



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL
EXPEDIENTE N° 1499-2024/CC2

RESOLUCIÓN FINAL N° 1879-2025/CC2

DENUNCIANTE : XXXXX
(EL SEÑOR XXXX)
DENUNCIADA : CENCOSUD RETAIL PERÚ S.A.
(WONG)
MATERIAS : PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
ACTIVIDAD : VENTA AL POR MENOR EN COMERCIOS
NO ESPECIALIZADOS CON PREDOMINIO DE LA VENTA
DE ALIMENTOS, BEBIDAS O TABACO

Lima, 22 de julio de 2025

ANTECEDENTES

1. Mediante escrito del 13 de setiembre de 2024 el señor XXXX denunció a Wong¹ por presunta infracción a la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante el Código)².
2. Con Resolución N° 1 del 9 de enero del 2025, la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor N° 2 (en adelante, la Secretaría Técnica) admitió a trámite la denuncia, de conformidad con lo siguiente:

“PRIMERO: Admitir a trámite la denuncia del 13 de setiembre de 2024, presentada por el señor XXXX contra Cencosud Retail Perú S.A. por presunta infracción de los artículos 18 y 19 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto el proveedor denunciado habría acusado indebidamente al denunciante de haber sustraído e ingerido un chocolate en su establecimiento ubicado en Av. Santa Cruz N° 771, distrito de Miraflores, provincia y departamento de Lima” (sic)”

3. Mediante escrito de fecha 3 de febrero del 2025 Wong se apersonó al procedimiento y solicitó prórroga para presentar sus descargos.
4. Mediante escrito de fecha 5 de mayo del 2025, Wong presentó sus descargos.
5. El 30 de junio de 2025, la Secretaría Técnica emitió el Informe Final de Instrucción del presente procedimiento dando por finalizada la etapa instructiva y emitiendo las recomendaciones sobre la existencia o no de una infracción y, de corresponder, la sanción aplicable.
6. El 11 de julio de 2025, el señor XXXX presentó sus observaciones al Informe Final de Instrucción del 30 de junio de 2025.

¹ Con N° de Registro Único del Contribuyente (R.U.C) 20109072177

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



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL
EXPEDIENTE N° 1499-2024/CC2

7. Por su parte, Wong no presentó observaciones al Informe Final de Instrucción a pesar de haber sido debidamente notificado.

ANÁLISIS

Sobre el deber de idoneidad

8. El artículo 18 del Código establece que la idoneidad es la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe³.
9. Por su parte, el artículo 19 del Código establece que los proveedores son responsables por la calidad e idoneidad de los productos y servicios que ofrecen en el mercado.⁴ En aplicación de esta norma, los proveedores tienen el deber de entregar los productos y prestar los servicios al consumidor en las condiciones informadas o previsibles, atendiendo a la naturaleza de estos, la regulación que sobre el particular se haya establecido y, en general, a la información brindada por el proveedor o puesta a disposición.
10. En este contexto, tal como se mencionó anteriormente, conforme al deber de idoneidad establecido en el artículo 19° del Código, un derecho básico de los consumidores es disfrutar del servicio ofrecido por los proveedores, por lo que el incumplimiento injustificado del mismo será considerado una infracción a las normas de protección al consumidor, salvo la existencia de un supuesto que configure la ruptura del nexo causal.
 - (i) **Respecto a que habría acusado indebidamente al denunciante de haber sustraído e ingerido un chocolate en su establecimiento ubicado en Av. Santa Cruz N° 771, distrito de Miraflores, provincia y departamento de Lima.**
11. En su denuncia el señor XXXX manifestó que el 14 de agosto del 2024 se apersonó al local de Wong a realizar unas compras, y que al momento de retirarse de la tienda un agente de seguridad lo intervino y lo acusó de haber sustraído un chocolate y haberlo ingerido.
12. En sus descargos, Wong se allanó en a este extremo de la denuncia.
13. Mediante Informe Final de Instrucción, la Secretaría Técnica recomendó declarar

³ **LEY N° 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

Artículo 18.- Idoneidad

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

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

Artículo 19.- Obligación de los proveedores

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



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL
EXPEDIENTE N° 1499-2024/CC2

fundada la denuncia en este extremo.

