



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

Firmado digitalmente por Vania Lorena FAU 2025  
soft.  
Molivo: Soy el autor del documento  
Fecha: 27.06.2025 18:29



COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL  
INDECOPI LA LIBERTAD

## RESOLUCIÓN N° 0590-2025/INDECOPI-LAL

**EXPEDIENTE N° : 0001-2025/CPC-INDECOPI-LAL-SIA**  
**AUTORIDAD : INDECOPI**  
**OBLIGADO : REAL PLAZA S.R.L.**  
**MATERIAS : VERIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE MANDATO CAUTELAR VARIACIÓN DE LA MEDIDA CAUTELAR**  
**ACTIVIDAD : ACTIVIDADES INMOBILIARIAS REALIZADAS CON BIENES PROPIOS O ARRENDADOS**  
**MULTA COERCITIVA: 100 UITs**

Trujillo, 20 de junio de 2025

### I. ANTECEDENTES

1. Por Resolución N° 0152-2025/INDECOPI-LAL del 22 de febrero de 2025, la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi La Libertad (en adelante, la Comisión) inició procedimiento administrativo sancionador y dictó las siguientes medidas cautelares en contra de Real Plaza S.R.L. (en adelante, Real Plaza), a fin de que cumpla con:

*"1. Cierre temporal del Centro Comercial Real Plaza Trujillo, perteneciente a Real Plaza S.R.L. hasta que presente (i) un informe técnico estructural visado por el Colegio de Ingenieros del Perú que acredite que todas las demás edificaciones que forman parte del centro comercial se encuentren aptos y seguros para su uso, así como (ii) un Plan de Contingencia de recuperación de escombros que acredite que los consumidores no se verán afectados por esta labor.*

*2. Real Plaza S.R.L., asuma los gastos necesarios y active pólizas de seguros, para la total recuperación de la salud de los consumidores víctimas directas, es decir, que hayan sufrido físicamente en el desplome de la estructura del patio de comidas de su establecimiento.*

*3. Real Plaza S.R.L., gestione la identificación de consumidores potenciales víctimas indirectas del siniestro y asuma los gastos necesarios para la total recuperación de su salud, es decir, consumidores que por su propia cuenta hayan acudido a centros de salud como consecuencia del siniestro ocurrido en el patio de comidas de real Plaza, y que requieran atención médica como consecuencia indirecta.*

*4. Real Plaza S.R.L., asuma las gestiones y gastos necesarios generados por concepto de sepelio de los consumidores víctimas que fallecieron o proceda con el reintegro respectivo.*

*Para lo cual, en un plazo no mayor de cinco (5) días hábiles contados a partir del vencimiento del plazo otorgado inicialmente, Real Plaza S.R.L. deberá presentar ante esta Comisión, los medios probatorios que acrediten el cumplimiento de los mandatos ordenados, 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, así como en el numeral 40.3 de la Directiva N° 001-2021/DIR-COD-INDECOPI denominada "Directiva Única que regula los procedimientos de protección al consumidor previstos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor."*

2. Dicha resolución fue válidamente notificada a Real Plaza el 24 de febrero de 2025.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL  
INDECOPI LA LIBERTAD



3. El 24 de febrero de 2025, la Secretaría Técnica realizó diligencias de inspección al Hospital Regional de Trujillo (en adelante, H. Regional), Hospital Belén de Trujillo (H. Belén), Hospital IV Víctor Lazarte Echegaray de EsSalud La Libertad (en adelante, H. Lazarte), Hospital I Albrecht (en adelante, H. Albrecht), Clínica Peruano Americana (en adelante, C. Peruana Americana), Clínica San Pablo (en adelante, C. San Pablo), Clínica San Antonio (en adelante, C. San Antonio) y Clínica Sánchez Ferrer – Sanna (en adelante, Sanna), a fin de recabar información sobre las atenciones brindadas a las personas afectadas por el colapso del patio de comidas del establecimiento de Real Plaza en Trujillo.
4. Con Cartas N° 000099-2025-CPC-LAL/INDECOPI, 000100-2025-CPC-LAL/INDECOPI y 000102-2025-CPC-LAL/INDECOPI notificadas el 25 de febrero de 2025, la Secretaría Técnica requirió información a Marsh Perú S.A.C. Corredores de Seguros (en adelante, Marsh), Chubb Perú S.A. Compañía de Seguros y Reaseguros (en adelante, Chubb) y Pacífico Compañía de Seguros y Reaseguros S.A. (en adelante, Pacífico); respectivamente, sobre la activación de las pólizas de seguro para cubrir a las víctimas y fallecidos del colapso del techo del patio de comidas de Real Plaza Trujillo.
5. El 25 de febrero de 2025, con Oficio N° 10-D-HVLE-RALL-ESSALUD-2025, el H. Lazarte presentó información requerida durante la diligencia de inspección, detallando que las víctimas fueron atendidas a través de Essalud y SIS ascienden a nueve (9) personas.
6. El 25 de febrero de 2025, con Oficio N° 000009-2025-D-HIALBRECHT-RALL-ESSALUD-2025<sup>1</sup> el H. Albrecht presentó información requerida, afirmando que:
  - Remitió la lista de las cinco (5) víctimas atendidas en su establecimiento de salud y el detalle de los gastos de su atención médica.
  - Indicaron que las 5 víctimas fueron atendidas a través de Essalud, al estar asegurados.
  - Que al momento del informe no se había apersonado personal de Real Plaza para entrevistarse con los pacientes.
7. El 25 de febrero de 2025, la C. San Pablo presentó el Oficio N° 35-2025-CHS-CLINICA LA MERCED-DM detallando lo siguiente:
  - Atendieron a 42 víctimas del colapso del techo de Real Plaza Trujillo.
  - Las víctimas fueron atendidas por los siguientes seguros Chubb, Pacífico, Rímac Seguros y Reaseguros, Mapfre Perú S.A. Entidad Prestadora de Salud, y Pacífico S.A. Entidad Prestadora de Salud y remitieron el número de cada póliza de atención activada.
8. El 26 de febrero de 2025, con Oficio N° 11-D-HVLE-RALL-ESSALUD-2025<sup>2</sup>, el H. Lazarte amplió la información antes brindada, indicando que:

<sup>1</sup> Documento declarado parcialmente confidencial por Resolución N° 0403-2025/INDECOPI-LAL del 30 de abril de 2025.

<sup>2</sup> Documento declarado parcialmente confidencial por Resolución N° 0403-2025/INDECOPI-LAL del 30 de abril de 2025.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL  
INDECOPI LA LIBERTAD



- El 22 de febrero de 2025, a las 21:17 recibieron la comunicación de la aseguradora Chubb, quienes les informaron que se harán cargo de la atención de los 9 pacientes.
  - EL 24 de febrero de 2025, a las 12:10 se apersonó a sus instalaciones una persona acreditándose como asistente social de Real Plaza.
  - Remitieron la información sobre los gastos médicos de cada paciente.
9. El 27 de febrero de 2025, Real Plaza presentó un escrito solicitando (i) ampliación de plazo para el cumplimiento de la medida cautelar, (ii) la aclaración y variación de los puntos uno, tres y cuarto de la medida cautelar; y, (iii) solicitaron la suspensión del plazo de la cautelar hasta que se resuelve su pedido.
10. Con Carta N° 000103-2025-CPC-LAL/INDECOPI notificada el 27 de febrero de 2025 a la C. San Antonio se requirió información sobre el estado de las víctimas atendidas en su establecimiento de salud producto del colapso del techo de patio de comidas de Real Plaza, seguros activados, costo de la atención médica, entre otros.
11. El 28 de febrero de 2025, la Secretaría Técnica ingresó a la página web de Real Plaza, con la finalidad de recabar información, verificando un comunicado dirigido a las familias y personas afectadas por el accidente ocurrido en su establecimiento, a través del cual pusieron a disposición una línea telefónica para quienes aún no habían sido contactados, incorporando dicha información al expediente.
12. Por Resolución N° 0153-2025/INDECOPI-LAL del 28 de febrero de 2025, se resolvió el pedido de variación, aclaración y/o ampliación, conforme a lo siguiente:

**“PRIMERO:** Denegar el pedido de variación y ampliación de plazo para el cumplimiento de la medida cautelar ordenada en la Resolución N° 0152-2025/INDECOPI-LAL del 22 de febrero de 2025, en el extremo del cierre temporal del Centro Comercial Real Plaza Trujillo, solicitada por Real Plaza S.R.L. el 27 de febrero de 2025, lo cual, en consecuencia, queda subsistente en los términos en que fue ordenada.

**SEGUNDO:** Denegar el pedido de aclaración y ampliación de plazo para el cumplimiento de la medida cautelar ordenada en la Resolución N° 0152-2025/INDECOPI-LAL del 22 de febrero de 2025, en el extremo de los gastos de sepelio, solicitada por Real Plaza S.R.L. el 27 de febrero de 2025, lo cual, en consecuencia, queda subsistente en los términos en que fue ordenada.

**TERCERO:** Declarar fundado el pedido de aclaración de la medida cautelar ordenada en la Resolución N° 0152-2025/INDECOPI-LAL del 22 de febrero de 2025, en el extremo de la identificación de consumidores potenciales víctimas indirectas del siniestro y cobertura de gastos, solicitada por Real Plaza S.R.L. el 27 de febrero de 2025, conforme a las siguientes precisiones:

- **Víctima indirecta:** todo consumidor y consumidora, independientemente de su edad, que se encontraba dentro de las instalaciones del Real Plaza Trujillo al momento del colapso del techo del patio de comidas y que pudo ser afectado o afectada en su integridad física y psicológica, como consecuencia del colapso del techo del patio de Comidas de Real Plaza o por el estado de caos producto de tal siniestro.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL  
INDECOPI LA LIBERTAD



- **Consecuencias indirectas:** las afectaciones sufridas por los consumidores a su integridad física y/o psicológica, generadas por el caos ex post consecuencia del siniestro.

- **Salud:**

a. **Afectación a la integridad física:** daños a la salud corporal de los consumidores afectados.

b. **Afectación psicológica:** daños a la salud mental y emotiva de los consumidores, por ejemplo, depresión, trastornos de ansiedad, trastornos de pánico y trastorno de estrés postraumático, entre otros, certificados por médico tratante.

**CUARTO:** Otorgar a Real Plaza S.R.L. un plazo no mayor de cinco (5) días hábiles contados a partir del vencimiento del plazo otorgado inicialmente, para que cumpla con lo dispuesto en el resolutivo TERCERO de este acto.

Para lo cual Real Plaza S.R.L. deberá presentar ante esta Comisión, los medios probatorios que acrediten el cumplimiento de los mandatos ordenados, 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, así como en el numeral 40.3 de la Directiva N° 001-2021/DIRCODINDECOPI denominada "Directiva Única que regula los procedimientos de protección al consumidor previstos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor."

13. Dicha resolución fue válidamente notificada a Real Plaza el 3 de marzo de 2025.
14. El 3 de marzo de 2025, Real Plaza presentó un escrito afirmando que cumplió el mandato cautelar, de acuerdo con los siguientes argumentos:

Sobre el primer punto de la medida cautelar

- Considerando que los hechos públicos o notorios no deben ser acreditados, se puede advertir que el Centro Comercial Real Plaza Trujillo se encuentra clausurado desde el 22 de febrero de 2025, por la Municipalidad Provincial de Trujillo; es decir, desde dicha fecha ninguna persona puede ingresar al establecimiento, conforme se evidencia de la Resolución Sub Gerencial N° 525-2025-MPT/GGRD, que adjuntan.

Sobre el segundo y cuarto punto de la medida cautelar

- Cuenta con la Póliza [REDACTED] contratada con la empresa Chubb y la Póliza [REDACTED] contratada con Pacifico, ambas vigentes a la fecha de ocurrido el evento, adjuntando las cartas remitidas a las empresas aseguradoras y a las clínicas a efectos de que den atención a todas las personas, familiares y/o allegados afectados.
- Adjuntan dos (2) documentos emitidos el 22 de febrero de 2025, por Pacifico dirigido a la C. Peruano Americana y a Sanna; sobre activación de la póliza de responsabilidad [REDACTED] también adjuntan documento emitido por Chubb el 24 de febrero de 2025, dirigido a Real Plaza sobre activación de la póliza [REDACTED] que acreditaría que, a través de las empresas aseguradoras, han venido garantizando la atención de las personas afectadas por los sucesos antes indicados



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL  
INDECOPI LA LIBERTAD



- Su representada comunicó públicamente que ha creado un fondo con un aporte inicial de 20 millones de soles para asegurar la cobertura efectiva e inmediata del total de gastos médicos y de recuperación para las personas afectadas, lo cual incluye los gastos de sepelio y también otros desembolsos complementarios en beneficio de las personas, familiares y/o allegados afectados.
  - Implementó un grupo especializado de asistentes sociales que tienen como principal función realizar visitas diarias a las clínicas y/u hospitales para -en un primer momento- identificar a las personas afectadas por el suceso y, posteriormente, para abocarse a hacer seguimiento a todos los hospitalizados, adjuntando la lista de asistentes sociales que fueron presentados a los establecimientos de salud, para ello adjuntan 4 cargos de notificación de la lista de asistentes sociales, entregadas entre el 25 y 27 de febrero de 2025.
  - Desde el momento de ocurrencia de los sucesos antes indicados, su empresa ha mantenido activo distintos canales de atención para identificar a las personas afectadas y poder brindarles el soporte necesario. Asimismo, su empresa ha implementado un canal de atención exclusivo para las personas afectadas, el cual se dio a conocer a través de distintos medios de comunicación.
  - Respecto de las personas afectadas, su empresa también ha venido remitiendo cartas de compromiso a partir de las cuales manifestaron su total compromiso en asumir todos los gastos asociados al suceso, tal como se podrá advertir en las dos (2) cartas modelos adjuntas.
  - Viene coordinando directamente con las múltiples autoridades abocadas a la atención de las personas afectadas, por ejemplo, con el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social; quienes les han brindado información sobre las personas fallecidos y datos de contacto, adjuntan para ello, dos capturas de pantallas del aplicativo WhatsApp.
  - Adjuntan a modo de ejemplo las cartas de conformidad de sepelio que acreditan, haber asumido los gastos de sepelio de los fallecidos.
15. El 4 de marzo de 2025, la Secretaría Técnica revisó la cuenta oficial de la Red Social Facebook de Exitosa Trujillo, verificando una noticia referida a la realización de una actividad destinada a recabar fondos para la continuidad de atenciones médicas de una víctima del accidente ocurrido en Real Plaza.
16. El 4 de marzo de 2025, el H. Albrecht presentó nuevamente el Oficio N° 000009-2025-D-HIALBRECHT-RALL-ESSALUD-2025<sup>3</sup>.
17. El 4 de marzo de 2025, Chubb remitió un escrito en atención al requerimiento realizado con Carta N° 000100-2025-CPC-LAL/INDECOPI, solicitando la reserva y confidencialidad de toda la información detallada en su escrito y los anexos (pólizas); asimismo, solicitó prórroga para remitir la información sobre la activación de las pólizas a favor de las víctimas de Real Plaza.
18. El 4 de marzo de 2025, Pacífico remitió un escrito en atención a la Carta N° 000102-2025-CPC-LAL/INDECOPI, afirmando que:
- Mantienen con Real Plaza la Póliza [REDACTED] la cual anexan y respecto de la cual solicitan la reserva y confidencialidad.

