



RESOLUCIÓN FINAL N° 0426-2025/INDECOPI-LAM

PROCEDENCIA : LAMBAYEQUE
DENUNCIANTE : A.P.R.G. (LA DENUNCIANTE)

DENUNCIADO : H&M HENNES & MAURITZ S.A.C.
(EL DENUNCIADO)

MATERIA : IDONEIDAD EN EL SERVICIO
ACTIVIDAD : VENTAS AL POR MENOR DE PRENDAS DE VESTIR,
CALZADOS Y ARTÍCULOS DE CUERO EN COMERCIOS
ESPECIALIZADOS

SUMILLA: *En el procedimiento administrativo iniciado por la señora A.P.R.G. contra H&M Hennes & Mauritz S.A.C., la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Lambayeque, ha resuelto declarar fundada la misma, por infracción al artículo 19° de la Ley N°29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, respecto a que no empleó adecuadamente sus mecanismos seguridad, dado que: (i) De manera injustificada procedió con la intervención de la denunciante, y, (ii) durante la revisión a la que fue sometida la denunciante, el personal de seguridad del denunciado le brindó un trato inadecuado, realizando revisiones exhaustivas en el interior de su bolso pese a no encontrar nada.*

INFRACCIÓN	SANCIÓN
Por infracción al artículo 19° del Código	1 UIT

Chiclayo, 14 de julio de 2025.

I. ANTECEDENTES

- Mediante escrito del 19 de diciembre de 2024, presentado por la señora A.P.R.G. (en adelante, la denunciante), a través del cual denuncia a H & M Hennes & Mauritz S.A.C. (en adelante, el denunciado) por presunta infracción a la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código) manifestando lo siguiente:
 - La denunciante, el 18 de diciembre de 2024 aproximadamente a las 11:40 am, se apersonó al establecimiento del denunciado a ver precios de vestuarios para regalo de navidad, siendo que al salir del establecimiento sonó el sensor, motivo por el cual fue abordada por personal de seguridad femenino, quien pese a las explicaciones de la denunciante y pese a que le mostró el contenido de su bolso (que contenía maquillaje, bloqueador solar, celular y correa para perro), insistía en hacer más revisiones en el bolso pese a no encontrar nada, intentando retener a la denunciante y meter sus manos en el bolso, vulnerando su privacidad;
 - lo señalado fue registrado por la cámara de seguridad y, se realizó ante la mirada de muchas personas.
- La denunciante solicitó en calidad de medida correctiva, que el denunciado:
 - Repare el daño y otorgue una indemnización por daños a su persona, por insinuación de robo al hacer una búsqueda injustificada; y,
 - capacitación al personal de seguridad respecto cómo debe tratar a los clientes.
- CPC-06/01



3. Mediante Resolución N°01 de 27 de diciembre de 2024, la Secretaría Técnica de la Oficina Regional del Indecopi de Lambayeque (en adelante, la Secretaría Técnica) admitió a trámite la denuncia, corriendo traslado de esta al denunciado.
4. El 07 de enero de 2025, el denunciado presentó sus descargos, manifestando lo siguiente:
 - (i) El protocolo de seguridad de todas las tiendas de la Compañía ante la activación de una alarma de seguridad de las puertas de sus tiendas indica que debe realizarse la revisión de los objetos con los que un cliente (o potencial cliente) se retira de tienda, a fin de comprobar el origen de la activación de la alarma;
 - (ii) la intervención de una persona ante la activación de una alarma de seguridad se encuentra totalmente justificada en el deber de toda persona jurídica de garantizar la seguridad de sus locales a fin de salvaguardar, finalmente, la seguridad de todos los clientes que transitan por el mismo. El salvaguardar la seguridad de los consumidores es un deber de todo proveedor establecido en el Código de Protección y Defensa del Consumidor;
 - (iii) al revisar las cámaras de seguridad, se verifica que, efectivamente, la intervención se realizó al activarse la alarma de seguridad. Asimismo, es la misma denunciante quien en su escrito de denuncia corrobora que la intervención se realizó en virtud de la activación de la alarma de seguridad;
 - (iv) por ende, no hay motivo para sustentar que la intervención se realizó de manera injustificada, no habiéndose así incurrido en infracción al Código;
 - (v) sobre el presunto trato inadecuado durante la intervención, se ha verificado que el trato por parte del personal de seguridad se realizó de manera idónea ya que, conforme a protocolo, únicamente se le solicitó a la denunciante que vuelva a pasar por la salida de tienda a fin de verificar si se volvían a activar las alarmas de seguridad;
 - (vi) en ese sentido, y al verificarse que, en efecto, la alarma volvió a activarse, conforme a protocolo se le solicitó a la denunciante una visualización de su bolso a fin de verificar que no se cuente con algún que pueda ser el motivo de que la activación de la alarma;
 - (vii) durante la visualización, no se intervino el bolso de la denunciante y fueron únicamente ella y su acompañante quienes tocaron sus pertenencias. Su personal de seguridad realizó únicamente una visualización de las mismas a fin de verificar que no haya objetos que puedan ser motivo de la activación de las alarmas de la tienda;
 - (viii) cabe resaltar, además, que la intervención total de la denunciante se realizó en menos de un (1) minuto, como puede verificarse de las cámaras de seguridad que anexan;
 - (ix) lo señalado puede verificarse en las cámaras de seguridad. No obstante, adjunta imágenes del paso a paso de la intervención a fin de acreditar que no hubo alguna arbitrariedad o mal trato durante la misma.
5. Mediante Informe Final de Instrucción N°0221-2025-LAM/INDECOPI del 26 de junio de 2025, la Secretaría Técnica recomendó a la Comisión declarar fundada la denuncia interpuesta. Dicho informe fue trasladado a las partes.

