



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR  
SEDE LIMA NORTE

EXPEDIENTE 538-2023/ILN-CPC

## RESOLUCIÓN 640-2025/ILN-CPC

**AUTORIDAD :** COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR SEDE LIMA NORTE (COMISIÓN)

**DENUNCIANTE :** M.B.I.F.  
(SEÑORA lxxx)

**DENUNCIADO :** H & M HENNES & MAURITZ S.A.C.<sup>1</sup>  
(H&M)

**MATERIAS :** PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR  
DEBER DE IDONEIDAD  
MEDIDAS CORRECTIVAS  
GRADUACIÓN DE SANCIÓN  
COSTAS Y COSTOS  
INSCRIPCIÓN AL RIS

**ACTIVIDADES :** VENTA AL POR MENOR DE PRENDAS DE VESTIR, CALZADO Y ARTÍCULOS DE CUERO EN COMERCIOS ESPECIALIZADOS

**Sanción:** Multa de 1,00 UIT, por infracción al artículo 19 del Código.

Los Olivos, 27 de junio de 2025

### ANTECEDENTES

1. Por Resolución 1 del 18 de diciembre de 2023, la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor Sede Lima Norte (en adelante, la Secretaría Técnica), admitió a trámite la denuncia presentada por la señora lxxx contra H&M; el 21 de setiembre de 2023<sup>2</sup>, complementada con escrito del 4 de setiembre de 2023, en los siguientes términos:

**“PRIMERO:** Admitir a trámite la denuncia del 21 de setiembre de 2023, presentada por la señora M.B.I.F. contra H & M Hennes & Mauritz S.A.C., por los siguientes hechos:

(i) H & M Hennes & Mauritz S.A.C., el 29 de junio de 2023, no habría brindado un auxilio inmediato y pertinente a favor de la menor hija de la señora Gómez, luego de haber sufrido la sustracción de su celular dentro de su establecimiento; lo que califica como una presunta infracción al artículo 19 del Código.

(ii) H & M Hennes & Mauritz S.A.C. no habría brindado el acceso a las cámaras de seguridad de lo ocurrido el 29 de junio de 2023; lo que califica como una presunta infracción al artículo 19 del Código”. (sic)

<sup>1</sup> RUC 20555881551 y con domicilio fiscal en av. Víctor Andrés Belaunde nro. 147 int. 201 vía principal 140 (Edificio Real 6), distrito de San Isidro, provincia y departamento de Lima.

<sup>2</sup> Cabe precisar que la referida denuncia fue remitida a este despacho el 21 de julio de 2023, mediante Memorándum 001626-2023-ILN-PS0/INDECOPI..



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR  
SEDE LIMA NORTE

EXPEDIENTE 538-2023/ILN-CPC

(Énfasis es nuestro)

2. Mediante escrito del 16 de enero de 2024, H&M presentó sus descargos, señalando lo siguiente:
  - (i) Se especializa en la comercialización de productos de moda y artículos para el hogar, por lo que su principal servicio no es la custodia de pertenencias personales; sin embargo, sí cumplió con brindar un servicio que garantice las condiciones de seguridad razonables (implementación de cámaras de seguridad activas y funcionales, alarmas de seguridad, personal de seguridad, entre otros).
  - (ii) No estuvo en la posibilidad de evitar la acción ilícita que señala la denunciante y que ella misma sostiene, se encontraba en los bolsillos de su menor hija.
  - (iii) La Sala Especializada en Protección al Consumidor (en adelante, la Sala), señaló el criterio mediante el cual los proveedores no asumen la responsabilidad respecto del hurto de aquellos bienes que se encuentran en la esfera de control del propio denunciante.
  - (iv) Las imágenes de las cámaras de seguridad califican como datos personales, los que califican como confidenciales, por lo que solo pueden ser entregadas si se cumplen algunos requisitos de la ley, siendo que uno de los mecanismos es que previamente a su entrega se hacen irreconocibles los rostros de las personas, lo cual no es un proceso rápido.
  - (v) La otra opción es que esta sea solicitada por el Poder Judicial o la Policía Nacional del Perú, lo cual le fue indicado a la denunciante; razón por la cual se le indicó que debía hacer su denuncia policial, lo cual no significa que es suficiente que un consumidor traiga la constancia de dicho acto, siendo la Policía Nacional del Perú la encargada de realizar el requerimiento.
3. Mediante escrito del 22 de agosto de 2024, la denunciante presentó documentación adicional.
4. El 4 de febrero de 2025, H&M se pronunció respecto de la presentación de documentación adicional presentada por la señora lxxx, señalando lo siguiente:
  - (i) La Disposición Fiscal remitida por la denunciante carece de relevancia para el trámite del presente procedimiento por ser un acto bajo la esfera de la Policía Nacional del Perú y no dentro de la jurisdicción o alcances del presente procedimiento administrativo, por lo que no debe ser valorada.
  - (ii) El oficio presentado por la denunciante carece de relevancia para identificar si cumplió con garantizar las medidas de seguridad idóneas en su establecimiento, lo cual es el tema de fondo.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR  
SEDE LIMA NORTE

EXPEDIENTE 538-2023/ILN-CPC

- (iii) Es imposible asegurar que no existirían hurtos en una tienda, por ello que los servicios de seguridad son de mejores esfuerzos y no de resultado, de lo contrario sería irracional, siendo que un consumidor razonable debe cuidar sus pertenencias en establecimientos abiertos al público.
- (iv) Por lo expuesto, los oficios presentados no deben ser admitidos como medios probatorios para el presente procedimiento.

