



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 0862-2025/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0934-2023/CC2

**PROCEDENCIA** : COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR – SEDE LIMA SUR N° 2  
**PROCEDIMIENTO** : DE PARTE  
**DENUNCIANTES** : XXXX  
**DENUNCIADO** : COMPAÑÍA HARD DISCOUNT S.A.C. - TIENDAS MASS  
**MATERIAS** : MEDIDAS DE SEGURIDAD  
IDONEIDAD  
**ACTIVIDAD** : VENTA AL POR MENOR EN COMERCIOS NO ESPECIALIZADOS CON PREDOMINIO DE LA VENTA DE ALIMENTOS, BEBIDAS O TABACO

**SUMILLA:** *Se confirma la apelada, al verificarse que la denunciada no adoptó las medidas de seguridad necesarias al realizar el cierre de su establecimiento comercial, generando daños a la integridad de la denunciante.*

*Se confirma la apelada, al verificarse que la denunciada no brindó auxilio oportuno a la denunciante ante el accidente ocurrido el 6 de marzo de 2022.*

**SANCIONES:**

- **6 UIT: por la falta de las medidas de seguridad adoptadas.**
- **2 UIT: por no brindar auxilio oportuno a la denunciante.**

Lima, 13 de marzo de 2025

**ANTECEDENTES**

1. Por escrito del 28 de junio de 2023, la señora XXXX -señora XXXX- denunció a Compañía Hard Discount S.A.C.<sup>1</sup> -Tiendas Mass-, cuyo establecimiento comercial se encuentra ubicado en Av. Ignacio Merino Nro. 2497, distrito de Lince, provincia y departamento de Lima, por presuntas infracciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor –el Código–, debido a que, al momento de salir del establecimiento comercial de la denunciada, su personal desplegó la puerta enrollable, justo cuando ella se encontraba en el umbral de la puerta, generando que se caigan sus lentes y se golpee los brazos.
2. Por Resolución 1 del 1 de agosto de 2023, la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 2 -la Secretaría Técnica de la Comisión- admitió a trámite la denuncia presentada por la señora XXXX contra el Tiendas Mass por las siguientes presuntas infracciones del Código:
  - (i) Presunta infracción al artículo 25° del Código, puesto que habría desplegado la puerta enrollable del establecimiento ubicado en Avenida Ignacio Merino N° 2497, distrito de Lince, provincia y departamento de

<sup>1</sup> Con RUC: 20608280333.  
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 0862-2025/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0934-2023/CC2

- Lima cuando la denunciante se encontraba en el umbral de la puerta, generando que se caigan sus lentes y se golpee los brazos.
- (ii) Presunta infracción a los artículos 18° y 19° del Código, puesto que no habría brindado auxilio oportuno a la denunciante ante el accidente ocurrido en su establecimiento el 6 de marzo de 2023.
  - (iii) Presunta infracción al artículo 152° del Código, toda vez que no habría puesto inmediatamente a disposición de la denunciante el libro de reclamaciones físico, pese a que lo solicitó reiteradamente.
3. El 8 de agosto de 2023, el Tiendas Mass se apersonó al procedimiento y solicitó una prórroga para formular sus descargos. Posteriormente, el 31 de agosto de 2023, presentó sus descargos.
  4. Mediante Resolución 3 del 6 de setiembre de 2023, se declaró confidencial el protocolo de accidentes con clientes de la denunciada.
  5. El 4 de diciembre de 2023, Tiendas Mass formuló allanamiento parcial del extremo referido a que no habría puesto inmediatamente a disposición de la denunciante el libro de reclamaciones físico.
  6. El 20 de diciembre de 2023, la Secretaría Técnica de la Comisión emitió el Informe Final de Instrucción S/N –IFI–. Frente al cual, el 16 y el 18 de enero de 2024, Tiendas Mass y la señora XXXX presentaron sus observaciones.
  7. Mediante la Resolución 0381-2024/CC2, emitida el 22 de febrero de 2024, la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 2 -la Comisión- resolvió lo siguiente:
    - i) Declarar fundada la denuncia en contra de Tiendas Mass por infracción al artículo 25° del Código, al verificarse que no adoptó las medidas de seguridad al desplegar la puerta enrollable, cuando la denunciante se encontraba en el umbral de la puerta, lo que ocasionó que se caigan sus lentes y se golpee los brazos; sancionándosele con 6 UIT.
    - ii) Declarar fundada la denuncia en contra de Tiendas Mass por infracción a los artículos 18° y 19° del Código, al verificarse que no brindó auxilio oportuno a la denunciante ante el accidente ocurrido el 6 de marzo de 2023; sancionándosele con 2 UIT.
    - iii) Declarar fundada la denuncia en contra de Tiendas Mass por infracción al artículo 152° del Código, en virtud del allanamiento formulado; sancionándosele con una amonestación.
    - iv) Ordenar a Tiendas Mass, en calidad de medida correctiva reparadora, que, en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente de notificada la resolución, cumpla con rembolsar los gastos médicos en el que incurrió la denunciante para su recuperación completa a consecuencia del accidente sufrido el 6 de marzo de 2023 en



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 0862-2025/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0934-2023/CC2