II. CUESTIÓN EN DISCUSIÓN

6. La Secretaría Técnica en ejercicio de sus facultades¹, imputó en contra del denunciado, como presunto hecho infractor al artículo 19° del Código, lo siguiente:
- No empleó adecuadamente sus mecanismos de seguridad, dado que: (i) De manera injustificada procedió con la intervención de la denunciante, y, (ii) durante la revisión a la que fue sometida la denunciante, el personal de seguridad del denunciado le brindó un trato inadecuado, realizando revisiones exhaustivas en el interior de su bolso pese a no encontrar nada.

III. ANÁLISIS DE LA CUESTIÓN EN DISCUSIÓN

Sobre el deber de idoneidad

7. El artículo 18° del Código, establece que la idoneidad es la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida, las condiciones y circunstancias de la transacción, las características y naturaleza del producto o servicio, el precio, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso la idoneidad es evaluada en función a la propia naturaleza del producto o servicio y a su aptitud para satisfacer la finalidad para la cual ha sido puesta en el mercado.
8. Por su parte el artículo 19° del citado dispositivo legal señala un supuesto de responsabilidad administrativa objetiva conforme al cual el proveedor responde por la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos, lo que no impone al proveedor el deber de brindar una determinada calidad de producto y/o servicio a los consumidores, sino simplemente el deber de entregarlos en las condiciones ofrecidas y acordadas expresa o implícitamente.

Aplicación al caso concreto

9. En el presente procedimiento administrativo, se imputó en contra de la denunciada que, no empleó adecuadamente sus mecanismos de seguridad, dado que: (i) De manera injustificada procedió con la intervención de la denunciante, y, (ii) durante la

¹ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.**

Artículo 105°.- El Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la propiedad Intelectual (Indecopi) es la autoridad con competencia primaria y de alcance nacional para conocer las presuntas infracciones a las disposiciones contenidas en el presente Código, así como para imponer las sanciones y medidas correctivas establecidas en el presente capítulo, conforme al Decreto Legislativo núm. 1033, Ley de Organización y Funciones del Indecopi. Dicha competencia solo puede ser negada cuando ella haya sido asignada o se asigne a favor de otro organismo por norma expresa con rango de ley.
(...)

DECRETO LEGISLATIVO N° 1033, DECRETO LEGISLATIVO QUE APRUEBA LA LEY DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL – INDECOPI.

Artículo 27°.- De la Comisión de Protección al Consumidor. -

Corresponde a la Comisión de Protección al Consumidor velar por el cumplimiento de la Ley de Protección al Consumidor y de las leyes que, en general, protegen a los consumidores de la falta de idoneidad de los bienes y servicios en función de la información brindada, de las omisiones de información y de la discriminación en el consumo, así como de aquellas que complementen o sustituyan a las anteriores.

DECRETO LEGISLATIVO N° 807, LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI FACULTADES DE LAS COMISIONES Y OFICINAS DEL INDECOPI.

Artículo 24°.- El Secretario Técnico se encargará de la tramitación del procedimiento. Para ello, cuenta con las siguientes facultades:

(...)

c) Admitir denuncias a trámite, en aquellos casos en que la Comisión le haya delegado esta facultad.

(...)

revisión a la que fue sometida la denunciante, el personal de seguridad del denunciado le brindó un trato inadecuado, realizando revisiones exhaustivas en el interior de su bolso pese a no encontrar nada.