<sup>3</sup> Documento declarado parcialmente confidencial por Resolución N° 0403-2025/INDECOPI-LAL del 30 de abril de 2025.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL  
INDECOPI LA LIBERTAD



- La citada Póliza fue activada conforme a la carta que adjuntan del 28 de febrero de 2025.
  - El 22 de febrero de 2025, han emitido cartas garantía abiertas a las distintas clínicas donde han sido atendidas las víctimas, adjuntando 4 comunicaciones como anexo.
  - Solicitan prórroga para atender el requerimiento sobre las personas atendidas en virtud de su póliza y los documentos relacionados a la activación.
19. El 4 de marzo de 2025, la C. San Antonio presentó información sobre las 3 víctimas que fueron atendidas, detallando gastos de atención médica asimismo detallaron que tanto Pacífico como Chubb le habían remitido cartas sobre la activación de pólizas de dos pacientes el 25 de febrero de 2025.
20. El 4 de marzo de 2025, Marsh remitió un escrito en atención al requerimiento realizado con Carta N° 000099-2025-CPC-LAL/INDECOPI, solicitando la reserva y confidencialidad de toda la información detallada en su escrito y los anexos (pólizas).
21. El 6 de marzo de 2025<sup>4</sup>, Sanna remite información sobre las víctimas atendidas en su establecimiento de salud, los gastos médicos incurridos y el tipo de seguro activado para la atención médica.
22. El 10 de marzo de 2025, Real Plaza presentó un escrito acerca del tercer punto de la medida cautelar, detallando las gestiones realizadas para identificar y atender a las personas afectadas por el evento suscitado el 21 de febrero de 2025, en el Centro Comercial Real Plaza Trujillo, conforme se precisa a continuación:
- Implementó un grupo especializado de asistentes sociales, quienes tienen como principal función realizar visitas diarias a las clínicas y/u hospitales para -en un primer momento- identificar a las personas afectadas por el suceso. Su labor incluye identificar (i) a las personas que habrían sido atendidas y/o dadas de alta en el corto plazo; y, (ii) a las personas que permanecían hospitalizadas. Adicionalmente, se encargan de identificar y/o ubicar a todas aquellas personas que podrían haberse visto afectadas, en cuanto a su integridad física o psicológica, como consecuencia del siniestro, adjuntando como anexo la lista de asistentes sociales.
  - Las asistentes sociales han venido entablando comunicación inmediata con las personas afectadas y/o vienen entregando una carta de compromiso a partir de las cuales manifiestan su total compromiso en asumir todos los gastos asociados al suceso, tal como se podrá advertir en las cartas modelos adjuntas como anexo.
  - Ha mantenido activo los distintos canales de atención para identificar a las personas afectadas y brindar el soporte necesario; así como, implementó un canal de atención exclusivo para las personas afectadas, el cual se dio a conocer a través de distintos medios de comunicación.
  - Viene coordinando directamente con las múltiples autoridades abocadas a la atención de las personas afectadas.
  - En adición a sus pólizas de seguro, comunicó públicamente que ha creado un fondo con un aporte inicial de 20 millones de soles para asegurar la cobertura efectiva e inmediata del total de gastos médicos y de recuperación para las

<sup>4</sup> Documento declarado parcialmente confidencial por Resolución N° 0403-2025/INDECOPI-LAL del 30 de abril de 2025.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL  
INDECOPI LA LIBERTAD



- personas afectadas, lo cual incluye los gastos de sepelio y otros desembolsos complementarios en beneficio de las personas, familiares y/o allegados afectados.
- Informan que en el marco del requerimiento de información formulado a través de las Cartas N° 000086 y 000097-2025- CPC-LAL/INDECOPI y que versa sobre los mismos aspectos de la medida cautelar, proporcionarán información más detallada y complementaria respecto de las acciones implementadas para dar atención a las personas, familiares y/o allegados por los sucesos que motivaron el dictado de la Medida Cautelar y el inicio del presente procedimiento.
  - Solicitan la reserva y confidencialidad de los Anexos adjuntos a este escrito, en virtud de la normativa de datos personales por tiempo indefinido.
23. Con Carta N° 000171-2025-CPC-LAL/INDECOPI notificada el 12 de marzo de 2025, se otorgó el plazo adicional solicitado por Pacífico.
  24. Con Carta N° 000167-2025-CPC-LAL/INDECOPI del 12 de marzo de 2025, la Secretaría Técnica requirió información adicional a la C. San Pablo sobre el número de pacientes atendidos y los costos de atención.
  25. Con Carta N° 000176-2025-CPC-LAL/INDECOPI notificada el 12 de marzo de 2025, se otorgó el plazo adicional solicitado por Chubb.
  26. El 18 de marzo de 2025, Pacífico remitió entre otros una lista con los datos de las personas (heridos y fallecidos) que habrían sido cobaturadas en virtud de la póliza de responsabilidad civil suscrita con Real Plaza; así como las facturas de los gastos de sepelio cubiertos y el informe básico del 23 de febrero del 2025, que nos fuera remitido por el ajustador designado, Abaco, respecto de la cual solicitan su reserva y confidencialidad en virtud de la norma de datos personales.
  27. El 18 de marzo de 2025, la C. San Pablo atendió la Carta N° 000167-2025-CPC-LAL/INDECOPI e indicó atender el requerimiento efectuado sobre los datos de los pacientes y gastos médicos.
  28. El 19 de marzo de 2025, Chubb presentó información en atención de la Carta N° 000176-2025-CPC-LAL/INDECOPI requiriendo la confidencialidad de su escrito y los anexos (lista de atendidos).
  29. El 19 de marzo de 2025<sup>5</sup>, la C. San Pablo actualizó la información sobre la lista de pacientes atendidos en virtud del colapso del techo del patio de comidas e indicó que ascienden a 51 pacientes.
  30. Con Carta N° 000268-2025-CPC-LAL/INDECOPI del 3 de abril de 2025, la Secretaría Técnica requirió a Real Plaza, que al término de dos (2) días hábiles, computados desde el día siguiente de notificada dicha carta, cumpla con presentar los medios probatorios que acrediten el cumplimiento de la medida cautelar contenida en la Resolución N° 0152-2025/INDECOPI-LAL del 22 de febrero de 2025, bajo apercibimiento de imponer multa coercitiva que puede ser duplicada conforme a lo establecido en el artículo 117° del Código

<sup>5</sup> Documento declarado parcialmente confidencial por Resolución N° 0403-2025/INDECOPI-LAL del 30 de abril de 2025.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL  
INDECOPI LA LIBERTAD



31. El 7 de abril de 2025; con Oficio N° 000057-2025-D-HVLE-ESSALUD el H. Lazarte remitió información sobre los gastos médicos de los 9 pacientes atendidos en su establecimiento de salud e informó el estado de los pagos con la aseguradora.
32. El 8 de abril de 2025, Real Plaza respondió la Carta N° 000268-2025-CPC-LAL/INDECOPI, afirmando que:

*Sobre el primer punto de la medida cautelar*

- Al momento de la ocurrencia del evento en el patio de comidas su empresa, puso en marcha el Plan de Emergencia, por lo que se comunicó con el Cuerpo de Bomberos y activó el Centro de Operaciones de Emergencia Regional. Como consecuencia de ello, las autoridades se apersonaron al Centro Comercial y tomaron control de este.
- Posteriormente, se presentó el personal del Ministerio Público y en función a sus competencias dispuso del inicio de investigaciones preliminares. De esta manera, desde el 22 de febrero de 2025 el Centro Comercial se encuentra cerrado sin que ninguna persona pueda ingresar, salvo autorización del Ministerio Público.
- Si la Medida Cautelar tenía como objetivo que el establecimiento permanezca cerrado y las personas no puedan ingresar, todo ello se viene cumpliendo a cabalidad. Por tanto, solicita dar por cumplido este extremo de la Medida Cautelar.

*Sobre el segundo y cuarto punto de la medida cautelar*

- Estos puntos están enfocados en la activación de las pólizas de seguro de su empresa y en la atención de los gastos de las personas afectadas. Así, adjunta nuevamente las cartas remitidas precisamente por las aseguradoras que dan cuenta de la activación de ambas pólizas.
- También adjunta a su escrito, diversas comunicaciones remitidas a lo largo del tiempo tanto de sus asistentas sociales, personal de Real Plaza, *bróker* y Pacífico por medio del cual se vienen realizando las coordinaciones respectivas para las atenciones de las personas afectadas. Incluso, dichas comunicaciones evidencian las atenciones en los distintos centros de salud.
- Las coberturas de las pólizas contratadas vienen cubriendo las atenciones de las personas afectadas, independientemente de los centros de salud. Así, a efectos de brindar más información, adjunta a su escrito el padrón actualizado de las personas atendidas a través del seguro contratado con Chubb Perú Compañía de Seguros y Reaseguros; así como las respectivas cartas de garantía. A partir de dichos documentos se podrá advertir que las personas afectadas vienen siendo atendidas con su seguro.
- Asimismo, adjunta el padrón actualizado proporcionado por su segundo proveedor; es decir, por Pacífico Compañía de Seguros y Reaseguros. A través de dicho documento, se podrá advertir que existen personas atendidas en la Clínica Delgado, Clínica Peruano Americana, Clínica San Antonio, Clínica San Pablo, Clínica SANNA, Clínica Santa Rosa (Sullana), Hospital Belén de Trujillo, Hospital H. Albrecht, Hospital Regional de Trujillo y Hospital Víctor Lazarte Echegaray. Adicionalmente, precisa que en dicho documento se indica en la columna "Carta Garantía" lo siguiente:



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL  
INDECOPI LA LIBERTAD



*"Carta Abierta": Debido a que, si bien no existe una carta de garantía específica, los gastos vienen siendo atendidos por la póliza en función a la carta general emitida al momento de la ocurrencia.*

*"Sí": Debido a que dichas atenciones cuentan con cartas de garantía específicas porque las personas están siendo atendidas de manera ambulatoria.*

- Real Plaza afirma que, de esta manera, se evidencia el cumplimiento de la Medida Cautelar, dejando constancia que las gestiones realizadas varían por horas, días y semanas debido a que la evolución de las personas se va modificando con el paso del tiempo. Asimismo, que las cartas de garantía podrían haber sido reemplazadas por otras, sin perjuicio de ello, las personas afectadas han venido y vienen siendo atendidas por las pólizas.
  - A través del trabajo de los asistentes sociales, ha venido suscribiendo diversas cartas de compromiso por medio de los cuales manifiesta su total compromiso con asumir todos los gastos asociados a la ocurrencia del evento. Asimismo, su empresa ha venido asumiendo, entre otros, gastos por concepto de transporte de diversas personas afectadas para poder recibir, entre otros, las atenciones médicas necesarias en Lima, tal como se aprecia de los documentos adjuntos a su escrito.
  - También adjunta las boletas de pago, facturas y comunicaciones cursadas con las distintas personas, familiares y allegados de los afectados correspondientes a los gastos asociados a su asistencia médica y por concepto de sepelio. Asimismo, adjunta la información con la que cuenta a la fecha y que acredita a cabalidad el cumplimiento de la Medida Cautelar.
  - En adición a sus pólizas de seguro, su empresa comunicó públicamente que ha creado un fondo con un aporte inicial de 20 millones de soles para asegurar la cobertura efectiva del total de gastos médicos y de recuperación para las personas afectadas, lo cual incluye los gastos de sepelio y otros desembolsos complementarios en beneficio de las personas, familiares y/o allegados afectados, difundida a través de diversos medios de comunicación, incluido nuestro sitio web.
  - A través del enlace <https://www.realplaza.com/informamos/detalles/12> su empresa viene informando debidamente a todas las personas afectadas que pueden comunicarse con su empresa para obtener la cobertura por los gastos de atención médica, rehabilitación, terapias y de recuperación de heridos o afectados por la ocurrencia.
  - Con lo anterior, se puede advertir que su empresa se encuentra en pleno cumplimiento de la Medida Cautelar. Asimismo, ha desplegado todos sus esfuerzos para presentar información complementaria que permite corroborar el cumplimiento de la Medida Cautelar. Sin perjuicio de ello, solicita un plazo adicional de seis (6) días hábiles para aportar mayores medios probatorios que se encuentran en manos de terceras empresas y con las cuales vienen coordinando para poder atender a las personas, familiares y/o allegados afectados por los sucesos que motivaron el dictado de la Medida Cautelar.
33. Con Carta N° 000280-2025-CPC-LAL/INDECOPI notificada a C. San Pablo el 15 de abril de 2025, se le requirió información, entre otros, de doce (12) pacientes reportados por la aseguradora.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL  
INDECOPI LA LIBERTAD



34. Con Carta N° 000281-2025-CPC-LAL/INDECOPI notificada a la C. San Antonio el 15 de abril de 2025, se requirió que informe si la señora [REDACTED] es su paciente y el costo de su atención médica, reportado por la aseguradora.
35. Con Carta N° 000282-2025-CPC-LAL/INDECOPI notificada a Sanna el 15 de abril de 2025, se le requirió información sobre dos (2) pacientes [REDACTED] y [REDACTED], reportados por la aseguradora.
36. Con Carta N° 000287-2025-CPC-LAL/INDECOPI se requirió a Chubb que cumplan con completar la información sobre la cobertura de los gastos de los 79 pacientes cubiertos bajo el seguro contratado por Real Plaza.
37. Con Carta N° 000288-2025-CPC-LAL/INDECOPI se requirió a Pacífico que cumplan con completar la información sobre los 157 pacientes cubiertos bajo el seguro contratado por Real Plaza.
38. El 15 de abril de 2025, la C. San Antonio informó en virtud del requerimiento efectuado con Carta N° 000281-2025-CPC-LAL/INDECOPI que la señora [REDACTED] no es su paciente.
39. El 21 de abril de 2025, Chubb presentó un escrito en atención de la Carta N° 000287-2025-CPC-LAL/INDECOPI, solicitando la reserva y confidencialidad del escrito y anexos.
40. El 21 de abril de 2025<sup>6</sup>, la C. San Pablo presentó información requerida con Carta N° 000280-2025-CPC-LAL/INDECOPI.
41. El 21 de abril de 2025, Pacífico atendió la Carta N° 000288-2025-CPC-LAL/INDECOPI, manifestando que:
  - La póliza de responsabilidad se activó el mismo día siniestro, esto es el 21 de febrero del 2025, conforme a lo solicitado por Real Plaza. Con relación a la fecha exacta de activación de la póliza de Chubb, dicha información debe ser requerida a dicha empresa.
  - El término "no" dentro del rubro de "carta de garantía" de la relación de personas que remitimos, se refiere a que dicho afectado fue atendido por la póliza de accidentes personales de la compañía de seguros Chubb o que fue atendido por nuestra carta de garantía abierta; es decir, con cartas innominadas.
  - En línea con lo mencionado anteriormente, respecto de la lista de afectados, un grupo fue atendido por la póliza de responsabilidad civil de nuestra compañía mediante cartas de garantías abiertas y luego nominadas (según requerimientos posteriores de las diversas clínicas). Por otro lado, un grupo de afectados fueron atendidos por la póliza de accidentes personales de la compañía de seguros Chubb.
  - Solicitan prórroga de plazo para completar el Excel solicitado.
42. Con Carta N° 000298-2025-CPC-LAL/INDECOPI notificada a Pacífico el 22 de abril de 2025, se concedió la prórroga solicitada por Pacífico en el párrafo precedente.

<sup>6</sup> Documento declarado parcialmente confidencial por Resolución N° 0403-2025/INDECOPI-LAL del 30 de abril de 2025.



PERU

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL  
INDECOPI LA LIBERTAD



43. Con Oficio N° 000066-2025-CPC-LAL/INDECOPI notificado el 23 de abril de 2025, se requirió información adicional al H. Lazarte los costos de atención médica y los seguros activados.
44. El 25 de abril de 2025, Pacífico presentó el Excel con la información solicitada con la Carta N° 000288-2025-CPC-LAL/INDECOPI.
45. El 25 de abril de 2025<sup>7</sup>, Sanna atendió el requerimiento efectuado con Carta N° 000282-2025-CPC-LAL/INDECOPI informando que los pacientes [REDACTED] no fueron atendidos en virtud del colapso del techo del patio de comidas de Real Plaza.
46. El 29 de abril de 2025, con Oficio N° 00082-2025-D-HVLE-ESSALUD-2025 el H. Lazarte informó que los gastos médicos de los 9 pacientes atendidos se encontraban en proceso de cobranza y habían sido cubiertos por la aseguradora Chubb.
47. Por Resolución N° 000783-2025-CPC-LAL/INDECOPI del 30 de abril de 2025, la Secretaría Técnica resolvió:

**SE RESUELVE:**

**PRIMERO:** Agregar al expediente y correr traslado a Real Plaza S.R.L., Misael Shimizu Mitsumasu, Luis Alonso Santa María Torres y a Garlet Noemí Rodríguez Ortiz, los siguientes documentos:

- Acta de inspección en la clínica La Merced S.A.C. – Clínica San Pablo del 24 de febrero de 2025 y sus anexos, consistentes en dos (2) archivos PDF, dos (2) grabaciones de video y ocho (8) fotografías.
- Acta de inspección en el Seguro Social de Salud ESSALUD – Hospital Víctor Lazarte Echeagaray del 24 de febrero de 2025 y sus anexos, consistentes en dos (2) imágenes y una (1) grabación de audio.
- Acta de Incorporación de medios probatorios del 26 de febrero de 2025 y cinco (5) anexos, consistentes en cinco fotografías.
- Acta de Incorporación de medios probatorios del 26 de febrero de 2025 y un (1) anexo, consistente en una fotografía.
- Acta de Incorporación de medios probatorios del 27 de febrero de 2025 y sus anexos: seis (6) videos de entrevistas, un (1) video de opinión técnica y once (11) notas periodísticas.
- Acta de inspección del Real Plaza del 28 de febrero de 2025, y sus anexos, consistentes en sesenta y dos (62) fotografías.
- Acta de incorporación de medios probatorios del 28 de febrero de 2025 y un (1) anexo en formato PDF.
- Documento de Registro de Información del 28 de febrero de 2025 y sus anexos consistentes en un (1) documento en formato PDF y una (1) grabación de video.
- Acta de incorporación de medios probatorios del 3 de marzo de 2025 y un (1) anexo en formato PDF.
- Acta de incorporación de medios probatorios del 3 de marzo de 2025 y un (1) anexo consistente en una (1) fotografía.
- Acta de incorporación de medios probatorios del 4 de marzo de 2025 y un (1) anexo en formato PDF.
- Acta de incorporación de medios probatorios del 7 de marzo de 2025 y dos (2) anexos en formato PDF.
- Acta de incorporación de medios probatorios del 11 de marzo de 2025 y un (1) anexo en formato PDF.