- las instalaciones del proveedor. Para ello, la denunciante cuenta con el plazo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la resolución para poner en conocimiento del proveedor los gastos en los que habría incurrido, luego de lo cual, Tiendas Mass contará con el plazo de quince (15) días hábiles, contado a partir del día siguiente de dicha comunicación para hacer efectivo el reembolso.
- v) Ordenar de oficio a Tiendas Mass, en calidad de medida correctiva complementaria, que, en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente de notificada la resolución, cumpla con:
    - i) Capacitar a su personal a fin de que estos brinden una atención oportuna a sus consumidores ante accidentes sufridos dentro de su establecimiento comercial.
    - ii) Capacitar a su personal a fin de que estos brinden una atención adecuada y oportuna a sus consumidores respecto de las obligaciones derivadas del uso del libro de reclamaciones.
  - vi) Condenar a Tiendas Mass al pago de las costas y los costos del procedimiento; y disponer su inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi -RIS-.
8. El 8 de marzo de 2024, la señora XXXX informó, mediante una declaración jurada, que los gastos médicos incurridos ascendieron a S/ 6 510,00.
9. El 20 de marzo de 2024, Tiendas Mass apeló la Resolución 0381-2024/CC2, en todos los extremos que le fueron desfavorables, excepto en el extremo que la sancionó con una amonestación, por lo que esto último quedó consentido. Asimismo, el 27 de agosto de 2024, la Señora XXXX absolvió el recurso de apelación.
10. El 29 de agosto de 2024, Tiendas Mass manifestó estar en desacuerdo con los gastos médicos que la denunciante pretende que se le otorgue, puesto que los mismos no están sustentados y resultan desproporcionados.

## ANÁLISIS

### Cuestión previa: sobre el error material incurrido

11. De acuerdo con el artículo 212° del Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo 004-2019-JUS -TUO de la LPAG-, se establece la competencia de la autoridad administrativa para pronunciarse de oficio respecto de los errores materiales de sus propias resoluciones, siempre que no se alteren aspectos sustanciales de su contenido ni el sentido de la decisión<sup>2</sup>.

<sup>2</sup> TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR DECRETO 004-2019-JUS. Artículo 212°.- Rectificación de errores. 212.1 Los errores material o aritmético en los actos



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 0862-2025/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0934-2023/CC2

12. Así, de la revisión de la resolución de imputación de cargos y de la recurrida, se advierte que, por error material, se mencionó que Tiendas Mass no habría brindado auxilio oportuno a la denunciante ante el accidente ocurrido en su establecimiento el 6 de marzo de 2023, pese a que este se produjo el 6 de marzo de 2022.
13. Por tal razón, corresponde rectificar de oficio el error material incurrido en la resolución de imputación de cargos y la venida en grado respecto a que Tiendas Mass no habría brindado auxilio oportuno a la denunciante ante el accidente ocurrido en su establecimiento, precisando como fecha de la ocurrencia el 6 de marzo de 2022.
14. Cabe indicar que dicho error material no altera sustancialmente el contenido ni el sentido de la decisión plasmada en la Resolución 0381-2024/CC2.

#### Sobre el deber de seguridad

15. El artículo 25° del Código<sup>3</sup> 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 peligro<sup>4</sup>.
16. En ese sentido, para el funcionamiento regular del mercado, la propia regulación estatal permite la producción, comercialización y prestación de distintos bienes y servicios que, aun cuando puedan conllevar un riesgo, este es interiorizado y asumido por los proveedores, pues los beneficios de su operación pueden ser mayores que las externalidades negativas generadas por su actividad en el mercado.
17. 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.
18. En el presente extremo, la Comisión declaró fundada la denuncia en contra de Tiendas Mass por infracción al artículo 25° del Código, puesto que la denunciada no tomó las medidas de seguridad al momento de realizar el cierre

administrativos pueden ser rectificadas con efecto retroactivo, en cualquier momento, de oficio o a instancia de los administrados, siempre que no se altere lo sustancial de su contenido ni el sentido de la decisión. 212.2 La rectificación adopta las formas y modalidades de comunicación o publicación que corresponda para el acto original.

<sup>3</sup> **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 25°.- Deber general de seguridad.** Los productos o servicios ofertados en el mercado no deben conllevar, en condiciones de uso normal o previsible, riesgo injustificado o no advertido para la salud o seguridad de los consumidores o sus bienes.

<sup>4</sup> Ver la Resolución 2677-2010/SC2-INDECOPI del 25 de noviembre de 2010.  
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 0862-2025/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0934-2023/CC2

del local, ocasionando que a la señora XXXX se le caigan sus lentes y se golpee los brazos. Asimismo, no cumplió con aportar algún elemento probatorio conducente a comprobar que el hecho infractor era ajeno a su esfera de control.

