario respecto de una garantía legal y la misma se entiende incluida en los contratos de consumo, así no se señale expresamente. Una garantía legal no puede ser desplazada por una garantía explícita ni por una implícita. b. Una garantía es explícita cuando se deriva de los términos y condiciones expresamente ofrecidos por el proveedor al consumidor en el contrato, en el etiquetado del producto, en la publicidad, en el comprobante de pago o cualquier otro medio por el que se pruebe específicamente lo ofrecido al consumidor. Una garantía explícita no puede ser desplazada por una garantía implícita. c. Una garantía es implícita cuando, ante el silencio del proveedor o del contrato, se entiende que el producto o servicio cumplen con los fines y usos previsibles para los que han sido adquiridos por el consumidor considerando, entre otros aspectos, los usos y costumbres del mercado.

¹⁸ **LEY 29571, CODIGO DE PROTECCION Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 104°.- Responsabilidad administrativa del proveedor.** El proveedor es administrativamente responsable por la falta de idoneidad o calidad, el riesgo injustificado o la omisión o defecto de información, o cualquier otra infracción a lo establecido en el presente Código y demás normas complementarias de protección al consumidor, sobre un producto o servicio determinado. El proveedor es exonerado de responsabilidad administrativa si logra acreditar la existencia de una causa objetiva,



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 0204-2025/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0792-2021/CC2

calidad sobre el producto o servicio determinado y que es exonerado de responsabilidad administrativa si logra probar la existencia de una causa objetiva, justificada y no previsible que configure una ruptura del nexo causal por caso fortuito o fuerza mayor, de hecho, determinante de un tercero o de la imprudencia del propio consumidor afectado.

49. En el presente extremo, la señora Berger denunció que Kimberly Clark no cumplió con realizar ni remitir el informe del laboratorio de las muestras entregadas, conforme a lo ofrecido.
50. La Comisión declaró fundada la denuncia, por infracción al artículo 18° y 19° del Código, al quedar probado que Kimberly Clark no cumplió con realizar ni remitir el informe de laboratorio de las muestras entregadas por la denunciante conforme a lo ofrecido, tras considerar que las conversaciones entabladas con representantes del proveedor permitían dar cuenta que la consumidora tenía la expectativa que recibiría un informe del laboratorio practicado sobre las muestras de protectores diarios que proporcionó.
51. En vía de apelación, Kimberly Clark cuestionó lo siguiente:
 - i) Que, la Comisión no ha explicado ni sustentado adecuadamente los motivos por los cuales, a partir de la conversación sostenida, en la cual no se aprecia ningún ofrecimiento, se le habría generado una expectativa a la denunciante sobre la entrega de un informe de laboratorio, siendo que, por el contrario, en todo momento se le indicó que se estaba esperando una respuesta por parte del área de calidad.
 - ii) Que, de la transcripción del chat por *WhatsApp* no se evidencia algún ofrecimiento de entrega de pruebas de laboratorio como erróneamente concluyó la Comisión, sino que el caso se encontraba siendo analizado por el área de calidad, por lo que no se evidencia compromiso alguno.
52. En virtud del recurso de apelación formulado, esta Sala procederá a evaluar la responsabilidad del proveedor frente al hecho denunciado.
53. Resulta pertinente mencionar que en el presente caso no es un hecho controvertido por las partes que la señora Berger con fecha 13 de julio y 4 de agosto de 2021 entregó al proveedor 40 unidades de protectores diarios, así como 50 unidades de protectores y un paquete adicional de 180 unidades
54. Obra en los actuados copia de las conversaciones vía *WhatsApp* realizadas entre la denunciante y Kimberly Clark el 13, 23 y 26 de julio de 2021¹⁹, por los cuales solicitó la entrega de los resultados del laboratorio, ante ello, el proveedor informa que se encuentra a la espera del área de calidad:

justificada y no previsible que configure ruptura del nexo causal por caso fortuito o fuerza mayor, de hecho determinante de un tercero o de la imprudencia del propio consumidor afectado. En la prestación de servicios, la autoridad administrativa considera, para analizar la idoneidad del servicio, si la prestación asumida por el proveedor es de medios o de resultado, conforme al artículo 18.