<sup>7</sup> Documento declarado confidencial por Resolución N° 0403-2025/INDECOPI-LAL del 30 de abril de 2025.



PERU

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL  
INDECOPI LA LIBERTAD



- Acta de incorporación de medios probatorios del 13 de marzo de 2025 y un (1) anexo en formato PDF y un (1) video.
- Acta de incorporación de medios probatorios del 4 de abril de 2025 y un (1) anexo en formato PDF y una (1) grabación de video.

**SEGUNDO:** Agregar al expediente y correr traslado a Real Plaza S.R.L., Misael Shimizu Mitsumasu, Luis Alonso Santa María Torres y a Garlet Noemí Rodríguez Ortíz, los siguientes documentos:

- Oficio N° 349-2025-MP-FN-1°FPPD-T, presentado el 24 de febrero de 2025, y su anexo consistente en: copia de la Disposición de inicio del procedimiento preventivo – Disposición Fiscal N° uno, del 21 de febrero de 2025.
- Oficio N° 353-2025-MP-FN-1°FPPD-T, presentado el 25 de febrero de 2025, y sus anexos consistentes en: copia de las Actas Fiscales de Actuación Preventiva del 21, 22, 23 y 24 de febrero de 2025.
- Oficio N° 10-D-HVLE-RALL-ESSALUD-2025 presentado el 25 de febrero de 2025.
- Oficio N° 096-2025-REGPOL-LAL/DIVINCRI-T-DEPINCRI-T.SIH, presentado el 3 de marzo de 2025.
- Oficio N° 368-2025-MPT-GDU-SGE, presentado el 4 de marzo de 2025, y su anexo consistente en: copia del Informe N° 122-2025-MPT/GDU/SGE/IUC.
- Oficio N° 078-2025-REGPOL-LAL-DIVOPUS-T/COM.AYACUCHO“A” presentado el 4 y 5 de marzo de 2025, y su anexo consistente en: Informe N° 041-2025-REGPOL-LL/DIVOPUS-T/COM.A.
- Oficio N° 1082-2025-MPT-SG presentado el 13 de marzo de 2025, y su anexo consistente en: Copia del Oficio N° 0640-2025-MPT/GDEL, del 12 de marzo de 2025.
- Carta N° 106-2025/CAP-RLL/D(I), presentada el 15 de marzo de 2025.
- Oficio N° 000867-2025-MP-FN-PJFSLALIBERTAD, presentado el 18 de marzo de 2025.
- Oficio N° 2353/42 presentado el 18 de marzo de 2025.
- Carta N° SCHAT-010-2025 presentada a las 15:36 y 16:33 horas del 19 de marzo de 2025, y sus anexos, presentados además a las 15:40 y 15:44 de la misma fecha, consistentes en: - Memoria de Cálculo de Estructuras - Gráficos y Modelo Estructural - Memoria Descriptiva de “Estructuras Metálicas” - Memoria Descriptiva y Especificaciones Técnicas - Veinticinco (25) planos - Acta de entrega final de obra - Contrato de gerencia y supervisión externa de proyectos
- Escrito presentado el 19 de marzo de 2025.
- Escrito presentado el 24 de marzo de 2025.
- Escrito presentado el 24 de marzo de 2025, y su anexo consistente en certificado de vigencia de poder.
- Escrito presentado el 27 de marzo de 2025, y sus anexos consistentes en 10 imágenes fotográficas en formato PDF.
- Escrito presentado el 27 de marzo de 2025, y sus anexos, consistentes en: - Actas de Recepción de Obra - Contrato de Obra
- Anexo 1 al contrato de obra: Consideraciones de la propuesta
- Anexo 2 al contrato de obra: Presupuesto
- Anexo 3 al contrato de obra: Expediente técnico
- Anexo 4 al contrato de obra: Cronograma
- Anexo 5 al contrato de obra: Cuadro de hitos
- Anexo 6 al contrato de obra: Estructura de gastos generales
- Anexo 7 al contrato de obra: Plan de seguridad y salud
- Anexo 8 al contrato de obra: Plan de trabajo
- Planos contractuales del proyecto
- Soporte digital USB que contiene 1887 archivos, distribuidos en 6 carpetas denominadas: (i) Documentos de la licitación (ii) Presupuesto y anexos del contrato (iii) Planos, memorias y especificaciones del contrato (iv) Cuaderno de obra (v) Dossier de calidad (vi) Actas de recepción



PERU

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL  
INDECOPI LA LIBERTAD

- Escrito presentado el 27 de marzo de 2025, y sus anexos consistentes en: - Informe de revisión del diseño estructural del patio de comidas del Real Plaza Trujillo (Informe N° 01-25-1-Real Plaza Trujillo).
- Memoria de Cálculo de la Revisión del Proyecto Estructural del techo patio de comidas R. P. Trujillo. - Informe Técnico: Revisión del Diseño de cobertura metálica patio de comidas del Real Plaza Trujillo.
- Informe Técnico: Visita Técnica a techo metálico colapsado en el C.C. Real Plaza Trujillo. - Ocho (8) planos en formato PDF
- Escrito presentado el 8 de abril de 2025.
- Oficio N° 01096-2025-MP-IML-UML-LLIBERT, presentado el 14 de abril de 2025, y sus anexos consistentes en: Memorándum Múltiple N° 000129-2025-MP-FN-JN-IMLCF-OFOPER y Memorándum Múltiple N° 000140-2025-MP-FN-JN-IMLCF-OFOPER.
- Carta N° 056-2025/GG-CSA presentada el 15 de abril de 2025.

**TERCERO:** Correr traslado a Real Plaza S.R.L., Misael Shimizu Mitsumasu, Luis Alonso Santa María Torres y a Garlet Noemí Rodríguez Ortíz, mediante notificación física conforme a lo descrito en la presente resolución, las siguientes piezas:

DOCUMENTO	TAMAÑO
ANEXO 3_VIDEO_ACTA DE INSPECCIÓN_CL SAN PABLO 24.02.2025	1.105.111 KB
ANEXO 4_VIDEO 2_ACTA DE INSPECCIÓN_CL SAN PABLO 24.02.2025	2.983.919 KB
ANEXO 10_ACTA DE INCORP_ENTREVISTA 3 27.02.2025	63.544 KB
ANEXO 16_ACTA DE INCORP_ENTREVISTA 4 27.02.2025	35.772 KB
ANEXO 2_DRI 28.02.2025	1.176.204 KB
MDF INGRESO DE ESCRITO BGS INGENIEROS 27.03.2025	67.919 KB
DOCUMENTOS ENTREGADOS EN DIGITAL USB - ESCRITO BGS INGENIEROS 27.03.2025	2.30 GB
ANEXO 2 - ACTA DE INCORPORACIÓN_VIDEO 04.04.2025	91.016 KB

**CUARTO:** Conceder a las partes del procedimiento el plazo de diez (10) días hábiles para que, de considerarlo pertinente, se pronuncie por los documentos puestos en conocimiento mediante la presente resolución".

48. Por Resolución N° 0403-2025/INDECOPI-LAL del 30 de abril de 2025, se resolvió:

**"PRIMERO:** Declarar de oficio la reserva y confidencialidad, por tiempo indefinido, de los siguientes anexos:

Documento	Fecha	Anexos declarados confidenciales
Acta de inspección en la clínica Sánchez Ferrer S.A.	24/02/2025	Anexos 5 y 6
Acta de inspección en el Hospital I Luis Albrecht	24/02/2025	Anexos "1", "2", "3", "8", "9", "10", "11", "12", "13", "14"
Acta de inspección en el Hospital Regional Docente de Trujillo	24/02/2025	"TABLA N° 01: LESIONADOS"
Oficio N° 000009-D-HIALBRECHT-RALL-ESSALUD	25/02/2025 (virtual)	Informe N° 000010-UA-ESSALUD-2025 y Anexo 3 de liquidación de gastos médicos
Oficio N° 11-D-HVLE-RALL-ESSALUD-2025	26/02/2025	Anexos 1 y 3
Oficio N.°242 -2025-DP/OD LA LIB	28/02/2025	Tabla 1-Emergencia: Colapso De Estructura Del Patio de Comidas del Real Plaza - Trujillo y Reporte Complementario De Contingencia N.° 116-2025-GRLL-GGR/GRS/OGRD-EMED del 25 de febrero de 2025.
Oficio N° 00009-D-HIALBRECHT-RALL-ESSALUD-2025	04/03/2025 (presencial)	Informe N° 000010-UA-ESSALUD-2025 Anexo 3 de liquidación de gastos médicos Anexos de la Nota 000030-UARMRC-HIALBRECHT-RALL-ESSALUD-2025
Oficio N° 000011-2025-INDECI/ODILIB	04/03/2025	Anexo 1 y 2 (contienen la misma información presentada por la Oficina Defensorial de La Libertad Defensoría del Pueblo el 28 de febrero de 2025, consistente en la Tabla 1-Emergencia: Colapso de Estructura del Patio de Comidas del Real Plaza y el Reporte Complementario de Contingencia N.° 116-2025-GRLL-GGR/GRS/OGRD-EMED del 25 de febrero de 2025) Anexo 5.
Escrito de la Clínica Sanna Sánchez Ferrer	06/03/2025	37 Cartas de Garantía emitidas por Chubb Seguros
Escrito de Clínica San Pablo	19/03/2025 21/04/2025	Anexo 1



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL  
INDECOPI LA LIBERTAD



**SEGUNDO:** Declarar de oficio la reserva y confidencialidad, por tiempo indefinido de los siguientes documentos:

Documento declarado confidencial	Fecha
Acta de inspección de la Clínica Peruano Americana S.A.	24/02/2025
Acta de inspección de la Clínica San Antonio S.A.C.	24/02/2025
Acta de inspección del Hospital Belén de Trujillo y anexo 13	24/02/2025
Escrito de la Clínica Sanna Sánchez Ferrer.	25/02/2025

**TERCERO:** Incorporar al expediente los Documentos detallados en el PRIMER y SEGUNDO resolutivo y ponerlos en conocimiento de las partes del procedimiento juntamente con el resumen no confidencial de los Anexos declarados confidenciales y con las copias en versión no confidenciales de los citados documentos, en caso corresponda; así como los demás anexos no declarados confidenciales.

**CUARTO:** Conceder a las partes del procedimiento el plazo de diez (10) días hábiles para que, de considerarlo pertinente, ejerzan su derecho de defensa respecto a los Documentos y Anexos antes detallados.

**QUINTO:** Denegar la solicitud de confidencialidad del Anexo 2 del escrito presentado el 21 de abril de 2025, por la Clínica San Pablo, conforme a lo expuesto en la parte considerativa.

**SEXTO:** Denegar la solicitud de confidencialidad sobre los Anexos 1 y 2 del Oficio N° 35-2025-CHS-CLINICA LA MERCED-DM presentado por mesa de partes virtual el 25 de febrero de 2025, solicitada por la Clínica San Pablo.

**SÉTIMO:** Disponer que la Secretaría Técnica devuelva el escrito presentado en físico por la Clínica San Pablo a través de mesa de partes con Oficio N° 35-2025-CHS-CLINICA LA MERCED-DM el 26 de febrero de 2025; incluyéndose sus anexos; en tanto, sólo se considerará en este procedimiento el mismo escrito presentado en forma virtual".

49. Con Cartas N° 000310-2025-CPC-LAL/INDECOPI, 000311-2025-CPC-LAL/INDECOPI y 000312-2025-CPC-LAL/INDECOPI notificadas el 6 de mayo de 2025, a Chubb, Pacífico y Marsh, respectivamente, se les requirió que subsanen sus solicitudes de confidencialidad presentadas al procedimiento.
50. El 15 de mayo de 2025, Chubb reiteró sus solicitudes de confidencialidad y adjuntó el resumen no confidencial del escrito del 4 de marzo de 2025.
51. El 15 de mayo de 2025, Marsh reiteró su solicitud de confidencialidad de sus escritos del 4 y 14 de marzo de 2025 y adjuntó los resúmenes no confidenciales.
52. El 15 de mayo de 2025, Pacífico reiteró su solicitud de confidencialidad de sus escritos del 4 y 18 de marzo de 2025; adjuntando un enlace con los resúmenes no confidenciales; no obstante, dicho enlace no permitía el acceso.



53. Por Resolución N° 00930-2025-CPC-LAL/INDECOPI del 20 de mayo de 2025, se agregaron y trasladaron los escritos presentados por las partes del procedimiento; y denegó el pedido de ampliación de plazo para acreditar el cumplimiento del mandato cautelar solicitado por Real Plaza el 8 de abril de 2025.
54. Con Carta N° 000330-2025-CPC-LAL/INDECOPI notificado el 21 de mayo de 2025, se requirió a Pacífico que subsane el escrito del 15 de mayo de 2025.
55. El 22 de mayo de 2025, Pacífico presentó su escrito de subsanación en atención al requerimiento realizado con Carta N° 000330-2025-CPC-LAL/INDECOPI, reiterando con ello, el pedido de reserva y confidencialidad.
56. Con Carta N° 000334-2025-CPC-LAL/INDECOPI notificado el 23 de mayo de 2025, se requirió información adicional a la Clínica San Antonio sobre el paciente [REDACTED]
57. El 23 de mayo de 2025, se realizaron inspecciones para recabar información sobre los gastos médicos de los pacientes atendidos en los establecimientos de salud H. Regional, H. Belén y C. Peruano Americano, producto del colapso del techo del centro comercial Real Plaza.

## II. ANÁLISIS

### Sobre el estado y verificación de la medida cautelar dictada en contra de Real Plaza

58. El artículo 117 del Código<sup>8</sup> dispone que si el obligado a cumplir con un mandato del Indecopi respecto a una medida cautelar no lo hace se le impone una multa coercitiva no menor de una (1) Unidad Impositiva Tributaria (en adelante, UIT), tratándose de una microempresa; en todos los otros supuestos se impone una multa no menor de tres (3) UIT. De persistir el incumplimiento, el órgano resolutorio puede imponer una nueva multa, duplicando sucesivamente el monto de la última multa impuesta hasta el límite de doscientas (200) UIT.
59. El artículo 40° 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 (en adelante, Directiva) prescribe:

#### ***"Artículo 40.- Incumplimiento y ejecución de medidas correctivas o cautelares***

<sup>8</sup> Ley N.º 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor publicada en el Diario Oficial El Peruano el 2 de septiembre de 2010  
**Artículo 117.- Multas coercitivas por incumplimiento de mandatos**  
Si el obligado a cumplir con un mandato del Indecopi respecto a una medida correctiva o a una medida cautelar no lo hace, se le impone una multa coercitiva no menor de una (1) Unidad Impositiva Tributaria, tratándose de una microempresa; en todos los otros supuestos se impone una multa no menor de tres (3) Unidades Impositivas Tributarias (UIT).  
En caso de persistir el incumplimiento de cualquiera de los mandatos a que se refiere el primer párrafo, el órgano resolutorio puede imponer una nueva multa, duplicando sucesivamente el monto de la última multa impuesta hasta el límite de doscientas (200) Unidades Impositivas Tributarias (UIT). La multa que corresponda debe ser pagada dentro del plazo de cinco (5) días hábiles, vencido el cual se ordena su cobranza coactiva.  
No cabe la impugnación de las multas coercitivas previstas en el presente artículo.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL  
INDECOPI LA LIBERTAD



40.1. Ante el incumplimiento de un mandato de medida correctiva o medida cautelar por el proveedor obligado, el órgano resolutorio que actúa como primera instancia en el procedimiento, debe actuar de oficio a fin de garantizar el cumplimiento de la decisión de la autoridad, sin perjuicio del derecho que tiene al administrado de comunicarle esa situación. En dicha comunicación, el beneficiado debe precisar el número de expediente y resolución que dispuso el mandato, además de especificar en qué consiste el incumplimiento en caso se trate de varios mandatos.