19. En su escrito de apelación, Tiendas Mass cuestionó los siguientes puntos:
- i) Que, el hecho de que la señora se encuentre bajo el umbral de puerta (en horario de cierre) y esta haya sido desplegada no es una falta de seguridad; más bien corresponde a un hecho fortuito sin intencionalidad ni falta de previsión o seguridad por parte de su representada.
  - ii) Que, conforme a las propias declaraciones de la denunciante, siendo estas expuestas en la denuncia policial rectificadora, fue ella misma quien visualizó al personal de tienda en el proceso de cierre y, aun así, decidió continuar caminando y pasar bajo el umbral.
  - iii) Que, estos hechos no corresponden bajo ningún término a un supuesto incumplimiento de sus obligaciones, ya que la puerta no se desprendió bajo un desajuste o falta de seguridad o mantenimiento; así como tampoco se evidencia haber puesto en riesgo la seguridad de la señora XXXX.
20. Obran en el expediente los siguientes medios probatorios:
- i) Hoja de Reclamo Nro. 00001 del 6 de marzo de 2022 -ver foja 9 -, en la cual, en resumen, la denunciante indicó:  
*“Siendo las 20:58 precedo a pagar en caja, (...) al salir la trabajadora del establecimiento se encuentra trepada en las rejas amarillas; y bruscamente siento un golpe de arriba había bajado con su mano la puerta enrollable blanca de metal bruscamente impactándome (...)”.* (sic)
  - ii) Constatación Policial del 6 de marzo de 2022 -ver foja 11-.
  - iii) Certificado Médico Legal Nro. 018346-L del 1 de abril de 2022 -ver foja 42-, cuyo resultado concluyó que la denunciante presentó huellas de lesiones traumáticas recientes.
  - iv) Constatación Policial del 9 de abril de 2023 -ver foja 12-, mediante la cual se corrige un error en la transcripción de los hechos del 6 de marzo de 2022.
  - v) Receta médica del 2 de diciembre de 2022 emitida por la Clínica San Pablo a nombre de la señora XXXX -ver foja 31-.
21. De forma preliminar, conviene precisar que el presente análisis se centrará en determinar si la denunciada, al momento del cierre de su establecimiento comercial -el despliegue de la puerta enrollable- tomó las medidas de seguridad pertinentes a efectos de no causar un daño a la integridad de la denunciante. En ese sentido, no es atendible el argumento de la denunciada referido a que la puerta de su local no se desprendió por un desajuste o falta



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 0862-2025/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0934-2023/CC2

de mantenimiento, puesto que lo que viene siendo cuestionando es la actuación de su personal al momento del cierre.

22. De acuerdo con la declaración de parte de la señora XXXX, transcrita en la Constatación Policial del 6 de marzo de 2022 y corregida el 9 de abril de 2022, se aprecia lo siguiente, en referencia a los hechos sucedidos:

*“(…) QUE SE ENCONTRABA EN LA TIENDA MASS, COMPRANDO ALGUNAS COSAS Y AL SALIR DE LA MISMA, SE PERCATÓ DE QUE LA TRABAJADORA DE DICHA TIENDA ESTABA TREPADA EN LAS REJAS AMARILLAS DEL LOCAL, DEL LADO DERECHO, POR LO CUAL PROCEDE A SALIR POR EL LADO IZQUIERDO, NO LOGRANDO VER A LA RECURRENTE AL MOMENTO DE CERRAR LA PUERTA, LOGRÁNDOLE CAER DICHA PUERTA EN EL ANTE BRAZO Y EN LA PARTE DE LA NARIZ, OCACIONÁNDOLE DOLOR EN LOS MISMOS (...) (sic)”.*

23. Asimismo, en el mismo documento, la trabajadora del establecimiento comercial afirmó lo siguiente:

*“(…) REFIERE QUE A LAS 22 HORAS APROX. SE ENCONTRABA POR CERRAR LA PUERTA DE LA TIENDA MASS, VISUALIZANDO POR DIFERENTES LADOS, PARA VER SI NO VENÍA NINGUNA PERSONA Y PODER CERRAR LA PUERTA ENROLLABLE, ES AHÍ DONDE SE LE CAE UN OBJETO Y AL VER QUE SE LE HABÍA CAÍDO, NO SE PERCATÓ DE LA SEÑORA XXXX, LOGRANDO CAER LA PUERTA EN SU ANTE BRAZO (...) (sic)”.*

24. De las declaraciones de los involucrados en los sucesos, se comprueba que la señora XXXX sufrió un accidente al salir del establecimiento comercial de la denunciada, ocasionándole lesiones en el antebrazo.
25. Si bien la denunciada afirmó que la señora XXXX se encontraba saliendo del establecimiento y no ingresando (como esta refirió en la constatación policial), esto no ha sido debidamente probado, siendo que pudo aportar copia de los videos de las cámaras de seguridad o brindar alguna declaración de parte que permita evidenciar esto último. Asimismo, ya sea que estaba saliendo o entrando al local comercial, dicha circunstancia resulta irrelevante en el análisis del hecho imputado.
26. Por otro lado, a efectos de poder verificar si ha concurrido algún eximente de responsabilidad en el accidente antes mencionado, conviene precisar que, el artículo 104° del Código -alegado por la denunciada- establece que el proveedor es administrativamente responsable por la falta de idoneidad o 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.



