



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 976-2024/CC2

RESOLUCIÓN FINAL N°0732-2025/CC2

DENUNCIANTE : [REDACTED]
(LA SEÑORA DÍAZ)
DENUNCIADO : CINEPLEX S.A.
(EL CINE)
MATERIAS : PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
IDONEIDAD
DEBER GENERAL DE SEGURIDAD
INOCUIDAD DE LOS ALIMENTOS
MEDIDAS CORRECTIVAS
GRADUACIÓN DE LA SANCIÓN
COSTAS Y COSTOS
ACTIVIDAD : ACTIVIDADES DE RESTAURANTES Y DE SERVICIO MÓVIL
DE COMIDAS
ACTIVIDADES DE EXHIBICIÓN DE PELÍCULAS
CINEMATográfICAS Y CINTAS DE VÍDEO
ACTIVIDADES DE DISTRIBUCIÓN DE PELÍCULAS
CINEMATográfICAS, VÍDEOS Y PROGRAMAS DE
TELEVISIÓN

Lima, 21 de marzo de 2025

ANTECEDENTES

1. El 12 de junio 2024, la señora [REDACTED] (en adelante, la señora Díaz) interpuso una denuncia contra Cineplex S.A.¹ (en adelante, el Cine), por presuntas infracciones a la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código)².
2. Mediante Resolución N° 1 del 10 de julio de 2024, la Secretaría Técnica inició un procedimiento administrativo sancionador contra el Cine, de conformidad con el siguiente detalle:

"PRIMERO: Admitir a trámite la denuncia del 12 de junio de 2024, presentada por la señora [REDACTED] contra Cineplex S.A., en atención a lo siguiente:

- (i) Por presunta infracción a los artículos 25 y 30 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto el proveedor denunciado:
 - (i) Habría puesto a disposición de la denunciante una porción de maíz pop corn dulce en la cual habría encontrado un objeto metálico que le habría generado una lesión;
 - (ii) habría puesto a disposición de la denunciante su servicio de dulcería con deficiencias en la medida que se habría desprendido un implemento metálico de las máquinas que hacen maíz pop corn dulce.
- (ii) Por presunta infracción a los artículos 18 y 19 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto el proveedor denunciado:
 - (i) No habría reconocido a la denunciante los gastos de traslado en los que tuvo que incurrir a consecuencia de la lesión generada en sus instalaciones;

¹ Con Registro Único de Contribuyentes (RUC) N° 20429683581.

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



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 976-2024/GC2

- (ii) No habría gestionado oportunamente la atención de la denunciante el día 25 de mayo de 2024;
- (iii) No contaría con ambulancia para trasladar a la denunciante al centro médico;
- (iv) Habría sido acompañada la denunciante al centro de atención hospitalaria por personal del proveedor denunciado que no contaría con conocimiento médico; y,
- (v) no habría gestionado oportunamente la carta de garantía para que la denunciante fuera atendida el 3 de junio de 2024.”
(sic)

3. El 24 de julio de 2024, el Cine presentó un escrito a través del cual solicitó prórroga para la presentación de sus descargos.
4. El 30 de julio de 2024, la señora Díaz presentó un escrito a través del cual absolvió el requerimiento de información efectuado mediante la Resolución N° 1, en la que se le solicitó: a) copia de todas las comunicaciones (cartas, llamadas, reclamos, etc.) que haya sostenido con el denunciado en virtud de los hechos denunciados; y, b) presentar las grabaciones que habría realizado, conforme el relato contenido en su denuncia.
5. El 19 de septiembre de 2024, la Secretaría Técnica emitió la Resolución N° 2, a través de la cual otorgó al Cine un plazo de tres (3) días hábiles para la presentación de sus descargos.
6. El 24 de septiembre de 2024, el Cine presentó su escrito de descargos.
7. El 21 de febrero de 2025, la Secretaría Técnica emitió el Informe Final de Instrucción (en adelante, el IFI), a través del cual efectuó las siguientes recomendaciones:

PRIMERO: Precisar las conductas infractoras imputadas inicialmente como presuntas infracciones a los artículos 25 y 30 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, bajo el siguiente tenor:

“Por presunta infracción al artículo 30 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto el proveedor denunciado habría puesto a disposición de la señora Díaz un servicio de dulcería con deficiencia en la medida que en una porción de maíz pop dulce se habría encontrado un objeto metálico de las máquinas que le habrían generado una lesión.”

SEGUNDO: Se recomienda declarar **FUNDADA** la denuncia presentada por la señora [REDACTED] contra **CINEPLEX S.A.** por infracción al artículo 30 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto el proveedor denunciado puso a disposición de la denunciada un servicio de dulcería con deficiencia en la medida que en una porción de maíz pop dulce se habría encontrado un objeto metálico de las máquinas que le habrían generado una lesión.

TERCERO: Se recomienda declarar **FUNDADA** la denuncia presentada por la señora [REDACTED] contra **CINEPLEX S.A.** en virtud del allanamiento formulado, en los extremos referidos a la presunta infracción a los artículos 18 y 19 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto el proveedor denunciado:

- (i) No habría gestionado oportunamente la atención de la denunciante el día 25 de mayo de 2024; y,
- (ii) no habría gestionado oportunamente la carta de garantía para que la denunciante fuera atendida el 3 de junio de 2024.

CUARTO: Se recomienda declarar **INFUNDADA** la denuncia presentada por la señora [REDACTED] contra **CINEPLEX S.A.** en los extremos referidos a la presunta infracción a los artículos 18 y 19 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto el proveedor denunciado:

- (i) No habría reconocido a la denunciante los gastos de traslado en los que tuvo que incurrir a consecuencia de la lesión generada en sus instalaciones;
- (ii) No contaría con ambulancia para trasladar a la denunciante al centro médico;
- (iii) Habría sido acompañada la denunciante al centro de atención hospitalaria por personal del proveedor denunciado que no contaría con conocimiento médico.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 976-2024/CC2

QUINTO: Se recomienda sancionar a **CINEPLEX S.A.** con una multa ascendente a 46,79 Unidades Impositivas Tributarias por infracción a lo establecido en el artículo 30 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto el proveedor denunciado puso a disposición de la señora Díaz un servicio de dulcería con deficiencia en la medida que en una porción de maíz pop dulce se habría encontrado un objeto metálico de las máquinas que le habrían generado una lesión.

SEXTO: Se recomienda sancionar a **CINEPLEX S.A.** con **AMONESTACIÓN** por infracción a lo establecido en los artículos 18 y 19 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, de acuerdo con lo siguiente:

	Conducta infractora	Sanción
1	Presunta infracción a los artículos 18 y 19 del Código, en tanto no gestionó oportunamente la atención de la denunciante el día 25 de mayo de 2024	Amonestación
2	Presunta infracción a los artículos 18 y 19 del Código, en tanto no gestionó oportunamente la carta de garantía para que la denunciante fuera atendida el 3 de junio de 2024	Amonestación

SÉPTIMO: Informar a las partes que de acuerdo con lo establecido en el numeral 255.5 del artículo 255 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS y el numeral 18.5 del artículo 18 de la Directiva N° 001-2021-DIR-COD-INDECOPI, Directiva Única que regula los Procedimientos de Protección al Consumidor previstos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor, cuenta con el plazo improrrogable de cinco (5) días hábiles para presentar sus observaciones al presente Informe Final de Instrucción. Una vez transcurrido dicho plazo, el Expediente será puesto a disposición de la Comisión de Protección al Consumidor N° 2.

8. El 28 de febrero de 2025, el Cine presentó sus observaciones al IFI.
9. Por su parte, el 3 de marzo de 2025, la señora Díaz presentó sus observaciones al IFI.
10. El 20 de marzo de 2025, el Cine presentó un escrito absolviendo las observaciones realizadas por la señora Díaz.

CUESTIÓN PREVIA

Sobre la imputación de cargos

11. Conforme se señaló en el numeral 2 de la presente Resolución, se imputó contra el Cine las siguientes presuntas infracciones al Código:

“PRIMERO: Admitir a trámite la denuncia del 12 de junio de 2024, presentada por la señora [REDACTED] contra Cineplex S.A., en atención a lo siguiente:

- (i) Por presunta infracción a los artículos 25 y 30 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto el proveedor denunciado:
 - (i) Habría puesto a disposición de la denunciante una porción de maíz pop corn dulce en la cual habría encontrado un objeto metálico que le habría generado una lesión;
 - (ii) habría puesto a disposición de la denunciante su servicio de dulcería con deficiencias en la medida que se habría desprendido un implemento metálico de las máquinas que hacen maíz pop corn dulce.”

(...)”

31. De la lectura de las referidas imputaciones y de la denuncia, se aprecia que ambas se encuentran relacionadas, en tanto el hecho de que el cine tendría un servicio de



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 976-2024/GC2

dulcería deficiente, implicaría que se hubiera desprendido un objeto metálico, que finalmente habría sido el que habría sido encontrado por la señora Díaz, y que le habría generado una lesión.