### Informe Final de Instrucción

- 5. Por Resolución 5 del 16 de junio de 2025, la Secretaría Técnica puso en conocimiento de las partes el Informe Final de Instrucción 200-2025/ILN-CPC del 12 de junio de 2025 y les otorgó un plazo de cinco (5) días hábiles para la presentación de observaciones.
- 6. Mediante escrito del 21 de junio de 2025, H&M formuló observaciones al Informe Final de Instrucción, señalando, entre otros, lo siguiente:
  - (i) Ha cumplido con demostrar que su establecimiento cuenta con las medidas de seguridad idóneas para garantizar la seguridad de sus clientes, por lo que no se puede señalar que estamos ante algún incumplimiento legal.
  - (ii) Los usos y costumbres comerciales implican que ante el reporte de un suceso de hurto el personal del establecimiento debe brindarle atención inmediata a la persona afectada y orientarla sobre los pasos a seguir frente a estos sucesos, lo cual sí fue realizado pues se le indicó que debía realizar su denuncia policial para poder entregarle las cámaras e internamente, se levantaron las alertas correspondientes.
  - (iii) La atención inmediata ante este tipo de incidentes implica escuchar los hechos reportados por la persona afectada, el reporte directo a sus agentes de seguridad y staff a fin de que puedan estar alertas de potenciales hurtos dentro del establecimiento y la verificación interna de las cámaras de seguridad por parte de su equipo a fin de verificar si es posible detectar a la persona que cometió el ilícito.
  - (iv) No obstante, si no es posible detectarla dentro de tienda, solo está en sus manos el brindar las cámaras de seguridad a los agentes policiales, conforme la normativa pertinente exige, exigir mayores medidas como el cierre de todo el establecimiento ante una alerta de hurto sería irracional y desproporcional.
  - (v) Si bien es cierto, el consumidor espera que el proveedor pueda identificar e intervenir a los agentes delictivos, es irracional suponer que esto puede ocurrir en todos los casos de manera inmediata. Menos aún, en aquellos casos en los que el establecimiento comercial es de alta concurrencia de personas.
  - (vi) Si bien es cierto que tiene la responsabilidad de procurar adoptar las medidas correspondientes a su intervención, esto únicamente puede realizarse a través de una revisión interna de las cámaras de seguridad, acción que sí se realizó ante el reporte del personal de seguridad, pero que por la propia naturaleza de la acción es imposible sustentar documentalmente.

### ANÁLISIS

## Cuestión previa

### Enmienda de error material en la Resolución 1

7. El artículo 212 del TUO de la LPAG establece que los errores materiales o aritméticos, en los actos administrativos, podrán rectificarse en cualquier momento con efecto retroactivo, siempre que no alteren el contenido sustancial ni el sentido de la decisión<sup>3</sup>.
8. De la revisión de la Resolución 1 del 18 de diciembre de 2023, se verifica que existe un error material en la consignación del apellido de la denunciante en el numeral (i) del apartado primero de la parte resolutive de dicha Resolución. En ese sentido, corresponde corregir el referido error material en los siguientes términos:

#### Dice:

*"H & M Hennes & Mauritz S.A.C., el 29 de junio de 2023, no habría brindado un auxilio inmediato y pertinente a favor de la menor hija de la señora **Gómez**, luego de haber sufrido la sustracción de su celular dentro de su establecimiento; lo que califica como una presunta infracción al artículo 19 del Código".*

#### Debe decir:

*H & M Hennes & Mauritz S.A.C., el 29 de junio de 2023, no habría brindado un auxilio inmediato y pertinente a favor de la menor hija de la señora **lxxx**, luego de haber sufrido la sustracción de su celular dentro de su establecimiento; lo que califica como una presunta infracción al artículo 19 del Código".*

9. En virtud de lo expuesto, corresponde enmendar el error material contenido en el numeral (i) del apartado primero de la parte resolutive de la Resolución 1 del 18 de diciembre de 2023, en el extremo expuesto, debiéndose precisar que con dicha corrección no se vulnera el derecho de defensa ni el debido procedimiento.

### Sobre la tacha planteada por H&M

10. En esa línea, el Código Procesal Civil, de aplicación compatible en los procedimientos administrativos, señala en sus artículos 300 y 301 que se puede interponer tacha contra los testigos y documentos, y formular una oposición a la actuación de una declaración de parte, a una exhibición, a una pericia o a una inspección. En ambos casos, quién formula la cuestión probatoria debe acreditar la invalidez o falsedad del medio probatorio, su impertinencia, o irrelevancia para los asuntos controvertidos.

<sup>3</sup> **DECRETO SUPREMO 4-2019-JUS, TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo 212.- Rectificación de errores**

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

11. Aunado a ello, el artículo 18 de la Directiva, establece que, en todo lo no previsto en la presente Directiva y en las disposiciones especiales, es aplicable a los procedimientos, de manera supletoria, el TUO de la LPAG. La regulación propia del derecho Procesal Civil es aplicable solo en cuanto sea compatible con el régimen administrativo.
12. En dicho sentido, en tanto la tachadura de documentos no se encuentra prevista en las normas de protección al consumidor y en el TUO de la LPAG, es pertinente aplicar lo dispuesto por el Código Procesal Civil en sus artículos 300 y 301<sup>4</sup>, siendo que, a criterio de este Colegiado, lo dispuesto en el mismo resulta compatible con el régimen administrativo.
13. De acuerdo con los artículos 242 y 243 del Código Procesal Civil<sup>5</sup>, la figura procesal de la tachadura está dirigida a cuestionar determinados medios de prueba que, por defectos en su naturaleza (entiéndase ineficacia, sean estos por falsedad o por sanción de nulidad), podrían generar una motivación contraria a la verdad material de los hechos controvertidos, al emitirse el pronunciamiento de la autoridad administrativa.
14. En su escrito del 4 de febrero de 2025, H&M formuló una tachadura contra la Disposición 2 del 15 de agosto de 2024, emitida por el Cuarto Despacho de Investigación de la Novena Fiscalía Provincial Corporativa de Lima Norte en la Carpeta Fiscal 606014509-2023-1214-0 y el Oficio N° 5822-2023-REGPOL-LIMA/FIVPOL-N.2-DEPINCRI-INDEPENDENCIA del 16 de julio de 2023, emitido por la Depincricri Independencia; presentados por la señora lxxx el 22 de agosto de 2024.

4

**CÓDIGO PROCESAL CIVIL****Artículo 300°.- Admisibilidad de la tachadura y de la oposición**

Se puede interponer tachadura contra los testigos y documentos. Asimismo, se puede formular oposición a la actuación de una declaración de parte, a una exhibición, a una pericia o a una inspección judicial. También pueden ser materia de tachadura y de oposición los medios probatorios atípicos.

**Artículo 301°.- Tramitación**

La tachadura u oposición contra los medios probatorios se interponen en el plazo que establece cada vía procedimental, contado desde notificada la resolución que los tiene por ofrecidos, precisándose con claridad los fundamentos en que se sustentan y acompañándose la prueba respectiva. La absolución debe hacerse de la misma manera y en el mismo plazo, anexándose los medios probatorios correspondientes.

La tachadura, la oposición o sus absoluciones, que no cumplan con los requisitos indicados, serán declarados inadmisibles de plano por el Juez en decisión inimpugnable. Estos requisitos no se exigen a las absoluciones realizadas en el proceso sumarísimo.

La actuación de los medios probatorios se realiza en la audiencia conciliatoria o de fijación de puntos controvertidos.