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 0862-2025/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0934-2023/CC2

27. En este caso, si bien la denunciada refiere que la denunciante ha aceptado en su declaración policial que se percató que el personal de Tiendas Mass estaba realizando el proceso de cierre, esto no resulta una situación que exima al proveedor de su obligación de tomar las medidas de seguridad necesarias que permitan informar adecuadamente dicho cierre, así como de evitar un accidente posterior. Esto debido a que los consumidores que acuden a los establecimientos comerciales no conocen, necesariamente, los protocolos de apertura o cierre que ejecutan los proveedores, por lo que resulta exigible a estos incorporarlos e indicárselos debidamente.
28. Asimismo, de acuerdo con la declaración de parte del personal de Tiendas Mass, al momento del cierre del establecimiento, se le cayó un objeto, lo cual impidió darse cuenta de que la señora XXXX estaba saliendo; en otras palabras, pese a no haber hecho la verificación de si había algún obstáculo o persona en el vano de la puerta, procedió a cerrarla. Esto último evidencia que la denunciada influyó directamente en que se produjera el accidente, puesto que el personal involucrado pudo advertir o suspender el cierre del local a efectos de cerciorarse de que ningún cliente se encontraba saliendo. Considerando esto, no se verifica que se haya configurado alguna causa objetiva, justificada y no previsible que configure la exoneración de responsabilidad de Tiendas Mass.
29. Por lo expuesto, corresponde confirmar la resolución venida en grado que declaró fundada la denuncia contra Tiendas Mass, al verificarse que no adoptó las medidas de seguridad necesarias al realizarse el cierre de su establecimiento comercial, generando daños a la integridad de la denunciante.

#### Sobre el deber de idoneidad

30. 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 previsible, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso<sup>5</sup>.

<sup>5</sup> **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



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 0862-2025/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0934-2023/CC2

31. Sobre la carga de la prueba, el artículo 104° del Código<sup>6</sup> establece que el proveedor es administrativamente responsable por la falta de idoneidad o 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.
32. En el presente extremo, la Comisión declaró fundada la denuncia en contra de Tiendas Mass por infracción a los artículos 18° y 19 del Código, puesto que la denunciada no aportó medios probatorios que evidencien que brindó los primeros auxilios a la señora XXXX o que hubiera gestionado el transporte de una ambulancia. Asimismo, no se comprobó que haya ejecutado el protocolo de primeros auxilios.
33. En su escrito de apelación, el denunciado cuestionó los siguientes puntos:
  - i) Que, según la denuncia policial, se comprueba que se procedió con llamar a la ambulancia del Sistema de Atención Móvil de Urgencia - SAMU-, brindando de esta manera auxilio inmediato a la señora XXXX.
  - ii) Que, el personal médico de la ambulancia, que es el personal experto en la atención, se acercó a su establecimiento, atendió y brindó auxilio inmediato a la denunciante, tal y como se dejó constancia en la constatación policial.
  - iii) Que, el médico (profesional capacitado y especializado en la atención de estos hechos) después de revisar a la denunciante concluyó que el incidente no fue de gravedad, por lo que no requería traslado a un centro médico o mayor atención.
  - iv) Que, el numeral 53 de la resolución de primera instancia alude a que los demás consumidores (dentro de tienda) fueron quienes llamaron al personal del SAMU para la atención del incidente provocado por imprudencia de la propia denunciante; empero, no se ha valorado correctamente los medios probatorios ofrecidos en el procedimiento, pues no existe evidencia alguna de que otros consumidores llamaran a SAMU ni ello fue consignado en la constatación policial.

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.

<sup>6</sup> **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, 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 0862-2025/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0934-2023/CC2

- v) Que, no se tomó en consideración que la tienda se encontraba en horario de cierre, siendo que su personal revisó que nadie se encontraba dentro del local para cerrar las puertas y pese a ello, la denunciante insistió en ingresar al mismo.
- vi) Que, Tiendas Mass cuenta con protocolos de atención en donde la primera línea de auxilio para traslado es SAMU.
- vii) Que, la denunciante presentó un certificado médico legal después de un (1) mes de ocurrido el incidente provocado por su imprudencia, cuando un especialista en la salud la revisó en el mismo momento, dejando expresa constancia del estado real y concreto de su estado de salud.
- viii) Que, la denunciante refirió en el Certificado Médico Legal que la lesiones se produjeron el 6 de abril de 2022, la cual es una fecha distinta a la del accidente -6 de marzo de 2022-.
- ix) Que, el SAMU atendió la conducta imprudente de la denunciante, no siendo una mera coincidencia que en su protocolo de atención de accidente se encontrara el número de estas ambulancias, existiendo muchas más en el mercado.
34. Considerando los medios probatorios mencionados en el numeral 20 de la presente resolución, obra en el expediente copia de una diapositiva en formato Power Point que contiene información referida a las acciones que realiza Tiendas Mass ante accidentes con clientes -información declarada confidencial mediante Resolución 3-.
35. De acuerdo con la Constatación Policial del 6 de marzo de 2022, estas fueron las acciones que se realizaron a efectos de atender el accidente antes descrito:
- “ASÍ MISMO LA RECURRENTE XXXX FUE ATENDIDA POR EL MEDICO XXXXXX CON CMP XXXX, PERTENECIENTE A SAMU CENTRO DE LIMA, CON LA AMBULANCIA DE PLACA XXXX, QUIEN DIAGNOSTICÓ CONTUSIÓN DE ANTE BRAZO, LA CUAL REFIRIÓ QUE NO REQUIERE UN TRASLADO EN AMBULANCIA, POR LO QUE NO ES DE GRAVEDAD (...) (sic)”*
36. Complementando lo anterior, el Certificado Médico Legal Nro. 018346-L del 1 de abril de 2022 dejó constancia de las lesiones sufridas por la denunciante:
- “CONCLUSIONES:  
PRESENTA HUELLA DE LESIONES TRAUMÁTICAS RECIENTES. (sic)”*
37. De lo mencionado, se aprecia que la señora XXXX sufrió lesiones a su integridad física, las cuales, si bien no fueron de gravedad, se dieron como consecuencia del accidente sufrido en las instalaciones de Tiendas Mass, por lo que correspondía a dicho proveedor brindar el auxilio correspondiente.