32. En ese sentido, esta Secretaría Técnica considera que, con la finalidad de realizar una evaluación adecuada de las presuntas conductas infractoras en las que habría incurrido el Cine, corresponde subsumir la conducta referida a la puesta a disposición de un servicio no idóneo de dulcería, recogida en el literal (ii), a la recogida en el literal (i) de las conductas imputadas como presuntas infracciones a los artículos 25 y 30 del Código.
33. Ahora bien, tal como se indicó previamente, los hechos imputados cuya precisión se ha realizado fueron imputados como una presunta infracción a lo establecido en el artículo 25 y en el 30 del Código.
34. Según lo prescrito por el artículo 156 del TUO: *“La autoridad competente, aun sin pedido de parte, debe promover toda actuación que fuese necesaria para su tramitación, superar cualquier obstáculo que se oponga a regular tramitación del procedimiento; determinar la norma aplicable al caso aun cuando no haya sido invocada o fuere errónea la cita legal”*. En consecuencia, corresponde determinar la norma aplicable a cada caso en particular, previa evaluación de los hechos denunciados.
35. De esa manera, el artículo 25 del Código impone a los proveedores el deber general de seguridad, bajo el cual 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.
36. Por otro lado, el artículo 30 del Código establece que los consumidores tienen derecho a consumir alimentos inocuos, y que los proveedores son responsables de la inocuidad de los alimentos que ofrecen en el mercado, de conformidad con la legislación sanitaria.
37. Así, de la lectura de las conductas infractoras imputadas, cuya subsunción se ha recomendado, se advierte que estas se encuentran referidas al consumo de alimentos, por lo que se recomienda realizar el análisis bajo el artículo 30 del Código, dejando de lado el análisis del artículo 25 del referido cuerpo normativo, en no tanto no trata de una vulneración al deber de seguridad, sino específicamente al deber de inocuidad de alimentos.
38. En ese sentido, esta Secretaría Técnica recomienda realizar una precisión de cargos para el análisis de las referidas conductas infractoras bajo el siguiente tenor:

“Por presunta infracción al artículo 30 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto el proveedor denunciado habría puesto a disposición de la señora Díaz un servicio de dulcería con deficiencia en la medida que en una porción de maíz pop dulce se habría encontrado un objeto metálico de las máquinas que le habrían generado una lesión.”
39. Finalmente, corresponde señalar que precisión de cargos efectuada no vulnera el derecho de defensa del Cine, en tanto el hecho materia de análisis no ha variado con respecto a la imputación inicial y la denunciada pudo presentar sus argumentos de defensa.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 976-2024/GC2

ANÁLISIS

Sobre el deber de seguridad

40. Por su parte, el artículo 30 del Código³ establece que los consumidores tienen derecho a consumir alimentos inocuos, por lo que son responsables de la inocuidad de los alimentos que ofrecen en el mercado, de conformidad con la legislación sanitaria.

Respecto a que el Cine habría puesto a disposición de la denunciante una porción de maíz pop corn dulce en la cual habría encontrado un objeto metálico que le habría generado una lesión

41. En su denuncia, la señora Díaz señaló lo siguiente:

- (i) El 25 de mayo de 2024 se dirigió al establecimiento comercial del denunciado con la finalidad de asistir a la función de las 21:40 horas, para la película Garfield, en casa, y para ello había adquirido, además, un combo de *pop corn* dulce;
- (ii) mientras se encontraba disfrutando de la película, tomó un poco del *pop corn* adquirido, y sintió un elemento duro que raspó su paladar, teniendo como reacción inmediata, expulsar de su boca todo el contenido;
- (iii) una vez expulsado dicho contenido, advirtió que se trataba de un fierro parecido a un clip, pero más grande, por lo que procedió a retirarse de la sala, con la finalidad de reclamar lo sucedido al encargado de la tienda;
- (iv) fue atendida por una persona de sexo femenino que, sin poseer alguna identificación, le indicó llamarse [REDACTED] (en adelante, la señora [REDACTED]) y ser la subgerente de la tienda. Asimismo, esta persona le indicó que el objeto que había encontrado sería parte de una olla en las que se preparaba el *pop corn*.

42. En la oportunidad para presentar sus descargos, el Cine señaló formuló allanamiento frente a este extremo de la denuncia de la señora Díaz.

43. Mediante el IFI, la Secretaría Técnica recomendó declarar fundado este extremo de la denuncia.

44. Sobre el particular, el numeral 3 del artículo 112 del Código prevé que cuando el proveedor se allana a la denuncia o reconoce las pretensiones en ella contenidas, se da por concluido el procedimiento liminalmente, pudiendo imponerse una Amonestación si el allanamiento o reconocimiento se realiza con la presentación de los descargos; caso contrario, la sanción a imponerse será pecuniaria.

45. Al respecto, es importante mencionar que el allanamiento es definido como un negocio jurídico procesal unilateral del demandado a través del cual éste acepta el petitorio de la demanda dirigida contra él por el demandante en el proceso, siendo que debe tenerse en cuenta que, a través del allanamiento, el demandado no reconoce que la pretensión planteada contra él por el demandante es conforme al derecho objetivo, sino que se limita a manifestar su voluntad de satisfacer el interés del demandante,

³

LEY N° 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Artículo 30.- Inocuidad de los alimentos

Los consumidores tienen derecho a consumir alimentos inocuos. Los proveedores son responsables de la inocuidad de los alimentos que ofrecen en el mercado, de conformidad con la legislación sanitaria.

5

M-CPC-05/02



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 976-2024/GC2

abdicando con ello al ejercicio de su derecho a la defensa⁴.

46. Bajo dicho contexto, el literal d) del artículo 29 de la Directiva N° 001-2021-CODINDECOPI⁵, Directiva única que regula los Procedimientos de Protección al Consumidor Previstos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, la Directiva) precisa que cuando el proveedor reconoce las imputaciones o se allana a las pretensiones del consumidor, sin perjuicio que ejerza defensa sobre el fondo, se da por concluido el procedimiento con la resolución de determinación de responsabilidad del proveedor.
47. Además, la Sala Especializada en Protección al Consumidor mediante Resolución N° 0327-2019/SPC-INDECOPI, del 6 de febrero de 2019, señaló que cuando el allanamiento y/o reconocimiento formulado por el proveedor entre sus alegatos de defensa, sea claro y expreso, debe surtir sus efectos; y, que, por lo tanto, el órgano resolutorio debe emitir un pronunciamiento sin analizar el fondo de la controversia⁶.
48. En ese sentido, en la medida que el Cine, **en aplicación al citado artículo 112 del Código**, se ha allanado expresamente a las imputaciones de cargos por infracciones al artículo 30 del Código, con la presentación de sus descargos, corresponde amparar la denuncia, sin realizar un análisis de fondo, declarando **fundado** el extremo referido a que el Cine puso a disposición de la denunciante una porción de maíz *pop corn* dulce en la cual habría encontrado un objeto metálico que le habría generado una lesión.

Sobre el deber de Idoneidad

⁴ PRIORI POSADA, Giovanni F. Formas autocompositivas de conclusión del proceso en el Código Procesal Civil. En proceso & justicia N° 1, Lima, 2001, p. 38.

⁵ **Directiva N° 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 29.- Alcances del allanamiento o reconocimiento Para efectos de aplicar las figuras de allanamiento y reconocimiento previstas como circunstancias atenuantes en el artículo 112 del Código, los órganos resolutorios en materia de protección al consumidor deben tener en consideración lo siguiente:
(...) c) El allanamiento o reconocimiento no impiden al órgano resolutorio evaluar la procedencia de los hechos materia de denuncia, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 108 del Código.
d) Cuando el proveedor reconoce las imputaciones o se allana a las pretensiones del consumidor, sin perjuicio que ejerza defensa sobre el fondo, se da por concluido el procedimiento con la resolución de determinación de responsabilidad del proveedor. En dicha resolución se impone la sanción y se ordenan las medidas correctivas, según corresponda en cada caso. Asimismo, se dispone la inscripción del denunciado en el Registro de Infracciones y Sanciones del INDECOPI.
e) Cuando el denunciado presente el allanamiento o reconocimiento, dentro del plazo para realizar sus descargos, se podrá imponer una amonestación. Asimismo, se dispondrá la exoneración de costos del procedimiento, únicamente, si alcanza a todas las pretensiones del denunciante.

⁶ **RESOLUCIÓN N° 0327-2019/SPC-INDECOPI, emitida el 6 de febrero de 2019**

"(...)

23. A criterio de este Colegiado, el hecho de que el denunciado haya formulado argumentos de defensa para desvirtuar su responsabilidad; no resultaba una justificación válida para no considerar el allanamiento presentado por Mapfre en sus descargos y los efectos que acarrearía dicha figura procesal, tomando en consideración la oportunidad en que este fue planteado.

24. En dicha medida, a criterio de esta Sala, corresponde considerar el allanamiento expresamente formulado y determinar la responsabilidad de la denunciada, sin efectuar un análisis de fondo.

25. De esta manera, al haberse verificado que Mapfre presentó allanamiento dentro del plazo otorgado para presentar sus descargos, esta Sala tendrá por allanado a dicho proveedor, y aplicará los efectos del mismo, que se encuentran recogidos en la Directiva 006-2017-DIR-COD-INDECOPI. Por tanto, este Colegiado considera que no corresponde imponer una sanción pecuniaria y condenar al pago de costos a la aseguradora. (...)"



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 976-2024/CC2

49. El artículo 18 del Código⁷ establece que la idoneidad es la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe.
50. Por su parte, el artículo 19 del Código⁸ establece que los proveedores son responsables por la calidad e idoneidad de los productos y servicios que ofrecen en el mercado. En aplicación de esta norma, los proveedores tienen el deber de entregar los productos y prestar los servicios al consumidor en las condiciones informadas o previsibles, atendiendo a la naturaleza de estos, la regulación que sobre el particular se haya establecido y, en general, a la información brindada por el proveedor o puesta a disposición.
- (i) **Respecto a que el Cine no habría reconocido a la denunciante los gastos de traslado en los que tuvo que incurrir a consecuencia de la lesión generada en sus instalaciones**
51. En su denuncia, la señora Díaz señaló que, como consecuencia del incidente ocurrido, si bien fue trasladada a la Clínica, en días posteriores tuvo que acercarse a la Clínica Internacional para ser atendida y ser vacunada contra el Tétano, lo que ocasionó que incurra en gastos para trasladarse, sin embargo, esto no le fue reembolsado por el Cine.
52. En su escrito de descargos, el Cine señaló que no recibió ninguna comunicación por parte de la denunciada en donde se requiriera el pago de algún monto por concepto de traslados, por lo que este extremo debería ser declarado infundado.
53. Mediante el IFI, la Secretaría Técnica recomendó declarar infundado este extremo de la denuncia.
54. Mediante su escrito de observaciones, la señora Díaz reiteró que, la infracción cometida por el Cine generó que tuviera que incurrir en gastos de desplazamiento a la clínica, los mismos que no fueron asumidos por el denunciado.
55. Al respecto, debe de considerarse que de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 104 del Código⁹, en los procedimientos administrativos de Protección al Consumidor

⁷ **LEY N° 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.