10. Sobre el particular, el artículo 173° del TUO de la LPAG² establece que le corresponde a los administrados aportar las pruebas que consideren pertinentes a efectos de sustentar sus alegaciones. Además, señala que la actuación de las partes debe ceñirse a la norma que regula la carga de la prueba, donde se distinguen dos (2) etapas de análisis al momento de verificar la ocurrencia de una infracción al Código.
 - **Primera etapa:** Acreditación del defecto. El consumidor debe acreditar la existencia del defecto en el bien o servicio materia de la relación de consumo entablada.
 - **Segunda etapa:** Atribución del defecto. Una vez acreditado el defecto, se invierte la carga de la prueba y corresponde al proveedor demostrar que el mismo no le es imputable.
11. En ese mismo sentido, el artículo 196° del Código Procesal Civil, aplicable de manera supletoria a los procedimientos administrativos, establece que la carga de probar corresponde a quien afirma los hechos que configuran su pretensión o a quien los contradice; es decir, es el consumidor quien tiene la carga de acreditar la existencia del defecto invocado en el bien o servicio y, una vez demostrado ello, el proveedor tendrá la obligación procesal de sustentar que no es responsable por la falta de idoneidad imputada.
12. En efecto, a nivel normativo existe una clara disposición referida a que los administrados deben acreditar los defectos alegados en su denuncia, a fin de obtener un pronunciamiento favorable de parte de la autoridad.
13. Es así como, en tales supuestos, es necesario flexibilizar la regla de la carga de la prueba para asegurar el cumplimiento del deber especial de protección de los derechos de los consumidores y usuarios conforme con lo estipulado en la Constitución Política del Perú, de modo que dicha carga recaiga en aquél sujeto de la relación de consumo que se encuentra en mejor posición o condición para satisfacerla.
14. Obra en el expediente los siguientes medios probatorios presentados por la denunciante:
 - (i) Copia de la Hoja de Reclamación N° 0223 de fecha 18 de diciembre de 2024;
 - (ii) Copia de cuatro (4) fotografías.
15. Obra en el expediente los siguientes medios probatorios presentados por el denunciado:
 - (i) Copia del Libro de Ocurrencias de fecha 18 de noviembre de 2024;

² **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL**, aprobado por **DECRETO SUPREMO N° 004-2019-JUS** y publicado el 25 de enero de 2019

Artículo 173.- Carga de la prueba

(...)

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

(...)



- (ii) copia de la Declaración Jurada Simple de fecha 03 de enero de 2025.
 - (iii) Copia de siete (7) fotografías.
16. Al respecto, es s preciso indicar que la idoneidad no puede ser medida exclusivamente sobre los productos o servicios adquiridos, sino que también comprende aquellas condiciones que los proveedores ofrecen juntamente con sus prestaciones principales. Siendo así, condiciones como la seguridad y tranquilidad, la buena atención brindada, entre otras, las cuales son básicas e inherentes a la adquisición de un producto o a la prestación de un servicio, de modo tal que, si no se incluyen o garantizan mínimamente dichas condiciones, las relaciones de consumo no se materializarían dentro de parámetros de idoneidad.
17. En atención a ello, los proveedores pueden adoptar diversas medidas de seguridad con la finalidad de resguardar su patrimonio y el de los propios consumidores, para que estos puedan disfrutar de las prestaciones principales, pudiendo destinar parte de su personal para tal fin o contratar a terceros que se encarguen de proveer seguridad en sus locales.
18. No obstante, es importante tener presente que los mecanismos que el proveedor emplee para la vigilancia, seguridad y control de sus establecimientos, deben ejecutarse también dentro de parámetros de idoneidad, no pudiendo afectar injustificadamente la tranquilidad de los consumidores que acuden a sus locales o vulnerar su dignidad³. En estos casos, no se discute la potestad del proveedor de contar con diversos procedimientos de seguridad ante la detección de incidentes irregulares como el hurto o robo de mercadería, sino la afectación indebida e injustificada a los derechos de los consumidores.
19. En el presente caso, la denunciante denunció que el denunciado la intervino injustificadamente por el personal de seguridad y le brindó un trato injustificado. Cabe precisar que, debe tenerse en cuenta que el solo hecho de que los proveedores revisen las pertenencias, productos adquiridos o comprobantes de pago de los consumidores no resultan acciones reprochables ni susceptibles de sanción, siempre y cuando estas se realicen dentro de los parámetros de razonabilidad, respeto y proporcionalidad. Esto dado a que tales acciones obedecen a la activación de su protocolo de seguridad interno y tienen con finalidad velar por el adecuado desenvolvimiento de sus actividades empresariales.
20. De los fundamentos expuestos por las partes en el procedimiento, no es un hecho controvertido que, al momento que la denunciante se retiraba del establecimiento, las alarmas de seguridad sonaron, por lo que el personal de seguridad solicitó a la denunciante revisar su cartera. Sino que corresponde verificar si el denunciado brindó un trato inadecuado a la denunciante.
21. Al respecto, obra en el expediente la Hoja de Reclamación de fecha 18 de diciembre de 2024, en el cual la denunciante consigna que el personal de seguridad del denunciado *“insistió de manera prepotente”*, conforme se verifica en el siguiente detalle:

³ Ver Resoluciones 2672-2013/SPC-INDECOPI del 30 de setiembre de 2013 y 3048-2014/SPC-INDECOPI del 10 de setiembre de 2014

3. DETALLE DE LA RECLAMACIÓN Y PEDIDO DEL CONSUMIDOR	RECLAMO ¹	QUEJA ²
<p>DETALLE: A la hora de salir de la tienda sonó el sensor y el personal de seguridad aproximadamente a las 11:40 am me detuvo para revisar mis cosas de mi bolso y por ende yo abrí el bolso le enseñé que tenía cosas personales (bloqueador, moquilloje y la correa de mi perro) pero seguía (así) insistiendo de una manera prepotente y quería tocar mis cosas personales por lo cual yo abrí los compartimientos y al ver que no había nada quería tocar mis cosas personales</p> <p>PEDIDO: Solicito que capacitem al personal de seguridad de como debería tratar a los clientes</p>		

22. Ahora bien, este Colegiado considera que corresponde al denunciado acreditar que el personal de seguridad de su establecimiento no brindó un trato inadecuado a la denunciante al momento de revisar su cartera.
23. Al respecto, el denunciado presentó seis (6) fotografías y el cuaderno de ocurrencia; no obstante, de los referidos medios probatorios no se evidencia que el personal de seguridad haya brindado un trato adecuado a la denunciante al momento de la revisión de la cartera.
24. Sumado a ello, cabe precisar que el denunciado no ha presentado el video de seguridad del momento en el cual ocurrió el hecho denunciado, pese a que fue solicitado mediante Resolución N° 01.
25. Si bien el denunciado justifica su conducta alegando que revisó las pertenencias de la denunciante debido que sonó el sensor; no obstante, no presenta medio probatorio idóneo que pruebe lo manifestado, toda vez que, no adjuntó el video de las cámaras de seguridad del día y la hora de sucedido el hecho materia de denuncia.
26. En ese sentido, este Colegiado considera que el denunciado no ha probado que brindó un trato adecuado a la denunciante al revisar su cartera, pese a que se encontraba en mejor posición de probar que no es responsable del hecho materia de cuestionamiento, toda vez que, manifestó haber un video de las cámaras de seguridad del hecho materia de denuncia. Además, el denunciado admite que su personal de seguridad revisó las pertenencias de la denunciante, las mismas que son de carácter personal y no pertenece al ámbito público. Por lo tanto, corresponde atribuirle responsabilidad administrativa al denunciado.
27. Por lo expuesto, este Colegiado considera declarar fundada la denuncia interpuesta en contra del denunciado, por infracción al artículo 19° del Código, respecto a que no empleó adecuadamente sus mecanismos de seguridad, dado que: (i) De manera injustificada procedió con la intervención de la denunciante, y, (ii) durante la revisión a la que fue sometida la denunciante, el personal de seguridad del denunciado le brindó un trato inadecuado, realizando revisiones exhaustivas en el interior de su bolso pese a no encontrar nada.

Medidas Correctivas

28. El artículo 105° del Código establece la facultad que tiene la Comisión para adoptar las medidas que tengan por finalidad revertir los efectos que la conducta infractora hubiera ocasionado o evitar que ésta se produzca nuevamente en el futuro⁴.