40.2 En caso el obligado no acredite el cumplimiento de algún mandato de medida correctiva o medida cautelar, el órgano resolutorio que actúa como primera instancia, atendiendo a las circunstancias del caso, podrá otorgar al administrado obligado por el mandato un plazo adicional de dos (2) días hábiles para cumplir con el apercibimiento de comunicar el cumplimiento del mandato impuesto.

40.3. En caso el obligado no acredite el cumplimiento del mandato o se verifique el incumplimiento de la medida impuesta, el órgano resolutorio procede con la imposición de la multa coercitiva, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 117 del Código.

40.4 En aquellos casos en que el obligado apercibido acredite el cumplimiento del mandato, el órgano resolutorio debe comunicar tal hecho al beneficiado, quien, de considerar que persiste el incumplimiento, podrá solicitar el inicio de un procedimiento en vía de ejecución por incumplimiento de medidas correctivas o cautelares, previsto en el artículo 106 del Código, debiendo cumplir con realizar el pago del derecho de tramitación, conforme a lo establecido en el Texto Único de Procedimientos Administrativos del INDECOPI". (Subrayado agregado)

60. La citada Directiva establece que el órgano de primera instancia de oficio debe verificar el cumplimiento del mandato cautelar o de medida correctiva; a fin de garantizar el cumplimiento de la decisión de la autoridad; es decir, no es necesario que medie solicitud de parte para realizar esta verificación, máxime si nos encontramos en un procedimiento sancionador por iniciativa de la autoridad.
61. Por Resolución N° 0153-2025/INDECOPI-LAL del 22 de febrero de 2025; se dictaron (4) medidas cautelares contra Real Plaza, respecto de las cuales se verificará el cumplimiento, para ello, se procederá a realizar un análisis de los argumentos y medios probatorios que obran en el expediente aportados por las partes del procedimiento y por terceros, a efectos de verificar dicho cumplimiento.
62. Sobre la valoración de los medios probatorios, el artículo 197° del Código Procesal Civil señala que todos los medios probatorios deben ser valorados en forma conjunta, utilizando su apreciación razonada; sin embargo, en la resolución sólo serán expresadas las valoraciones esenciales y determinantes que sustentan la decisión.
63. En ese sentido, se hará mención puntual de aquellos medios probatorios y argumentos destinados a verificar las acciones desplegadas por Real Plaza con la finalidad de dar cumplimiento a la orden cautelar dictada por la Comisión mediante Resolución N° 0152-2025/INDECOPI-LAL del 22 de febrero de 2025.

#### **Sobre el primer punto de la medida cautelar**

64. Por Resolución N° 0153-2025/INDECOPI-LAL del 22 de febrero de 2025; se dictó como medida cautelar el:

*"1. Cierre temporal del Centro Comercial Real Plaza Trujillo, perteneciente a Real Plaza S.R.L. hasta que presente (i) un informe técnico estructural visado por el Colegio de Ingenieros del Perú que acredite que todas las demás edificaciones*

que forman parte del centro comercial se encuentren aptos y seguros para su uso, así como (ii) un Plan de Contingencia de recuperación de escombros que acredite que los consumidores no se verán afectados por esta labor”.

65. Es decir, con el citado mandato cautelar se dispuso el cierre temporal del Centro Comercial Real Plaza Trujillo, condicionando el plazo o temporalidad de la medida impuesta a que Real Plaza presente dos (2) documentos, el informe técnico y el Plan de Contingencia.
66. Asimismo, la citada Resolución estableció que Real Plaza debía presentar en el plazo de cinco (5) días hábiles de notificada<sup>9</sup>, la información que acredite el cumplimiento del mandato cautelar, los cuales vencieron el 3 de marzo de 2025.
67. El 3 de marzo de 2025, Real Plaza presentó un escrito informando, respecto al cumplimiento del mandato cautelar en análisis, que considerando que los hechos públicos o notorios no deben ser acreditados, se puede advertir que el Centro Comercial Real Plaza Trujillo se encuentra clausurado desde el 22 de febrero de 2025, por la Municipalidad Provincial de Trujillo; es decir, desde dicha fecha ninguna persona puede ingresar al establecimiento, conforme se evidencia de la Resolución Sub Gerencial N° 525-2025-MPT/GGRD, que adjuntan.
68. El artículo 176° del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General (en adelante, TUO de la LPAG) prescribe que no será actuada prueba respecto a hechos públicos o notorios<sup>10</sup>; es decir, que no se necesitan presentar pruebas para acreditar hechos que son de conocimiento general o ampliamente conocidos.
69. Al respecto, Real Plaza presentó una captura de pantalla de la fuente [https://andina.pe/agencia/noticia-suspension-perfecta-oficializan-subsidio-s-760-ara-trabajadores-microempresas-792841.aspx/www.gob.pe/\(www.facebook.com/noticia-tragedia-trujillo-clausuran-centro-comercial-real-plaza-tras-colapsoestructura-1019794.aspx](https://andina.pe/agencia/noticia-suspension-perfecta-oficializan-subsidio-s-760-ara-trabajadores-microempresas-792841.aspx/www.gob.pe/(www.facebook.com/noticia-tragedia-trujillo-clausuran-centro-comercial-real-plaza-tras-colapsoestructura-1019794.aspx), en el que se visualiza que el centro comercial había sido clausurado



<sup>9</sup> Notificada a Real Plaza el 24 de febrero de 2025.

<sup>10</sup> Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General  
Artículo 176.- Hechos no sujetos a actuación probatoria

No será actuada prueba respecto a hechos públicos o notorios, respecto a hechos alegados por las partes cuya prueba consta en los archivos de la entidad, sobre los que se haya comprobado con ocasión del ejercicio de sus funciones, o sujetos a la presunción de veracidad, sin perjuicio de su fiscalización posterior.



por la Municipalidad Provincial de Trujillo (en adelante Municipalidad), conforme se aprecia a continuación:

70. De la citada nota periodística se evidencia que a nivel de medios de comunicación se informó a la ciudadanía en general que el Centro Comercial Real Plaza fue clausurado temporalmente en virtud de la Resolución Sub Gerencial N° 525-2025-MPT/GRD emitida por la Municipalidad; es decir, que se encontraba cerrado.
71. Cabe precisar que en este caso el hecho notorio es que el centro comercial se encuentra cerrado, más no el motivo del cierre, pues un análisis en contrario implicaría que el Indecopi se avocara la labor de verificar el cumplimiento del acto administrativo emitido por la Municipalidad, para lo cual no cuenta con competencia, pues no existe norma que le otorgue. Se debe recordar que la Administración pública únicamente puede avocarse a las labores cuya competencia ha sido asignada de manera expresa por la Ley.
72. Ahora bien, considerando que el citado mandato cautelar sigue vigente, pues Real Plaza no ha cumplido con presentar los documentos requeridos para su levantamiento, se debe dejar constancia también como hecho público y/o notorio que, de oficio, se ha visitado los sitios web CanalB<sup>11</sup> e Infobae<sup>12</sup> que informaron desde el 19 de mayo de 2025, que el cartel de clausura había sido retirado; sin embargo, el Centro Comercial Real Plaza seguía cerrado.
73. De lo expuesto, se puede concluir que el Centro Comercial Real Plaza de Trujillo se encuentra cerrado y sin atención a consumidores; por lo que, corresponde concluir que el mandato cautelar se viene cumpliendo, careciendo de objeto pronunciarse por los demás argumentos expuestos en este punto.
74. Se precisa que la verificación del cumplimiento de esta cautelar no implica su levantamiento, pues Real Plaza no ha cumplido con presentar los dos (2) documentos requeridos para ello, precisados en los fundamentos 64 y 65 de la presente resolución.

#### **Sobre el segundo punto de la medida cautelar**

75. Por Resolución N° 0153-2025/INDECOPI-LAL del 22 de febrero de 2025; se dictó como medida cautelar:

*“2. Real Plaza S.R.L, asuma los gastos necesarios y active pólizas de seguros, para la total recuperación de la salud de los consumidores víctimas directas, es decir, que hayan sufrido físicamente en el desplome de la estructura del patio de comidas de su establecimiento”.*

76. La citada medida cautelar tiene contiene dos (2) obligaciones para acreditar el cumplimiento, primero se dispone que asuma los gastos necesarios para la total recuperación de la salud de los consumidores víctimas directas; y segundo, que activen las pólizas de seguros, con el mismo objetivo.

<sup>11</sup> Visualizado el 27.05.2025 a las 10:27 horas <https://canalb.pe/noticias/actualidad/retiro-de-carteles-en-real-plaza-trujillo-reaviva-debate-sobre-su-reapertura>, publicado el 26 de mayo de 2025.

<sup>12</sup> Visualizado el 27.05.2025 a las 10:28 horas, en <https://www.infobae.com/peru/2025/05/19/real-plaza-trujillo-reabrirá-sus-puertas-retiran-cartel-de-clausura-casi-tres-meses-despues-de-la-traqedia/>, publicado el 19 de mayo de 2025.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL  
INDECOPI LA LIBERTAD



77. Además, este punto de la medida cautelar identifica como beneficiarios a aquellas víctimas directas que hubieran sufrido físicamente ante el desplome de la estructura del patio de comidas del establecimiento, estando a cargo de Real Plaza esta labor de identificación de quienes son las víctimas directas para poder tener por acreditado el mandato.
78. Asimismo, la citada Resolución estableció que Real Plaza debía presentar en el plazo de cinco (5) días hábiles de notificada<sup>13</sup>, la información que acredite el cumplimiento del mandato cautelar, plazo que venció el 3 de marzo de 2025.
79. El 3 de marzo de 2025, Real Plaza presentó un escrito afirmando haber cumplido el mandato cautelar, manifestando en este punto que cuentan con la Póliza de Accidentes Personales [REDACTED] contratada con Chubb y la Póliza de Responsabilidad Civil [REDACTED] contratada con Pacífico, ambas vigentes a la fecha de ocurrido el evento, adjuntando las cartas remitidas a las empresas aseguradoras y a las clínicas a efectos de que den atención a todas las personas, familiares y/o allegados afectados.
80. Real Plaza para acreditar sus afirmaciones adjuntó dos (2) documentos emitidos el 22 de febrero de 2025, por Pacífico dirigido a la C. Peruano Americana y a Sanna; sobre activación de la Póliza de Responsabilidad Civil N° [REDACTED] así también adjuntan documento emitido por Chubb el 24 de febrero de 2025, dirigido a Real Plaza sobre activación de la Póliza [REDACTED].
81. Como se puede colegir, los documentos presentados por Real Plaza no acreditan la activación de las pólizas en los establecimientos de salud y por cada víctima, pues respecto a las cartas emitidas por Pacífico no se cuenta con cargo de recepción y la carta emitida por Chubb contiene una afirmación sin detallar cuales son los establecimientos de salud o quienes son las víctimas respecto a quienes se activaron las pólizas.
82. Por tanto, con la información brindada el 3 de marzo de 2025, Real Plaza no acredita el cumplimiento del mandato cautelar, **a pesar de ser el obligado con el mandato.**
83. Ahora bien, por impulso de oficio, el 24 de febrero de 2025, la Secretaria Técnica realizó inspecciones determinando que las víctimas directas del colapso del techo del patio de comidas del Centro Comercial Real Plaza fueron atendidas en ocho (8) establecimientos de salud (públicos y privados) y, que a la fecha de las diligencias las pólizas de seguro aún no habían sido activadas en todos los centros de salud, conforme se detalla a continuación:

**CUADRO N° 01  
SOBRE LOS ESTABLECIMIENTOS DE SALUD**

Establecimiento de salud	Cuenta con activación de Póliza de Real Plaza	Nombre de la Aseguradora
H. Regional	Si	No indican

<sup>13</sup> Notificada a Real Plaza el 24 de febrero de 2025.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL  
INDECOPI LA LIBERTAD

H. Belén	No	-
H. Lazarte	Si	No indica
H. Albrecht	No	-
C. Peruana Americana	No	-
C. San Pablo	Si	
C. San Antonio	No	-
Sanna	Si	

84. De las actuaciones realizadas por la Secretaría Técnica resumido en el citado cuadro se advierte que, al 24 de febrero de 2025, sólo en cuatro (4) establecimientos de salud se habían activado pólizas para la atención de las víctimas del colapso del techo del patio de comidas de Real Plaza acontecido el 21 de febrero de 2025. **Es preciso resaltar que esta información no ha sido presentada por Real Plaza y tampoco ha podido ser corroborado con las cartas adjuntas a su escrito del 3 de marzo de 2025, pues en ellas no obra esta información.**
85. Con Carta N° 000268-2025-CPC-LAL/INDECOPI del 3 de abril de 2025, la Secretaría Técnica requirió a Real Plaza que al término de dos (2) días hábiles cumplan con **presentar los medios probatorios que acrediten el cumplimiento de la medida cautelar contenida en la Resolución N° 0152-2025/INDECOPI-LAL del 22 de febrero de 2025**, bajo apercibimiento de imponer multa coercitiva que puede ser duplicada conforme a lo establecido en el artículo 117° del Código
86. El 8 de abril de 2025, Real Plaza ante el requerimiento de cumplimiento de mandato cautelar, reiteró que la medida cautelar está enfocada en la activación de las pólizas de seguro de su empresa y en la atención de los gastos de las personas afectadas, adjuntando:
- La carta del 24 de febrero de 2025, dirigida a Real Plaza, mediante la cual la aseguradora Chubb le informa que la póliza fue activada el 21 de febrero de 2025, a las 21:42 horas.
  - La carta del 28 de febrero de 2025, dirigida a Real Plaza, mediante la cual Pacífico le informa que la Póliza N° [REDACTED] fue activada el 21 de febrero de 2025.
87. No obstante, como se ha venido desarrollando, los citados documentos no acreditan de forma certera la activación de la póliza para cubrir los gastos médicos de las víctimas directas del colapso del techo de patio de comidas de Real Plaza, sino que son comunicaciones entre ellos y sus aseguradoras.
88. En este punto, es preciso reiterar que la medida cautelar no se limita a la activación de pólizas, sino que contiene **dos (2) obligaciones que Real Plaza debe acreditar consistentes en (i) asumir los gastos médicos por cada víctima directa y (ii) la activación de pólizas a favor de las víctimas directas**; debiendo concurrir o haberse acreditado ambos para tener por cumplido el mandato cautelar en este extremo.
89. Real Plaza también afirmó el 8 de abril de 2025, que adjuntan diversas comunicaciones remitidas a lo largo del tiempo por sus asistentes sociales, personal



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL  
INDECOPI LA LIBERTAD



de Real Plaza, bróker y Pacífico por medio del cual se vienen realizando las coordinaciones respectivas para las atenciones de las personas afectadas; sin detallar en su afirmación quienes son las víctimas directas que han cubierto, las fechas de cobertura, entre otros, que permita acreditar que cumplió con el mandato.