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 0862-2025/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0934-2023/CC2

38. Si bien en el Certificado Médico Legal se consignó una fecha distinta del accidente y se emitió un mes después de sucedido, esto no resulta importante, puesto que las conclusiones médicas mencionan que la denunciante presentó huellas traumáticas recientes; esto es congruente con la constatación policial, la cual menciona que atendió a la denunciante un médico del SAMU, quien concluyó que tenía una contusión en el brazo.
39. Siguiendo con el análisis, la denunciada proporcionó su protocolo interno con los pasos a seguir en caso de accidentes con sus clientes; sin embargo, de la revisión de los medios probatorios aportados al expediente, no se verifica que haya ejecutado alguno de ellos. Asimismo, contrario a lo alegado por Tiendas Mass, no se aprecia que en la Constatación Policial se haya consignado que la denunciada haya prestado los primeros auxilios a la señora XXXX o que haya realizado las gestiones pertinentes a efectos de llamar a personal médico.
40. Conviene resaltar que la Secretaría Técnica de la Comisión requirió, mediante Resolución 1 del 1 de agosto de 2023, información sobre este extremo a la denunciada, solicitándole copia de su registro de incidencias y los registros de las acciones que se realizaron en atención al accidente que sufrió la denunciante; empero, estos no fueron proporcionados por Tiendas Mass.
41. Por otro lado, si bien se cuestiona que la señora XXXX no cumplió con probar que otros consumidores solicitaron la atención médica del SAMU, la denunciante cumplió con probar que se le generó un daño dentro de las instalaciones de Tiendas Mass, por lo que correspondía al proveedor aportar los medios probatorios que evidencien que cumplió con auxiliarla.
42. Respecto a que no resulta coincidencia que la atención médica fue realizada por personal del SAMU y que dicho servicio se encuentra detallado en su protocolo de accidentes -específicamente, se consigna el número telefónico-, conforme se dijo anteriormente, la denunciada no ha probado haber ejecutado su propio protocolo, que, si bien esto último no es materia de análisis por no formar parte de la imputación de cargos, resulta necesario desestimar.
43. Por lo expuesto, corresponde confirmar la resolución venida en grado que declaró fundada la denuncia contra Tiendas Mass por no brindar auxilio oportuno a la denunciante ante el accidente ocurrido el 6 de marzo de 2022.

#### Sobre la medida correctiva

44. Sin perjuicio de la sanción administrativa que corresponda al proveedor, el Indecopi puede dictar -de parte o de oficio- medidas correctivas reparadoras o



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 0862-2025/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0934-2023/CC2

- complementarias<sup>7</sup>. La finalidad de las medidas correctivas reparadoras es revertir a su estado anterior las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa, mientras que las complementarias tienen por objeto revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que, en el futuro, esta se produzca nuevamente<sup>8</sup>.
45. Para el dictado de medidas correctivas, se requiere que estas estén previamente tipificadas, que sean razonables y que se ajusten a la intensidad, proporcionalidad y necesidades de los bienes jurídicos tutelados que se pretenda garantizar en cada supuesto concreto<sup>9</sup>.
  46. En el presente caso, la Comisión ordenó a Tiendas Mass, en calidad de medida correctiva, que cumpla con rembolsar los gastos médicos en el que incurrió la denunciante para su recuperación completa a consecuencia del accidente sufrido el 6 de marzo de 2022 en las instalaciones del proveedor. Para ello, la denunciante cuenta con el plazo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la resolución para poner en conocimiento del proveedor los gastos, debidamente sustentados, en los que habría incurrido, luego de lo cual, Tiendas Mass contará con el plazo de quince (15) días hábiles, contado a partir del día siguiente de dicha comunicación para hacer efectivo el reembolso.
  47. Asimismo, ordenó de oficio a Tiendas Mass, en calidad de medida correctiva complementaria, que, en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente de notificada la resolución, cumpla con capacitar a su personal a fin de que este brinde una atención oportuna a sus consumidores ante accidentes sufridos dentro de su establecimiento comercial.
  48. En su escrito de apelación, la denunciada refirió que no le corresponde asumir los gastos médicos de la denunciante, entre otros costos, puesto que no tienen responsabilidad en los hechos ocurridos el 6 de marzo de 2022.

<sup>7</sup> **LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 114°.- Medidas correctivas.** Sin perjuicio de la sanción administrativa que corresponda al proveedor por una infracción al presente Código, el Indecopi puede dictar, en calidad de mandatos, medidas correctivas reparadoras y complementarias. Las medidas correctivas reparadoras pueden dictarse a pedido de parte o de oficio, siempre y cuando sean expresamente informadas sobre esa posibilidad en la notificación de cargo al proveedor por la autoridad encargada del procedimiento. Las medidas correctivas complementarias pueden dictarse de oficio o a pedido de parte.