La idoneidad es evaluada en función a la propia naturaleza del producto o servicio y a su aptitud para satisfacer la finalidad para la cual ha sido puesto en el mercado.

Las autorizaciones por parte de los organismos del Estado para la fabricación de un producto o la prestación de un servicio, en los casos que sea necesario, no eximen de responsabilidad al proveedor frente al consumidor.

⁸ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

Artículo 19.- Obligación de los proveedores

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

⁹ **LEY N° 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



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 976-2024/CC2

iniciados por denuncia de parte, corresponderá al consumidor acreditar el defecto alegado para a partir de ello trasladar la carga de la prueba al proveedor a fin de que acredite que el referido hecho no le es imputable o que existe algún eximente de responsabilidad.

56. En esa línea, la Sala Especializada en Protección al Consumidor (en adelante, la Sala) en anteriores pronunciamientos¹⁰ ha señalado que, la atribución de responsabilidad objetiva en la actuación del proveedor debe analizarse conforme a la norma que regula la carga de la prueba, es decir, primero corresponde al consumidor acreditar la existencia de un defecto en el producto o servicio y luego será el proveedor quien debe demostrar que aquel defecto no le es imputable debido a la existencia de circunstancias que lo eximen de responsabilidad.
57. De igual forma, el numeral 173.2 del artículo 173 del TUO¹¹ dispone que corresponde a los administrados aportar pruebas mediante la presentación de documentos e informes, proponer pericias, testimonios, inspecciones y demás diligencias permitidas, o aducir alegaciones.
58. Cabe señalar que, bajo la aplicación del Principio de Presunción de Licitud establecido en el TUO, el proveedor investigado tiene a su favor la presunción consistente en que su conducta está enmarcada dentro de los parámetros de legalidad; dicha presunción se ve limitada en aquellas situaciones en las que el consumidor logra probar el defecto alegado. Por tanto, se puede advertir la distinción de dos momentos: (i) el primero, en el cual el consumidor tendrá la probar, al menos de manera indiciaria, la existencia de un defecto atribuible al proveedor; en caso contrario recaerá sobre este último la presunción de licitud; y, (ii) el segundo, referido al supuesto en el cual el consumidor evidencia la configuración de un defecto atribuible al proveedor, pues, en dicha situación, su presunción de licitud se verá afectada; y, por ende, el proveedor tendrá la obligación de desvirtuar su responsabilidad, en conformidad a lo establecido en el artículo 104 del Código¹².
59. Sobre el particular, la señora Díaz ofreció los siguientes medios probatorios:
 - (i) Imagen en la que se evidenciaría que el 30 de mayo de 2024 incurrió en el gasto de S/ 19,00 para trasladarse hasta la Clínica, de acuerdo con lo siguiente:

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.

¹⁰ Ver Resolución N° 0914-2022/SPC-INDECOPI del 4 de mayo de 2022.

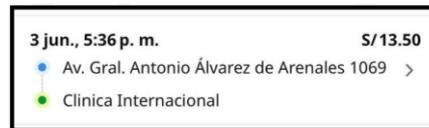
¹¹ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, aprobado por DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 173.- Carga de la prueba.**
(...)

173.2 Corresponde a los administrados aportar pruebas mediante la presentación de documentos e informes, proponer pericias, testimonios, inspecciones y demás diligencias permitidas, o aducir alegaciones.

¹² Criterio desarrollado en por la Sala Especializada en Protección al Consumidor en su Resolución N° 0957-2023/SPC-INDECOPI del 4 de abril de 2023.



- (ii) documento denominado “Constancia de atención” del 3 de junio de 2024, emitido por la Clínica Internacional, en el que se indica que la señora Díaz se acercó a dicho centro médico, con la finalidad de ser atendida en el área de infectología;
- (iii) imagen en la que se evidenciaría que el 3 de junio de 2024 incurrió en el gasto de S/ 13,50 para trasladarse hasta la Clínica, de acuerdo con lo siguiente:



60. Al respecto, corresponde indicar que los medios probatorios referidos a los importes en los que habría incurrido la denunciante para su traslado a la Clínica fueron presentados en su escrito de observaciones; sin embargo, estos ni el documento denominado “Constancia de atención” del 3 de junio de 2024 constituyen un comprobante de pago que permita evidenciar que, en efecto, se hubiera realizado el desembolso de los montos indicados por concepto de transporte.
61. Así también, en su escrito del 30 de julio de 2024, la señora Díaz ha señalado que, en cuanto a los gastos de traslados asumidos, adjuntó un video en el que se evidenciaba que se estaría trasladando a la Clínica; sin embargo, de la observación del mismo se advierte un registro filmográfico de cuatro (4) segundos de duración, tomado al interior de un vehículo, enfocando un reloj en el que se observa que son las 23:12 horas, con la inscripción de *“Desde hace 50 minutos esperando a que su personal sepa cual es su protocolo para activar su póliza de accidentes”* (sic).
62. En ese sentido, el referido video no evidencia los gastos de traslado en los que habría incurrido la señora Díaz, así como tampoco obra en el expediente algún medio probatorio en el que se advierta que la señora Díaz cursó alguna comunicación al Cine, tal como cartas, correos, llamadas telefónicas, entre otros, en los que se advierta que hubiera requerido al Cine el reembolso y que este se hubiera negado.
63. Sin perjuicio de ello, no obra en el expediente medio probatorio alguno en el que se evidencie que la señora Díaz puso en conocimiento del Cine la totalidad de gastos en los que habría incurrido para trasladarse, y que, frente a dicha solicitud, dicho proveedor se hubiera negado a efectuar el reembolso correspondiente.
64. Por lo tanto, corresponde declarar **infundado** este extremo de la denuncia por presunta infracción a lo establecido en los artículos 18 y 19 del Código, en tanto no ha quedado acreditado que el Cine no habría reconocido a la denunciante los gastos de traslado en los que tuvo que incurrir a consecuencia de la lesión generada en sus instalaciones.
- (ii) **Respecto a que el Cine no habría gestionado oportunamente la atención de la denunciante el día 25 de mayo de 2024**



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 976-2024/GC2

65. En su escrito de denuncia, la señora Díaz señaló que, si bien el 25 de mayo de 2024 – día en que ocurrieron los hechos – fue trasladada a la Clínica, ello no se llevó a cabo de forma oportuna, pues el incidente se produjo aproximadamente a las 22:00 horas, y su traslado al centro médico se llevó a cabo recién aproximadamente a las 23:15 horas.
66. En la oportunidad para presentar sus descargos, el Cine señaló formuló allanamiento frente a este extremo de la denuncia de la señora Díaz.
67. Mediante el IFI, la Secretaría Técnica recomendó declarar fundado este extremo de la denuncia en virtud del allanamiento formulado.
68. Las partes no presentaron observaciones respecto a este extremo denunciado.
69. Sobre el particular, como se indicó en el acápite anterior, en atención al numeral 3 del artículo 112 del Código, cuando el proveedor se allana a la denuncia o reconoce las pretensiones en ella contenidas, se da por concluido el procedimiento liminalmente, pudiendo imponerse una Amonestación si el allanamiento o reconocimiento se realiza con la presentación de los descargos; caso contrario, la sanción a imponerse será pecuniaria. Lo cual además, está recogido en el literal d) del artículo 29 de la Directiva; y, en un pronunciamiento de la Sala (Resolución N° 0327-2019/SPC-INDECOPI).
70. En ese sentido, en la medida que el Cine, **en aplicación al citado artículo 112 del Código**, se ha allanado expresamente a las imputaciones de cargos por infracciones a los artículos 18 y 19 del Código, con la presentación de sus descargos, corresponde amparar la denuncia, sin realizar un análisis de fondo, declarando **fundado** el extremo referido a que el Cine no gestionó oportunamente la atención de la denunciante el día 25 de mayo de 2024.
- (iii) Respecto a que el Cine no contaría con ambulancia para trasladar a la denunciante al centro médico**
71. En el presente caso, la señora Díaz señaló que el día en que ocurrieron los hechos, el Cine no contaba con una ambulancia para trasladarla a la Clínica a la que fue llevada.
72. En su escrito de descargos, el Cine señaló que no existe obligación legal de su representada de contar con una ambulancia.
73. Mediante el IFI, la Secretaría Técnica recomendó declarar infundado este extremo de la denuncia.
74. En su escrito de observaciones al IFI, la señora Díaz señaló lo siguiente:
- (i) Reiteró que el día en que ocurrieron los hechos, el Cine no contaba con una ambulancia para trasladarla a la Clínica;
 - (ii) tras el reclamo presentado por lo sucedido, el Cine se contactó con ella para ofrecerle el reembolso de lo pagado en dulcería en la fecha en que se presentó la contingencia denunciada, lo que consideraba una falta de respeto y de consideración, pues los eventos ocurridos desencadenaron además de daños

físicos, consecuencias psicológicas tales como cuadros de ansiedad, temor y características de depresión.