90. Respecto al punto previo Real Plaza informó que para acreditar estas afirmaciones presentó un anexo en PDF que contiene 1052 páginas, **no obstante, los documentos de este anexo no se encuentran debidamente detallados, tabulados u ordenados en su escrito, sino por el contrario han sido presentados en forma desordenada, a pesar de ser un requisito previsto en el numeral 6 del artículo 124<sup>o</sup>14 del TUO de la LPAG.**
91. Sin perjuicio del incumplimiento en la formalidad para presentar los documentos antes detallados por Real Plaza, de oficio se identificaron los siguientes documentos:
- Cincuenta y siete (57) cartas de compromiso emitidas entre el 23 de febrero y 3 de marzo de 2025, a destinatarios sin indicar si se tratan de víctimas directas o indirectas, familiares u otros;
  - Diversos correos de coordinación entre Pacífico y establecimientos de salud para la atención de determinados pacientes.
  - Dos cuadros emitidos por Chubb y Pacífico, en el que se detallan relación de personas que habrían sido atendidas.
  - Diversas cartas de garantías emitidas por las aseguradoras Chubb y Pacífico dirigidas a establecimientos de salud, detallando los datos de las víctimas atendidas.
92. En este punto, se debe dejar claro que Real Plaza no ha indicado o identificado de los cuadros de Chubb y Pacífico o de las cartas de garantías quienes son las víctimas directas respecto a las que se activó un seguro y se asumió los datos médicos, considerando que el mandato cautelar está dirigido a salvaguardar únicamente a este grupo de personas.
93. Se debe reiterar que Real Plaza es la obligada a cumplir con el mandato cautelar, por tanto, es quien debió verificar y darle seguimiento a que se asumieron los gastos y activaron las pólizas en cada establecimiento de salud y identificando a cada víctima directa; sin embargo, no lo ha hecho, limitándose a presentar documentación sin procesar y que, ante la falta de los datos antes detallados, limita la verificación de este mandato cautelar.
94. Se enfatiza que, de acuerdo con los principios de impulso de oficio y verdad material, la Autoridad puede disponer la actuación de todos los medios probatorios necesarios para acreditar los hechos invocados o que conduzcan a su pronunciamiento, ello en ningún modo quiere decir que la Autoridad Administrativa se coloca en la posición del proveedor y sustituye su carga probatoria, en tanto subsiste la carga del administrado de demostrar que no es responsable del hecho que se le imputa, y siendo también el

<sup>14</sup> Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General  
Artículo 124.- Requisitos de los escritos

Todo escrito que se presente ante cualquier entidad debe contener lo siguiente:

6. La relación de los documentos y anexos que acompaña, indicados en el TUPA.



que se encuentra en mejor posición para acreditar ello, es decir de acreditar el cumplimiento de los mandatos cautelares de la autoridad administrativa.

95. Ahora bien, considerando que la Secretaría Técnica ha realizado una serie de requerimientos de oficio y diligencias de inspección destinadas a verificar el cumplimiento de este mandato cautelar, se ha procedido de oficio a analizar los anexos presentados por Rea Plaza el 8 de abril de 2025 y contrastarla con los siguientes documentos:

- Informe N° 000010-UA-HIALBRECHT-RALL-ESSALUD-2025 (documento declarado confidencial), presentado por H. Albrecht el 25 de febrero y el 4 de marzo de 2025.
- Escrito del 4 de marzo de 2025, presentado por la C. San Antonio.
- Actas de inspección del 24 de febrero de 2025, realizadas en H. Regional, H. Belén, H. Lazarte, H. Albrecht, C. Peruana Americana, C. San Pablo, C. San Antonio y Sanna.
- Escritos de Pacífico del 18 de marzo y 25 de abril de 2025.
- Actas de inspección del 23 de mayo de 2025, realizadas en el H. Belén, H. Regional y C. Peruana Americana.
- Escritos presentados por la C. San Pablo el 25 de febrero y 19 marzo de 2025.
- Escrito presentado por Sanna el 6 de marzo de 2025.
- Escrito del 29 de abril de 2025, presentado por H. Lazarte.
- Escrito presentado por Chubb el 21 de abril de 2025.

96. Del análisis efectuado de los documentos citados en el párrafo precedente y considerando que este extremo cautelar solo está destinado a las víctimas directas, se ha obtenido el siguiente resultado:

- (i) Se advierte que tres (3) pacientes no registran información sobre activación de pólizas y/o cobertura de gastos médicos, conforme se detalla a continuación:

**CUADRO N° 2  
CUADRO DE VÍCTIMAS SIN COBERTURA SEGURO DE PACÍFICO O CHUBB**

Nombre	DNI/C.E.	Costo de Atención Médica	Costo Cobaturado por Aseguradoras de Real Plaza	Establecimiento de salud	Seguro de Atención Activado
		622,70	0,00	Clínica Sánchez Ferrer - Sanna	Ninguno – atención particular
		3534,77	0,00	Hospital Belén de Trujillo	Seguro Integrado de Salud - SIS
		481,71	0,00	Clínica San Pablo	Pacífico Seguros <sup>[3]</sup>



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL  
INDECOPI LA LIBERTAD

- (ii) Se advierte catorce (14) víctimas con la denominación "Carta abierta", tal como se detalla a continuación:

**CUADRO N° 3  
CUADRO DE VÍCTIMAS CON COBERTURA DE PACÍFICO O CHUBB CON  
CARTA ABIERTA**

Nombre	DNI/ C.E.	Establecimiento de Salud	Costo de atención médica (S/)	Tipo de carta de garantía - Pacífico Seguros
		C. San Pablo Trujillo	318,88	Carta abierta
		H. Belén	62,77	Carta abierta
		Sanna	773,66	Carta abierta
		C. San Pablo Trujillo	2762,57	Carta abierta
		C. San Pablo Trujillo	1517,5	Carta abierta
		C. San Antonio	89,82	Carta abierta
		H. Albrecht	47,2	0,00 <sup>1</sup>
		C. San Antonio	1729,11	Carta abierta
		C. San Pablo Trujillo	294,5	Carta abierta
		C. San Pablo Trujillo	258,59	Carta abierta
		No precisa	No precisa	Carta abierta
		C. San Pablo Trujillo	23914,19	Carta abierta
		Sanna	493,7	Carta abierta
		C. San Pablo Trujillo	226,61	Carta abierta
		C. San Pablo Trujillo	75374,16	Carta abierta

[1] No se ha acreditado el pago garantizado del paciente en el Hospital I Albrecht – RALL. Asimismo, Real Plaza, a través de su escrito presentado el 8 de abril de 2025, ha informado que la atención recibida a dicho paciente fue en Clínica San Antonio con Carta de garantía abierta.

[2] En el cuadro aportado por Real Plaza a través de su escrito presentado el 8 de abril de 2025, no se ha brindado más información de esta persona, precisando que contaba con carta de garantía abierta.

Respecto al uso del término carta abierta detallado en el cuadro emitido por Pacífico, Real Plaza ha precisado que el término refiere a "*Debido a que, si bien no existe una carta de garantía específica, los gastos vienen siendo atendidos por la póliza en función a la carta general emitida al momento de la ocurrencia*"; no obstante, se trata de una mera manifestación y; por el contrario, no existe medio probatorio que acredite que se ha asumido los gastos médicos respecto a las catorce (14) víctimas antes detalladas.







PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL  
INDECOPI LA LIBERTAD

	313,27	0,00	H. Albrecht	0,00	-
	851,52	3560,00	C. San Pablo	300,00 300,00 350,00 300,00 300,00 300,00 710,00 300,00 350,00 350,00	GSIN-52943/2025 GSIN-52969/2025 GSIN-52976/2025 GSIN-53020/2025 GSIN-52852/2025 GSIN-52887/2025 GSIN-52915/2025 GSIN-52936/2025 GSIN-53257/2025 GSIN-53258/2025
	2442,18	300,00	Sanna	300	111125-2025
	20481,14	5980	C. San Pablo	300,00 300,00 300,00 300,00 300,00 300,00 300,00 300,00 300,00 430,00 750,00 300,00 300,00 300,00 300,00 300,00 300,00 300,00	GSIN-53068/2025 GSIN-53069/2025 GSIN-53115/2025 GSIN-53116/2025 GSIN-52982/2025 GSIN-52983/2025 GSIN-52984/2025 GSIN-52989/2025 GSIN-53013/2025 GSIN-53028/2025 GSIN-53031/2025 GSIN-53032/2025 GSIN-00125/2025 GSIN-00126/2025 GSIN-00110/2025 GSIN-53194/2025 GSIN-53195/2025 GSIN-53196/2025
	720,28	635,32	Sanna	300,00 335,32	111224-2025 111707-2025
	443,83	300,00	Sanna	300,00	111124-2025
	393,00	0,00	C. Peruana Americana.	0,00	-
	Sin información	2700,00	C. San Pablo	500,00 300,00 300,00 300,00 500,00 500,00 300,00	GSIN-53245/2025 GSIN-53244/2025 111207-2025 111208-2025 111277-2025 111815-2025 113173-2025
	1044,26	753,14	Sanna	314,39 438,75	GSIN-00102/2025 GSIN-00117/2025
	130,18	0,00	H. Belén	0,00	-
	3662,92	15158,84	Sanna	7 187,38 600,00 6717,46 300,00 354,00	GSIN-52858/2025 GSIN-53108/2025 111218-2025 111258-2025 111501-2025
	2815,15	1900,00	C. San Pablo	300,00 300,00 300,00 300,00 700,00	GSIN-52747/2025 GSIN-52842/2025 GSIN-53007/2025 GSIN-53122/2025 111746-2025
	1248,12	0,00	H. Belén	0,00	-



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL  
INDECOPI LA LIBERTAD

	4300,13	1500,00	H. Lazarte	300,00 1200,00	111052-2025 111187-2025
	Sin información	9,942.34	C. San Pablo	300,00	GSIN-52878/2025
				300,00	GSIN-52877/2025
				300,00	GSIN-52876/2025
				300,00	GSIN-52875/2025
				300,00	GSIN-52947/2025
				300,00	GSIN-52960/2025
				300,00	GSIN-52966/2025
				300,00	GSIN-52967/2025
				350,00	GSIN-52978/2025
				300,00	GSIN-53018/2025
				300,00	GSIN-53058/2025
				300,00	GSIN-53254/2025
				300,00	GSIN-53255/2025
				2130,00	112286-2025
				300,00	112383-2025
				300,00	112509-2025
				300,00	112635-2025
				700,00	112654-2025
				518,00	112746-2025
				236,34	112991-2025
	518,00	112992-2025			
	500,00	113221-2025			
	350,00	113222-2025			
140,00	113318-2025				
597,15	440,24	Sanna	300,00 140,24	111216-2025 111711-2025	
84,20	0,00	H. Belén	0,00	-	
Sin información	1710,00	C. San Pablo	300,00	GSIN-52745/2025	
			160,00	GSIN-52752/2025	
			300,00	GSIN-52798/2025	
			300,00	GSIN-52904/2025	
			350,00	GSIN-52977/2025	
			300,00	GSIN-53203/2025	

Como se puede observar del cuadro precedente, existen casos en los que el monto de las cartas de garantías emitidas por las aseguradoras de Real Plaza, son inferiores a los gastos médicos reportados por el establecimiento de salud para la atención de las víctimas directas del colapso del techo del patio de comidas; del mismo modo, existen supuestos en las que las víctimas se han atendido en diferentes establecimientos de salud, no existiendo medios probatorios que acrediten que Real Plaza hayan cubierto los gastos médicos en todos los establecimiento, por tanto, con este cuadro se acredita el cumplimiento parcial respecto a veinticuatro (24) víctimas.

- (iv) Asimismo, se verifica que veinte (20) víctimas del colapso del techo del patio de comidas han sido cubiertas por alguna de las aseguradoras de Real Plaza, pero no se cuenta con información del costo de la atención médica, pues tal información no ha sido brindada por Real Plaza, conforme se describe a continuación:

#### CUADRO N° 5 CUADRO DE VÍCTIMAS SIN INFORMACIÓN DEL COSTO DE ATENCIÓN Y CON CARTAS DE GARANTÍA

27 de 48

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL  
Calle Santo Toribio de Mogrovejo N° 518, Urb. San Andrés, Trujillo – Perú / Telefax: 01-2247777  
E-mail: [consultasorilal@indecopi.gob.pe](mailto:consultasorilal@indecopi.gob.pe) / Web: [www.indecopi.gob.pe](http://www.indecopi.gob.pe)

M-CPC-05/1A



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL  
INDECOPI LA LIBERTAD

Nombre	DNI/ C.E.	Establecimiento de salud	Costo de Atención Médica (S/)	Monto Garantizado (S/)	Carta de Garantía N°
		C. San Pablo	352,67	830,00	111163-2025
				300,00	111077-2025
				300,00	111096-2025
				52,67	111231-2025
				150,00	111446-2025
				300,00	111516-2025
				300,00	111791-2025
				300,00	112146-2025
		Sanna	Sin información	312,70	111848-2025
		H. Regional	175,55	300,00	110978-2025
				18105,00	111170-2025
		C. San Pablo	Sin información	300,00	113080-2025
				300,00	113091-2025
		H. Regional	Sin Información	300,00	111010-2025
				1200,00	111180-2025
		C. San Pablo	875,1	300,00	111014-2025
				575,10	111232-2025
		C. San Pablo - Huaraz	Sin Información	300,00	GSIN-52923/2025
				300,00	GSIN-52925/2025
				300,00	GSIN-53033/2025
				220,00	GSIN-53039/2025
		H. Regional	Sin Información	300,00	110994-2025
				1 200,00	111174-2025
		C. San Pablo	Sin información	2400,00	111451-2025
				300,00	111511-2025
				300,00	112077-2025
				300,00	112097-2025
		300,00	112365-2025		
		350,00	112417-2025		
		300,00	112449-2025		
		300,00	112468-2025		
		300,00	112731-2025		
Sanna	12900,99	2 500,00	GSIN-53103/2025		
Sanna San Borja	Sin Información	17,856.65	GSIN-52741/2025		
		8 722,53	GSIN-52932/2025		
Auna Clinica Delgado	Sin Información	5 534,72	GSIN-53001/2025		
		1 500,00	GSIN-53084/2025		
		1 500,00	GSIN-53085/2025		
		1 500,00	GSIN-53086/2025		
		1 500,00	GSIN-53087/2025		
		1 500,00	GSIN-53088/2025		
		1 500,00	GSIN-		
		1 500,00	53089/2025		
		2 500,00	GSIN-53090/2025		
		2 500,00	GSIN-53183/2025		
		2 500,00	GSIN-53184/2025		
		2 500,00	GSIN-53185/2025		
		3 000,00	GSIN-53186/2025		
		2 500,00	GSIN-53187/2025		
		2 500,00	GSIN-53188/2025		
		2 500,00	GSIN-53189/2025		
		2 500,00	GSIN-53191/2025		
		500,00	GSIN-53225/2025		
		6 832,69	GSIN-53234/2025		
		500,00	GSIN-53235/2025		
		500,00	GSIN-53236/2025		



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL  
INDECOPI LA LIBERTAD

		2 500,00	GSIN-53237/2025
		2 500,00	GSIN-53289/2025
			GSIN-53290/2025
Clinica Auna Sede Miraflores - Piura	Sin información	1 500,00	GSIN-53133/2025
		1 500,00	GSIN-53135/2025
		545,00	GSIN-53170/2025
		545,00	GSIN-53171/2025
Sanna	8460,40	1200,00	GSIN-53102/2025
		7962,77	GSIN-53282/2025
Auna Clínica Delgado	Sin Información	9179,23	GSIN-52981/2025
		469,64	GSIN-53002/2025
		597,15	GSIN-53003/2025
		1 025,00	GSIN-53172/2025
		2 500,00	GSIN-53173/2025
		2 500,00	GSIN-53175/2025
		2 500,00	GSIN-53176/2025
		3 000,00	GSIN-53178/2025
		1 500,00	GSIN-53180/2025
		2 500,00	GSIN-53181/2025
		2 500,00	GSIN-53182/2025
		2 000,00	GSIN-53231/2025
		500,00	GSIN-53232/2025
		500,00	GSIN-53233/2025
		2 500,00	GSIN-53288/2025
		2 500,00	GSIN-00139/2025
Sanna San Borja	Sin Información	17856,65	GSIN-52739/2025
C. Auna Miraflores - Piura	Sin Información	1500,00	GSIN-53134/2025
C. San Pablo	278,92	300,00	110957-2025
		128,25	111233-2025
C. San Pablo (sede Huaraz)	Sin Información	600,00	GSIN-53034/2025
		300,00	GSIN-52924/2025
		300,00	GSIN-52926/2025
		300,00	GSIN-53207/2025
H. Regional	Sin información	300,00	111005-2025
		1200,00	111178-2025
C. San Pablo	Sin información	600,00	GSIN-53164/2025
		2 000,00	GSIN-53026/2025
		300,00	GSIN-52751/2025
		300,00	GSIN-52767/2025
		300,00	111481-2025
		300,00	111482-2025
		708,00	111536-2025
		2500,00	111575-2025
		730,00	111652-2025
		300,00	111736-2025
		300,00	111737-2025
		600,00	112029-2025
		700,00	112083-2025
		300,00	112083-2025
		300,00	112291-2025
		300,00	112301-2025
		117,31	112411-2025
H. Regional	Sin Información	300,00	110990-2025
		1200,00	111189-2025
C. San Antonio	S/ 22 291,00	300,00	GSIN-53120/2025
		300,00	GSIN-53168/2025
		625,40	GSIN-52985/2025
		1 770,00	GSIN-52920/2025
		22 291,00	GSIN-52727/2025