5

**CÓDIGO PROCESAL CIVIL****Artículo 242°.- Ineficacia por falsedad de documento.-**

Si se declara fundada la tachadura de un documento por haberse probado su falsedad, no tendrá eficacia probatoria.

Si en proceso penal se establece la falsedad de un documento, éste carece de eficacia probatoria en cualquier proceso civil.

**Artículo 243°.- Ineficacia por nulidad de documento.-**

Cuando en un documento resulte manifiesta la ausencia de una formalidad esencial que la ley prescribe bajo sanción de nulidad, aquel carece de eficacia probatoria. Esta declaración de ineficacia podrá ser de oficio o como consecuencia de una tachadura fundada.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR  
SEDE LIMA NORTE

EXPEDIENTE 538-2023/ILN-CPC

15. Al respecto, como se ha mencionado previamente, las causales por las cuales se puede tachar un documento son: a) falsedad; y, b) la ausencia de una formalidad esencial del documento que la ley ha prescrito bajo sanción de nulidad.
16. Al respecto, de los argumentos señalados por H&M (párrafo 4) no es posible determinar que los documentos citados previamente acarreen algún tipo de falsedad o que no sean pertinentes para el caso en concreto; máxime, si en el presente caso se busca dilucidar las medidas de seguridad adoptadas por el proveedor para evitar el supuesto hurto sufrido por la denunciante en su establecimiento, así como la supuesta negativa por parte de dicho proveedor de que la señora lxxx acceda a los vídeos de seguridad.
17. En virtud de lo expuesto, corresponde declarar infundada solicitud de tacha formulada por H&M.

### **Normativa aplicable**

#### Deber de idoneidad

18. El artículo 18 del Código establece que la idoneidad es la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe<sup>6</sup>.
19. Por su parte, el artículo 19 del Código 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 ofertadas 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<sup>7</sup>.

### **Análisis del caso en concreto**

Sobre que el proveedor denunciado no habría brindado un auxilio inmediato y pertinente a favor de la menor hija de la denunciante, luego de haber sufrido la sustracción de su celular dentro de su establecimiento

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

**Artículo 18.- Idoneidad**

Se entiende por idoneidad la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida, las condiciones y circunstancias de la transacción, las características y naturaleza del producto o servicio, el precio, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso.

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.

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

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

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

20. La denunciante señaló que el 29 de junio de 2023, su menor hija sufrió el hurto de su teléfono celular en el establecimiento del proveedor denunciado, por lo que procedió a comunicar el hecho a los agentes de seguridad, los cuales no adoptaron ninguna medida de seguridad y tan solo le informaron que se debía dirigir a la comisaría a presentar su denuncia.
21. En sus descargos, el H&M señaló los alegatos detallados en el párrafo 2 y 4 del presente pronunciamiento.
22. Obra en el expediente, en calidad de medios probatorios, copia de los siguientes documentos:
- (i) Boleta de venta electrónica del 21 de marzo de 2023, por la compra de un celular Claro prepago.
  - (ii) Orden de Servicio Técnico nro. 03229917 del 29 de mayo de 2023, en donde se dispone la entrega de un equipo nuevo a la denunciante, en tanto el adquirido el 21 de marzo de 2023 presentaba fallas.
  - (iii) Boleta de venta electrónica B072-00706622 del 29 de mayo de 2023, por la suma de S/ 1 150,00, por el concepto de canje de equipo celular.
  - (iv) Copia de la Denuncia Policial del 29 de junio de 2023, mediante la cual la denunciante señaló que ese mismo día, cuando se encontraba en el área de mujeres del primer nivel de la tienda de H&M del Centro Comercial Plaza Norte (en adelante, Plaza Norte), siendo que al intentar sacar su celular marca Samsung A34 KG color negro, se percató que no se encontraba en su posesión.
  - (v) Copia del Oficio N° 5822-2023-REGPOL-LIMA/FIVPOL-N.2-DEPINCRI-INDEPENDENCIA del 16 de julio de 2023, mediante el cual la Depincri Independencia solicita a H&M que remita las copias de las cámaras de seguridad ubicadas en el interior del establecimiento.
  - (vi) Extracto del protocolo interno en los casos de ocurrencia de accidentes o robos dentro del establecimiento de H&M, en donde se señala que habiéndose confirmado que el presunto delincuente habría hurtado algún producto, ya sea de H&M o de cualquier otro usuario dentro de la misma, el agente de seguridad procede a intervenirlo a fin de corroborar la existencia del bien en su poder y se procede con la revisión.
23. Dada la naturaleza del hecho denunciado (negativo), corresponde -en principio- a H&M acreditar que se le brindó apoyo inmediato y pertinente a favor de la señora lxxx, ante la presunta sustracción del equipo celular de su menor hija.
24. En este punto, es preciso señalar que, ante las presuntas acciones delictivas ocurridas dentro de un establecimiento comercial –adicionalmente a las actuaciones



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR  
SEDE LIMA NORTE

EXPEDIENTE 538-2023/ILN-CPC

necesarias para el cese de tales conductas y a la asistencia médica brindada, de ser el caso – un consumidor esperaría que el proveedor procure identificar e intervenir a agentes delictivos para que estos puedan ser puestos a disposición de las autoridades policiales, máxime teniendo en cuenta que dicho proveedor ha destinado personal especializado en brindar seguridad a los consumidores dentro de un establecimiento comercial de asistencia masiva<sup>8</sup>.

25. En efecto, en anteriores pronunciamientos, la Sala<sup>9</sup> ha reconocido, que los proveedores cuentan con la potestad de intervenir, revisar las pertenencias, productos adquiridos o comprobantes de pago de los consumidores, siempre y cuando estas se realicen dentro de los parámetros de razonabilidad, respeto y proporcionalidad, en tanto las referidas acciones obedecen a la activación de su protocolo de seguridad interno y tienen como finalidad velar por el adecuado desenvolvimiento de sus actividades empresariales.
26. Sin embargo, y teniendo en consideración lo anterior, se tiene que, durante la tramitación del presente procedimiento, el denunciado no ha demostrado, ni a nivel indiciario, la ejecución de alguna medida a favor de la interesada ante el incidente ocurrido en su establecimiento.
27. Sobre ello, correspondía al proveedor denunciado demostrar la existencia de alguna causal que lo exima de responsabilidad, conforme a lo establecido por el artículo 104 del Código<sup>10</sup>; no obstante, no cumplió con realizarlo, verificándose una infracción al deber de idoneidad en el presente extremo de la denuncia.
28. Al respecto, si bien el proveedor denunciado presentó un extracto de su protocolo de seguridad, lo cierto es que no es posible verificar que este haya sido empleado en el presente caso, máxime si dicho documento habla de situaciones en las que se detecta quién es el presunto “delincuente”; sin embargo, en el presente caso ha quedado acreditado que H&M no brindó el auxilio oportuno a la menor hija de la denunciante, lo cual permite concluir que el protocolo remitido no fue empleado.
29. Asimismo, el proveedor denunciado, en su escrito de observaciones al Informe Final de Instrucción, señaló que sí se brindó atención inmediata a la denunciante en tanto se le indicó que debía realizar su denuncia policial para poder entregarle las cámaras y que, además, internamente, se levantaron las alertas correspondientes.