75. Sobre el particular, obran en el expediente los siguientes medios probatorios:

- (i) Fotografía del elemento metálico encontrado en el *pop corn* dulce adquirido por la denunciante, conforme a lo siguiente:



- (ii) Documento denominado “Descanso Médico”, emitido por la Clínica Sanna San Borja el 26 de mayo de 2025, en el que se advierte que la señora Díaz fue atendida y diagnosticada con: a) lesión de sitios contiguos del paladar; b) gastritis no especificada; c) dolor agudo; d) traumatismo superficial del labio y de la cavidad bucal, otorgándole tres (3) días de descanso médico, de acuerdo con lo siguiente:

[Imagen en la siguiente página]



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 976-2024/CC2

SANNA CLÍNICA SAN BORJA

Descanso Médico

Apellidos y Nombre: [REDACTED] Nro H.C. 47101198
Edad: 33
Sexo: Femenino

Médico: [REDACTED] Código OA 0003274311

CIE10: [REDACTED] Diagnóstico: [REDACTED]

C05.8
K29.7
R52.0
S00.5

Datos
Fecha Inicio: 26/05/2024 Fecha Final: 28/05/2024
Días de descanso médico otorgados: 3

Observaciones
ANALGESICOS+CORTICOIDES
DESCANSO MEDICO+REPOSO
CONTROL POR CONSULTORIO EXTERNO DE OTORRINOLARINGOLOGIA
DIETA LIQUIDA- BLANDA- EVITAR ALIMENTOS SOLIDOS, MAYOR IRRITACION EN ZONA DE CAVIDAD
BUCAL Y PARTE POSTERIOR DE PALADAR

[REDACTED]

76. Al respecto corresponde indicar que, de acuerdo con la Ley N° 30200, Ley que promueve el auxilio oportuno al público en los centros comerciales, tiene por objeto “promover el auxilio oportuno de las personas en los **establecimientos comerciales abiertos al público**, que se encuentren en circunstancia de una condición repentina o inesperada que requieran atención inmediata al poner en **peligro inminente su vida**.”¹³ (énfasis agregado).
77. Asimismo, el referido cuerpo normativo establece que, los centros comerciales, además del botiquín de primeros auxilios, deben contar con un servicio de ambulancia para el traslado de pacientes que por su patología ameriten el traslado al establecimiento de salud más cercano¹⁴.
78. Por su lado, el Decreto Supremo N° 018-2016-SA, Reglamento de la Ley N° 30200, Ley que promueve el auxilio oportuno al público en los centros comerciales¹⁵, define

¹³ **LEY N° 30200, LEY QUE PROMUEVE EL AUXILIO OPORTUNO AL PÚBLICO EN LOS CENTROS COMERCIALES**

Artículo 1. Objeto de la Ley

El objeto de la presente Ley es promover el auxilio oportuno de las personas en los establecimientos comerciales abiertos al público, que se encuentren en circunstancia de una condición repentina o inesperada que requieran atención inmediata al poner en peligro inminente su vida.

¹⁴ **LEY N° 30200, LEY QUE PROMUEVE EL AUXILIO OPORTUNO AL PÚBLICO EN LOS CENTROS COMERCIALES**

Artículo 4. Centros comerciales

Los centros comerciales, además del botiquín de primeros auxilios, deben contar con un espacio adecuado para dar los primeros auxilios y estar dotado con:

c) Un servicio de ambulancia para el traslado de pacientes que por su patología ameriten el traslado al establecimiento de salud más cercano.

¹⁵ **DECRETO SUPREMO N° 018-2016-SA, que aprueba el Reglamento de la Ley N° 30200, Ley que promueve el auxilio oportuno al público en los centros comerciales**

Artículo 3.- Definiciones

Para efectos del presente Reglamento se utiliza la siguiente terminología:



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 976-2024/CC2

como centro comercial al conjunto de establecimientos comerciales agrupados e integrados bajo un proyecto planificado y desarrollado con criterio de unidad que cuenta con áreas comunes, donde se realizan diversas actividades de consumo de bienes y servicios de carácter empresarial.

79. En adición a lo anterior, el referido reglamento establece que se entiende por primeros auxilios¹⁶ en los establecimientos comerciales a la atención que debe recibir un usuario o consumidor por parte del personal capacitado del establecimiento comercial cuando su vida se encuentra en peligro inminente, la que deberá iniciarse con la comunicación inmediata a un servicio de emergencia, hasta la probable evacuación del usuario o consumidor al establecimiento de salud más cercano, situación que será determinada por el profesional de la salud del servicio de emergencia o del profesional de la salud de la ambulancia.
80. De igual modo, el reglamento establece que el centro comercial está obligado a comunicarse con el servicio de ambulancia cuando su personal inicia la prestación de primeros auxilios, y que cuenta con un servicio de ambulancia tipo II de acuerdo a la normativa vigente del Ministerio de Salud, durante su horario de atención al público a fin de que garantice el traslado del paciente a un establecimiento de salud¹⁷.
81. De esa manera, de la lectura conjunta del marco legal anteriormente expuesto puede concluirse que la obligatoriedad de contar con un servicio de ambulancia recae en el Centro Comercial, y no en el establecimiento, como sería en este caso el denunciado.
82. Sin perjuicio de ello, también de la ley y el reglamento puede concluirse que los servicios de primeros auxilios están orientados a atender a usuarios cuya vida se encuentra en peligro inminente.
83. Así, de la lectura del documento denominado “Descanso Médico”, emitido por la Clínica Sanna San Borja el 26 de mayo de 2025, se advierte que la señora Díaz fue atendida y diagnosticada con: a) lesión de sitios contiguos del paladar; b) gastritis no especificada; c) dolor agudo; d) traumatismo superficial del labio y de la cavidad bucal, sin que de ello, en concordancia con lo narrado por la señora Díaz en su escrito de denuncia, se evidencie que el estado de salud de la denunciante hubiera puesto en peligro inminente su vida.

(...)

3.3. Centro Comercial: Conjunto de establecimientos comerciales agrupados e integrados bajo un proyecto planificado y desarrollado con criterio de unidad que cuenta con áreas comunes, donde se realizan diversas actividades de consumo de bienes y servicios de carácter empresarial.

- ¹⁶ **DECRETO SUPREMO N° 018-2016-SA, que aprueba el Reglamento de la Ley N° 30200, Ley que promueve el auxilio oportuno al público en los centros comerciales**

Artículo 4.- De los Primeros Auxilios en Establecimientos Comerciales

Entiéndase por dar primeros auxilios en los establecimientos comerciales a la atención que debe recibir un usuario o consumidor por parte del personal capacitado del establecimiento comercial cuando su vida se encuentra en peligro inminente, la que deberá iniciarse con la comunicación inmediata a un servicio de emergencia, hasta la probable evacuación del usuario o consumidor al establecimiento de salud más cercano, situación que será determinada por el profesional de la salud del servicio de emergencia o del profesional de la salud de la ambulancia.

- ¹⁷ **DECRETO SUPREMO N° 018-2016-SA, que aprueba el Reglamento de la Ley N° 30200, Ley que promueve el auxilio oportuno al público en los centros comerciales**

Artículo 11.- Servicio de ambulancia

El centro comercial está obligado a comunicarse con el servicio de ambulancia cuando su personal inicia la prestación de primeros auxilios. El centro comercial cuenta con un servicio de ambulancia tipo II de acuerdo a la normativa vigente del Ministerio de Salud, durante su horario de atención al público a fin que garantice el traslado del paciente a un establecimiento de salud. Asimismo, el centro comercial garantiza que la unidad se constituya en el lugar de los hechos en el menor plazo posible de realizada la llamada de solicitud.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 976-2024/GC2

84. En ese sentido, este Colegiado coincide con las recomendaciones efectuadas por la Secretaría Técnica y considera que, sin perjuicio de que el Cine no se encontraba bajo la obligatoriedad de contar con una ambulancia, el incidente sucedido con la señora Díaz no representó que su vida se encontrara en peligro inminente.
85. Por lo tanto, corresponde declarar **infundado** este extremo de la denuncia por presunta infracción a lo establecido en el artículo 18 y 19 del Código, en la medida que no se verifica la obligación del Cine de contar con una ambulancia para el traslado de la denunciante al centro médico.
- (iv) Respecto a que la señora Díaz habría sido acompañada al centro de atención hospitalaria por personal del proveedor denunciado que no contaría con conocimiento médico**
86. En este extremo de la denuncia, la señora Díaz indicó que, si bien fue trasladada por personal del Cine a la Clínica Sanna San Borja cuando se produjeron los hechos, fue acompañada por personal de la denunciada que no contaba con conocimiento médico.
87. En su escrito de descargos, el Cine señaló que, su personal trasladó a la señora Díaz, conforme lo manifestó en su denuncia, sin embargo, no existe obligación legal de contar con personal médico que hubiera acompañado a la recurrente.
88. Mediante el IFI, la Secretaría Técnica recomendó declarar infundado este extremo de la denuncia.
89. En su escrito de observaciones al IFI, la señora Díaz manifestó no encontrarse de acuerdo con esta recomendación y reiteró las alegaciones realizadas en su denuncia.
90. Sobre el particular, corresponde indicar que tal como se ha indicado en el análisis de la presunta conducta infractora aludida en el acápite precedente, la obligatoriedad de prestar primeros auxilios recae en los Centros Comerciales, siendo que, adicionalmente, se establece que dicho auxilio oportuno a los pacientes o víctimas está a cargo de personas capacitadas para ello y para el uso de desfibrilador automático externo, con certificación vigente por una institución que brinde dicha capacitación¹⁸.
91. De esa manera se concluye que la obligatoriedad de contar con personal médico para prestar primeros auxilios para situaciones en donde la vida de los consumidores se encuentre en peligro inminente recae en el Centro Comercial, por lo que no corresponde atribuir responsabilidad al Cine por este hecho.
92. Por lo tanto, corresponde declarar **infundado** este extremo de la denuncia por presunta infracción a lo establecido en el artículo 18 y 19 del Código, en la medida que no se verifica la obligación del Cine de contar con personal con conocimiento médico que hubiera trasladado a la denunciante al centro de atención hospitalaria.