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL  
INDECOPI LA LIBERTAD

		300,00 300,00	GSIN-53223/2025 GSIN-53224/2025
H. Lazarte	118,00	300,00 1200,00	111042-2025 111184-2025
C. San Pablo	Sin información	300,00 450,00 300,00 300,00	111808-2025 111811-2025 111810-2025 112290-2025
H. Lazarte	123,71	300,00 1200,00	111030-2025 111182-2025
C. San Pablo	Sin información	500,00 300,00 300,00 300,00 300,00 8070,63	111853-2025 112463-2025 112472-2025 113148-2025 113150-2025 113425-2025
H. Regional	Sin información	300,00 29700,00	110977-2025 111152-2025
C. San Antonio	Sin información	1600,00 300,00 700,00 212,40 5428,80 150,00 21238,52	GSIN-53091/2025 GSIN-53096/2025 GSIN-53159/2025 GSIN- 52970/2025 GSIN-52853/2025 GSIN-52854/2025 GSIN-52863/2025
H. Regional	Sin información	1200,00 300,00	111181-2025 111011-2025
H. Regional	Sin información	300,00 1200,00	111002-2025 111177-2025
C. San Pablo	Sin Información	300,00 300,00 1700,00 300,00 300,00 300,00 300,00 300,00 300,00	GSIN-00143/2025 111512-2025 111513-2025 112005-2025 112098-2025 112151-2025 112165-2025 112362-2025 112574-2025
H. Regional	Sin Información	300,00	110988-2025
C. San Pablo	1116,96	300,00 816,96	111069-2025 111237-2025
Sanna	Sin Información	163,00 961,70 4374,26 4339,53	GSIN-53112/2025 111724-2025 112018-2025 112139-2025
H. Regional	Sin Información	300,00 1200,00	110996-2025 111176-2025
C. San Pablo	Sin información	300,00 300,00 500,00 1200,00 300,00 300,00 300,00 300,00 350,00 350,00 300,00	111508-2025 111509-2025 111510-2025 111715-2025 111794-2025 112112-2025 112162-2025 112493-2025 112644-2025 112646-2025 113005-2025



[Redacted]	H. Lazarte	Sin información	300,00 29700,00	111049-2025 111147-2025
	C. San Pablo	18661,11	5813,18 16342,03 6600,00	GSIN-52845/2025 GSIN-52930/2025 GSIN-53048/2025
	H. Lazarte	5052,34	300,00 18105,00	111053-2025 111171-2025
	Sanna	Sin información	1500,00 354,00	GSIN-53215/2025 GSIN-00140/2025
	H. Belén	Sin información	300,00	GSIN-52744/2025
	Clínica San Pablo	Sin información	300,00	GSIN-52744/2025

Del Cuadro N° 5 se observa que, si bien no existe información sobre el costo de la atención médica —a pesar de haberse requerido y gestionado de oficio y de haberse requerido el cumplimiento de la medida cautelar a Real Plaza— se verifica que si obran cartas de garantías emitidas a favor de las víctimas que cubren las atenciones médicas brindadas por los establecimientos de salud.

En esa línea, el principio de veracidad<sup>15</sup> regulado por el TUO de la LPAG prescribe que en la tramitación del procedimiento administrativo se presume que los documentos y declaraciones formuladas por los administrados responden a los hechos que ellos afirman, salvo prueba en contrario, por tanto, en este caso al no existir un medio probatorio que contradigan las coberturas efectuadas por el valor de las cartas de garantía detalladas en el cuadro precedente, corresponde tener por acreditado que Real Plaza cumplió con asumir los gastos médicos y activar las pólizas respecto a las veinte (20) víctimas directas antes detalladas.

- (v) También se verifica cincuenta y cuatro (54) víctimas directas del colapso del techo del patio de comidas, en los que se acreditó que Real Plaza asumió los gastos médicos y activó la cobertura de sus pólizas, conforme se visualiza en el siguiente cuadro:

**CUADRO N° 6  
CUADRO DE VÍCTIMAS CON COBERTURA DE PACÍFICO O CHUBB CON  
CARTAS DE GARANTÍA**

Nombre	DNI/ C.E.	Centro Médico U Hospitalario	Costo de Atención Médica (S/)	Monto garantizado o (S/)	Carta de Garantía N°
[Redacted]	[Redacted]	Sanna	1189.91	300,00 961,70	111222-2025 111435-2025

<sup>15</sup> Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General

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



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL  
INDECOPI LA LIBERTAD



	Sanna	2 921,48	2 700,00 8 000,00 141,60 177,00 300,00 336,23	GSIN-53021/2025 GSIN-52851/2025 GSIN-00151/2025 GSIN-00103/2025 111262-2025 111689-2025
	Sanna	203,14	300,00	111223-2025
	C. San Pablo	11280,93	300,00	GSIN-52784/2025
			300,00	GSIN-52796/2025
			300,00	GSIN-52797/2025
			300,00	GSIN-52881/2025
			400,00	GSIN-52938/2025
			300,00	GSIN-52937/2025
			350,00	GSIN-52949/2025
			300,00	GSIN-52946/2025
			350,00	GSIN-52942/2025
			300,00	GSIN-53165/2025
			300,00	GSIN-53166/2025
			300,00	GSIN-53226/2025
			300,00	GSIN-53227/2025
			300,00	GSIN-53259/2025
			300,00	GSIN-00123/2025
			300,00	GSIN-00130/2025
			300,00	GSIN-00144/2025
			300,00	111050-2025
3 352,10			111141-2025	
7 628,83			111568-2025	
300,00	111812-2025			
300,00	111814-2025			
300,00	111816-2025			
300,00	111817-2025			
300,00	111818-2025			
300,00	111835-2025			
600,00	111861-2025			
300,00	112089-2025			
300,00	112366-2025			
300,00	112369-2025			
300,00	112371-2025			
300,00	112456-2025			
Sanna	43359,73	4255,29	GSIN-53109/2025	
		4279,15	GSIN-53211/2025	
		82,60	GSIN-00109/2025	
		82,60	GSIN-00111/2025	
		354,00	GSIN-00120/2025	
		300,00	110947-2025	
		6603,28	110987-2025	
		19213,94	111121-2025	
		15195,56	111638-2025	
		82,60	113546-2025	
C. San Pablo	1260,73	300,00	111217-2025	
		960,73	111691-2025	
C. San Pablo	27639,44	300,00	GSIN-52945/2025	
		300,00	GSIN-53055/2025	
		300,00	GSIN-00135/2025	
		6361,06	112984-2025	
		300,00	111043-2025	
		6046,95	111123-2025	
		300,00	112560-2025	
		300,00	112561-2025	
300,00	112563-2025			
21292,49	112582-2025			



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL  
INDECOPI LA LIBERTAD

		300,00 300,00 300,00	112732-2025 112836-2025 113044-2025
C. San Pablo	2258,97	300,00 1561,53 300,00 397,44	111203-2025 111205-2025 111244-2025 111498-2025
Sanna	15718,10	62224,46 885,63 101,51 232,80 1 000,00	GSIN-53111/2025 GSIN-00113/2025 GSIN-00114/2025 GSIN-00115/2025 GSIN-53217/2025
C. San Pablo	1835,05	350,00 300,00 300,00 300,00 300,00 350,00 300,00 1 535,05 300,00 1340,20 3 829,91 112,71 300,00	GSIN-52733/2025 GSIN-52824/2025 GSIN-52841/2025 GSIN-52899/2025 GSIN-52905/2025 GSIN-53027/2025 111000-2025 111003-2025 111117-2025 112008-2025 112381-2025 112573-2025 112834-2025
H. Lazarte	535,46	300,00 1200,00	111046-2025 111186-2025
Sanna	1047,03	300,00 100,00 82,60	GSIN-53216/2025 GSIN-53271/2025 GSIN-00119/2025
C. San Pablo	111,4	300,00 300,00	GSIN-52734/2025 111226-2025
C. San Pablo	159,57	300,00	111055-2025
Sanna	743,31	300,00 300,00 151,70	111219-2025 111461-2025 111694-2025
Sanna	104,02	300,00	111220-2025
Sanna	1866,36	500,00 300,00 6610,08 6910,08 344,75	GSIN-53101/2025 111001-2025 111006-2025 111695-2025 111697-2025
Sanna	363,95	11	Transferencia Interbancaria
C. San Pablo	22219,73	300,00 300,00 300,00 500,00 750,00 300,00 300,00 300,00 300,00 300,00 300,00 300,00 300,00 300,00 18849,50	GSIN-52995/2025 GSIN-53010/2025 GSIN-53040/2025 GSIN-53056/2025 GSIN-52825/2025 GSIN-00124/2025 GSIN-00134/2025 GSIN-00122/2025 GSIN-53197/2025 GSIN-53198/2025 GSIN-53210/2025 111041-2025 111157-2025



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI LA LIBERTAD



		475,00	111424-2025
		300,00	112636-2025
C. San Pablo	293,67	300,00	GSIN-53253/2025
		300,00	GSIN-53061/2025
		300,00	GSIN-52944/2025
		251,17	GSIN-52991/2025
		300,00	GSIN-53019/2025
		300,00	GSIN-52847/2025
C. San Pablo	4678,18	300,00	GSIN-52804/2025
		300,00	111012-2025
		5141,44	111195-2025
		300,00	112831-2025
Sanna	132,34	300,00	111215-2025
C. San Pablo	4018,03	6501,10	GSIN-52974/2025
		300,00	GSIN-53008/2025
		300,00	GSIN-53041/2025
		300,00	GSIN-52815/2025
		300,00	GSIN-52822/2025
		350,00	GSIN-52826/2025
		750,00	GSIN-52830/2025
		300,00	GSIN-52834/2025
		350,00	GSIN-52849/2025
		300,00	GSIN-52873/2025
		600,00	GSIN-52921/2025
		300,00	GSIN-52756/2025
		300,00	GSIN-52770/2025
		300,00	GSIN-52771/2025
		300,00	GSIN-52775/2025
		300,00	GSIN-52776/2025
		300,00	GSIN-52795/2025
C. San Pablo	2455,49	300,00	111051-2025
		2155,49	111136-2025
		300,00	112096-2025
C. San Pablo	84,96	300,00	111111-2025
		85,00	111496-2025
C. San Pablo	5153,92	300,00	GSIN-53129/2025
		500,00	GSIN-53130/2025
		500,00	GSIN-52955/2025
		6,364,40	GSIN-52742/2025
		300,00	GSIN-52761/2025
		300,00	GSIN-52762/2025
		300,00	GSIN-52763/2025
C. San Pablo	8480,87	750,00	GSIN-53117/2025
		300,00	GSIN-53118/2025
		300,00	GSIN-53012/2025
		300,00	GSIN-52801/2025
		300,00	GSIN-53199/2025
		300,00	110995-2025
		1340,20	110999-2025
		6925,63	111505-2025
		300,00	112166-2025
		629,56	112204-2025
		300,00	112236-2025
		300,00	112450-2025
Sanna	5 527, 89	500,00	GSIN-53107/2025
		82,60	GSIN-00105/2025
		300,00	111004-2025
		6908,90	111008-2025
		354,00	111445-2025
		354,00	111666-2025
C. San Pablo	792,96	300,00	111140-2025
		379,94	111190-2025





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL  
INDECOPI LA LIBERTAD

		1200,00	GSIN-52874/2025
		300,00	GSIN-52778/2025
		300,00	GSIN-53294/2025
Sanna	3033,96	300,00	111263-2025
		2172,38	111698-2025
		1000,00	GSIN-53212/2025
		1000,00	GSIN-53218/2025
		1000,00	GSIN-53219/2025
Sanna	4 870,65	2600,00	GSIN-52773/2025
		4870,65	GSIN-52794/2025
		415,62	GSIN-00107/2025
		500,00	GSIN-53274/2025
C. San Pablo	817,03	300,00	111071-2025
		517,03	111236-2025
Sanna	135,00	150,00	GSIN-52748/2025
Sanna	82,60	90,00	GSIN-52749/2025
C. San Pablo	144,81	300,00	GSIN-52872/2025
		300,00	111054-2025
		500,00	111144-2025
		300,00	111438-2025
		300,00	111590-2025
		300,00	111648-2025
		300,00	112164-2025
		450,00	112416-2025
		300,00	112755-2025
		300,00	113061-2025
C. San Pablo	934,85	300,00	GSIN-52736/2025
		300,00	GSIN-52820/2025
		300,00	GSIN-52959/2025
		300,00	GSIN-53011/2025
		300,00	GSIN-53037/2025
		300,00	111112-2025
		300,00	111201-2025
		634,86	111235-2025
Sanna	427,30	300,00	111132-2025
		127,30	111709-2025
Sanna	130,80	300,00	111127-2025
C. San Pablo	495,51	150,00	GSIN-53128/2025
		780,00	GSIN-53029/2025
		300,00	GSIN-52746/2025
Sanna	4 259,01	1000,00	GSIN-53104/2025
		500,00	GSIN-53214/2025
		200,00	GSIN-00112/2025
		300,00	110950-2025
		300,00	110954-2025
		354,00	111344-2025
Sanna	472,39	250,00	GSIN-52772/2025
		354,00	GSIN-53260/2025
Sanna	468,10	350,00	GSIN-52774/2025
		32000,00	GSIN-52850/2025
		450,00	GSIN-53263/2025
		342,80	GSIN-53268/2025
		150,00	GSIN-53272/2025
C. San Pablo	8075,22	300,00	GSIN-52800/2025
		300,00	GSIN-00146/2025
		300,00	111015-2025
		7159,32	111114-2025
		615,90	111556-2025
		300,00	111805-2025



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL  
INDECOPI LA LIBERTAD



		300,00	111806-2025
		300,00	112144-2025
		300,00	112145-2025
		300,00	112728-2025
		300,00	112730-2025
		300,00	113110-2025
	Sanna	6620,35	300,00 GSIN-53017/2025 300,00 GSIN-53264/2025 800,00 GSIN-53265/2025 300,00 110991-2025 9295,16 110992-2025 354,00 112712-2025 150,00 112720-2025 354,00 112721-2025
	Sanna	595,59	150,00 150,00 460,49 460,49
	C. San Pablo	26566,45	300,00 GSIN-52972/2025 1400,00 GSIN-52971/2025 3500,00 GSIN-52992/2025 1500,00 GSIN-53119/2025 1500,00 GSIN-53132/2025 300,00 111039-2025 7788,55 111122-2025 13388,88 111843-2025 300,00 112372-2025 300,00 112374-2025 300,00 112480-2025 450,00 112557-2025 826,00 112629-2025 150,00 112630-2025 500,00 112701-2025 300,00 112924-2025 300,00 112925-2025 300,00 112927-2025 300,00 113009-2025 104,14 113297-2025
	C. San Pablo	89,48	300,00 111105-2025
	C. San Pablo	9787,49	300,00 GSIN-52871/2025 300,00 GSIN-52928/2025 300,00 GSIN-53024/2025 300,00 GSIN-53057/2025 300,00 GSIN-53121/2025 300,00 GSIN-53213/2025 300,00 GSIN-00147/2025 300,00 111007-2025 1340,20 111009-2025 8147,00 111559-2025 1549,41 111561-2025 300,00 112079-2025 350,00 112159-2025 4305,80 112793-2025 300,00 112833-2025 300,00 112969-2025 1242,28 113046-2025 300,00 113164-2025 300,00 113218-2025