14. En su escrito de Observaciones al Informe Final de Instrucción, el señor XXXX no presentó observaciones en este extremo.
15. Sobre el particular, es conveniente señalar que el numeral 3 del artículo 112 del Código prevé que cuando el proveedor se allana a la denuncia o reconoce las pretensiones en ella contenidas, se da por concluido el procedimiento liminarmente, pudiendo imponerse una Amonestación si el allanamiento o reconocimiento se realiza con la presentación de los descargos; caso contrario, la sanción a imponerse será pecuniaria.
16. Al respecto, es importante mencionar que el allanamiento es definido como un negocio jurídico procesal unilateral del demandado a través del cual éste acepta el petitorio de la demanda dirigida contra él por el demandante en el proceso, siendo que debe tenerse en cuenta que, a través del allanamiento, el demandado no reconoce que la pretensión planteada contra él es conforme al derecho objetivo, sino que se limita a manifestar su voluntad de satisfacer el interés del demandante, abdicando con ello al ejercicio de su derecho a la defensa⁵.
17. Bajo dicho contexto, el literal d) del artículo 29 de la Directiva N° 001-2021-COD/INDECOPI⁶, Directiva única que regula los Procedimientos de Protección al Consumidor Previstos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, la Directiva) precisa que cuando el proveedor reconoce las imputaciones o se allana a las pretensiones del consumidor, sin perjuicio que ejerza defensa sobre el fondo, se da por concluido el procedimiento con la resolución de determinación de responsabilidad del proveedor.
18. Además, la Sala Especializada en Protección al Consumidor mediante Resolución N° 0327-2019/SPC-INDECOPI, del 6 de febrero de 2019, señaló que cuando el allanamiento y/o reconocimiento formulado por el proveedor entre sus alegatos de defensa, sea claro y expreso, debe surtir sus efectos; y, que, por lo tanto, el órgano

⁵ PRIORI POSADA, Giovanni F. Formas autocompositivas de conclusión del proceso en el Código Procesal Civil. En proceso & justicia N° 1, Lima, 2001, p. 38.

⁶ **Directiva N° 001-2021-COD-INDECOPI, Directiva única que regula los Procedimientos de Protección al Consumidor Previstos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor**

Artículo 29.- Alcances del allanamiento o reconocimiento Para efectos de aplicar las figuras de allanamiento y reconocimiento previstas como circunstancias atenuantes en el artículo 112 del Código, los órganos resolutores en materia de protección al consumidor deben tener en consideración lo siguiente:

(...) c) El allanamiento o reconocimiento no impiden al órgano resolutor evaluar la procedencia de los hechos materia de denuncia, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 108 del Código.

d) Cuando el proveedor reconoce las imputaciones o se allana a las pretensiones del consumidor, sin perjuicio que ejerza defensa sobre el fondo, se da por concluido el procedimiento con la resolución de determinación de responsabilidad del proveedor. En dicha resolución se impone la sanción y se ordenan las medidas correctivas, según corresponda en cada caso. Asimismo, se dispone la inscripción del denunciado en el Registro de Infracciones y Sanciones del INDECOPI.

e) Cuando el denunciado presente el allanamiento o reconocimiento, dentro del plazo para realizar sus descargos, se podrá imponer una amonestación. Asimismo, se dispondrá la exoneración de costos del procedimiento, únicamente, si alcanza a todas las pretensiones del denunciante.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL
EXPEDIENTE N° 1499-2024/CC2

resolutivo debe emitir un pronunciamiento sin analizar el fondo de la controversia⁷.

19. En ese sentido, en la medida que Wong, **en aplicación al citado artículo 112 del Código**, se ha allanado expresamente a este extremo de la denuncia **con la presentación de sus descargos**, corresponde amparar este extremo, sin realizar un análisis de fondo; declarando **fundada** la denuncia interpuesta por el denunciante por infracción de los artículos 18 y 19 del Código.

Sobre las medidas correctivas

20. Los artículos 114, 115 y 116 del Código⁸ establecen la facultad que tiene la Comisión para, actuar de oficio o a pedido de parte, adoptar las medidas correctivas que tengan por finalidad resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior, así como, revertir los efectos que la conducta infractora hubiera ocasionado o evitar que ésta se produzca nuevamente en el futuro.
21. Al respecto, el artículo 115 del Código dispone que las medidas correctivas reparadoras tienen el objeto de resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior. En caso el órgano resolutivo dicte una o varias medidas correctivas, debe considerar lo acordado por las partes durante la relación de consumo.

⁷ **RESOLUCIÓN N° 0327-2019/SPC-INDECOPI, emitida el 6 de febrero de 2019**

"(...)