<sup>8</sup> Siguiendo la línea de pensamiento de este Colegiado, a través de la Resolución Final 068-2020/ILN-CPC del 30 de enero de 2020.

<sup>9</sup> Ver Resoluciones 2562 y 2799-2019/SPC-INDECOPI.

<sup>10</sup> **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 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.

30. Sobre ello, un consumidor no esperaría que ante una situación en la que vea afectado su patrimonio dentro del establecimiento comercial de un proveedor, este no accione inmediatamente a fin de verificar si es posible tener evidencia de la comisión del acto delictivo y poder evitar sus efectos, siendo que no resulta suficiente que ante el pedido de auxilio el proveedor solo informe que se debe acudir a una comisaría, considerando que cuenta con los medios necesarios para identificar al presunto autor del delito, pudiendo revisar las cámaras de seguridad sin necesidad de realizar la entrega directamente a la denunciante.
31. Aunado a ello, si bien el proveedor señaló que sí cumplió con levantar las alertas internas y realizó la revisión de las cámaras de seguridad, lo cierto es que no ha presentado algún medio probatorio que permita evidenciar dicha afirmación, para lo cual pudo presentar las cámaras de seguridad en donde se verifique el movimiento de sus agentes de seguridad, las comunicaciones cursadas entre dichos agentes o algún documento en donde conste la ocurrencia del día del hurto; sin embargo, ello no ocurrió.
32. Por último, respuesta pertinente señalar, que si bien el proveedor denunciado señaló que mediante la Resolución 4171-2016/SPC-INDECOPI del 2 de noviembre de 2016<sup>11</sup>, la Sala habría establecido que los proveedores no asumen la responsabilidad respecto del hurto de aquellos bienes cuya custodia se encuentra en la esfera de control del propio denunciante; lo cierto es que en el caso citado por el consumidor denunciante cuestionó la eficiencia del sistema de seguridad del proveedor, mientras que en el presente caso nos encontramos evaluando si H&M aplicó correctamente su protocolo a fin de dar auxilio oportuno a la señora lxxx, por lo que la resolución señalada por el proveedor no resulta ser suficiente para eximirlo de responsabilidad.
33. Por los argumentos expuestos, corresponde declarar fundada la denuncia interpuesta por la señora lxxx contra H&M, por infracción al artículo 19 del Código, en tanto no brindó un auxilio inmediato y pertinente a favor de la menor hija de la señora lxxx, luego de haber sufrido la sustracción de su celular dentro de su establecimiento.

Sobre que el proveedor denunciado no habría brindado el acceso a las cámaras de seguridad de lo ocurrido el 29 de junio de 2023

34. La denunciante señaló que el 29 de junio de 2023, de manera posterior a la presentación de su denuncia policial, acudió a la tienda de H&M ubicado en el centro comercial Plaza Norte, a fin de solicitar acceso a las cámaras de seguridad; no obstante, no la dejaron acceder al mismo.
35. En sus descargos, el H&M señaló los alegatos detallados en el párrafo 2 y 4 del presente pronunciamiento.

<sup>11</sup> En el caso mencionado un consumidor señaló que al ingresar a la piscina del establecimiento del proveedor le sustrajeron la llave de la habitación de sus menores hijos hurtándole una laptop, siendo que el proveedor denunciado no habría adoptado las medidas de seguridad para evitar dicho incidente, razón por la cual la Sala concluye que no ha verificado un sistema de seguridad deficiente.

36. Obra en el expediente, en calidad de medios probatorios, copia de los siguientes documentos:
- (i) Copia de la Denuncia Policial del 29 de junio de 2023, mediante la cual la denunciante señaló que el 29 de junio de 2023, cuando se encontraba en el área de mujeres del primer nivel de la tienda de H&M del Centro Comercial Plaza Norte, siendo que al intentar sacar su celular marca Samsung A34 KG color negro, se percató que no se encontraba.
  - (ii) Copia del Oficio N° 5822-2023-REGPOL-LIMA/FIVPOL-N.2-DEPINCRI-INDEPENDENCIA del 16 de julio de 2023 mediante el cual la Depincri Independencia solicita a H&M que remita las copias de las cámaras de seguridad ubicadas en el interior del establecimiento.
37. Al respecto, no obra en el expediente medio probatorio alguno que permita verificar que, en efecto, la denunciante retornó el 29 de junio de 2023 al establecimiento de H&M y solicitó el acceso a las cámaras de seguridad.
38. En este punto es preciso señalar que el artículo 104 del Código establece que la atribución de responsabilidad al 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 el proveedor deberá demostrar que aquel defecto no le es imputable debido a la existencia de circunstancias que lo eximen de responsabilidad porque existe una ruptura del nexo causal.
39. En efecto, correspondía a la denunciante acreditar que solicitó al proveedor denunciado que le brinde acceso a las cámaras de seguridad de su establecimiento ubicado en Plaza Norte, para lo cual puso presentar una hoja de reclamo, un vídeo o algún otro documento en donde conste la solicitud señalada; sin embargo, la señora lxxx no cumplió con acreditar el requerimiento indicado y, como consecuencia, que se le haya negado el acceso a las cámaras de seguridad.
40. En virtud de las consideraciones expuestas, esta Comisión considera que corresponde declarar infundada la denuncia interpuesta por la señora lxxx contra H&M por la presunta infracción al artículo 19 del Código, en tanto no quedó acreditado que el proveedor denunciado no habría brindado el acceso a las cámaras de seguridad de lo ocurrido el 29 de junio de 2023.

### Medida correctiva

41. El artículo 105 del Código establece la facultad que tiene la Comisión para adoptar las medidas que tengan por finalidad revertir los efectos que la conducta infractora hubiera ocasionado o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro<sup>12</sup>.