¹⁸

DECRETO SUPREMO N° 018-2016-SA, que aprueba el Reglamento de la Ley N° 30200, Ley que promueve el auxilio oportuno al público en los centros comerciales

Artículo 9.- Personal

El auxilio oportuno de los pacientes o víctimas está a cargo de personas capacitadas en primeros auxilios y uso de desfibrilador automático externo, y con certificación vigente por una institución que brinde dicha capacitación.

El centro comercial garantiza la presencia de dicho personal con capacidad de brindar los primeros auxilios en todo momento durante el horario de atención del centro comercial.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 976-2024/CC2

- (v) **Respecto a que el Cine no habría gestionado oportunamente la carta de garantía para que la denunciante fuera atendida el 3 de junio de 2024**
93. En su escrito de denuncia, la señora Díaz señaló que el 3 de junio de 2024 se acercó a la Clínica Internacional con la finalidad de ser atendida por el área de infectología, sin embargo, el Cine no gestionó oportunamente la carta de garantía del seguro para que sea atendida.
94. En la oportunidad para presentar sus descargos, el Cine señaló formuló allanamiento frente a este extremo de la denuncia de la señora Díaz.
95. Mediante el IFI, la Secretaría Técnica recomendó declarar fundado este extremo de la denuncia en virtud del allanamiento formulado.
96. Las partes no presentaron observaciones respecto a este extremo de la denuncia.
97. Sobre el particular, como se indicó en el acápite correspondiente, en atención al numeral 3 del artículo 112 del Código, cuando el proveedor **se allana a la denuncia** o reconoce las pretensiones en ella contenidas, **se da por concluido el procedimiento liminalmente, pudiendo imponerse una Amonestación si el allanamiento o reconocimiento se realiza con la presentación de los descargos**; caso contrario, la sanción a imponerse será pecuniaria. Lo cual además, está recogido en el literal d) del artículo 29 de la Directiva; y, en un pronunciamiento de la Sala (Resolución N° 0327-2019/SPC-INDECOPI).
98. En ese sentido, en la medida que el Cine, **en aplicación al citado artículo 112 del Código**, se ha allanado expresamente a las imputaciones de cargos por infracciones a los artículos 18 y 19 del Código, con la presentación de sus descargos, corresponde amparar la denuncia, sin realizar un análisis de fondo, declarando **fundado** el extremo referido a que el Cine no gestionó oportunamente la carta de garantía para que la denunciante fuera atendida el 3 de junio de 2024.

Sobre las medidas correctivas

99. Los artículos 114, 115 y 116 del Código¹⁹ establecen la facultad que tiene la Comisión para, actuar de oficio o a pedido de parte, adoptar las medidas correctivas que tengan por finalidad resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior, así como, revertir los efectos que la conducta infractora hubiera ocasionado o evitar que ésta se produzca nuevamente en el futuro.

¹⁹ **LEY N° 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.

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 (...)

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 (...)



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 976-2024/GC2

100. Al respecto, el artículo 115 del Código dispone que las medidas correctivas reparadoras tienen el objeto de resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior. En caso el órgano resolutorio dicte una o varias medidas correctivas, debe considerar lo acordado por las partes durante la relación de consumo.
101. Por otro lado, el artículo 116 del Código, dispone que, 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.
102. Mediante Resolución N° 1 del 10 de julio de 2024, la Secretaría Técnica informó a las partes que la Comisión podría ordenar medidas correctivas de acuerdo con el artículo 114 del Código²⁰.
103. En el presente caso, quedó acreditado que el Cine infringió los artículos 30, 18 y 19 del Código, en tanto quedó acreditado que: (i) puso a disposición de la denunciante una porción de maíz pop corn dulce en la cual encontró un objeto metálico que le habría generado una lesión; (ii) no gestionó oportunamente la atención de la denunciante el día 25 de mayo de 2024; y, (iii) no gestionó oportunamente la carta de garantía para que la denunciante fuera atendida el 3 de junio de 2024.
104. La señora Díaz solicitó en calidad de medidas correctivas: (i) reembolso de los gastos de traslados; y, (ii) compensación económica por los días en los que tuvo que dejar de trabajar.
105. Sobre el particular, es importante indicar que la medida correctiva deberá estar destinada a revertir -o de ser el caso prevenir- los daños ocasionados por dicha conducta infractora.
106. De esa manera, respecto a la medida correctiva solicitada por la señora Díaz, referida al reembolso de los gastos de traslado, corresponde indicar que, en la medida que el extremo de la denuncia relacionado con dicha petición ha sido declarado infundado, corresponde denegar la referida medida.
107. Por otro lado, la señora Díaz solicitó en calidad de medida correctiva, una compensación económica por los días en los que tuvo que dejar de trabajar a consecuencia de la conducta infractora del Cine.
108. Al respecto corresponde indicar que, de acuerdo con el artículo 1985 del Código Civil establece que, *“la indemnización comprende las consecuencias que deriven de la acción u omisión generadora del daño, incluyendo el **lucro cesante**, el daño a la persona y el daño moral, debiendo existir una relación de causalidad adecuada entre*

²⁰

LEY N° 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.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 976-2024/CC2

*el hecho y el daño producido (...)*²¹.

109. Ahora bien, de acuerdo con la Casación N° 31372-2019, *“el lucro cesante – presupone la existencia de daño patrimonial – consistente en las ganancias que se dejaron de percibir (...) dentro de un esquema de relación laboral, el ingreso que se pierde deriva precisamente del salario o sueldo que perciba el trabajador”*²².
110. De esa manera, el monto que dejó de percibir la señora Díaz por haber dejado de trabajar se encuentra contenido dentro del lucro cesante, lo que, de acuerdo con lo indicado en los considerandos precedentes, se encuentra dentro de los conceptos indemnizatorios.
111. En ese sentido, de acuerdo con lo establecido en el artículo 115.7 del Código²³, las medidas correctivas no tienen naturaleza indemnizatoria, por lo que este Colegiado coincide con la primera instancia, en el extremo referido a que correspondía denegar, en calidad de medida correctiva, el pago correspondiente a un día laboral perdido.
112. Lo anteriormente indicado sin perjuicio de que la señora Díaz pueda ejercer su derecho en la vía correspondiente y pueda solicitar el reconocimiento del concepto indicado.
113. De igual modo, de acuerdo con el artículo 116 del Código, la autoridad cuenta con la facultad de ordenar medidas correctivas complementarias. En ese sentido, en virtud de los extremos que han sido declarados, correspondería ordenar la devolución de los gastos médicos incurridos por la señora Díaz, sin embargo, es preciso señalar que estos no han sido solicitados toda vez que, estos han sido asumidos por el Cine a través de la activación de una póliza de seguros, cuya documentación obra en el expediente y ha sido declarada confidencial mediante la Resolución N° 3 del 28 de octubre de 2024.

²¹ **CÓDIGO CIVIL**

Contenido de la indemnización

Artículo 1985.- Medidas correctivas reparadoras

La indemnización comprende las consecuencias que deriven de la acción u omisión generadora del daño, incluyendo el lucro cesante, el daño a la persona y el daño moral, debiendo existir una relación de causalidad adecuada entre el hecho y el daño producido. El monto de la indemnización devenga intereses legales desde la fecha en que se produjo el daño.

²² **Casación N° 31372-2019**

5.3. El lucro cesante -presupone la existencia de daño patrimonial- consiste en las ganancias frustradas que se dejaron de percibir. En ese sentido, dentro de un esquema de relación laboral, el ingreso que se pierde deriva precisamente del salario o sueldo que perciba el trabajador. Esas eran sus fuentes de riqueza y es ello lo que se extingue cuando el daño se produce. Sin embargo, las remuneraciones frustradas no pueden igualarse al lucro cesante, pues los ingresos que percibía la víctima del daño constituyen solo una referencia para determinar lo que se dejó de percibir. Se trata de monto referencial que debe ser compulsado con otros factores como: i) los gastos que se tenía para obtenerlo; ii) el período indemnizable; iii) la posibilidad de obtener otros beneficios mientras existía el daño; o, iv) la edad de la víctima.

²³ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

Artículo 115.- Medidas correctivas reparadoras

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



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 976-2024/CC2

114. En ese sentido, en el presente caso, corresponde ordenar al Cine que, en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución cumpla con brindar una capacitación a su personal, respecto del documento denominado "Atención de Accidentes de Clientes", cuya confidencialidad ha sido declarada mediante la Resolución N° 3 del 28 de octubre de 2024.
115. Dicha capacitación deberá contar con la participación de los colaboradores encargados de atención al público, para sus establecimientos a nivel nacional. Asimismo, a efectos de acreditar el dictado de esta, deberá adjuntar: a) un registro en video de la referida capacitación; b) la lista de participantes; y, c) el contenido de la referida capacitación.
116. El Cine deberá acreditar el cumplimiento de lo dispuesto en la presente resolución, ante este Órgano Resolutivo, en el plazo máximo de cinco (5) días, contado a partir del vencimiento del plazo otorgado en el párrafo precedente, bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva conforme a lo establecido en el artículo 117 del Código²⁴.

Sobre la graduación de la sanción

117. Habiéndose verificado la existencia de una infracción administrativa, corresponde determinar a continuación la sanción a imponer. Para proceder a su graduación, deben aplicarse de manera preferente los criterios previstos en el Código, y de manera supletoria los criterios contemplados en el TUO.
118. El artículo 112 del Código establece que, para determinar la gravedad de la infracción, la autoridad administrativa podrá tomar en consideración diversos criterios tales como: (i) el beneficio ilícito esperado, (ii) la probabilidad de detección de la infracción, entre otros²⁵.
119. Por lo expuesto, para imponer la sanción, adicionalmente, se debe tomar en cuenta lo establecido por el principio de razonabilidad, es decir, la sanción debe ser suficiente para generar incentivos que corrijan las acciones contrarias al ordenamiento de protección al consumidor.