¹⁹ En la foja 412 del expediente.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 0204-2025/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0792-2021/CC2

19 13/7/21 11:41 a. m. - Silvi: Ok con esta carta no se da por concluido el reclamo
20 13/7/21 11:41 a. m. - Silvi: Esperaré el menor tiempo posible
21 13/7/21 11:41 a. m. - Silvi: En la entrega de los resultados
22 13/7/21 11:41 a. m. - +51 944 771 944: No señora no está concluido su caso, está
abierto a espera de su respuesta por parte del área e calidad
23 13/7/21 11:41 a. m. - Silvi: Ok

56 23/7/21 2:14 p. m. - Silvi: Buenas tardes Ingrid
57 23/7/21 2:14 p. m. - Silvi: Ya me tienen los resultados del laboratorio?
58 23/7/21 2:15 p. m. - Silvi: Referente a la caja que te comenté de reposición que
tnb están contaminados, me dijeron que tú ya estás encargándote
59 26/7/21 1:07 p. m. - Silvi: Ingrid buenas tardes
60 26/7/21 1:07 p. m. - Silvi: Voy a tener respuesta por parte de usted o no?
61 26/7/21 1:12 p. m. - +51 944 771 944: Buenas tardes señora mil disculpa tuve un
inconveniente con el celular
62 26/7/21 1:12 p. m. - +51 944 771 944: Estoy al pendiente de su caso no se preocupe
63 26/7/21 1:13 p. m. - Silvi: Para cuando está el informe del laboratorio

68 26/7/21 1:47 p. m. - +51 944 771 944: Como le indique el área de calidad es el
área que realiza los análisis que se encarga de hacer el análisis
correspondiente porfavor
69 26/7/21 1:47 p. m. - +51 944 771 944: Como le indico estoy al tanto de su caso

55. Asimismo, se observa que, en la comunicación del 11 de agosto de 2021, por la cual la denunciante indicó haber recibido un sobre manila abierto, en el cual no se verificaban los resultados que esperaba del laboratorio:

167 11/8/21 2:37 p. m. - Silvi: Y lo que está trayendo es un sobre manila abierto
con una hoja bond que no dice nada sobre los resultados
168 11/8/21 2:38 p. m. - Silvi: Me dijiste que me traerian los resultados en un
sobre cerrado
169 11/8/21 2:41 p. m. - Silvi: Y la hoja no está membretada
170 11/8/21 2:55 p. m. - Silvi: Que falta de seriedad la verdad
171 11/8/21 2:55 p. m. - Silvi: Es una burla por parte de ustedes

56. De la valoración del medio de prueba referido, esta Sala considera que, a diferencia de la Comisión, no es posible concluir la existencia de un ofrecimiento por parte del proveedor, referido a la realización de una prueba en laboratorio y la entrega del resultado a la señora Berger.
57. Sin perjuicio de lo señalado, cabe precisar que los parámetros de idoneidad de los servicios pueden variar en función a los medios o la forma como se generan expectativas en los consumidores, así estaremos frente a: i) una garantía implícita, cuando se atiende a los fines y usos previsibles para los que normalmente se adquiere tal servicio en el mercado, según lo que esperaríamos un consumidor; ii) una garantía expresa, cuando la expectativa se genere por la información puesta a disposición por el proveedor; o (iii), una garantía legal, cuando los términos del servicio han sido definidos por la



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 0204-2025/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0792-2021/CC2

regulación vigente²⁰. Esto último en la medida que una condición objetiva que los proveedores de bienes y servicios deben cumplir son los requisitos que el ordenamiento jurídico exige, sin que para ello sea necesario que los consumidores demanden su cumplimiento.