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

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

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

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

Artículo 114.- Medidas correctivas

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

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

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

Artículo 115.- Medidas correctivas reparadoras

115.1 Las medidas correctivas reparadoras tienen el objeto de resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior.

Artículo 116.- Medidas correctivas complementarias

Las medidas correctivas complementarias tienen el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL
EXPEDIENTE N° 1499-2024/CC2

22. El literal h), numeral 115.1 del artículo 115 del Código⁹ faculta a la Autoridad a ordenar como medida correctiva reparadora, la devolución de los gastos incurridos por el consumidor para mitigar las consecuencias de la infracción administrativa.
23. Asimismo, y de conformidad a lo establecido en el segundo párrafo del artículo 114 del Código, mediante la notificación de imputación de cargos, el Órgano Instructor a cargo del procedimiento, comunicó a la parte denunciada sobre la facultad de dictar medidas correctivas reparadoras a pedido de parte o de oficio, cobrando legalidad la imposición de esta¹⁰.
24. Mediante Resolución N° 1 del 9 de enero del 2025, la Secretaría Técnica informó a las partes que la Comisión podría ordenar medidas correctivas de acuerdo con el artículo 114 del Código¹¹.
25. En el presente caso quedó acreditado que Wong acusó indebidamente al denunciante de haber sustraído e ingerido un chocolate en su establecimiento ubicado en Av. Santa Cruz N° 771, distrito de Miraflores, provincia y departamento de Lima

Aplicación al caso en concreto

26. En su denuncia y escrito de observaciones al Informe Final de Instrucción, el señor XXXX solicitó en calidad de medida correctiva (i) la indemnización bajo el concepto de daño moral, ascendente a la suma de S/. 20 000,00 y (ii) las disculpas formales y por escrito dirigidas a su persona.
27. En relación con la medida correctiva consignada en el literal (i) del presente acápite, es importante indicar que la medida correctiva deberá estar destinada a revertir -o de

⁹ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

Artículo 115.- Medidas correctivas reparadoras

115.1 Las medidas correctivas reparadoras tienen el objeto de resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior. En caso de que el órgano resolutorio dicte una o varias medidas correctivas, debe considerar lo acordado por las partes durante la relación de consumo. Las medidas correctivas reparadoras pueden consistir en ordenar al proveedor infractor lo siguiente:

(...)

h. Pagar los gastos incurridos por el consumidor para mitigar las consecuencias de la infracción administrativa.

(...)

¹⁰ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

Artículo 114.- Medidas correctivas

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

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

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

¹¹ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

Artículo 114.- Medidas correctivas

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

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

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



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL
EXPEDIENTE N° 1499-2024/CC2

ser el caso prevenir- los daños ocasionados por dicha conducta, por lo que corresponde denegar la indemnización por daño moral solicitada por el denunciante, toda vez que, de acuerdo con lo establecido en el numeral 7 del artículo 115 del Código, las medidas correctivas reparadoras como mandatos dirigidos a resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas originadas por la infracción buscan corregir la conducta infractora y no tienen naturaleza indemnizatoria, por lo que corresponde denegar lo solicitado, sin perjuicio de que el denunciante dirija su solicitud por la vía legal correspondiente.

28. En relación con la medida correctiva consignada en el literal (ii) del presente acápite, corresponde ordenar a Wong que en calidad de medida correctiva reparadora, que en el plazo máximo de quince (15) días hábiles, contados desde el día siguiente de notificada la presente resolución, cumpla con realizar las disculpas formales dirigidas al señor XXXX en atención al hecho que acusó indebidamente al denunciante de haber sustraído e ingerido un chocolate en su establecimiento ubicado en Av. Santa Cruz N° 771, distrito de Miraflores, provincia y departamento de Lima, la cual deberá realizarse por escrito y a través de un medio formal.
29. Cabe precisar que, el plazo otorgado para el cumplimiento de la medida correctiva resulta razonable con las acciones que debe desplegar el proveedor a fin de revertir y/o resarcir los efectos de la conducta infractora, siendo este acorde con el plazo que cuentan las partes para formular su recurso de apelación, toda vez que, de presentarse dicho recurso, una vez concedido, los efectos de la medida correctiva quedarán suspendidos de conformidad con lo establecido en el artículo 38 del Decreto Legislativo N° 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi¹²; además, debe considerarse que dentro del expediente no se verifica cuestión alguna que justifique el otorgamiento de un plazo adicional.
30. Wong deberá acreditar el cumplimiento de lo dispuesto en el presente artículo, ante este Órgano Resolutivo, en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento de plazo otorgado en los párrafos precedentes¹³, bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva conforme a lo establecido en el artículo 117 del Código.