<sup>12</sup>

**LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.**

**Artículo 105.- Autoridad competente**

El Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi) es la autoridad con competencia primaria y de alcance nacional para conocer las presuntas infracciones a las disposiciones contenidas en el presente Código, así como para imponer las sanciones y medidas correctivas establecidas en el

42. Los artículos 114, 115 y 116 del Código<sup>13</sup> establecen la facultad que tiene la Comisión para, actuando de oficio o a pedido de parte, adoptar las medidas correctivas reparadoras que tengan por finalidad resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior y medidas correctivas complementarias que tienen por objeto revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro.
43. La denunciante solicitó, en calidad de medida correctiva que se ordene la devolución del monto robado correspondiente a un celular.
44. Al respecto, corresponde denegar la medida correctiva solicitada por la denunciante en la medida que no se ha evidenciado que el hurto de celular haya sido una consecuencia directa de alguna acción u omisión por parte del proveedor denunciado.
45. Por otra parte, en la medida que se ha acreditado que la Inmobiliaria no habría cumplido con entregar la escritura pública del inmueble adquirido por la denunciante, a pesar que le fue solicitado, corresponde ordenar a la Inmobiliaria, en calidad de medida correctiva complementaria de oficio, que en un plazo de quince (15) días hábiles, contados a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, cumpla con capacitar e instruir al personal encargado de la seguridad de sus establecimientos, respecto al auxilio inmediato que deben prestar a los consumidores en caso de que sufran la sustracción de sus pertenencias; la cual deberá ser brindada por un Departamento de Capacitación o un Centro de Formación y Especialización en Seguridad Privada (CEFOESP) autorizado por SUCAMEC.

presente capítulo, conforme al Decreto Legislativo núm. 1033, Ley de Organización y Funciones del Indecopi. Dicha competencia solo puede ser negada cuando ella haya sido asignada o se asigne a favor de otro organismo por norma expresa con rango de ley.

Para la cobertura a nivel nacional el Indecopi, previo acuerdo de su Consejo Directivo, puede constituir órganos resolutivos de procesos sumarisísimos de protección al consumidor o desconcentrar la competencia de la Comisión de Protección al Consumidor en las comisiones de las oficinas regionales que constituya para tal efecto; crear comisiones adicionales o desactivarlas conforme lo justifique el aumento o disminución de la carga procesal; o celebrar convenios con instituciones públicas debidamente reconocidas para, de acuerdo a sus capacidades, delegarle facultades o las de secretaría técnica. La delegación está sujeta a las capacidades de gestión requeridas para ello, la coparticipación en el desarrollo de las mismas, la factibilidad de la mejora en la atención y otros criterios relevantes sobre el particular.

13

**LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.****Artículo 114.- Medidas correctivas**

Sin perjuicio de la sanción administrativa que corresponda al proveedor por una infracción al presente Código, el Indecopi puede dictar, en calidad de mandatos, medidas correctivas reparadoras y complementarias.

Las medidas correctivas reparadoras pueden dictarse a pedido de parte o de oficio, siempre y cuando sean expresamente informadas sobre esa posibilidad en la notificación de cargo al proveedor por la autoridad encargada del procedimiento.

Las medidas correctivas complementarias pueden dictarse de oficio o a pedido de parte.

**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 (...).

46. Cabe señalar que, H&M deberá acreditar el cumplimiento de lo ordenado, en el plazo de cinco (5) días hábiles vencido el plazo anterior bajo apercibimiento de imponer, sin necesidad de comunicación previa, una multa coercitiva no menor a tres (3) Unidades Impositivas Tributarias por incumplimiento de mandato, conforme a lo señalado en el artículo 117 del Código y el artículo 40.3 de la Directiva Única.

### Graduación de la sanción

47. El 14 de junio de 2021, entró en vigencia el Decreto Supremo N° 032-2021-PCM<sup>14</sup>, Decreto Supremo que aprueba la graduación, metodología y factores para la determinación de las multas que impongan los órganos resolutivos del INDECOPI respecto de las infracciones sancionables en el ámbito de su competencia (en adelante, Decreto Supremo N° 032-2021-PCM), aplicable para los procedimientos administrativos de protección al consumidor a cargo de las Comisiones, en la vía ordinaria y en la vía sumarísima —como superior jerárquico en segunda instancia, en virtud de un recurso de apelación—, que hayan iniciado a partir de dicha fecha<sup>15</sup> (con la notificación de imputación de cargos al denunciado).

14

**DECRETO SUPREMO 032-2021-PCM, DECRETO SUPREMO QUE APRUEBA LA GRADUACIÓN, METODOLOGÍA Y FACTORES PARA LA DETERMINACIÓN DE LAS MULTAS QUE IMPONGAN LOS ÓRGANOS RESOLUTIVOS DEL INDECOPI RESPECTO DE LAS INFRACCIONES SANCIONABLES EN EL ÁMBITO DE SU COMPETENCIA, publicado en el Diario Oficial El Peruano el 25 de febrero de 2021.**

#### **Artículo 3. Vigencia**

El presente decreto supremo entra en vigencia de manera conjunta con la entrada en vigencia de la Ley N° 31112, Ley que establece el control previo de operaciones de concentración empresarial.

**LEY N° 31112, LEY QUE ESTABLECE EL CONTROL PREVIO DE OPERACIONES DE CONCENTRACIÓN EMPRESARIAL, publicada el 7 de enero de 2021 DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS FINALES DUODÉCIMA.**

#### **Vigencia**

La presente ley entra en vigencia a los quince (15) días calendario contados a partir de la adecuación normativa establecida en la novena disposición complementaria final.

**NOVENA. Adecuación** En un plazo no mayor a quince (15) días contados a partir de la publicación del reglamento de la presente ley, se dictan las modificaciones al Reglamento de la Ley de Organización y Funciones del INDECOPI y demás instrumentos de gestión de la entidad, a fin de adecuarlos a lo dispuesto por la presente ley.

**DECRETO SUPREMO N° 104-2021-PCM, DECRETO SUPREMO QUE APRUEBA LA SECCIÓN PRIMERA DEL REGLAMENTO DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL, publicado el 27 de mayo de 2021 DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS FINALES**

**PRIMERA.-** Vigencia de la Primera Sección del Reglamento de Organización y Funciones La Sección Primera del Reglamento de Organización y Funciones del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual, aprobada por el presente Decreto Supremo, entra en vigencia a partir del día siguiente de la publicación de la Resolución que aprueba la Sección Segunda de dicho Reglamento, con excepción de la Segunda y Quinta Disposición Complementaria Final, que entran en vigencia al día siguiente de la publicación de la presente norma.