58. Dicho lo anterior, si bien en el caso en concreto no existe prueba alguna del ofrecimiento realizado, esto en la medida que la propia consumidora afirmó que fue realizado mediante llamada telefónica, lo cierto es que de la lectura de la conversación por *WhatsApp* mantenida con la consumidora, se puede verificar que el dependiente de Kimberly Clark nunca negó el envío del resultado de laboratorio que exigía la consumidora, siendo que por el contrario contestaba aseverando que ello (los resultados) se encontraba a la espera del área de calidad.
59. En ese sentido, dicha circunstancia evidencia que se generó en la señora Berger la expectativa que recibiría los resultados de laboratorio, sin embargo, ello no se ha evidenciado en el caso en concreto, más aún, cuando el propio proveedor ha afirmado que tal evaluación no fue realizada.
60. Es importante destacar que la señora Berger entregó el producto cuestionado al proveedor, a fin de que atienda su reclamo sobre las manchas que este tendría. Resulta razonable y lógico concluir que, en dicho contexto, la señora Berger esperaba recibir una respuesta oportuna y adecuada, lo cual incluía los resultados de la prueba de laboratorio. En todo caso, el denunciado nunca le aclaró a la denunciante que no iba a realizar dicha evaluación, permitiendo que esta mantenga esa expectativa.
61. En consecuencia, esta Sala considera que corresponde confirmar en parte la denuncia interpuesta contra Kimberly Clark, por infracción de los artículos 18° y 19° del Código, al quedar probado que no cumplió con remitir a la denunciante el informe del laboratorio de las muestras de protectores diarios que entregó, pese haberle generado la expectativa que así sería.

Sobre la graduación de las sanciones

²⁰

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

Las garantías pueden ser legales, explícitas o implícitas:

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

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

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



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 0204-2025/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0792-2021/CC2

62. El artículo 112° del Código establece que, al momento de aplicar y graduar la sanción, la Comisión podrá atender al beneficio ilícito esperado con la realización de la infracción, la probabilidad de detección de esta, el daño resultante de la infracción, los efectos que se pudiesen ocasionar en el mercado y otros criterios que considere adecuado adoptar²¹.
63. Las sanciones de tipo administrativo tienen por principal objeto disuadir o desincentivar la realización de infracciones por parte de los administrados. En ese sentido, la finalidad de estas es, en último extremo, adecuar las conductas al cumplimiento de determinadas normas. Por ello, a efectos de graduar la sanción a imponer, el TUO de la LPAG contempla los Principios de Razonabilidad²² y Proporcionalidad en el ejercicio de la potestad sancionadora administrativa.
64. En virtud del primero, la autoridad administrativa debe asegurar que la magnitud de las sanciones administrativas sea mayor a las eventuales ventajas que obtenga el infractor, ello con la finalidad de desincentivar la realización de las conductas infractoras. Por su parte, el Principio de Proporcionalidad, busca que los medios empleados por el juzgador sean los más idóneos a efectos de desincentivar la conducta en tutela de determinado interés público, pero que a su vez signifique la menor afectación posible de los derechos de los imputados.
65. Aunado a lo anterior, el Decreto Supremo 032-2021-PCM, Decreto Supremo que aprueba la graduación, metodología y factores para la determinación de las multas que impongan los órganos resolutivos del Indecopi respecto de las infracciones sancionables en el ámbito de su competencia -el Decreto Supremo 032-2021-PCM-, establece que los parámetros contemplados en su contenido deben ser aplicados por, entre otros, la Sala, para los procedimientos iniciados a partir de su entrada en vigencia (14 de junio de 2021).

²¹ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 112°.- Criterios de graduación de las sanciones administrativas.** Al graduar la sanción, el órgano resolutivo puede tener en consideración los siguientes criterios: 1. El beneficio ilícito esperado u obtenido por la realización de la infracción. 2. La probabilidad de detección de la infracción. 3. El daño resultante de la infracción. 4. Los efectos que la conducta infractora pueda haber generado en el mercado. 5. La naturaleza del perjuicio causado o grado de afectación a la vida, salud, integridad o patrimonio de los consumidores. 6. Otros criterios que, dependiendo del caso particular, se considere adecuado adoptar. (...)