⁴ LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

29. El artículo 114°, 115° y 116° del Código⁵, establece la facultad que tiene la Comisión para, actuando de oficio o a pedido de parte, adoptar las medidas correctivas reparadoras que tengan por finalidad resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior y medidas correctivas complementarias que tienen por objeto revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro.
30. En ese sentido, en tanto, ha quedado acreditado que el denunciado incurrió en infracción al Código, esta Comisión considera que corresponde ordenarle como medida correctiva que, en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles de notificada la presente resolución, cumpla con:
- Capacitar al personal de seguridad para que hechos similares al denunciado no vuelva ocurrir en un futuro.
31. Adicionalmente a ello, el denunciado deberá acreditar el cumplimiento de las medidas correctivas, ante la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Lambayeque en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo otorgado para el cumplimiento de la medida correctiva; dicho mandato se establecerá, bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva de tres (03) UIT por incumplimiento de mandato, conforme a lo señalado en el artículo 117⁶ del Código.
32. Cabe informar que, de incumplirse la medida correctiva ordenada, el denunciante deberá remitir un escrito al órgano competente, comunicando el hecho, para que en

Artículo 105°.-El Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi) es la autoridad con competencia primaria y de alcance nacional para conocer las presuntas infracciones a las disposiciones contenidas en el presente Código, así como para imponer las sanciones y medidas correctivas establecidas en el presente capítulo, conforme al Decreto Legislativo núm. 1033, Ley de Organización y Funciones del Indecopi. Dicha competencia solo puede ser negada cuando ella haya sido asignada o se asigne a favor de otro organismo por norma expresa con rango de ley.

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

⁵ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

Artículo 114°.- Medidas correctivas

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

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

⁶ **LEY N° 29751, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

Artículo 117°.- Multas coercitivas por incumplimiento de mandatos

Si el obligado a cumplir con un mandato del Indecopi respecto a una medida correctiva o a una medida cautelar no lo hace, se le impone una multa no menor de tres (3) Unidades Impositivas Tributarias (UIT).

En caso de persistir el incumplimiento de cualquiera de los mandatos a que se refiere el primer párrafo, el Indecopi puede imponer una nueva multa, duplicando sucesivamente el monto de la última multa impuesta hasta el límite de doscientas (200) Unidades Impositivas Tributarias (UIT). La multa que corresponda debe ser pagada dentro del plazo de cinco (5) días hábiles, vencido el cual se ordena su cobranza coactiva.

el ejercicio de sus atribuciones imponga las sanciones establecidas en la normativa de protección al consumidor.

Graduación de la Sanción

26. Mediante Decreto Supremo N° 032-2021-PCM, Decreto Supremo que aprueba la graduación, metodología y factores para la determinación de multas que impongan los órganos resolutorios del Indecopi respecto de las infracciones sancionables en el ámbito de su competencia, se establecieron los parámetros a imponer, entre otros, en el ámbito de los procedimientos por infracción a las normas de protección al consumidor⁷.
33. Sobre la base de la revisión del proceso de graduación de sanciones por parte de los OR del Indecopi, se tiene que, en términos generales, la multa preliminar (M) es el resultado de multiplicar el valor estimado de la multa base (m) por un componente que captura el efecto de las circunstancias agravantes y atenuantes presentes en cada caso (F), conforme a la siguiente fórmula: $M = m \times F$
34. Finalmente, dicho monto (M) es ajustado conforme a los toques máximos legales pertinentes, hasta obtener una multa final (M*). En ese sentido, el proceso de estimación de multas en el Indecopi cuenta con tres grandes etapas, las cuales se mencionan de forma general a continuación:
- Respecto a la Etapa I – Multa Base (m), se deberá traer a colación lo analizado en el Capítulo II del Decreto Supremo: Estimación de la multa base de acuerdo con cada una de las aproximaciones metodológicas, de forma específica en el caso en concreto el inciso A.4, en el cual se establecen los Métodos de valores preestablecidos para otras infracciones en CPC, estimándose que la Multa Base (m) se determina multiplicando un primer componente de valores preestablecidos según la afectación y el tamaño del infractor (ki,j) por un segundo componente que denominan Factor de Duración (Dt), conforme a la siguiente expresión:
$$"m = ki,j \times Dt"$$
⁸
 - Respecto a la Etapa II – Multa Preliminar (M), se deberá traer a colación lo analizado en el Capítulo I: Pasos para la estimación de multas, de forma específica en su inciso B, en el cual se establece la valoración de atenuantes y agravantes, a través del factor "F".

⁷ Norma publicada en el Diario El Peruano el 25 de febrero de 2021 y cuya entrada en vigencia ocurrió el 15 de junio de 2021. De acuerdo con la Única Disposición Complementaria Transitoria, dicha norma es aplicable para procedimientos administrativos sancionadores iniciados a partir de su entrada en vigencia.