**RESOLUCIÓN N° 000060-2021-PRE-INDECOPI, APRUEBAN SECCIÓN SEGUNDA DEL REGLAMENTO DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL INDECOPI, publicada el 30 de mayo de 2021**

**Artículo 1.-** Aprobación de la Sección Segunda del Reglamento de Organización y Funciones del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI) Apruébese la Sección Segunda del Reglamento de Organización y Funciones del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI), aprobado por Decreto Supremo N° 104-2021- PCM, que consta de un (1) título, treinta y seis (36) artículos; así como la Estructura Orgánica y el Organigrama del INDECOPI, que como anexos forman parte integrante de la presente Resolución.

15

**LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, publicada el 2 de setiembre de 2010 y modificado por Decreto Legislativo N° 1308, publicado en el Diario Oficial El Peruano el 30 de diciembre de 2016.**

48. Sobre el particular, el Decreto Supremo N° 032-2021-PCM, estableció tres (3) métodos para la graduación de las sanciones, de acuerdo con lo siguiente: (i) método basado en valores preestablecidos; (ii) método basado en un porcentaje de las ventas del producto o servicio afectado; y, (iii) método *ad hoc*.
49. Respecto del método basado en *valores preestablecidos* se precisó que este se subdividía para cuatro (4) supuestos: (a) Métodos de valores preestablecidos para infracciones vinculadas con el Libro de Reclamaciones; (b) Método de valores preestablecidos para las infracciones a las normas de eliminación de barreras burocráticas; (c) Método de valores preestablecidos para infracciones de prestaciones de servicios de certificación digital; y, (d) Método de valores preestablecidos para otras infracciones en OPS, CPC y SPC.
50. Ahora, con respecto al *método de valores preestablecidos para otras infracciones en OPS, CPC y SPC*, estas serán los aplicables para este Colegiado<sup>16</sup>, siempre que la infracción cometida cumpla con los requisitos siguientes: (i) se haya desarrollado por un periodo menor a dos (2) años; (ii) no dañó ni puso en riesgo la vida y/o salud de las personas; y, (iii) tuvo un alcance geográfico menor al nivel nacional<sup>17</sup>. En caso de ausencia de alguno de los requisitos, se deberá utilizar el *método ad hoc*.

Artículo 107.- Postulación del procedimiento. Los procedimientos administrativos para conocer las presuntas infracciones a las disposiciones contenidas en el presente Código se inician de oficio, bien por propia iniciativa de la autoridad, por denuncia del consumidor afectado o del que potencialmente pudiera verse afectado, o por una asociación de consumidores en representación de sus asociados o poderdantes o en defensa de intereses colectivos o difusos de los consumidores. En este último caso, la asociación de consumidores actúa como tercero legitimado sin gozar de las facultades para disponer derechos de los consumidores afectados, salvo de sus asociados o de las personas que le hayan otorgado poder para tal efecto. Tanto el consumidor constituido como parte como el tercero legitimado pueden participar en el procedimiento e interponer los recursos contra la resolución que deniegue el inicio del procedimiento y contra cualquier otra resolución impugnabile que les produzca agravio. El procedimiento administrativo en materia de protección al consumidor se inicia con la notificación de la imputación de cargos al posible infractor.

<sup>16</sup> **DECRETO SUPREMO 032-2021-PCM, DECRETO SUPREMO QUE APRUEBA LA GRADUACIÓN, METODOLOGÍA Y FACTORES PARA LA DETERMINACIÓN DE LAS MULTAS QUE IMPONGAN LOS ÓRGANOS RESOLUTIVOS DEL INDECOPI RESPECTO DE LAS INFRACCIONES SANCIONABLES EN EL ÁMBITO DE SU COMPETENCIA, publicado en el Diario Oficial El Peruano el 25 de febrero de 2021.**

Artículo 2. Alcance

La graduación, metodología y factores para la determinación de las multas es aplicada por los siguientes órganos resolutivos del INDECOPI: a) Órganos Resolutivos de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor, incluyendo a los órganos adscritos a las Oficinas Regionales del INDECOPI; b) Comisiones de Protección del Consumidor, incluyendo a las comisiones adscritas a las Oficinas Regionales del INDECOPI con competencia en esta materia;

***Subrayado es nuestro***

<sup>17</sup> **DECRETO SUPREMO 032-2021-PCM, DECRETO SUPREMO QUE APRUEBA LA GRADUACIÓN, METODOLOGÍA Y FACTORES PARA LA DETERMINACIÓN DE LAS MULTAS QUE IMPONGAN LOS ÓRGANOS RESOLUTIVOS DEL INDECOPI RESPECTO DE LAS INFRACCIONES SANCIONABLES EN EL ÁMBITO DE SU COMPETENCIA, publicado en el Diario Oficial El Peruano el 25 de febrero de 2021.**

**ANEXO**

**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**

(...)

A. Estimación de la Multa Base (m)

(...)

En otros casos, los OR que según el Cuadro 1 pueden adoptar entre:

(...)

51. En esa misma línea, cabe señalar que dicho método establece el esquema y los factores que se deben tener presente, es decir, la Multa Preliminar (M) será el resultado de multiplicar el valor estimado de la Multa Base (m) por un componente que captura el efecto de las circunstancias agravantes y atenuantes presente en cada caso (F). Finalmente, dicho monto (M) es ajustado conforme a los topes máximos legales pertinentes, hasta obtener una Multa Final (M\*)<sup>18</sup>.
52. Por otra parte, con respecto al *Método de valores preestablecidos para infracciones vinculadas con el Libro de Reclamaciones*, se debe tener en cuenta que las infracciones se clasifican en orden decreciente según su gravedad: A, B y C; representando "A" a las más onerosas.
53. En el caso en particular, la notificación del inicio del procedimiento administrativo sancionador dirigido a H&M se realizó el 20 de diciembre de 2023; por lo que, corresponde aplicar la nueva graduación, metodología y factores para la determinación de las multas establecido por el Decreto Supremo N° 032-2021-PCM.

#### Caso concreto

54. En el presente caso, se ha determinado la responsabilidad administrativa de H&M, en tanto no brindó un auxilio inmediato y pertinente a favor de la menor hija de la señora lxxx, luego de haber sufrido la sustracción de su celular dentro de su establecimiento.
55. Respecto a la conducta señalada, se aprecia que esta no se encuentra dentro de la clasificación en el Cuadro 16 del Anexo del Decreto Supremo N° 032-2021-PCM, por lo cual, no resulta posible dilucidar si el citado hecho infractor conllevaba un tipo de afectación muy baja, baja, moderada, alta o muy alta, y por ende determinar la sanción aplicable.

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 período menor a dos años.
2. No dañó ni puso en riesgo la vida y/o salud de las personas.
3. Tuvo un alcance geográfico menor al nivel nacional. (...)