²² **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, LEY 27444 APROBADO POR DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 248°.- Principios de la potestad sancionadora administrativa.** La potestad sancionadora de todas las entidades está regida adicionalmente por los siguientes principios especiales: (...) **3. Razonabilidad.** - Las autoridades deben prever que la comisión de la conducta sancionable no resulte más ventajosa para el infractor que cumplir las normas infringidas o asumir la sanción. Sin embargo, las sanciones a ser aplicadas deben ser proporcionales al incumplimiento calificado como infracción, observando los siguientes criterios que se señalan a efectos de su graduación: a) El beneficio ilícito resultante por la comisión de la infracción; b) La probabilidad de detección de la infracción; c) La gravedad del daño al interés público y/o bien jurídico protegido; d) El perjuicio económico causado; e) La reincidencia, por la comisión de la misma infracción dentro del plazo de un (1) año desde que quedó firme la resolución que sancionó la primera infracción. f) Las circunstancias de la comisión de la infracción; y g) La existencia o no de intencionalidad en la conducta del infractor.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 0204-2025/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0792-2021/CC2

66. En el caso particular, atendiendo a la fecha de notificación de la imputación de cargos a la denunciada (24 de septiembre de 2021), el Decreto Supremo 032-2021-PCM se encontraba vigente, por lo que correspondería efectuar la graduación de las multas a imponer, en atención a lo dispuesto en dicho dispositivo normativo.
67. La Comisión sancionó a Kimberly Clark con las siguientes multas: a) 10 UIT, por infracción del artículo 25° del Código, por la puesta en riesgo injustificado a la salud de la consumidora; y, b) 1 UIT, por infracción del artículo 18° y 19° del Código, por la falta de entrega de un informe de laboratorio.
- i) Por la conducta referida a la puesta en riesgo injustificado para la salud
68. En el presente caso, respecto de la graduación de la sanción impuesta por la Comisión, por el hecho referido a la puesta en riesgo injustificado de la salud de la denunciante por la puesta a disposición, como fabricante, de protectores diarios que presentaron manchas, la Comisión consideró subsumir la conducta en el referido Decreto Supremo, de acuerdo a lo establecido en el método ad hoc (por la puesta en riesgo de la vida de la consumidora), estimando que calculo el Daño resultante de la Infracción (factor β) no era posible calcularlo, sin embargo, se remitió a la Resolución 193-2017/CC2, para fijar dicho parámetro.
69. Sin embargo, esta Sala discrepa del análisis realizado por la Comisión en dicho punto, debido a que, en el caso de no contar con los elementos para graduar el del daño resultante, correspondía que se apartara de lo dispuesto en el Decreto Supremo y gradúe la sanción en base a lo establecido por el artículo 112° del Código.
70. Lo antes mencionado nos permite evidenciar que la Comisión no motivó de forma adecuada la sanción impuesta al momento de graduar la misma, evidenciándose así una causal de nulidad del acto emitido, tal como lo dispone el artículo 10° TUO de la LPAG, el cual contempla entre las causales de nulidad del acto administrativo el defecto o la omisión de alguno de sus requisitos de validez²³, siendo que entre tales requisitos se encuentra la debida motivación del acto administrativo²⁴.
71. En atención a lo señalado corresponde declarar la nulidad parcial de la resolución apelada, en lo referido a la sanción impuesta a Kimberly Clark.

²³ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR EL DECRETO 004-2019-JUS. Artículo 10°.- Causales de nulidad.** Son vicios del acto administrativo, que causan su nulidad de pleno derecho, los siguientes: 1. La contravención a la Constitución, a las leyes o a las normas reglamentarias. 2. El defecto o la omisión de alguno de sus requisitos de validez, salvo que se presente alguno de los supuestos de conservación del acto a que se refiere el Artículo 14. (...)

²⁴ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR EL DECRETO 004-2019-JUS. Artículo 3°.- Requisitos de validez de los actos administrativos.** - Son requisitos de validez de los actos administrativos: (...) 4. **Motivación.** - El acto administrativo debe estar debidamente motivado en proporción al contenido y conforme al ordenamiento jurídico.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 0204-2025/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0792-2021/CC2

72. Sin perjuicio de lo señalado, y considerando el Principio de Eficacia establecido en el numeral 1.10 del artículo IV del TUO de la LPAG²⁵, corresponde a esta Sala, en vía de integración, graduar la sanción a imponer, considerando para ello, como fue señalado previamente, lo dispuesto en el artículo 112° del Código:

Daño resultante: El daño resultante fue exponer los productos que podían poner en riesgo la seguridad de la consumidora. Además, debe considerarse que, el tipo de producto en cuestión involucran el contacto con partes íntimas, lo cual incrementa la relevancia de la conducta infractora.