²⁴ **LEY N° 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 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 Indecopi 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.

²⁵ **LEY N° 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.**

Artículo 112 Criterios de graduación de las sanciones administrativas.

Al graduar la sanción, el Indecopi 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, considere adecuado adoptar la Comisión.
- (...)



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 976-2024/GC2

120. Es pertinente indicar, que de acuerdo con lo establecido en el artículo 110 del Código, la Comisión tiene la facultad de imponer sanciones por infracciones administrativas, considerándose desde amonestación hasta una multa de 450 Unidades Impositivas Tributarias (en adelante, UIT).
121. Asimismo, se debe tener en cuenta que el artículo 112 del Código establece que en aquellos casos en que el allanamiento o reconocimiento verse sobre controversias referidas a actos de discriminación, actos contrarios a la vida y a la salud, y sustancias peligrosas, se considera como un atenuante **pero la sanción a imponer será pecuniaria.**
122. Mediante el IFI, la Secretaría Técnica recomendó sancionar al Cine de la siguiente manera:
- (i) Imponer una multa ascendente a 24,99 UIT por infracción a lo establecido en el artículo 30, en el extremo referido a que puso a disposición de la señora Díaz un servicio de dulcería con deficiencia en la medida que en una porción de maíz pop dulce se habría encontrado un objeto metálico de las máquinas que le habrían generado una lesión;
 - (ii) imponer una Amonestación por infracción a los artículos 18 y 19 del Código, en tanto no gestionó oportunamente la atención de la denunciante el día 25 de mayo de 2024;
 - (iii) imponer una Amonestación por infracción a los artículos 18 y 19 del Código, en tanto no gestionó oportunamente la carta de garantía para que la denunciante fuera atendida el 3 de junio de 2024.
123. Al respecto, en su escrito de observaciones al IFI, el Cine cuestionó la sanción pecuniaria, para lo cual indicó lo siguiente:
- (i) La Secretaría Técnica de la Comisión ha utilizado el método ad hoc para la estimación de la multa recomendada, que implica la división del factor “b” entre el factor “p”, correspondiendo el primero de estos al beneficio ilícito o el perjuicio económico causado o daño, mientras que el segundo factor se encuentra relacionado a la probabilidad de detección;
 - (ii) además, la Secretaría Técnica utilizó para su estimación del referido daño el Valor de la Vida Estadística (VVE) en conjunto con la escala de lesiones abreviada (Nivel AIS), lo que, según lo indicado en el Informe Final, representaría una aproximación a la lesión ocasionada a la consumidora, por lo que se utilizó el documento denominado “TIGER Benefit-Cost Analysis (BCA) Resource Guide” y se clasificó el nivel de afectación como “moderado” y no “leve”, a pesar de que, las lesiones sufridas por la denunciante fueron superficiales, no generando ningún tipo de discapacidad permanente ni temporal, ni tampoco requirió de intervención quirúrgica o algún tratamiento que pudiese considerarse invasivo;
 - (iii) de igual modo se consideró injustificadamente una probabilidad de detección media;
 - (iv) también la Secretaría Técnica empleó de forma inadecuada los factores atenuantes y agravantes, pues no tuvo en cuenta aspectos como que asumió las atenciones médicas de la señora Díaz, por lo que correspondía la aplicación de un atenuante adicional del 30%;
 - (v) finalmente, el Cine indicó que, con su propuesta, la Secretaría Técnica había vulnerado el principio de predictibilidad y confianza legítima, pues en anteriores



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 976-2024/CC2

pronunciamientos sobre hechos similares al que motivó la presente denuncia, la Comisión había impuesto sanciones menores.

(i) Respecto a que el Cine puso a disposición de la señora Díaz un servicio de dulcería con deficiencia en la medida que en una porción de maíz pop dulce se habría encontrado un objeto metálico de las máquinas que le habrían generado una lesión

124. Ahora bien, el 14 de junio de 2021 entró en vigencia el Decreto Supremo N° 032-2021-PCM que aprobó 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 (en adelante, el Decreto Supremo).
125. De acuerdo con la única disposición complementaria transitoria del Decreto Supremo solamente los procedimientos administrativos que estuvieran en trámite a su entrada en vigencia, esto es, antes del 14 de junio de 2021, mantendrán la graduación y determinación de la sanción conforme a la normativa vigente a la fecha de inicio de estos, por lo que tomando en cuenta que el presente procedimiento fue iniciado con la Resolución N° 1339-2024/CC2 del 27 de junio de 2024, corresponde utilizar las disposiciones establecidas en dicho instrumento legal.
126. El inciso a) del Capítulo I del Anexo del Decreto Supremo dispone la metodología para la estimación de la multa base, considerando los siguientes tres (3) tipos de aproximaciones:
- (i) Método basado en valores preestablecidos;
 - (ii) Método basado en un porcentaje de las ventas del producto o servicio afectado;
 - (iii) Método *ad hoc*.
127. Asimismo, en cuadro 1 del Decreto Supremo se establece que las Comisiones de Protección al Consumidor podrán utilizar el “método basado en valores preestablecidos” y el “método Ad hoc”.
128. Cabe precisar que, en la referida norma se dispone que se deben elegir el “Método basado en valores preestablecidos” siempre que se cumplan la totalidad de las siguientes tres características dentro de una infracción: (1) se desarrolló por un periodo menor a dos años; (2) no dañó ni puso en riesgo la vida y/o salud de las personas; y, (3) tuvo un alcance menor al nivel nacional.
129. En el presente caso, se advierte que el hecho referido a que el Cine puso a disposición de la señora Díaz un servicio de dulcería con deficiencia en la medida que en una porción de maíz pop dulce se habría encontrado un objeto metálico de las máquinas que le habrían generado una lesión, no se encuentra dentro del Cuadro 16 del Anexo no pudiéndose realizar la graduación bajo la modalidad de “*método de valores preestablecidos*”. Por tanto, sería pertinente graduar la sanción conforme al “*Método ad hoc*”.
130. Asimismo, conforme se ha señalado, para graduar la sanción se debería utilizar, en principio, el “*Método Ad-hoc*”, el cual establece que para determinar la multa base se debe dividir el beneficio ilícito, o perjuicio económico causado o daño (factor *b*), entre la probabilidad de detección (factor *r*).

131. Al respecto, corresponde indicar que, de la lectura de la recomendación de la multa efectuada en el IFI, este Colegiado considera que, en efecto, si bien la Secretaría Técnica empleó el método ad hoc, y calificó la afectación a la señora Díaz como moderada, lo cierto es que no ofreció sustento alguno respecto al criterio que había empleado para determinar que las lesiones sufridas por la señora Díaz tenían dicha calificación; motivo por el cual, este Colegiado discrepa del criterio utilizado por la Secretaría Técnica al graduar la sanción pues no es posible determinar el factor b , **en tanto no se cuenta con elementos suficientes para cuantificar el beneficio ilícito, perjuicio económico causado o el daño causado.**

132. En este punto, cabe resaltar que, la Sala a través de la Resolución N° 1888-2023/SPC-INDECOPI del 10 de julio de 2023, ha señalado que, en el “Método ad hoc” cuando no se cuente con elementos suficientes para calcular el beneficio ilícito, perjuicio económico o daño (factor b), la graduación deberá realizarse teniendo en consideración el artículo 112 del Código, tal como se evidencia a continuación:

68. De los actuados, se verifica que la conducta mencionada en el punto i) del párrafo previo, se suscitó por un periodo menor a dos (2) años, puso en riesgo la salud de la denunciante y careció de un alcance geográfico nacional; consecuentemente, sería pertinente graduar la sanción respectiva conforme al “Método Ad-hoc”.

69. Por consiguiente, en principio se debería dilucidar el valor de la multa base (m), lo cual resulta de dividir el factor β entre p (probabilidad de detección); **sin embargo, se aprecia que no es posible determinar el factor β correspondiente, en tanto no contamos con elementos suficientes para cuantificar el beneficio ilícito, perjuicio económico causado o daño aplicables al caso.**

70. **En ese sentido, para esta conducta en particular, no es posible graduar la sanción respectiva considerando lo prescrito en el Decreto Supremo 032-2021-PCM; por lo que corresponderá aplicar el artículo 112° del Código (...)**

133. En ese sentido, considerando lo señalado por la Sala corresponderá aplicar el artículo 112 del Código, teniendo en cuenta los siguientes criterios:

- a) **Daño resultante de la infracción:** En el presente caso, se ha evidenciado que la conducta cometida por el proveedor denunciado generó un perjuicio a la denunciante, en tanto defraudó sus expectativas, pues el Cine puso a disposición de la señora Díaz un servicio de dulcería con deficiencia en la medida que en una porción de maíz pop dulce se encontró un objeto metálico de las máquinas que le generaron una lesión.

Al respecto, es necesario precisar lo establecido en el Principio de Predictibilidad, que señala que el monto de la multa a ser impuesta debe ser congruente con otras sanciones establecidas en procedimientos relacionados a infracciones similares, siendo que, en anteriores pronunciamientos, tales como Resolución Final N° 1072-2023/CC2 del 8 de junio de 2023 y Resolución Final N° 268-2024/CC2 del 8 de febrero de 2024 – que a la fecha se encuentran firmes –, este Colegiado sancionó a dos (2) proveedores con ocho (8) UIT por infracción a lo establecido en el artículo 30 del Código, en tanto pusieron a disposición de los denunciantes bebidas frozen con un pedazo de vidrio, y con elementos extraños en su interior (un alambre y un pedazo de plástico), respectivamente.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 976-2024/CC2

- b) Probabilidad de detección:** En el caso particular, la probabilidad de detección es alta, debido a que cuando la consumidora advirtió las lesiones padecidas a causa de la conducta infractora con los incentivos suficientes para poner en conocimiento de la Autoridad Administrativa la infracción del parte del proveedor.