[\*] En el caso particular de la víctima [REDACTED] se precisa que, si bien no cuenta con Carta de Garantía, la aseguradora Pacífico ha informado mediante su escrito del 25 de abril de que Real Plaza cumplió con asumir los costos a través de transferencia bancaria; por lo tanto, en virtud del principio de veracidad se tiene como cumplida su obligación respecto de esta víctima.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL  
INDECOPI LA LIBERTAD



97. En consecuencia, se ha identificado un total de 115 víctimas directas del colapso del techo del patio de comidas de Real Plaza, entre las cuales se asumieron los gastos médicos y activación de pólizas de 74 víctimas.
98. Es preciso resaltar que de la revisión de los cuadros de Pacífico y Chubb presentado por Real Plaza, se ha registrado información de un total de 179 personas; no obstante, del cruce de información con los establecimientos de salud, varios de ellos no recibieron atención médica o su atención no se debió al colapso del techo del patio de comidas de Real Plaza o no califica como víctima directa según la definición realizada para este mandato cautelar; por lo que, se evidencia que Real Plaza no realizó un seguimiento adecuado de los cuadros presentados.
99. Real Plaza presentó otros alegatos adicionales que se detallan y analizan a continuación:
- Alegó a través del trabajo de los asistentes sociales, ha venido suscribiendo diversas cartas de compromiso por medio de los cuales manifiesta su total compromiso con asumir todos los gastos asociados a la ocurrencia del evento y ha asumido otros gastos como pasajes; sin embargo, estas afirmaciones y documentos solo prueban las gestiones realizadas por Real Plaza, más no el cumplimiento del mandato cautelar.
  - Afirma que comunicó públicamente que ha creado un fondo con un aporte inicial de 20 millones de soles para asegurar la cobertura efectiva del total de gastos médicos y de recuperación para las personas afectadas; sin embargo, en este procedimiento no se han presentado medios probatorios que acrediten la aplicación del fondo para cubrir los gastos médicos de cada víctima. En este punto, se precisa que Real Plaza adicionó un cuadro el 8 de abril de 2025; en el que solo se detallan datos de forma de pagos y fechas; sin embargo, este documento por sí solo no permite acreditar el cumplimiento del mandato.
  - Manifiesta que a través del enlace <https://www.realplaza.com/informamos/detalles/12> su empresa viene informando debidamente a todas las personas afectadas que pueden comunicarse con su empresa para obtener la cobertura por los gastos de atención médica, rehabilitación, terapias y de recuperación de heridos o afectados por la ocurrencia; sin embargo, esta situación solo acreditan las gestiones realizadas pero no el cumplimiento del mandato.
100. Es absolutamente pertinente precisar que era de cargo y a cuenta de Real Plaza no sólo cumplir con el mandato cautelar, sino también acreditar tal cumplimiento ante esta autoridad; sin embargo, no lo ha hecho. Más bien Real Plaza se ha limitado a presentar documentos en desorden sin afirmar ni precisar que hecho probaría cada documento o dato, incumpliendo su obligación de acreditar el cumplimiento del mandato e incluso obstruyendo la labor de esta autoridad.
101. En consecuencia, en este extremo se verifica de oficio que Real Plaza ha cumplido de manera parcial con el segundo punto de la medida cautelar ordenada por la Comisión; en tanto, en esta etapa del procedimiento solo se ha logrado acreditar que asumió los gastos médicos y activó las pólizas de seguro de 74 víctimas, cuando se han identificado un total de 115.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL  
INDECOPI LA LIBERTAD



102. En consecuencia, conforme al análisis antes efectuado, se desprende que Real Plaza no ha cumplido con acatar íntegramente el segundo punto de la medida cautelar ordenada por la Comisión a través de la Resolución N° 0152-2025/INDECOPI-LAL y no ha cumplido con informar a esta autoridad el cumplimiento al que está obligado, por lo que, corresponde imponerle una multa coercitiva, siendo potestad de la autoridad administrativa la determinación del monto, de acuerdo con lo prescrito en el artículo 117 del Código.

**Sobre el tercer punto de la medida cautelar**

103. Por Resolución N° 0153-2025/INDECOPI-LAL del 22 de febrero de 2025; se dictó como medida cautelar que:

*“3. Real Plaza S.R.L., gestione la identificación de consumidores potenciales víctimas indirectas del siniestro y asuma los gastos necesarios para la total recuperación de su salud, es decir, consumidores que por su propia cuenta hayan acudido a centros de salud como consecuencia del siniestro ocurrido en el patio de comidas de real Plaza, y que requieran atención médica como consecuencia indirecta”.*

104. Por Resolución N° 0153-2025/INDECOPI-LAL del 28 de febrero de 2025, se resolvió el aclarar el tercer mandato cautelar en los siguientes términos:

*“**TERCERO:** Declarar fundado el pedido de aclaración de la medida cautelar ordenada en la Resolución N° 0152-2025/INDECOPI-LAL del 22 de febrero de 2025, en el extremo de la identificación de consumidores potenciales víctimas indirectas del siniestro y cobertura de gastos, solicitada por Real Plaza S.R.L. el 27 de febrero de 2025, conforme a las siguientes precisiones:*

- **Víctima indirecta:** todo consumidor y consumidora, independientemente de su edad, que se encontraba dentro de las instalaciones del Real Plaza Trujillo al momento del colapso del techo del patio de comidas y que pudo ser afectado o afectada en su integridad física y psicológica, como consecuencia del colapso del techo del patio de Comidas de Real Plaza o por el estado de caos producto de tal siniestro.
- **Consecuencias indirectas:** las afectaciones sufridas por los consumidores a su integridad física y/o psicológica, generadas por el caos ex post consecuencia del siniestro.
- **Salud:**
  - a. **Afectación a la integridad física:** daños a la salud corporal de los consumidores afectados.
  - b. **Afectación psicológica:** daños a la salud mental y emotiva de los consumidores, por ejemplo, depresión, trastornos de ansiedad, trastornos de pánico y trastorno de estrés postraumático, entre otros, certificados por médico tratante.

105. Asimismo, la citada Resolución estableció que Real Plaza debía presentar en el plazo de cinco (5) días hábiles adicionales de notificada<sup>16</sup>, la información que acredite el cumplimiento del mandato cautelar, los cuales vencieron el 10 de marzo de 2025.

106. Este tercer mandato cautelar contiene dos (2) extremos, (i) el primero consistente en la ejecución de gestiones por parte de Real Plaza para lograr la identificación de consumidores potenciales víctimas indirectas del siniestro y; (ii) el segundo,

<sup>16</sup> Notificada a Real Plaza el 3 de marzo de 2025.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

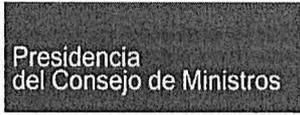
INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL  
INDECOPI LA LIBERTAD



consistente en que Real Plaza asuma los gastos necesarios para la total recuperación de la salud de las víctimas indirectas identificadas.

107. Cabe precisar que, en este punto no nos encontramos frente a aquellas víctimas directas identificadas en el punto anterior, sino frente a **víctimas indirectas que tuvieron afectaciones de tipo físico o psicológica post consecuencia del colapso del techo del patio de comidas de Real Plaza.**
108. El 10 de marzo y 8 de abril de 2025, Real Plaza manifestó que para acreditar el cumplimiento del mandato cautelar:
- **Implementó un grupo especializado de asistentes sociales** quienes tienen como principal función realizar visitas diarias a las clínicas y/u hospitales para -en un primer momento- identificar a las personas afectadas por el suceso. Su labor incluye identificar (i) a las personas que habrían sido atendidas y/o dadas de alta en el corto plazo; y, (ii) a las personas que permanecían hospitalizadas. Adicionalmente, se encargan de identificar y/o ubicar a todas aquellas personas que podrían haberse visto afectadas, en cuanto a su integridad física o psicológica, como consecuencia del siniestro, adjuntando como anexo la lista de asistentes sociales.
  - **Ha mantenido activo distintos canales de atención para identificar a las personas afectadas y brindar el soporte necesario;** así como, implementó un canal de atención exclusivo para las personas afectadas, el cual se dio a conocer a través de distintos medios de comunicación, pegando en su escrito como prueba capturas de pantalla con el número (01)604-4000, opción 9.
  - En su **página web se había habilitado información sobre la cobertura** e invitan a las personas afectadas a que se comuniquen para su atención.
  - Comunicó públicamente que **ha creado un fondo con un aporte inicial de 20 millones de soles para asegurar la cobertura efectiva e inmediata del total de gastos médicos y de recuperación para las personas afectadas,** lo cual incluye los gastos de sepelio y otros desembolsos complementarios en beneficio de las personas, familiares y/o allegados afectados
109. Respecto a la implementación de las asistentes sociales y sus funciones, Real Plaza no ha aportado ningún medio probatorio, tal como informes, cartas u otros, que acrediten en sí la labor o función de estas asistentes sociales, por ejemplo, para la identificación de víctimas indirectas, teniendo en consideración la definición que se aclaró para determinar a este tipo de víctimas o la labor de apoyo y seguimiento que realizaron, entre otros.
110. Por el contrario, de los cuatro (4) cargos o documentos presentados por Real Plaza dirigido a los establecimientos de salud, se detallan la lista de asistentes sociales y en los que se evidencia cómo función dar soporte a los pacientes y familiares, más no funciones de identificación de víctimas indirectas; asimismo, Real Plaza afirmó que entregó cartas de compromiso a pacientes y familiares a través de sus asistentes sociales; sin embargo, no indicó cómo las identificó ni si se trataban de víctimas indirectas; del mismo modo, del contenido del documento tampoco se advierte que se busque identificar a las víctimas indirectas.
111. Respecto a los canales de comunicación, si bien Real Plaza acreditó que ha puesto a disposición de los consumidores una central telefónica, es necesario verificar si



este sistema busca gestionar o identificar a las víctimas indirectas. De la revisión de las comunicaciones colgadas en sus redes sociales se visualiza que:

Comunicados en las redes sociales

<p><b>Comunicado</b></p> <p>A las familias afectadas queremos garantizarles que no escudaremos esfuerzos ni recursos para hacer frente a este terrible suceso y hemos ejecutado las siguientes acciones:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Estamos asegurándonos de que todos los pacientes afectados sean atendidos con una cobertura al 100% o con servicios en caso de haber realizado algunos gastos.</li> <li>2. Hemos coordinado con los clínicos Basco y San Pablo de Trujillo para que las personas afectadas que requieran atención médica puedan acceder a ella con cobertura total, incluyendo seguimientos post alta médicos.</li> <li>3. Hemos contactado al 100% de familias de personas fallecidas y hospitalizadas y contamos con un canal de comunicación especial para ellas.</li> </ol> <p>En Real Plaza reiteramos nuestro compromiso y expresamos nuevamente nuestros más sinceros condoleos a todas las familias y personas afectadas.</p> <p>Lima, 23 de febrero del 2025</p> <p>REAL PLAZA</p>	<p><b>Comunicado a la opinión pública</b></p> <p>En Real Plaza continuamos brindando nuestro apoyo y acompañamiento a todas las personas afectadas por los dolores hechos ocurridos en Trujillo. En ese sentido, hemos habilitado una línea telefónica exclusiva para que puedan ponerse en contacto con nosotros en caso de que surja alguna dificultad en la cobertura de todos sus gastos o cualquier otra necesidad.</p> <p>El número al que deben llamar es el (01) 601-4000 opción 9. Nuestro equipo de asistencia está disponible las 24 horas del día para brindar el apoyo necesario.</p> <p>En estas circunstancias, los gastos y costos económicos no deben ser una preocupación para ellas; por eso queremos garantizarles que nos estamos haciendo cargo de brindarle todo el soporte que corresponde.</p> <p>Lima, 25 de febrero de 2025</p> <p>REAL PLAZA</p>
--	--

- 112. De la comunicación del 23 de febrero de 2025, se advierte que es un reporte que Real Plaza difunde a la ciudadanía sobre las acciones que estaría ejecutando; pero, no se visualiza que pruebe gestiones destinadas a identificar potenciales víctimas indirectas. Asimismo, en el comunicado del 25 de febrero de 2025, informan que han habilitado una central telefónica para que se comuniquen en caso surja alguna dificultad en la cobertura de gastos o cualquier otra necesidad; no obstante, no se visualiza que la habilitación del número telefónico tenga por objetivo identificar a las víctimas indirectas, lo mismo ocurre con las comunicaciones en su página web.
- 113. Se resalta que Real Plaza estaba en la posibilidad de indicar expresamente en sus comunicados y a través de su portal web quienes podrían ser víctimas indirectas y directas, con la finalidad de gestionar su identificación a través de los citados canales; máxime si este extremo fue materia de aclaración; sin embargo, no lo hizo.
- 114. Respecto a la creación del Fondo de 20 millones para asegurar la cobertura y atención se visualiza que:

Fondo de salud para afectados

Se ha creado un fondo inicial de salud de S/ 20 millones para la cobertura de gastos de atención médica, rehabilitación, terapias y de recuperación de heridos o afectados por el lamentable suceso.

Este fondo, permitirá asegurar la cobertura de todos los gastos médicos y otros desembolsos complementarios para las personas afectadas y sus familias. De ser necesario este monto se podrá incrementar. Solicitamos a los afectados comunicarse al (01) 601- 4000, opción 9, para registrarse y ser contactados.

Para garantizar la correcta gestión y transparencia del fondo, este será administrado por "La Fiduciaria", entidad de reconocida prestigio y supervisada por la Superintendencia de Banca y Seguros (SBS).

En Real Plaza, estamos preocupados por la salud y bienestar de cada uno de los afectados de este hecho.

Uso del fondo Real Plaza Trujillo:

- 115. Del citado texto, se advierte que en efecto se cubrirían gastos de heridos o afectados; empero, no se evidencia que este destinado a la identificación de las víctimas indirectas, conforme a lo ordenado en este mandato cautelar.
- 116. Real Plaza en su escrito del 3 de marzo de 2025, también indicó que está coordinando directamente con las múltiples autoridades abocadas a la atención de



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL  
INDECOPI LA LIBERTAD



las personas afectadas, adjuntando una captura de pantalla de la comunicación con una persona por la red social WhatsApp; sin embargo, no se puede identificar de quien se trata ni el tipo de comunicación destinada a la identificación de víctimas indirectas se estaría realizando

117. Real Plaza también afirmó que ha presentado más información en los escritos del 5 y 12 de marzo de 2025. De la revisión de los citados escritos, se verifica que adicionalmente a los medios probatorios ya analizados, adjuntan una lista con datos del centro médico, nombres y apellidos y estatus; con un total de 179 registros, a quienes identificó como víctimas.
118. No obstante, de la revisión del citado cuadro, no se advierte que se hiciera una distinción entre víctimas directas o indirectas, detallando datos como *call center*, no asistió a centro médico, alta, entre otros; no pudiendo con esta información verificar si el listado ha sido resultado de las gestiones para identificar víctimas indirectas; asimismo, se ha verificado que en la lista están incluidas las víctimas directas antes detalladas, lo que le resta valor probatorio para acreditar este extremo del mandato cautelar.
119. Ahora bien, el 8 de abril de 2025, Real Plaza anexó una lista denominada fondo de salud, que contiene una relación de 73 personas; sin embargo, la citada lista no es clara, pues contiene una lista de personas sin indicar si se tratan de víctimas directas o indirectas y no anexan otros medios probatorios destinados a acreditar los pagos efectuados; por lo que, no se puede concluir que se traten de víctimas indirectas.
120. En consecuencia, Real Plaza no ha logrado acreditar en este extremo del mandato cautelar que realizó las gestiones para identificar a potenciales consumidores víctimas indirectas del colapso del techo del patio de comidas, ni que asumió los gastos necesarios para su recuperación; por tanto, no ha cumplido con acatar el tercer punto de la medida cautelar ordenada por la Comisión a través de la Resolución N° 0152-2025/INDECOPI-LAL, correspondiendo imponerle una multa coercitiva, siendo potestad de la autoridad administrativa la determinación del monto, de acuerdo con lo prescrito en el artículo 117 del Código.