¹² "Artículo 38.- El único recurso impugnativo que puede interponerse durante la tramitación del procedimiento es el de apelación, que procede únicamente contra la resolución que pone fin a la instancia, contra la resolución que impone multas y contra la resolución que dicta una medida cautelar. El plazo para interponer dicho recurso es de cinco (5) días hábiles. La apelación de resoluciones que pone fin a la instancia se concede con efecto suspensivo. La apelación de multas se concede con efecto suspensivo, pero es tramitada en cuaderno separado. La apelación de medidas cautelares se concede sin efecto suspensivo, tramitándose también en cuaderno separado".

¹³ **LEY N° 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 117.- Multas coercitivas por incumplimiento de mandatos.** Si el obligado a cumplir con un mandato del Indecopi respecto a una medida correctiva o a una medida cautelar no lo hace, se le impone una multa no menor de tres (3) Unidades Impositivas Tributarias (UIT). En caso de persistir el incumplimiento de cualquiera de los mandatos a que se refiere el primer párrafo, el Indecopi puede imponer una nueva multa, duplicando sucesivamente el monto de la última multa impuesta hasta el límite de doscientas (200) Unidades Impositivas Tributarias (UIT). La multa que corresponda debe ser pagada dentro del plazo de cinco (5) días hábiles, vencido el cual se ordena su cobranza coactiva.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL
EXPEDIENTE N° 1499-2024/CC2

31. Sin perjuicio de ello, en atención a lo establecido en el artículo 114 y el literal f) del numeral 115.1 del artículo 115 del Código¹⁴, corresponde ordenar como medida correctiva reparadora a Wong que, en el plazo máximo de quince (15) días hábiles, contados desde el día siguiente de notificada la presente resolución, cumpla con capacitar a su personal a efectos de que cumplan con lo establecido en su Protocolo de Seguridad del establecimiento¹⁵.
32. Cabe precisar que, el plazo otorgado para el cumplimiento de la medida correctiva resulta razonable con las acciones que debe desplegar el proveedor a fin de revertir y/o resarcir los efectos de la conducta infractora, siendo este acorde con el plazo que cuentan las partes para formular su recurso de apelación, toda vez que, de presentarse dicho recurso, una vez concedido, los efectos de la medida correctiva quedarán suspendidos de conformidad con lo establecido en el artículo 38 del Decreto Legislativo N° 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi¹⁶; además, debe considerarse que dentro del expediente no se verifica cuestión alguna que justifique el otorgamiento de un plazo adicional.
33. Wong deberá acreditar el cumplimiento de lo dispuesto en el presente artículo, ante este Órgano Resolutivo, en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento de plazo otorgado en los párrafos precedentes¹⁷, bajo apercibimiento

¹⁴ **LEY N° 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

Artículo 115.- Medidas correctivas reparadoras.

115.1 Las medidas correctivas reparadoras tienen el objeto de resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior. En caso el órgano resolutorio dicte una o varias medidas correctivas, debe considerar lo acordado por las partes durante la relación de consumo. Las medidas correctivas reparadoras pueden consistir en ordenar al proveedor infractor lo siguiente:

- a. Reparar productos.
- b. Cambiar productos por otros de idénticas o similares características, cuando la reparación no sea posible o no resulte razonable según las circunstancias.
- c. Entregar un producto de idénticas características o, cuando esto no resulte posible, de similares características, en los supuestos de pérdida o deterioro atribuible al proveedor y siempre que exista interés del consumidor.
- d. Cumplir con ejecutar la prestación u obligación asumida; y si esto no resulte posible o no sea razonable, otra de efectos equivalentes, incluyendo prestaciones dinerarias.
- e. Cumplir con ejecutar otras prestaciones u obligaciones legales o convencionales a su cargo.
- f. Devolver la contraprestación pagada por el consumidor, más los intereses legales correspondientes, cuando la reparación, reposición, o cumplimiento de la prestación u obligación, según sea el caso, no resulte posible o no sea razonable según las circunstancias.
- g. En los supuestos de pagos indebidos o en exceso, devolver estos montos, más los intereses correspondientes.
- h. Pagar los gastos incurridos por el consumidor para mitigar las consecuencias de la infracción administrativa.
- i. Otras medidas reparadoras análogas de efectos equivalentes a las anteriores.