18

**DECRETO SUPREMO 032-2021-PCM, DECRETO SUPREMO QUE APRUEBA LA GRADUACIÓN, METODOLOGÍA Y FACTORES PARA LA DETERMINACIÓN DE LAS MULTAS QUE IMPONGAN LOS ÓRGANOS RESOLUTIVOS DEL INDECOPI RESPECTO DE LAS INFRACCIONES SANCIONABLES EN EL ÁMBITO DE SU COMPETENCIA**, publicado en el Diario Oficial El Peruano el 25 de febrero de 2021.

#### **ANEXO**

#### **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**

##### Capítulo I: Pasos para la estimación de multas

Sobre la base de la revisión del proceso de graduación de sanciones por parte de los OR del Indecopi, se tiene que, en términos generales, la multa preliminar (M) es el resultado de multiplicar el valor estimado de la multa base (m) por un componente que captura el efecto de las circunstancias agravantes y atenuantes presentes en cada caso (F), conforme a la siguiente fórmula: (I)  $M = m \times F$

Finalmente, dicho monto (M) es ajustado conforme a los topes máximos legales pertinentes, hasta obtener una multa final (M\*). (...). **Subrayado es nuestro**

56. Por tanto, en la medida que el hecho infractor descrito no corresponde a los supuestos contemplados en el Cuadro 16 del del Anexo del Decreto Supremo N° 32-2021-PCM, corresponde graduar la sanción a imponer, remitiéndose a los criterios establecidos en el artículo 112 del Código, ello de acuerdo con lo dispuesto en anteriores pronunciamientos<sup>19</sup>.
57. Por consiguiente, corresponde graduar la sanción de conformidad con los siguientes criterios:
- Naturaleza del perjuicio causado:** En el caso particular, el perjuicio se encuentra configurado por la defraudación de las expectativas de la denunciante en tanto el proveedor denunciado no brindó un auxilio inmediato y pertinente a favor de la menor hija de la señora lxxx, luego de haber sufrido la sustracción de su celular dentro de su establecimiento.
  - Probabilidad de detección en la infracción:** En el caso particular, la probabilidad de detección es media, en tanto el análisis del presente procedimiento pudo efectuarse a través de una denuncia de parte.
  - Efectos negativos en el mercado:** Las conductas infractoras como la verificada en el presente procedimiento generan desconfianza en los consumidores pues generan una imagen negativa de los proveedores de servicios venta al por menor de prendas de vestir, calzados y otros, respecto al cumplimiento del deber de idoneidad.
58. Por lo señalado, y en aplicación de los principios de razonabilidad y predictibilidad<sup>20</sup>, corresponde imponer a H&M una multa de 1,00 Unidad Impositiva Tributaria (UIT), por la infracción detectada.

19 **DECRETO SUPREMO N° 010-2012-ED, REGLAMENTO DE LA LEY N° 29719, LEY QUE PROMUEVE LA CONVIVENCIA SIN VIOLENCIA EN LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS**

**Artículo 3.- Glosario de Términos**

Para los efectos de lo dispuesto por la Ley y el presente Reglamento, se emplearán los siguientes términos: (...)

g) **Normas de convivencia.** - Instrumento pedagógico o conjunto de pautas que contribuye a la interacción respetuosa entre las y los integrantes de la comunidad educativa. Tiene por objetivo facilitar la comunicación, el diálogo y la solución pacífica de conflictos, así como promover hábitos, costumbres y prácticas que construyan relaciones democráticas. Su elaboración es discutida y aprobada de manera consensuada.

**LEY N° 28044, LEY GENERAL DE EDUCACIÓN**

**TÍTULO IV**

**LA COMUNIDAD EDUCATIVA**

**Artículo 52.- Conformación y participación**

La comunidad educativa está conformada por estudiantes, padres de familia, profesores, directivos, administrativos, profesional en psicología, profesional en enfermería, profesional odontólogo, exalumnos y miembros de la comunidad local. Según las características de la Institución Educativa, sus representantes integran el Consejo Educativo Institucional y participan en la formulación y ejecución del Proyecto Educativo en lo que respectivamente les corresponda. La participación de los integrantes de la comunidad educativa se realiza mediante formas democráticas de asociación, a través de la elección libre, universal y secreta de sus representantes.

20 Mediante Resolución 2542-2023/SPC-INDECOPI del 13 de setiembre de 2023, la Sala Especializada en Protección al Consumidor dispuso confirmar la sanción impuesta por la Comisión de Protección al Consumidor sede Lima Norte mediante la Resolución 793-2021/ILN-CPC del 19 de noviembre de 2021, mediante la cual dispuso sancionar con 1,00 UIT a Centro Comercial Plaza Norte S.A.C. en tanto no brindó atención y/o apoyo inmediato a la denunciante, ante la presunta sustracción de su celular.

### Sobre el pago de costas y costos

59. El artículo 7 del Decreto Legislativo 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi<sup>21</sup>, dispone que es potestad de la Comisión ordenar el pago de los costos y costas en que hubiera incurrido el denunciante o el Indecopi.
60. De lo mencionado, considerando que ha quedado acreditada una infracción cometida por H&M, esta Comisión considera que corresponde ordenarle el pago de las costas a favor de la parte denunciante. En consecuencia, el denunciado deberá cumplir, en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles, contado a partir del día siguiente de ser notificada con la presente resolución, con pagar al denunciante la suma de S/ 36,00.
61. Además, una vez que se ponga fin a la instancia administrativa, la parte denunciante podrá solicitar el reembolso de los montos adicionales en que hubiesen incurrido para la tramitación del presente procedimiento, para lo cual deberán presentar la liquidación de costos correspondiente.

### Inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi

62. En tanto ha quedado acreditado que H&M incurrió en infracciones al Código, corresponde disponer su inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi por las conductas infractoras detectadas.