Daño generado al mercado: Traducido en el daño generado al mercado generó desconfianza en los consumidores, quienes esperarían que los proveedores no pusieran a su disposición productos que podrían ser perjudiciales.

Probabilidad de detección: La probabilidad de detección resulta alta, pues cualquier consumidor que advierta un producto con manchas, no sólo presentaría un reclamo ante el proveedor poco diligente, sino que pondría en conocimiento de la autoridad administrativa dicho hecho.

73. Del empleo de los criterios antes expuesto, esta Sala considera que correspondería sancionar al proveedor, en vía de integración, con una multa de 10 UIT, por infracción del artículo 25° del Código.

ii) Por la conducta referida a la falta de entrega del informe de laboratorio

74. En este punto, la Comisión indicó que correspondía graduar la sanción a imponer sobre lo dispuesto por el artículo 112° del Código, considerando que la infracción referida no se encontraba tipificada en el Decreto Supremo.

75. Al respecto, a criterio de esta Sala concuerda con la Comisión en lo referido a que correspondía aplicar lo dispuesto en el artículo 112° del Código para graduar la sanción a imponer, más aún, atendiendo a que en diversos pronunciamientos emitidos por esta instancia que justifican que, en tal supuesto, corresponde apartarse de lo establecido por el Decreto Supremo²⁶, este Colegiado considera que lo señalado por la primera instancia resultaba válido.

²⁵ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. APROBADO POR DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo IV.- Principios del procedimiento administrativo.** 1. El procedimiento administrativo se sustenta fundamentalmente en los siguientes principios, sin perjuicio de la vigencia de otros principios generales del Derecho Administrativo: (...) **1.10. Principio de eficacia.** - Los sujetos del procedimiento administrativo deben hacer prevalecer el cumplimiento de la finalidad del acto procedimental, sobre aquellos formalismos cuya realización no incida en su validez, no determinen aspectos importantes en la decisión final, no disminuyan las garantías del procedimiento, ni causen indefensión a los administrados. En todos los supuestos de aplicación de este principio, la finalidad del acto que se privilegie sobre las formalidades no esenciales deberá ajustarse al marco normativo aplicable y su validez será una garantía de la finalidad pública que se busca satisfacer con la aplicación de este principio.

²⁶ Véase Resoluciones 1971-2022/SPC-INDECOPI, 2178-2022/SPC-INDECOPI, 2285-2022/SPC-INDECOPI, entre otras.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 0204-2025/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0792-2021/CC2

76. En vía de apelación, Kimberly Clark señaló que, la Comisión ha vulnerado el principio de razonabilidad al graduar las sanciones impuestas, debido a que no existió intencionalidad, no hay beneficio ilícito existente, no se ha generado un ahorro ni ganancia sobre las conductas denunciadas.
77. Asimismo, contrariamente a lo alegado por el proveedor, esta Sala considera que de la revisión de los criterios de graduación de la sanción (Perjuicio causado al denunciante, probabilidad de detección) aplicados por la Comisión, se aprecia que estuvieron debidamente sustentados y motivados de manera concreta y en base a los hechos e implicancias del presente caso, lo cual determinó la proporcionalidad y razonabilidad de la sanción impuesta, por lo cual no se aprecia que la multa carezca de razonabilidad.
78. En consecuencia, esta Sala considera que corresponde confirmar la apelada, en el extremo que sancionó con una multa de 1 UIT a Kimberly Clark, por infracción de los artículos 18° y 19° del Código.
79. De conformidad con lo establecido en el numeral 4 del artículo 205° del TUO de la LPAG²⁷, se requiere al denunciado el cumplimiento espontáneo de pago de las multas confirmadas e impuestas, sin perjuicio de lo cual se le informa que la presente resolución será puesta en conocimiento de la Unidad de Ejecución Coactiva del Indecopi a efectos de que ejerza las funciones que la Ley le otorga.

Sobre las medidas correctivas ordenadas, la condena al pago de costas y costos del procedimiento; e, inscripción del denunciado en el RIS.