⁸ **Decreto Supremo 32-2021-PCM**
A.4 Método de valores preestablecidos para otras infracciones en OPS, CPC y SPC, así como en los casos de CCD, SDC, DSD, DDA, DIN y SPI
a) Determinación de ki,j:
El primer componente (ki,j) se determina a partir de un cuadro de doble entrada ordenada por filas conforme el nivel de afectación (subíndice i) y en columnas según el tamaño de infractor (subíndice j).
- Para corroborar el tipo de afectación, según tipo de infracción, consultar **CUADRO 16**.
- Para corroborar el monto preestablecido de ki,j, por tamaño del infractor, según tipo e afectación, consultar **CUADRO 19**.
b) Determinación del factor de Duración (Dt):
El factor de Duración (Dt) se encuentra asociado al tiempo de duración de la infracción medido en meses hasta el tope de dos años (o 24 meses). Para corroborar el factor de duración Dt consultar **CUADRO 23**.

Para determinar el valor del factor F; en caso de no existir ninguna circunstancia agravante y atenuante, el factor "F" es equivalente a la unidad ($F = 1$ o 100 %), y, en caso de verificar circunstancias agravantes o atenuantes, se debe establecer el porcentaje en que cada atenuante y/o agravante disminuye y/o aumenta, respectivamente, conforme a la siguiente expresión: " $F = 1 + (f_1 + f_2 + \dots + f_n)$ "; por lo tanto, la fórmula respecto a la Multa Preliminar es:

$$"M = m \times F"$$

- c) Finalmente, respecto a la Etapa III - Multa Final (M^*), se deberá traer a colación lo analizado en el Capítulo I: Pasos para la estimación de multas, de forma específica en su inciso C, en el cual se establece un ajuste de la multa según sus topes legales; es decir, se verifica que la multa preliminar (M) no supere el tope establecido en su marco normativo, en caso contrario, debe limitar el monto de la multa final al valor del tope establecido en el Código¹⁰.

35. En ese sentido este Colegiado, considera graduar la multa conforme al artículo 112° del Código de Protección y Defensa del Consumidor en donde se establece que, para determinar la gravedad de la infracción, la autoridad administrativa podrá tomar en consideración diversos criterios tales como: (i) gravedad de la infracción; (ii) efectos generados en el mercado; y (iii) la probabilidad de detección de la infracción, entre otros¹¹.

⁹ **Decreto Supremo 32-2021-PCM**
Capítulo I: Pasos para la estimación de multas
B. Valoración de atenuantes y agravantes (f)

En caso el OR determine que el hecho infractor presenta algunas de las circunstancias agravantes o atenuantes que figuran en el Cuadro 2, debe considerar los valores señalados en dicho cuadro, en tanto sean compatibles con su marco legal especial. Por ende, pueden existir casos en los que el marco normativo establece circunstancias atenuantes o agravantes específicas y sus respectivos valores de reducción o incremento, en cuyo caso prima lo indicado en dicho marco normativo en consideración de su respectiva jerarquía, pero tratando de conciliar en lo posible dicho criterio con el presente Decreto Supremo. Cabe señalar que los OR pueden considerar otras circunstancias atenuantes o agravantes adicionales a las que se presentan en el Cuadro 2, siempre que sean pertinentes de acuerdo con las características de cada caso en particular y en la medida que su marco legal especial se lo permita. Para corroborar las circunstancias agravantes y atenuantes con sus respectivos porcentajes de aumento y reducción, consulta **CUADRO 2**.

¹⁰ **Ley 29571: CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

Artículo 110.- Sanciones administrativas:

El Indecopi puede sancionar las infracciones administrativas a que se refiere el artículo 108 con amonestación y multas de hasta cuatrocientos cincuenta (450) Unidades Impositivas Tributarias (UIT), las cuales son calificadas de la siguiente manera:

- Infracciones leves, con una amonestación o con una multa de hasta cincuenta (50) UIT.
- Infracciones graves, con una multa de hasta ciento cincuenta (150) UIT.
- Infracciones muy graves, con una multa de hasta cuatrocientos cincuenta (450) UIT.

En el caso de las microempresas, la multa no puede superar el diez por ciento (10%) de las ventas o ingresos brutos percibidos por el infractor, relativos a todas sus actividades económicas, correspondientes al ejercicio inmediato anterior al de la expedición de la resolución de primera instancia, siempre que se acredite dichos ingresos, no se encuentre en una situación de reincidencia y el caso no verse sobre la vida, salud o integridad de los consumidores. Para el caso de las pequeñas empresas, la multa no puede superar el veinte por ciento (20%) de las ventas o ingresos brutos percibidos por el infractor, conforme a los requisitos señalados anteriormente.