<sup>8</sup> **LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 115°.- Medidas correctivas reparadoras.** 115.1 Las medidas correctivas reparadoras tienen el objeto de resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior y pueden consistir en ordenar al proveedor infractor lo siguiente: (...)  
**Artículo 116°.- Medidas correctivas complementarias.** Las medidas correctivas complementarias tienen el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro y pueden ser, entre otras, las siguientes: (...)

<sup>9</sup> **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL APROBADO POR EL DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 251°.- Determinación de la responsabilidad.** 251.1 (...) Las medidas correctivas deben estar previamente tipificadas, ser razonables y ajustarse a la intensidad, proporcionalidad y necesidades de los bienes jurídicos tutelados que se pretenden garantizar en cada supuesto concreto. 251.2 Cuando el cumplimiento de las obligaciones previstas en una disposición legal corresponda a varias personas conjuntamente, responderán en forma solidaria de las infracciones que, en su caso, se cometan, y de las sanciones que se impongan.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA  
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL  
Sala Especializada en Protección al Consumidor  
RESOLUCIÓN 0862-2025/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0934-2023/CC2

49. Al respecto, la Sala considera que la medida correctiva ordenada por la Comisión resulta congruente y razonable con lo determinado en el procedimiento, pues el proveedor tiene la obligación de hacerse cargo de los gastos médicos en los que incurrió la denunciante, en atención a que este es responsable por la infracción del artículo 25° del Código.
50. Por otro lado, si bien la denunciante ha aportado la liquidación de los gastos que incurrió por el accidente y que estos vienen siendo cuestionados por Tiendas Mass, conviene precisar que, los mismos deben dirigirse a la Comisión de origen, a quien le corresponde evaluarlos al momento de verificar el cumplimiento de la medida correctiva, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 40° de la Directiva 001-2021/COD-INDECOPI<sup>10</sup>.
51. Por las razones expuestas, corresponde confirmar la resolución venida en grado que ordenó las medidas correctivas ordenadas a favor de la señora XXXX.
52. Se ordena a Tiendas Mass que presente a la Comisión de origen los medios probatorios que prueben el cumplimiento de la medida correctiva ordenada, en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo otorgado para tal fin<sup>11</sup>, bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva, de acuerdo con el artículo 117° del Código<sup>12</sup>. De otro lado, en caso de incumplimiento del mandato, la denunciante podrá comunicarlo a la Comisión de origen, la cual evaluará la imposición de la multa coercitiva, según el artículo 40° de la Directiva 001-2021/COD-INDECOPI.

### Graduación de la sanción

<sup>10</sup> **DIRECTIVA 001-2021/COD-INDECOPI. DIRECTIVA ÚNICA QUE REGULA LOS PROCEDIMIENTOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR PREVISTOS EN EL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 40°.- Incumplimiento y ejecución de medidas correctivas o cautelares.** 40.1. Ante el incumplimiento de un mandato de medida correctiva o medida cautelar por el proveedor obligado, el órgano resolutorio que actúa como primera instancia en el procedimiento, debe actuar de oficio a fin de garantizar el cumplimiento de la decisión de la autoridad, sin perjuicio del derecho que tiene al administrado de comunicarle esa situación. En dicha comunicación, el beneficiado debe precisar el número de expediente y resolución que dispuso el mandato, además de especificar en qué consiste el incumplimiento en caso se trate de varios mandatos. (...) 40.3. En caso el obligado no acredite el cumplimiento del mandato o se verifique el incumplimiento de la medida impuesta, el órgano resolutorio procede con la imposición de la multa coercitiva, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 117 del Código. (...)

<sup>11</sup> **DIRECTIVA 001-2021/COD-INDECOPI. DIRECTIVA ÚNICA QUE REGULA LOS PROCEDIMIENTOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR PREVISTOS EN EL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 37°.- Medidas correctivas, medidas cautelares o pago de costas del procedimiento.** En caso se ordenen medidas correctivas, medidas cautelares o el pago de las costas del procedimiento, la resolución debe apercibir al obligado a presentar los medios probatorios que acrediten su cumplimiento, en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo que se otorga para cumplir el mandato; bajo apercibimiento de quedar expedita la facultad de la autoridad para imponer una multa coercitiva conforme a lo establecido en los artículos 117 y 118 del Código.

<sup>12</sup> **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 117°.- Multas coercitivas por incumplimiento de mandatos.** Si el obligado a cumplir con un mandato del Indecopi respecto a una medida correctiva o a una medida cautelar no lo hace, se le impone una multa coercitiva no menor de una (1) Unidad Impositiva Tributaria, tratándose de una microempresa; en todos los otros supuestos se impone una multa no menor de tres (3) Unidades Impositivas Tributarias (UIT). En caso de persistir el incumplimiento de cualquiera de los mandatos a que se refiere el primer párrafo, el órgano resolutorio puede imponer una nueva multa, duplicando sucesivamente el monto de la última multa impuesta hasta el límite de doscientas (200) Unidades Impositivas Tributarias (UIT). La multa que corresponda debe ser pagada dentro del plazo de cinco (5) días hábiles, vencido el cual se ordena su cobranza coactiva. No cabe la impugnación de las multas coercitivas previstas en el presente artículo.