80. Considerando que en su apelación el denunciado no ha expresado fundamentos adicionales para cuestionar estos extremos y, teniendo en cuenta que el íntegro de los alegatos expuestos ya han sido desvirtuados, en virtud de la facultad reconocida en el artículo 6° del TUO de la LPAG²⁸, este Colegiado asume como propios los fundamentos de la Comisión sobre dichos puntos, por lo que corresponde tener por confirmada la resolución impugnada al respecto.
81. En atención a lo dispuesto en el artículo 37° de la Directiva 001-2021-COD-INDECOPI, Directiva Única que regula los Procedimientos de Protección al Consumidor previstos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor - la Directiva-, se ordena al denunciado que presente a la Comisión los medios

²⁷ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR DECRETO 004-2019-JUS. Artículo 205°.- Ejecución forzosa.**

Para proceder a la ejecución forzosa de actos administrativos a través de sus propios órganos competentes, o de la Policía Nacional del Perú, la autoridad cumple las siguientes exigencias: (...) 4. Que se haya requerido al administrado el cumplimiento espontáneo de la prestación, bajo apercibimiento de iniciar el medio coercitivo específicamente aplicable.

²⁸ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, LEY 27444 APROBADO POR DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 6°.- Motivación del acto administrativo.** (...) Puede motivarse mediante declaración de conformidad con los fundamentos y conclusiones de anteriores dictámenes, decisiones o informes obrantes en el expediente, a condición de que se les identifique de modo certero, y que por esta situación constituyan parte integrante del respectivo acto.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 0204-2025/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0792-2021/CC2

probatorios que prueben el cumplimiento de la medida correctiva ordenada y del pago de las costas del procedimiento, en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo otorgado para tal fin; bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva conforme a lo establecido en los artículos 117° y 118° del Código.

82. De otro lado, en caso se produzca el incumplimiento del mandato respectivo, la parte denunciante podrá comunicarlo a la Comisión, la cual evaluará la imposición de la multa coercitiva que corresponda por el incumplimiento de la medida correctiva ordenada y del pago de las costas del procedimiento, esto último de conformidad con lo establecido en los artículos 40° y 41° de la Directiva.

Sobre la pertinencia de continuar el procedimiento de oficio

83. En el presente caso, si bien esta Sala ha determinado la responsabilidad de Kimberly Clark, por la puesta a disposición de protectores diarios que pudieron en riesgo injustificado a la salud de una consumidora, no se puede desconocer que podrían haberse suscitado hechos similares a los denunciados en el presente caso, en perjuicio de otros consumidores.
84. Por lo que, teniendo en cuenta que al Indecopi le corresponde tutelar los intereses generales y de aquellos que hubieran podido verse afectados por la señalada conducta, en ejercicio de la facultad concedida por el artículo 115° del TUO de la LPAG²⁹, es pertinente disponer que la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 3 evalúe el inicio de un procedimiento de oficio contra de Kimberly Clark por la conducta infractora antes mencionada, para lo cual, en el marco de dicha actuación, la autoridad administrativa deberá desplegar la actividad probatoria pertinente.

RESUELVE:

PRIMERO: Ordenar a la Comisión de la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 2 que inicie un procedimiento administrativo sancionador en contra de Kimberly Clark Perú S.R.L., por presunta infracción al artículo 5° del Decreto Legislativo 807, dado que no habría atendido el requerimiento de información realizado mediante Resolución 14 del 5 de octubre de 2023.

SEGUNDO: Confirmar la Resolución 2242-2023/CC2 del 16 de noviembre de 2023, emitida por la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 2, en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta por la señora Silvia Berger Espinoza contra Kimberly Clark Perú S.R.L., por infracción al artículo 25° de la Ley 29571, Código de Protección al Consumidor, al no haber probado el denunciado que los siguientes productos puestos a disposición de la consumidora, estaban

²⁹ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. APROBADO POR EL DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 115°.- Inicio de oficio.** 115.1 Para el inicio de oficio de un procedimiento debe existir disposición de autoridad superior que la fundamente en ese sentido, una motivación basada en el cumplimiento de un deber legal o el mérito de una denuncia. (...)