¹¹ **LEY N° 29751, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

Artículo 112°.- Criterios de graduación de las sanciones administrativas

Al graduar la sanción, el Indecopi puede tener en consideración los siguientes criterios:

- El beneficio ilícito esperado u obtenido por la realización de la infracción.
 - La probabilidad de detección de la infracción.
 - El daño resultante de la infracción.
 - Los efectos que la conducta infractora pueda haber generado en el mercado.
 - La naturaleza del perjuicio causado o grado de afectación a la vida, salud, integridad o patrimonio de los consumidores.
 - Otros criterios que, dependiendo del caso particular, se considere adecuado adoptar.
- (...)

36. En el presente caso ha quedado acreditada la infracción cometida por parte del denunciado, respecto a que no empleó adecuadamente sus mecanismos de seguridad, dado que: (i) De manera injustificada procedió con la intervención de la denunciante, y, (ii) durante la revisión a la que fue sometida la denunciante, el personal de seguridad del denunciado le brindó un trato inadecuado, realizando revisiones exhaustivas en el interior de su bolso pese a no encontrar nada; razón por la cual, este Colegiado considera que corresponde analizar la sanción a imponer a título de cargo, tomándose en consideración los siguientes aspectos:
- (i) **Gravedad de la falta cometida:** el denunciado incurrió en infracción, afectando el interés particular de la denunciante, no habiendo afectación a mayor número de consumidores, por lo que dicha infracción deber ser considerada, de acuerdo con la normativa vigente, como leve;
 - (ii) **Efectos generados en el mercado:** podrían producir efectos perjudiciales en el mercado, en tanto genera desconfianza en los consumidores, como el hecho materia de denuncia;
 - (iii) **Probabilidad de detectar la infracción:** en el presente caso la Secretaría Técnica considera que la probabilidad de detección es alta, toda vez que, ante la falta comisión de una conducta similar como la analizada, un consumidor denunciaría este hecho ante la autoridad correspondiente.
37. Considerando los factores de graduación de la sanción señalados en los párrafos precedentes, este Colegiado considera proponer sancionar al denunciado con una multa de 1 UIT.

Respecto de las costas y costos del procedimiento

38. De conformidad con lo establecido por el artículo 7° del Decreto Legislativo N°807 en cualquier procedimiento contencioso seguido ante Indecopi es potestad de la Comisión o dirección competente ordenar el pago de los costos y costas en que hubiera incurrido la denunciante o el Indecopi en los casos en que, luego del análisis correspondiente, así lo considere conveniente¹².
39. En este caso, en tanto ha quedado acreditado que el denunciado cometió la infracción antes mencionada, la Comisión considera que corresponde ordenarle el pago de las costas y costos en que hubiera incurrido la denunciante durante el procedimiento.
40. En consecuencia, el denunciado deberá cumplir en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles de notificada la presente resolución con pagar a la denunciante la suma de S/36.00 soles por concepto de la tasa administrativa cancelada para la interposición de la presente denuncia.

¹²

DECRETO LEGISLATIVO N° 807 – LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI
Artículo 7. - En cualquier procedimiento contencioso seguido ante el Indecopi, la comisión o dirección competente, además de imponer la sanción que corresponda, puede ordenar que el infractor asuma el pago de las costas y costos del proceso en que haya incurrido el denunciante o el Indecopi. En caso de incumplimiento de la orden de pago de costas y costos del proceso, cualquier comisión o dirección del Indecopi puede aplicar las multas de acuerdo a los criterios previstos en el artículo 118 del Código de Protección y Defensa del Consumidor. Quien a sabiendas de la falsedad de la imputación o de la ausencia de motivo razonable denuncie a alguna persona natural o jurídica, atribuyéndole una infracción sancionable por cualquier órgano funcional del Indecopi, será sancionado con una multa de hasta cincuenta (50) Unidades Impositivas Tributarias (UIT) mediante resolución debidamente motivada. La sanción administrativa se aplica sin perjuicio de la sanción penal o de la indemnización por daños y perjuicios que corresponda”.



41. Sin perjuicio de ello, y de considerarlo pertinente, una vez que se ponga fin a la instancia administrativa, la denunciante podrá solicitar el reembolso de los montos adicionales en que hubiesen incurrido para la tramitación del presente procedimiento. Para tal efecto la misma deberá presentar la solicitud de liquidación de costas y costos¹³ correspondiente ante el órgano competente.