Conforme a los criterios utilizados en la Resolución Final N° 2063-2017/CC2 del 28 de noviembre de 2017 para efectuar la graduación de sanción, se ha podido establecer que las infracciones con probabilidad de detección alta son aquellas que pueden ser identificadas en el 100% de los casos, por lo que, equivalen al factor (1).

En atención a lo señalado, a fin de establecer la multa base, se dividirá el perjuicio (8 UIT) entre la probabilidad de detección (alta=1); por tanto, la multa base equivaldría a 8 UIT

- c) Principio de Razonabilidad:** Conforme al cual, se debe prever que el ejercicio de la conducta infractora no resulte más favorable al administrado que el cumplimiento del ordenamiento legal vigente.
- d) Circunstancia agravante especial:** El artículo 112 del Código prevé como circunstancia agravante especial²⁶ que la conducta infractora haya puesto en riesgo u ocasionado daño a la salud, la vida o la seguridad del consumidor.

En ese sentido, en el presente caso se ha verificado que la conducta infractora generó en la señora Díaz un daño a su salud, la cual representó que se le prescriban tres (3) días de descanso médico, lo que, en consideración de este Colegiado se enmarca dentro de un factor agravante.

De esa manera, al haberse verificado que el Cine puso a disposición de la denunciante un servicio de dulcería deficiente, que le ocasionó lesiones a nivel bucal; en atención a las consideraciones expuestas, así como al Principio de Razonabilidad, esta Comisión estima pertinente aplicar un agravante a la multa base impuesta, equivalente al 100%.

En ese sentido, la multa resultante al aplicarse el referido agravante quedaría en 16 UIT.

- e) Circunstancia atenuante especial:** Al graduar la sanción, el órgano resolutorio puede considerar como circunstancias atenuantes especiales²⁷,

²⁶ LEY N° 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.

Artículo 112 Criterios de graduación de las sanciones administrativas.

Se consideran circunstancias agravantes especiales, las siguientes:

(...)

3. Cuando la conducta infractora haya puesto en riesgo u ocasionado daño a la salud, la vida o la seguridad del consumidor

²⁷ LEY N° 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 976-2024/GC2

el hecho de que el proveedor presente allanamiento o reconocimiento en la oportunidad para presentar sus descargos, pudiendo la autoridad administrativa imponer una amonestación, siendo que, en aquellos casos en que el allanamiento o reconocimiento verse sobre controversias referidas a actos contrarios a la vida y a la salud y sustancias peligrosas, se considera como un atenuante pero la sanción a imponer será **pecuniaria**.

De esa manera, al haberse verificado que el Cine formuló allanamiento con la presentación de sus descargos; y, considerando que la conducta infractora ocasionó daños a la salud de la denunciante, así como en atención al Principio de Razonabilidad, esta Comisión estima pertinente aplicar un atenuante equivalente al 20%.

134. Por lo expuesto, atendiendo a los criterios antes señalados, y a los Principios de Razonabilidad, Proporcionalidad y Predictibilidad corresponde sancionar al proveedor denunciado con una multa final ascendente a **12,8 UIT**.
- (ii) **Respecto al hecho de que Cineplanet: i) no habría gestionado oportunamente la atención de la denunciante el día 25 de mayo de 2024; y ii) no habría gestionado oportunamente la carta de garantía para que la denunciante fuera atendida el 3 de junio de 2024**
135. El artículo 112²⁸ del Código establece que, en todos los supuestos de allanamiento y reconocimiento formulados con la presentación de los descargos, se da por concluido el procedimiento liminarmente, pudiendo imponerse una amonestación.
136. Adicionalmente el literal a) del artículo 29 de la Directiva²⁹ establece que los efectos del allanamiento son aplicables a los casos iniciados a instancia de conformidad con lo dispuesto en el Código.

Artículo 112 Criterios de graduación de las sanciones administrativas.

Se consideran circunstancias agravantes especiales, las siguientes:

(...)

3. Cuando la conducta infractora haya puesto en riesgo u ocasionado daño a la salud, la vida o la seguridad del consumidor

²⁸ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 112º.- Criterios de graduación de las sanciones administrativas** Al graduar la sanción, el Indecopi puede tener en consideración los siguientes criterios:

(...)

Se consideran circunstancias atenuantes especiales, las siguientes:

3. en los procedimientos de oficio promovidos por una denuncia de parte, cuando la proveedora se allana a la denuncia presentada o reconoce las pretensiones en ella contenidas, se da por concluido el procedimiento liminarmente, pudiendo imponerse una amonestación si el allanamiento o reconocimiento se realiza con la presentación de los descargos. En aquellos casos en que el allanamiento o reconocimiento verse sobre controversias referidas a actos de discriminación, actos contrarios a la vida y a la salud y sustancias peligrosas, se considera como un atenuante pero la sanción a imponer será pecuniaria. En todos los supuestos de allanamiento y reconocimiento formulados con la presentación de los descargos, se exonera al denunciado del pago de los costos del procedimiento, pero no de las costas.

(...)

²⁹ **Directiva N° 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 29.- Alcances del allanamiento o reconocimiento Para efectos de aplicar las figuras de allanamiento y reconocimiento previstas como circunstancias atenuantes en el artículo 112 del Código, los órganos resolutivos en materia de protección al consumidor deben tener en consideración lo siguiente: a) La figura del allanamiento y



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 976-2024/GC2

137. Asimismo, el literal e) de la Directiva³⁰ señala que cuando el denunciado presente el allanamiento o reconocimiento, dentro del plazo para realizar sus descargos, se podrá imponer una amonestación. Además, se dispondrá la exoneración de costos del procedimiento, únicamente, si alcanza a todas las pretensiones del denunciante.
138. En ese sentido, debe verificarse si el proveedor denunciado se allanó a las pretensiones dentro del plazo conferido para la presentación de sus descargos.
139. Al respecto, se verificó que mediante Resolución N° 1 del 10 de julio de 2024, la Secretaría Técnica inició el procedimiento contra el Cine. Así, el 24 de septiembre de 2024, el Cine presentó su escrito de descargos y se allanó a los hechos referidos a la infracción a lo establecido en los artículos 18 y 19 del Código, en la medida que no habría gestionado oportunamente la atención de la denunciante el día 25 de mayo de 2024; y ii) no habría gestionado oportunamente la carta de garantía para que la denunciante fuera atendida el 3 de junio de 2024
140. Por lo expuesto, teniendo en consideración de que el Cine se allanó junto con sus descargos, este Colegiado considera -en aplicación al Principio de Legalidad-sancionar a la denunciada **con amonestación en ambos extremos, de acuerdo con lo siguiente:**

	Conducta infractora	Sanción
1	Presunta infracción a los artículos 18 y 19 del Código, en tanto no gestionó oportunamente la atención de la denunciante el día 25 de mayo de 2024	Amonestación
2	Presunta infracción a los artículos 18 y 19 del Código, en tanto no gestionó oportunamente la carta de garantía para que la denunciante fuera atendida el 3 de junio de 2024	Amonestación

Sobre el pago de costas y costos del procedimiento

141. El artículo 7 del Decreto Legislativo N° 80731 dispone que es potestad de la autoridad

reconocimiento se aplicará a los procedimientos por iniciativa de parte, de conformidad con lo dispuesto en el Código.
(...)

³⁰ **Directiva N° 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 29.- Alcances del allanamiento o reconocimiento Para efectos de aplicar las figuras de allanamiento y reconocimiento previstas como circunstancias atenuantes en el artículo 112 del Código, los órganos resolutivos en materia de protección al consumidor deben tener en consideración lo siguiente: (...) d) Cuando la proveedora reconoce las imputaciones o se allana a las pretensiones del consumidor, sin perjuicio que ejerza defensa sobre el fondo, se da por concluido el procedimiento con la resolución de determinación de responsabilidad d/a proveedora. En dicha resolución se impone la sanción y se ordenan las medidas correctivas, según corresponda en cada caso. Asimismo, se dispone la inscripción del denunciado en el Registro de Infracciones y Sanciones del INDECOPI.

³¹ **DECRETO LEGISLATIVO N° 807, LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI**

Artículo 7.- Pago de costas y costos

En cualquier procedimiento contencioso seguido ante el INDECOPI, la comisión o dirección competente, además de imponer la sanción que corresponda, puede ordenar que el infractor asuma el pago de las costas y costos del proceso en que haya incurrido el denunciante o el INDECOPI. En los procedimientos seguidos de parte ante la Comisión de Eliminación de Barreras Burocráticas, se podrá ordenar el pago de costas y costos a la entidad que haya obtenido un pronunciamiento desfavorable.

En caso de incumplimiento de la orden de pago de costas y costos del proceso, cualquier comisión o dirección del INDECOPI puede aplicar las multas de acuerdo a los criterios previstos en el artículo 118 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

Quien a sabiendas de la falsedad de la imputación o de la ausencia de motivo razonable denuncie a alguna persona natural o jurídica, atribuyéndole una infracción sancionable por cualquier órgano funcional del INDECOPI, será



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 976-2024/GC2

ordenar el pago de los costos y costas en que hubiera incurrido el interesado o el Indecopi.

142. En la medida que ha quedado acreditada la infracción cometida por el Cine, corresponde ordenarle el pago de las costas del procedimiento. En consecuencia, el proveedor denunciado deberá cumplir, en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles de notificada la presente resolución, con pagar a la parte denunciante las costas del procedimiento, que a la fecha ascienden a la suma de S/ 36,00.
143. Asimismo, en la medida que el Cine formuló allanamiento en el presente caso, corresponde exonerarlo de los costos del procedimiento.