#### **Sobre el cuarto punto de la medida cautelar**

121. En este extremo de la medida cautelar ordenada por la Comisión, se tiene que Real Plaza debía cumplir con asumir las gestiones y gastos necesarios generados por concepto de sepelio de los consumidores víctimas que fallecieron o proceda con el reintegro respectivo.
122. Obra en el expediente, los siguientes medios probatorios, con los que se deberá determinar si Real Plaza ha asumido los gastos de sepelio de las víctimas del accidente ocurrido en su establecimiento:
  - (i) Facturas electrónicas N° F002-229, F002-230 y F002-231, todas emitidas por la empresa de servicios funerarios "Salas", por concepto de los costos asociados con el funeral de los fallecidos: [REDACTED]



- (ii) Facturas electrónicas N° F005-00001061, F005-00001062, F005-00001063 y F005-00001064, todas emitidas por la empresa de servicios funerarios "Salas", por concepto de los costos asociados con la sepultura y/o inhumación de los fallecidos: [REDACTED]

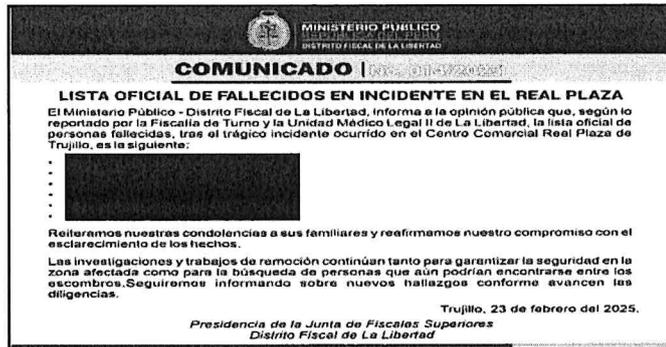
123. Teniendo en cuenta que las facturas de pago han sido emitidas a nombre de la aseguradora Pacífico, se infiere que este proveedor fue el que tuvo a cargo la cobertura de los gastos de sepelio de las referidas personas, por lo cual, conforme a la información contenida en su página web, se advierte que los gastos de sepelio en el ámbito de los seguros se refieren a la cobertura de los costos asociados con el funeral y la inhumación de un asegurado fallecido.
124. Así, se verifica que las facturas antes descritas detallan los servicios funerarios que incluyen: ataúd, capilla, coche para flores, carroza para féretro, cargadores, movilidad, trámites legales, conceptos de sepultura, urna de concreto, entre otros; es decir, los referidos conceptos se encuentran acorde con los costos detallados en el numeral precedente.
125. Cabe señalar que, si bien Real Plaza ha manifestado que mediante cheque de gerencia realizó el pago de los gastos de sepelio del s [REDACTED] fallecido en el accidente, aportando capturas de pantalla de conversaciones vía WhatsApp sostenidas con una persona que sería familiar del fallecido, lo cierto es que esta información no genera convicción del hecho invocado, en la medida que no existe certeza sobre la identidad de la referida persona (familiar del fallecido), así como tampoco ha quedado acreditado que Real Plaza haya realizado algún pago a su favor, mediante el aludido cheque de gerencia.
126. Ahora bien, de los precitados medios probatorios se aprecia que Real Plaza ha dado cumplimiento parcial del cuarto punto del mandato cautelar, respecto a asumir los gastos por concepto de sepelio de [REDACTED]; embargo, se advierte que fueron 6 personas que fallecieron en el accidente ocurrido en el establecimiento de Real Plaza, conforme a la información difundida por el Gobierno Regional de La Libertad, así como Ministerio Público:

**Página oficial de la red social Facebook del Gobierno Regional La Libertad**

TABLA N°02: FALLECIDOS

N°	APellidos y Nombres	EDAD
01	[REDACTED]	[REDACTED]
02	[REDACTED]	[REDACTED]
03	[REDACTED]	[REDACTED]
04	[REDACTED]	[REDACTED]
05	[REDACTED]	[REDACTED]
06	[REDACTED]	[REDACTED]

**Página web del Ministerio Público**



127. Por tanto, se advierte que los gastos generados por concepto de sepelio solo alcanzan al 50% del total de personas fallecidas en el accidente ocurrido en el establecimiento de Real Plaza, siendo que aún se encuentra pendiente de atención y/o reembolso el otro 50%; es decir, los familiares de la mitad de los consumidores fallecidos no recibieron oportunamente o aún no han recibido los respectivos reembolsos, lo que conlleva a concluir que, en este extremo, Real Plaza no ha cumplido con lo ordenado por la autoridad.
128. Por otro lado, pese a que era de cargo y cuenta de Real plaza cumplir con el mandato cautelar y acreditar ante esta autoridad el cumplimiento integral del mandato cautelar; Real Plaza se limitó a informar que vienen realizando gestiones y comunicaciones directas con los familiares de las víctimas del siniestro, lo cierto es que, respecto a ello, aún falta acreditar haber asumido los gastos de sepelio de 3 personas fallecidas en el accidente ocurrido dentro de su establecimiento.
129. En ese sentido, lo antes expuesto evidencia que Real Plaza no cumplió íntegramente este extremo de la medida cautelar dictada, toda vez que no ha cumplido con acreditar haber asumido los gastos de sepelio de la totalidad de personas fallecidas en el accidente ocurrido en el patio de comidas de su establecimiento.
130. En consecuencia, conforme al análisis antes efectuado, se desprende que Real Plaza no ha cumplido con acatar íntegramente el cuarto punto de la medida cautelar ordenada por la Comisión a través de la Resolución N° 0152-2025/INDECOPI-LAL, por lo que, corresponde imponerle una multa coercitiva, siendo potestad de la autoridad administrativa la determinación del monto, de acuerdo con lo prescrito en el artículo 117 del Código.

### III. DE LA MULTA COERCITIVA

131. El artículo 210 del TUO de la Ley 27444<sup>17</sup>, Ley del Procedimiento Administrativo General, dispone que cuando así lo autoricen las leyes, y en la forma y cuantía que éstas determinen, la entidad puede, para la ejecución de determinados actos,

<sup>17</sup> DECRETO SUPREMO N° 004-2019-JUS - TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL.

Artículo 210.- Medios de ejecución forzosa

210.1 Cuando así lo autoricen las leyes, y en la forma y cuantía que éstas determinen, la entidad puede, para la ejecución de determinados actos, imponer multas coercitivas, reiteradas por períodos suficientes para cumplir lo ordenado, (...)



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL  
INDECOPI LA LIBERTAD



- imponer multas coercitivas, reiteradas por períodos suficientes para cumplir lo ordenado.
132. El artículo 117° del Código prescribe que ante el incumplimiento de una medida cautelar -para el caso que nos ocupa contra Real Plaza- se puede imponer multa coercitiva no menor de tres (3) unidades impositivas tributarias (UIT). En caso de persistir el incumplimiento del mandato cautelar, el órgano resolutorio puede imponer una nueva multa, duplicando sucesivamente el monto de la última multa impuesta hasta el límite de doscientas (200) Unidades Impositivas Tributarias (UIT).
133. El citado artículo posibilita a la autoridad administrativa a imponer multas coercitivas que no sean inferiores a 3 UIT y con un tope de 200 UIT como límite.
134. Ahora bien, el artículo 207 del TUO de la LPAG prescribe que al imponerse multa coercitiva como medio de ejecución forzosa debe respetarse siempre el principio de razonabilidad<sup>18</sup>, el que precisa que en las decisiones de la autoridad administrativa debe mantenerse la debida proporción entre los medios a emplear y los fines públicos que deba tutelar, a fin de que respondan a lo estrictamente necesario para la satisfacción de su cometido<sup>19</sup>.
135. En el presente caso, se ha verificado que Real Plaza ha incumplido en forma parcial el segundo mandato cautelar, al haberse acreditado que no asumió los gastos médicos ni activó las pólizas de seguro respecto a 41 víctimas directas del total de 115 personas, ante el colapso del techo del patio de comidas del centro comercial Real Plaza Trujillo.
136. Asimismo, Real Plaza no cumplió con acreditar en el procedimiento que realizó para cumplir con las gestiones para identificar víctimas indirectas ni que asumió sus gastos médicos; tampoco, acreditó haber asumido los gastos de sepelio de 3 fallecidos del total de 6 personas fallecidas.
137. Por tanto, imponer una multa coercitiva de 3 UIT a Real Plaza por el incumplimiento del mandato cautelar no sería proporcional al grave incumplimiento de velar por las víctimas del siniestro, asumiendo los gastos médicos y constatar la activación de pólizas de las 41 víctimas directas, e identificar y asumir los gastos de las víctimas indirectas; y, asumir los gastos de sepelio de 3 de los 6 fallecidos.
138. En esa línea, y en virtud del principio de razonabilidad, corresponde imponer multa coercitiva de 100 UIT al haberse acreditado el incumplimiento (parcial o total) de los

<sup>18</sup> DECRETO SUPREMO N° 004-2019-JUS - TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL.

Artículo 207.- Medios de ejecución forzosa

207.1 La ejecución forzosa por la entidad se efectuará respetando siempre el principio de razonabilidad, por los siguientes medios:

a)(...)

c) Multa coercitiva

<sup>19</sup> DECRETO SUPREMO N° 004-2019-JUS - TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL.

1.4. Principio de razonabilidad.- Las decisiones de la autoridad administrativa, cuando creen obligaciones, califiquen infracciones, impongan sanciones, o establezcan restricciones a los administrados, deben adaptarse dentro de los límites de la facultad atribuida y manteniendo la debida proporción entre los medios a emplear y los fines públicos que deba tutelar, a fin de que respondan a lo estrictamente necesario para la satisfacción de su cometido.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL  
INDECOPI LA LIBERTAD



tres extremos del mandato cautelar antes detallados, contenidos en la Resolución N° 0152-2025/INDECOPI-LAL por infracción al artículo 117° del Código.

#### IV. DE LA VARIACIÓN DE LA MEDIDA CAUTELAR

139. El 157.2° del TUO de la LPAG prescribe la posibilidad de modificar las medidas cautelares teniendo en consideración las circunstancias sobrevenidas o que no pudieron ser analizadas al momento de su adopción, tal como se detalla a continuación:

***“Artículo 157.- Medidas cautelares***

*157.2 Las medidas cautelares podrán ser modificadas o levantadas durante el curso del procedimiento, de oficio o a instancia de parte, en virtud de circunstancias sobrevenidas o que no pudieron ser consideradas en el momento de su adopción”.*

140. Sin embargo, se ha determinado en este acto a través de los Cuadros N° 2, 3 y 4, aquellas víctimas indirectas cuyos gastos médicos no han sido cubiertos por Real Plaza y en el cuadro N° 8, se ha detallado aquellas víctimas indirectas identificadas por Real Plaza, pero de quienes no se acreditaron haber cubiertos los gastos generados, información que a la fecha del dictado de la medida cautelar no se contaba.

141. Por tanto, se considera necesario -en aras de proteger el derecho que les asiste a los consumidores y atendiendo al estado del cumplimiento- variar la segunda, tercera y cuarta medida cautelar dictada contra Real Plaza a fin de que:

(i) En el plazo de diez (10) días hábiles cumpla con asumir y/o reembolsar los gastos médicos generados por la atención de las víctimas detalladas en los Cuadros N° 2, 3, 4 y 8, precisando que se podrá realizar a través del pago directo al establecimiento de salud o con la devolución de los gastos, en caso ya hubieren sido cancelados por las víctimas.

(ii) En el plazo de diez (10) días hábiles cumplan con publicar por el periodo de tres (3) meses, a través de su página web principal, redes sociales y/o cualquier otro medio de comunicación que tenga con el público el contenido del tercer mandato cautelar contenido en la Resolución N° 0152-2025/INDECOPI-LAL, informando a la ciudadanía que se reembolsarán los gastos médicos de las víctimas indirectas e indicando el medio de comunicación para el contacto.

Para ello deberá implementar un padrón de las llamadas en el que se deje constancia de los nombres completos, DNI y la calificación como víctima indirecta, el cual deberá ser presentado una vez cumplidos los tres meses antes indicado.

Asimismo, deberán presentar los medios probatorios que acrediten de forma idónea el gasto asumido por la víctima indirecta y el reembolso ejecutado.

(iii) En el plazo de diez (10) días hábiles, devolver o reembolsar los gastos de sepelio de [REDACTED] precisando que la devolución se podrá realizar a quien ejecuto el gasto.

142. Es preciso indicar que en caso Real Plaza no acredite el cumplimiento de la medida cautelar ante la Comisión, podrá imponerse una nueva multa coercitiva en su contra,



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL  
INDECOPI LA LIBERTAD



de conformidad con lo establecido en el artículo 117 del Código, la cual puede duplicarse sucesivamente el monto de la última multa impuesta hasta el límite de doscientas (200) Unidades Impositivas Tributarias (UIT).

#### SE RESUELVE:

**PRIMERO:** Declarar que a la fecha se está cumpliendo el primer punto de la medida cautelar ordenada a Real Plaza S.R.L. impuesta por Resolución N° 0152-2025/INDECOPI-LAL del 22 de febrero de 2025, sobre el cierre temporal del centro comercial Real Plaza Trujillo. Se precisa que la citada medida cautelar sigue vigente al no haberse presentado los documentos requeridos para su levantamiento.

**SEGUNDO:** Imponer a Real Plaza S.R.L. una multa coercitiva ascendente a cien (100) Unidades Impositivas Tributarias (UIT), toda vez que no acreditó el íntegro cumplimiento de los demás extremos de las medidas cautelares ordenadas mediante Resolución N° 0152-2025/INDECOPI-LAL del 22 de febrero de 2025.

**TERCERO:** Informar a Real Plaza S.R.L. que la presente resolución surte efectos desde el día siguiente de su notificación, siendo que contra este pronunciamiento no cabe recurso de impugnación, conforme al artículo 117° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

**CUARTO:** Variar las medidas cautelares 2, 3 y 4 dictadas mediante Resolución N° 0152-2025/INDECOPI-LAL del 22 de febrero de 2025, a fin de que Real Plaza cumpla con:

- (i) En el plazo de diez (10) días hábiles cumpla con asumir y/o reembolsar los gastos médicos generados por la atención de las víctimas detalladas en los Cuadros N° 2, 3, 4 y 8, precisando que se podrá realizar a través del pago directo al establecimiento de salud o con la devolución de los gastos, en caso ya hubieren sido cancelados por las víctimas.
- (ii) En el plazo de diez (10) días hábiles cumplan con publicar por el periodo de tres (3) meses, a través de su página web principal, redes sociales y/o cualquier otro medio de comunicación que tenga con el público el contenido del tercer mandato cautelar contenido en la Resolución N° 0152-2025/INDECOPI-LAL, informando a la ciudadanía que se reembolsarán los gastos médicos de las víctimas indirectas e indicando el medio de comunicación para el contacto.  
Para ello deberá implementar un padrón de las llamadas en el que se deje constancia de los nombres completos, DNI y la calificación como víctima indirecta, el cual deberá ser presentado una vez cumplidos los tres meses antes indicado.  
Asimismo, deberán presentar los medios probatorios que acrediten de forma idónea el gasto asumido por la víctima indirecta y el reembolso ejecutado.
- (iii) En el plazo de diez (10) días hábiles, devolver o reembolsar los gastos de sepelio de

ando que la devolución se podrá realizar a quien ejecutó el gasto.

Se requiere a Real Plaza S.R.L. que, en un plazo no mayor de cinco (5) días hábiles contados a partir del vencimiento del plazo otorgado para cada mandato cautelar en el presente resolutivo, cumpla con presentar ante esta Comisión, los medios probatorios que acrediten el cumplimiento de los mandatos ordenados, 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, así como en el numeral 40.3 de la Directiva N°



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL  
INDECOPI LA LIBERTAD



001-2021/DIR-COD-INDECOPI denominada "Directiva Única que regula los procedimientos de protección al consumidor previstos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor.

**QUINTO:** Informar a Real Plaza S.R.L. que, en caso persista en el incumplimiento del referido mandato, se duplicará sucesivamente el monto de la multa impuesta en esta resolución, hasta el límite de 200 UIT, de conformidad con lo establecido en el artículo 117 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

**Con la intervención de los Miembros de Comisión: Vania Lorena Vergara Lau, Eduardo Alonso Pacheco Yépez, Teddy Adolfo Panitz Mau y Arquímedes Gonzalo Cruz Sandoval.**

*Firmado digitalmente:*  
**VANIA LORENA VERGARA LAU**  
Presidenta