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 0862-2025/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0934-2023/CC2

53. El artículo 112° del Código establece que, al momento de aplicar y graduar la sanción, el órgano resolutorio podrá atender al beneficio ilícito esperado con la realización de la infracción, la probabilidad de detección de la misma, el daño resultante de la infracción, los efectos que se pudiesen ocasionar en el mercado y otros criterios que considere adecuado adoptar<sup>13</sup>.
54. Las sanciones de tipo administrativo tienen por principal objeto disuadir o desincentivar la realización de infracciones por parte de los administrados. Por ello, a efectos de graduar la sanción a imponer, el TUO de la LPAG contempla los Principios de Razonabilidad<sup>14</sup> y Proporcionalidad en el ejercicio de la potestad sancionadora administrativa.
55. 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
56. 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 resolutorios del INDECOPI respecto de las infracciones sancionables en el ámbito de su competencia -el Decreto Supremo-, 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).
57. En el presente caso, la Comisión determinó que, al no ser posible cuantificar el beneficio ilícito, el perjuicio económico causado o el daño causado, de acuerdo con los métodos de valores preestablecidos del Decreto Supremo correspondía graduar la sanción conforme al artículo 112° del Código, de acuerdo con los siguientes criterios:

Por la falta de adopción de medidas de seguridad:

<sup>13</sup> **LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 112°.- Criterios de graduación de las sanciones administrativas.** Al graduar la sanción, el órgano resolutorio puede tener en consideración los siguientes criterios: 1. El beneficio ilícito esperado u obtenido por la realización de la infracción. 2. La probabilidad de detección de la infracción. 3. El daño resultante de la infracción. 4. Los efectos que la conducta infractora pueda haber generado en el mercado. 5. La naturaleza del perjuicio causado o grado de afectación a la vida, salud, integridad o patrimonio de los consumidores. 6. Otros criterios que, dependiendo del caso particular, se considere adecuado adoptar. (...)

<sup>14</sup> **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, LEY 27444 APROBADO POR DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 248°.- Principios de la potestad sancionadora administrativa.** La potestad sancionadora de todas las entidades está regida adicionalmente por los siguientes principios especiales: (...)  
**3. Razonabilidad.-** Las autoridades deben prever que la comisión de la conducta sancionable no resulte más ventajosa para el infractor que cumplir las normas infringidas o asumir la sanción. Sin embargo, las sanciones a ser aplicadas deben ser proporcionales al incumplimiento calificado como infracción, observando los siguientes criterios que se señalan a efectos de su graduación: (...)



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 0862-2025/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0934-2023/CC2

**Perjuicio ocasionado al consumidor:** el proveedor desplegó la puerta enrollable del establecimiento comercial cuando la denunciante se encontraba en el umbral de la puerta, generando se caigan sus lentes y se golpee los brazos, debido a que tuvo que esperar que personal de Serenazgo se comunicara con personal del SAMU para su atención.

**Probabilidad de detección de las infracciones:** es alta, debido a que el denunciante, al advertir que el proveedor no adoptó las medidas de seguridad, contó con los incentivos suficientes para informar a la Autoridad Administrativa sobre la referida infracción.

Por la falta de auxilio oportuno a la denunciante:

**Perjuicio ocasionado al consumidor:** la denunciante quedó expuesta a una situación de peligro, en tanto tuvo que esperar que personal de Serenazgo se comunicara con personal del SAMU para su atención.

**Probabilidad de detección de las infracciones:** es alta, debido a que el denunciante contó con los incentivos suficientes para poner en conocimiento de la Autoridad Administrativa la falta de acción por parte del proveedor para auxiliar a sus clientes en caso sufran alguna lesión dentro de sus instalaciones.

58. Teniendo en cuenta estos criterios, la Comisión decidió sancionar con 6 UIT por la falta de adopción de medidas de seguridad y con 2 UIT por la falta de auxilio oportuno a la denunciante.
59. En su escrito de apelación la Tiendas Mass cuestionó la razonabilidad de las sanciones impuestas, puesto que considera que no se ha probado las infracciones cometidas, reiterando los argumentos de su apelación sobre los dos extremos apelados.
60. Al respecto, conviene precisar que no resulta un hecho probado que personal de Serenazgo haya alertado a personal del SAMU sobre el accidente ocurrido, puesto que, únicamente, fue un hecho alegado de la señora XXXX en su escrito de denuncia, mas no comprobado por medio probatorio aportado al presente expediente -como podría haberlo sido la constatación policial-. Sin embargo, considerando que, de la revisión de los demás criterios de graduación de la sanción aplicados por la Comisión, estos estuvieron debidamente sustentados y motivados de manera concreta y con base en los hechos e implicancias del presente caso, así como la imprecisión incurrida por la Comisión no influye en las dos sanciones impuestas, se concluye que ambas sanciones fueron adecuadas.
61. Por tanto, corresponde confirmar, modificando fundamentos, la resolución recurrida, en el extremo que sancionó a Tiendas Mass con dos multas de 2 UIT y 6 UIT.



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 0862-2025/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0934-2023/CC2

62. Finalmente, de conformidad con lo establecido en el numeral 4 del artículo 205° del TUO de la LPAG<sup>15</sup>, se requiere a Tiendas Mass el pago espontáneo de las multas confirmadas en la presente resolución, sin perjuicio de lo cual se le informa que la presente resolución será puesta en conocimiento de la Unidad de Ejecución Coactiva del Indecopi a efectos de que ejerza las funciones que la Ley le otorga.