### SE RESUELVE:

**PRIMERO:** Enmendar el error material contenido en el numeral (i) del apartado primero de la parte resolutive de la Resolución 1 del 18 de diciembre de 2023, de acuerdo con lo siguiente:

Dice:

*“H & M Hennes & Mauritz S.A.C., el 29 de junio de 2023, no habría brindado un auxilio inmediato y pertinente a favor de la menor hija de la señora **Gómez**, luego de haber sufrido la sustracción de su celular dentro de su establecimiento; lo que califica como una presunta infracción al artículo 19 del Código”.*

Debe decir:

<sup>21</sup> **DECRETO LEGISLATIVO 807, 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 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.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR  
SEDE LIMA NORTE

EXPEDIENTE 538-2023/ILN-CPC

*H & M Hennes & Mauritz S.A.C., el 29 de junio de 2023, no habría brindado un auxilio inmediato y pertinente a favor de la menor hija de la señora **xxxx**, luego de haber sufrido la sustracción de su celular dentro de su establecimiento; lo que califica como una presunta infracción al artículo 19 del Código”.*

**SEGUNDO:** Declarar fundada la denuncia presentada por la señora M.B.I.F. contra H & M Hennes & Mauritz S.A.C. por la presunta infracción al artículo 19 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto quedó acreditado que, el 29 de junio de 2023, no habría brindado un auxilio inmediato y pertinente a favor de la menor hija de la denunciante, luego de haber sufrido la sustracción de su celular dentro de su establecimiento. Por lo que corresponde sancionarlo con 1,00 Unidades Impositivas Tributarias.

**TERCERO:** Declarar infundada la denuncia presentada por la señora M.B.I.F. contra H & M Hennes & Mauritz S.A.C. por la presunta infracción al artículo 19 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto no quedó acreditado que el proveedor denunciado no habría brindado el acceso a las cámaras de seguridad el 29 de junio de 2023.

**CUARTO:** Informar a H & M Hennes & Mauritz S.A.C. que la sanción impuesta será rebajada en 25% si consiente la presente resolución y proceden a cancelarlas en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles contado a partir del día siguiente de la notificación de la presente resolución, conforme a lo establecido en el artículo 113 del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

**QUINTO:** Requerir a H & M Hennes & Mauritz S.A.C. el cumplimiento espontáneo de la multa impuestas en la presente resolución; bajo apercibimiento de poner en conocimiento de la Unidad de Ejecución Coactiva del Indecopi las sanciones establecidas, a efectos que ejerza las funciones otorgadas por ley; una vez que el presente acto administrativo haya quedado firme.

**SEXTO:** Ordenar a H & M Hennes & Mauritz S.A.C., para que, en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, cumpla con capacitar e instruir al personal encargado de la seguridad de sus establecimientos, respecto al auxilio inmediato que deben prestar a los consumidores en caso de que sufran la sustracción de sus pertenencias; la cual deberá ser brindada por un Departamento de Capacitación o un Centro de Formación y Especialización en Seguridad Privada (CEFOESP) autorizado por SUCAMEC.

Asimismo, H & M Hennes & Mauritz S.A.C. deberá acreditar el cumplimiento de lo ordenado en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento de plazo otorgado anteriormente, bajo apercibimiento de imponer, sin necesidad de comunicación previa, una multa coercitiva no menor a tres (3) Unidades Impositivas Tributarias por incumplimiento de mandato, conforme a lo señalado en el artículo 117 del Código y el artículo 40.3 de la Directiva 1-2021/COD-INDECOPI, «Directiva Única que regula los Procedimientos de Protección al Consumidor previstos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor».

**SÉPTIMO:** Ordenar a H & M Hennes & Mauritz S.A.C. que, en el plazo no mayor a quince (15) días hábiles, contados a partir del día siguiente de la notificación de la presente resolución, cumpla con el pago de las costas incurridas por la parte denunciante durante el procedimiento, ascendentes a la suma de S/ 36,00, sin perjuicio del derecho del denunciante de solicitar la liquidación de los costos una vez que quede consentida la presente resolución.

Asimismo, en un plazo no mayor de cinco (5) días hábiles contados a partir del vencimiento del plazo otorgado inicialmente, el denunciado deberá presentar ante la Comisión de Protección al Consumidor Lima Norte los medios probatorios que acrediten el cumplimiento del mandato ordenado, bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva conforme a lo establecido en el artículo 118 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor<sup>22</sup>.

**OCTAVO:** Disponer la inscripción de H & M Hennes & Mauritz S.A.C. 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<sup>23</sup>.

**NOVENO:** 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 807, el único recurso impugnativo que puede interponerse contra lo dispuesto por este colegiado es el de apelación<sup>24</sup>. Cabe señalar, que dicho recurso deberá ser presentado ante la Comisión en

<sup>22</sup> **LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

**Artículo 118.- Multas coercitivas por incumplimiento del pago de costas y costos**

Si el obligado a cumplir la orden de pago de costas y costos no lo hace, se le impone una multa no menor de una (1) Unidad Impositiva Tributaria (UIT).

En caso de persistir el incumplimiento de lo ordenado, el órgano resolutorio puede imponer una nueva multa, duplicando sucesivamente el monto de la última multa impuesta hasta el límite de cincuenta (50) Unidades Impositivas Tributarias (UIT). La multa que corresponda debe ser pagada dentro del plazo de cinco (5) días hábiles, vencidos los cuales se ordena su cobranza coactiva.

No cabe la impugnación de las multas coercitivas previstas en el presente artículo.

<sup>23</sup> **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR publicada el 2 de setiembre de 2010 y modificada por el DECRETO LEGISLATIVO 1308, publicado el 30 de diciembre de 2016. 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.

<sup>24</sup> **DECRETO LEGISLATIVO 807, LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI**

**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. (...). La apelación de resoluciones que ponen fin a la instancia se concede con efecto suspensivo. La apelación de multas se concede con efecto suspensivo, pero es tramitada en cuaderno separado. La apelación de medidas cautelares se concede sin efecto suspensivo, tramitándose también en cuaderno separado (Texto modificado por la Primera Disposición Complementaria Modificatoria de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, publicada el 02 septiembre 2010, vigente a los treinta (30) días calendario contados a partir del día siguiente de su publicación en el Diario Oficial El Peruano).



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR  
SEDE LIMA NORTE

EXPEDIENTE 538-2023/ILN-CPC

un plazo máximo de quince (15) días hábiles<sup>25</sup>, contado a partir del día siguiente de su notificación, caso contrario la resolución quedará consentida<sup>26</sup>.

**Con la intervención de los señores comisionados: José Luis Liendo Sotomayor, Francisco Martín Sigüeñas Andrade, Javier Mihail Pazos Hayashida y Lorena Pilar Sotelo Huamán.**

**JOSÉ LUIS LIENDO SOTOMAYOR**  
**Presidente**

Comisión de Protección al Consumidor  
Indecopi Sede Lima Norte

<sup>25</sup> **DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS, TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL.**  
**Artículo 218. Recursos administrativos (...)** 218.2 El término para la interposición de los recursos es de quince (15) días perentorios, (...).

<sup>26</sup> **DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS, TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL.**  
**Artículo 222.- Acto firme**  
Una vez vencidos los plazos para interponer los recursos administrativos se perderá el derecho a articularlos quedando firme el acto.