V. RESOLUCIÓN DE LA COMISIÓN

PRIMERO: Declarar fundada la denuncia interpuesta por la señora A.P.R.G. en contra de H & M Hennes & Mauritz S.A.C., por infracción al artículo 19° de la Ley N°29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, respecto a que no empleó adecuadamente sus mecanismos de seguridad, dado que: (i) De manera injustificada procedió con la intervención de la denunciante, y, (ii) durante la revisión a la que fue sometida la denunciante, el personal de seguridad del denunciado le brindó un trato inadecuado, realizando revisiones exhaustivas en el interior de su bolso pese a no encontrar nada.

SEGUNDO: Ordenar a H & M Hennes & Mauritz S.A.C., en calidad de medida correctiva que, en un plazo máximo de quince (15) días hábiles de notificada la presente resolución cumpla con

- Capacitar al personal de seguridad para que hechos similares al denunciado no vuelva ocurrir en un futuro.

Adicionalmente a ello, H & M Hennes & Mauritz S.A.C., deberá acreditar el cumplimiento de la medida correctiva, ante la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Lambayeque en el plazo máximo de cinco (05) días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo otorgado para el cumplimiento de la medida correctiva; dicho mandato se establecerá, bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva de tres (03) UIT por incumplimiento de mandato, conforme a lo señalado en el artículo 117° de la Ley N°29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

TERCERO: Sancionar a H & M Hennes & Mauritz S.A.C., con una multa de 1 Unidad Impositiva Tributaria por la infracción cometida respecto al artículo 19° de la Ley N°29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, dado que: (i) De manera injustificada procedió con la intervención de la denunciante, y, (ii) durante la revisión a la que fue sometida la denunciante, el personal de seguridad del denunciado le brindó un trato inadecuado, realizando revisiones exhaustivas en el interior de su bolso pese a no encontrar nada. La multa será rebajada en 25% si consiente la presente resolución y procede a cancelar la misma en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles contados a partir de la notificación de la presente Resolución, conforme a lo establecido en los artículos 37° y 38° del Decreto Legislativo N° 807, Ley Sobre Facultades Normas y Organización del INDECOPI.

CUARTO: Requerir a H & M Hennes & Mauritz S.A.C., el cumplimiento espontáneo de la multa impuesta en la presente resolución; bajo apercibimiento de poner en conocimiento del Área de Ejecución Coactiva del Indecopi la sanción establecida, a efectos que ejerza

¹³ Dicha solicitud deberá ser acompañada de los documentos que sustenten los gastos incurridos por la denunciante en la tramitación del presente procedimiento.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISION DE LA OFICINA REGIONAL D
INDECOPI DE LAMBAYEQU



RESOLUCION FINAL N° 0426-2025/INDECOPI-LAM
EXPEDIENTE N° 0418-2024/CPC-INDECOPI-LAM

las funciones otorgadas por ley; una vez que el presente acto administrativo haya quedado firme¹⁴.

QUINTO: Condenar a H & M Hennes & Mauritz S.A.C. a cancelar las costas y costos del procedimiento.

SEXTO: Disponer la inscripción de H & M Hennes & Mauritz S.A.C., en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi, una vez que la resolución quede firme en sede administrativa, conforme a lo establecido en el artículo 119° de la Ley N°29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor

SÉTIMO: Informar a las partes que la presente resolución tiene vigencia desde el día de su notificación y no agota la vía administrativa. En tal sentido, se informa que de conformidad con lo dispuesto por el artículo 38° del Decreto Legislativo N° 807, el único recurso impugnativo que puede interponerse contra lo dispuesto por este colegiado es el de apelación. Cabe señalar que dicho recurso deberá ser presentado ante la Comisión en un plazo de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente de su notificación, luego de lo cual la resolución quedará consentida¹⁵.

Con la intervención de los señores comisionados: Dora María Ojeda Arriaran, Mario Fernando Pastor Ramírez, Teresa Liliana Trasmonte Abanto y Luis Javier Zambrano Cárdenas.

MARIO FERNANDO PASTOR RAMÍREZ
Presidente

¹⁴ De acuerdo a lo establecido en el numeral 4 del artículo 205° de la Ley 27444, Ley de Procedimiento Administrativo General, que señala que para proceder a la ejecución forzosa de actos administrativos a través de sus propios órganos competentes, la autoridad debe haber formulado un requerimiento al administrado, solicitando el cumplimiento espontáneo de la prestación.

¹⁵ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL APROBADO POR DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 222°.** - Acto firme
Una vez vencidos los plazos para interponer los recursos administrativos se perderá el derecho a articularlos quedando firme el acto.