Sobre la inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones de Indecopi

144. El artículo 119 del Código, establece que el Indecopi lleva un Registro de Infracciones y Sanciones a las disposiciones de la referida norma con la finalidad de contribuir a la transparencia de las transacciones entre proveedores y consumidores y orientar a estos en la toma de sus decisiones de consumo. Los proveedores que sean sancionados mediante resolución firme en sede administrativa quedan automáticamente registrados por el lapso de cuatro (4) años contados a partir de la fecha de dicha resolución³².
145. En razón a lo expuesto, al haberse verificado en el presente procedimiento infracciones al Código, corresponde disponer la inscripción de El Cine en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.

SE RESUELVE:

PRIMERO: Precisar las conductas infractoras imputadas inicialmente como presuntas infracciones a los artículos 25 y 30 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, bajo el siguiente tenor:

"Por presunta infracción al artículo 30 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto el proveedor denunciado habría puesto a disposición de la señora Díaz un servicio de dulcería con deficiencia en la medida que en una porción de maíz pop dulce se habría encontrado un objeto metálico de las máquinas que le habrían generado una lesión."

SEGUNDO: Declarar **FUNDADA** la denuncia presentada por la señora [REDACTED] contra **CINEPLEX S.A.** por infracción al artículo 30 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto el proveedor denunciado puso a disposición de la denunciada un servicio de dulcería con deficiencia en la medida que en una porción de maíz pop dulce se encontró un objeto metálico de las máquinas que le generó una lesión.

sancionado con una multa de hasta cincuenta (50) Unidades Impositivas Tributarias (UIT) mediante resolución debidamente motivada. La sanción administrativa se aplica sin perjuicio de la sanción penal o de la indemnización por daños y perjuicios que corresponda.

³² **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

Artículo 119.- Registro de infracciones y sanciones

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



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 976-2024/GC2

TERCERO: Declarar **FUNDADA** la denuncia presentada por la señora [REDACTED] contra **CINEPLEX S.A.** en virtud del allanamiento formulado, en los extremos referidos a la presunta infracción a los artículos 18 y 19 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto el proveedor denunciado:

- (i) No gestionó oportunamente la atención de la denunciante el día 25 de mayo de 2024; y,
- (ii) no gestionó oportunamente la carta de garantía para que la denunciante fuera atendida el 3 de junio de 2024.

CUARTO: Declarar **INFUNDADA** la denuncia presentada por la señora [REDACTED] contra **CINEPLEX S.A.** en los extremos referidos a la presunta infracción a los artículos 18 y 19 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto el proveedor denunciado:

- (i) No habría reconocido a la denunciante los gastos de traslado en los que tuvo que incurrir a consecuencia de la lesión generada en sus instalaciones;
- (ii) no contaría con ambulancia para trasladar a la denunciante al centro médico; y,
- (iii) habría sido acompañada la denunciante al centro de atención hospitalaria por personal del proveedor denunciado que no contaría con conocimiento médico.

QUINTO: ORDENAR en calidad de medida correctiva reparadora que **CINEPLEX S.A.** en un plazo máximo de quince (15) días hábiles, contados desde la notificación de la presente resolución, brindar una capacitación a su personal, respecto del documento denominado "Atención de Accidentes de Clientes", cuya confidencialidad ha sido declarada mediante la Resolución N° 3 del 28 de octubre de 2024.

Dicha capacitación deberá contar con la participación de los colaboradores encargados de atención al público, para sus establecimientos a nivel nacional. Asimismo, a efectos de acreditar el dictado de esta, deberá adjuntar: a) un registro en video de la referida capacitación; b) la lista de participantes; y, c) el contenido de la referida capacitación.

CINEPLEX S.A. deberá acreditar el cumplimiento de lo dispuesto en la presente resolución, ante este Órgano Resolutivo, en el plazo máximo de cinco (5) días, contado a partir del vencimiento de los plazos otorgados en el párrafo precedente, bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva conforme a lo establecido en el artículo 117 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

SEXTO: Sancionar a **CINEPLEX S.A.** con una multa ascendente a **12,80 Unidades Impositivas Tributarias** por infracción a lo establecido en el artículo 30 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto el proveedor denunciado puso a disposición de la denunciante un servicio de dulcería con deficiencia en la medida que en una porción de maíz pop dulce se habría encontrado un objeto metálico de las máquinas que le habrían generado una lesión.

Cabe precisar que la multa impuesta será rebajada en 25% si cancela el monto correspondiente con anterioridad a la culminación del término para impugnar la presente resolución y en tanto no interponga recurso alguno en contra de esta, conforme a lo establecido en el artículo 113 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 976-2024/GC2

Consumidor³³.

CINEPLEX S.A. deberá realizar el cumplimiento espontáneo de la multa ante impuesta; caso contrario, los actuados serán remitidos a la Subgerencia de Ejecución Coactiva (SGC) para los fines de ley, requerimiento que se realiza conforme a lo previsto en el numeral 3.3 de la Directiva N° 007-2018/DIRCOD-INDECOPI³⁴.

SÉPTIMO: Sancionar a **CINEPLEX S.A.** con **AMONESTACIÓN** por infracción a lo establecido en los artículos 18 y 19 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, de acuerdo con lo siguiente:

	Conducta infractora	Sanción
1	Infracción a los artículos 18 y 19 del Código, en tanto no gestionó oportunamente la atención de la denunciante el día 25 de mayo de 2024	Amonestación
2	Infracción a los artículos 18 y 19 del Código, en tanto no gestionó oportunamente la carta de garantía para que la denunciante fuera atendida el 3 de junio de 2024	Amonestación

OCTAVO: Ordenar a **CINEPLEX S.A.** que, en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles contado a partir del día siguiente de la notificación de la presente Resolución, cumpla con pagar a la parte denunciante las costas del procedimiento, que a la fecha ascienden a la suma de S/ 36,00, con la expresa exoneración al proveedor de los costos del procedimiento.

NOVENO: Disponer la inscripción de **CINEPLEX S.A.** en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi, una vez que la resolución quede firme en sede administrativa, conforme a lo establecido en el artículo 119 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

DÉCIMO: Informar a las partes que la presente resolución tiene vigencia desde el día de su notificación y no agota la vía administrativa. En tal sentido, se informa que, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 38 del Decreto Legislativo N° 807, el único recurso impugnativo que puede interponerse contra lo dispuesto por la Comisión de Protección al Consumidor N° 2 es el de apelación³⁵, el cual debe ser presentado ante dicho órgano colegiado en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles contado a partir del día siguiente

³³ **LEY N° 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 113.- Cálculo y rebaja del monto de la multa**
Para calcularse el monto de las multas a aplicarse, se utiliza el valor de la Unidad Impositiva Tributaria (UIT) vigente a la fecha de pago efectivo o en la fecha que se haga efectiva la cobranza coactiva. Las multas constituyen en su integridad recursos propios del Indecopi, sin perjuicio de lo establecido en el artículo 156.
La multa aplicable es rebajada en un veinticinco por ciento (25%) cuando el infractor cancele el monto de la misma con anterioridad a la culminación del término para impugnar la resolución que puso fin a la instancia y en tanto no interponga recurso alguno contra dicha resolución.

³⁴ **Directiva N° 007-2018/DIRCOD-INDECOPI.**
3.3. Lineamientos que debe observar cada órgano resolutorio respecto al registro y reporte de multas.
(...)
En la resolución final, además de informar la obligación de pago de la multa, el órgano resolutorio debe requerir al administrado el cumplimiento espontáneo de la prestación (multa), haciéndole presente que los actuados serán remitidos a la Subgerencia de Ejecución Coactiva para los fines de ley en caso de incumplimiento.

³⁵ **LEY N° 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, publicada el 2 de setiembre de 2010. DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS MODIFICATORIAS. PRIMERA.- Modificación del artículo 38 del Decreto Legislativo núm. 807**
Modifícase el artículo 38 del Decreto Legislativo núm. 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, con el siguiente texto:
"Artículo 38.- El único recurso impugnativo que puede interponerse durante la tramitación del procedimiento es el de apelación, que procede únicamente contra la resolución que pone fin a la instancia, contra la resolución que impone multas y contra la resolución que dicta una medida cautelar (...)"



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 976-2024/GC2

de su notificación³⁶, ello de acuerdo a lo establecido en el artículo 218 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS; caso contrario, la resolución quedará consentida³⁷.

Con la intervención de los Comisionados³⁸: Sra. Eva Jesús Céspedes Correa³⁹, Sra. Karina Rocío Montes Tapia, Sr. Jesús Edwin Maurate León y Sra. Silvia Magali Zavaleta Flores.

EVA JESÚS CÉSPEDES CORREA Presidenta

La presente Resolución fue firmada de forma digital, de conformidad con lo establecido en el artículo 3 del Reglamento de la Ley de Firmas y Certificados Digitales aprobado por Decreto Supremo 052-2008-PCM, como puede verificarse en el presente documento que se encuentra en formato PDF⁴⁰.

³⁶ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, DECRETO SUPREMO N° 004-2019-JUS. Artículo 218. Recursos administrativos.** - 218.1 Los recursos administrativos son:

(...)

b) Recurso de apelación

(...)

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

³⁷ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, DECRETO SUPREMO N° 004-2019-JUS. Artículo 222.- Acto firme.** - Una vez vencidos los plazos para interponer los recursos administrativos se perderá el derecho a articularlos quedando firme el acto.

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

³⁹ De acuerdo con lo establecido por el quinto párrafo del artículo 38 del Reglamento de Organizaciones y Funciones del INDECOPI, las resoluciones que emiten las Comisiones **son suscritas únicamente por quien las preside**.

⁴⁰ **REGLAMENTO DE LA LEY DE FIRMAS Y CERTIFICADOS DIGITALES APROBADO POR DECRETO SUPREMO 052-2008-PCM**

Artículo 3.- De la validez y eficacia de la firma digital

La firma digital generada dentro de la Infraestructura Oficial de Firma Electrónica tiene la misma validez y eficacia jurídica que el uso de una firma manuscrita.