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 0204-2025/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0792-2021/CC2

ausentes de algún riesgo injustificado: a) Una caja de protectores diarios en presentación de 180 unidades adquirida el 17 de marzo de 2021, los cuales presentaban coloración (puntos de color entre amarillo y naranja tipo óxido); b) Una caja de protectores diarios en presentación de 180 unidades adquirida el 8 de mayo de 2021, que presentaban manchas amarillentas; y c) Dos cajas de protectores diarios entregados en calidad de reposición a la denunciante el 13 de julio de 2021 que presentaron manchas.

TERCERO: Confirmar en parte, la Resolución 2242-2023/CC2, en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta por la señora Silvia Berger Espinoza contra Kimberly Clark Perú S.R.L., por infracción al artículo 18° y 19° de la Ley 29571, Código de Protección al Consumidor, al quedar probado que no cumplió con remitir a la denunciante el informe del laboratorio de las muestras de protectores diarios que entregó, pese haberle generado la expectativa de ello.

CUARTO: Confirmar la Resolución 2242-2023/CC2, en el extremo que ordenó a Kimberly Clark Perú S.R.L. como medida correctiva que, en un plazo no mayor al de quince (15) días contados a partir del día siguiente de la notificación de la resolución, cumpla con rembolsar a la denunciante el valor de la adquisición de 2 paquetes de protectores diarios adquiridos el 17 de marzo y 8 de mayo de 2021, más los intereses legales generados hasta la efectiva devolución.

QUINTO: Declarar la nulidad parcial de la Resolución 2242-2023/CC2, en el extremo de la sanción impuesta a Kimberly Clark Perú S.R.L. por la puesta en riesgo injustificado de la denunciante por la venta de protectores diarios que presentaron manchas; y, en vía de integración, se le sanciona con 10 UIT.

SEXTO: Confirmar la Resolución 2242-2023/CC2, en el extremo que sancionó a Kimberly Clark Perú S.R.L., con una multa de 1 UIT, por la falta de entrega de un informe de laboratorio.

SEPTIMO: Requerir a Kimberly Clark Perú S.R.L., el cumplimiento espontáneo de pago de las multas impuestas y confirmadas, bajo apercibimiento de iniciar el medio coercitivo específicamente aplicable, de acuerdo con lo establecido en el numeral 4 del artículo 205° del Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por el Decreto Supremo 004-2019-JUS, precisándose, además, que los actuados serán remitidos a la Unidad de Ejecución Coactiva para los fines de ley en caso de incumplimiento.

OCTAVO: Confirmar la Resolución 2242-2023/CC2, en el extremo que condenó a Kimberly Clark Perú S.R.L., al pago de las costas y costos del procedimiento a favor de la parte interesada en un plazo no mayor al de quince (15) días hábiles, contados a partir del día siguiente de notificada la presente resolución.

NOVENO: Ordenar a Kimberly Clark Perú S.R.L. que, ante la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 2, presente los medios probatorios que prueben el cumplimiento de las medidas correctivas y del pago de las costas del procedimiento en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 0204-2025/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0792-2021/CC2

vencimiento del plazo otorgado para tal fin, bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva conforme a los artículos 117° y 118° del Código de Protección y Defensa del Consumidor. De otro lado, en caso de incumplimiento, el denunciante podrá comunicarlo a la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 2, la cual evaluará la imposición de la multa coercitiva por incumplimiento de mandatos legales, conforme a los artículos 40° y 41° de la Directiva 001-2021-COD-INDECOPI, Directiva Única que regula los Procedimientos de Protección al Consumidor previstos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor.

DÉCIMO: Confirmar la Resolución 2242-2023/CC2, en el extremo que dispuso la inscripción de Kimberly Clark Perú S.R.L. en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.

DÉCIMO PRIMERO: Ordenar a la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 2 que remita copia del expediente del presente procedimiento, a la Comisión de Protección al Consumidor - Sede Lima Sur N° 3, a fin de que esta adopte las acciones pertinentes, de acuerdo con sus facultades.

Con la intervención de los señores vocales Camilo Nicanor Carrillo Gómez, Julio Baltazar Durand Carrión, Claudia Antoinette Mansen Arrieta y Gianmarco Paz Mendoza.



Firmado digitalmente por CARRILLO
GOMEZ Camilo Nicanor FAU
20133840533 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 31.01.2025 12:58:50 -05:00

CAMILO NICANOR CARRILLO GÓMEZ
Vicepresidente