#### Sobre las costas y costos del procedimiento y la inscripción en el RIS

63. Al respecto, 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 LPAG<sup>16</sup>, 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.
64. Se ordena a Tiendas Mass que presente a la Comisión de origen los medios probatorios que acrediten el cumplimiento del pago de las costas del procedimiento en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo otorgado para tal fin, bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva conforme a lo establecido en el artículo 118° del Código<sup>6</sup>. De otro lado, en caso de incumplimiento del mandato, la denunciante podrá comunicarlo a la Comisión de origen, la cual evaluará la imposición de la multa coercitiva por incumplimiento de pago de costas del procedimiento.

#### **RESUELVE:**

**PRIMERO:** Rectificar de oficio el error material incurrido en la Resolución 1 y 0381-2024/CC2, respecto a que Compañía Hard Discount S.A.C. no habría brindado auxilio oportuno a la denunciante ante el accidente ocurrido en su establecimiento el 6 de marzo de 2023, siendo que correspondía consignar como fecha el 6 de marzo de 2022.

**SEGUNDO:** Confirmar la Resolución 0381-2024/CC2, en el extremo que declaró fundada la denuncia contra Compañía Hard Discount S.A.C. por infracción a los artículos 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, puesto que

<sup>15</sup> **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL APROBADO POR EL DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 205°.- Ejecución forzosa.** Para proceder a la ejecución forzosa de actos administrativos a través de sus propios órganos competentes, o de la Policía Nacional del Perú, la autoridad cumple las siguientes exigencias: (...) 1. Que se haya requerido al administrado el cumplimiento espontáneo de la prestación, bajo apercibimiento de iniciar el medio coercitivo específicamente aplicable

<sup>16</sup> **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, LEY 27444 APROBADO POR DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 6°.- Motivación del acto administrativo.** (...) 6.2 Puede motivarse mediante declaración de conformidad con los fundamentos y conclusiones de anteriores dictámenes, decisiones o informes obrantes en el expediente, a condición de que se les identifique de modo certero, y que por esta situación constituyan parte integrante del respectivo acto.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA  
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL  
Sala Especializada en Protección al Consumidor  
RESOLUCIÓN 0862-2025/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0934-2023/CC2

no brindó auxilio oportuno a la denunciante ante el accidente ocurrido el 6 de marzo de 2022.

**TERCERO:** Confirmar la Resolución 0381-2024/CC2, en el extremo que ordenó, en calidad de medida correctiva reparadora, que cumpla con rembolsar los gastos médicos en el que incurrió la denunciante para su recuperación completa a consecuencia del accidente sufrido el 6 de marzo de 2022 en las instalaciones del proveedor. Para ello, la denunciante cuenta con el plazo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la resolución para poner en conocimiento del proveedor los gastos, debidamente sustentados, en los que habría incurrido, luego de lo cual, Compañía Hard Discount S.A.C. contará con el plazo de quince (15) días hábiles, contado a partir del día siguiente de dicha comunicación para hacer efectivo el reembolso.

**CUARTO:** Confirmar la Resolución 0381-2024/CC2, en el extremo que ordeno, de oficio, en calidad de medida correctiva complementaria, que, en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente de notificada la resolución, cumpla con capacitar a su personal a fin de que estos brinden una atención oportuna a sus consumidores ante accidentes sufridos dentro de su establecimiento comercial.

**QUINTO:** Confirmar la Resolución 0381-2024/CC2, en el extremo que impuso a la Compañía Hard Discount S.A.C. una multa de 6 UIT por no adoptar las medidas de seguridad necesarias al realizarse el cierre de su establecimiento comercial, generando daños a la integridad de la denunciante.

**SEXTO:** Confirmar la Resolución 0381-2024/CC2, en el extremo que impuso a Compañía Hard Discount S.A.C. una multa de 2 UIT por no brindar auxilio oportuno a la denunciante ante el accidente ocurrido el 6 de marzo de 2022.

**SÉPTIMO:** Requerir a Hard Discount S.A.C. el cumplimiento espontáneo de las multas confirmadas, bajo apercibimiento de iniciar el medio coercitivo específicamente aplicable, de acuerdo a lo establecido en el numeral 4 del artículo 205° del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo 004-2019-JUS, precisándose, además, que los actuados serán remitidos a la Unidad de Ejecución Coactiva para los fines de ley en caso de incumplimiento.

**OCTAVO:** Confirmar la Resolución 0381-2024/CC2, que condenó a Compañía Hard Discount S.A.C. al pago costas del procedimiento y dispuso su inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi. En ese sentido, se ordena que en un plazo máximo de quince (15) días hábiles contados desde la notificación de la presente resolución, cumpla con pagar al denunciante las costas del procedimiento; asimismo, se confirma la citada resolución, en el extremo que condenó al proveedor al pago de los costos del procedimiento por las infracciones confirmadas fundadas en esta resolución.



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 0862-2025/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0934-2023/CC2

**NOVENO:** Ordenar a Compañía Hard Discount S.A.C. que, ante la Comisión de Protección al Consumidor -Sede Lima Sur N°2, presente los medios probatorios que prueben el cumplimiento de la medida correctiva 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 los artículos 117° y 118° del Código de Protección y Defensa del Consumidor. De otro lado, en caso de incumplimiento, la 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.

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

**HERNANDO MONTOYA ALBERTI**  
Presidente