¹⁵ Documento declarado confidencial mediante Resolución N°2 del 23 de mayo del 2025

¹⁶ "Artículo 38.- El único recurso impugnativo que puede interponerse durante la tramitación del procedimiento es el de apelación, que procede únicamente contra la resolución que pone fin a la instancia, contra la resolución que impone multas y contra la resolución que dicta una medida cautelar. El plazo para interponer dicho recurso es de cinco (5) días hábiles. La apelación de resoluciones que pone fin a la instancia se concede con efecto suspensivo. La apelación de multas se concede con efecto suspensivo, pero es tramitada en cuaderno separado. La apelación de medidas cautelares se concede sin efecto suspensivo, tramitándose también en cuaderno separado".

¹⁷ **LEY N° 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 117.- Multas coercitivas por incumplimiento de mandatos.** Si el obligado a cumplir con un mandato del Indecopi respecto a una medida correctiva o a una medida cautelar no lo hace, se le impone una multa no menor de tres (3) Unidades Impositivas Tributarias (UIT).

En caso de persistir el incumplimiento de cualquiera de los mandatos a que se refiere el primer párrafo, el Indecopi puede imponer una nueva multa, duplicando sucesivamente el monto de la última multa impuesta hasta el límite de



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL
EXPEDIENTE N° 1499-2024/CC2

de imponer una multa coercitiva conforme a lo establecido en el artículo 117 del Código.

Sobre la graduación de la sanción

34. Habiéndose verificado la existencia de una (1) infracción administrativa, corresponde determinar a continuación la sanción a imponer. Para proceder a su graduación, deben aplicarse de manera preferente los criterios previstos en el Código y de manera supletoria los criterios contemplados en el TUO.

Respecto a que Wong habría acusado indebidamente al denunciante de haber sustraído e ingerido un chocolate en su establecimiento ubicado en Av. Santa Cruz N° 771, distrito de Miraflores, provincia y departamento de Lima

35. En el presente caso, quedó acreditado que Wong acusó indebidamente al denunciante de haber sustraído e ingerido un chocolate en su establecimiento.
36. Mediante Informe Final de Instrucción, la Secretaría Técnica recomendó sancionar al denunciado con una amonestación.
37. En su escrito de observaciones al Informe Final de Instrucción, el señor XXXX manifestó que la sanción era insuficiente frente a la gravedad del acto, por lo que correspondía imponer una sanción no menor a diez (10) UIT.
38. Al respecto, corresponde indicar que según el artículo 112¹⁸ del Código establece que, en todos los supuestos de allanamiento y reconocimiento formulados con la presentación de los descargos, se da por concluido el procedimiento liminarmente, pudiendo imponerse una amonestación.

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.

¹⁸ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 112°.- Criterios de graduación de las sanciones administrativas** Al graduar la sanción, el Indecopi puede tener en consideración los siguientes criterios:

(...)

Se consideran circunstancias atenuantes especiales, las siguientes:

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

(...)



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL
EXPEDIENTE N° 1499-2024/CC2

39. Adicionalmente el literal a) del artículo 29 de la Directiva¹⁹ establece que los efectos del allanamiento son aplicables a los casos iniciados a instancia de conformidad con lo dispuesto en el Código.
40. Asimismo, el literal e) de la Directiva²⁰ señala que cuando el denunciado presente el allanamiento o reconocimiento, dentro del plazo para realizar sus descargos, se podrá imponer una amonestación. Además, se dispondrá la exoneración de costos del procedimiento, únicamente, si alcanza a todas las pretensiones de la denunciante.
41. En ese sentido, debe verificarse si el proveedor denunciado se allanó a la pretensión dentro del plazo conferido para la presentación de sus descargos.
42. Al respecto, se verificó que mediante Resolución N° 1 del 9 de enero del 2025, la Secretaría Técnica admitió a trámite la denuncia, la cual fue notificada a Wong el 27 de enero del mismo año; quien el mismo 3 de febrero del 2025, solicitó una prórroga para presentar sus descargos. Se otorgó una prórroga de tres (3) días hábiles, misma que notificada con fecha 28 de abril del 2025, y Wong presentó sus descargos el 5 de mayo del 2025 (dentro del plazo conferido) allanándose a dicho extremo.
43. Por lo expuesto, teniendo en consideración de que Wong se allanó junto con sus descargos, corresponde -en aplicación al Principio de Legalidad- sancionar a dicho proveedor con **AMONESTACIÓN** y en consecuencia denegar la solicitud de sanción pecuniaria a Wong.
44. Respecto a las observaciones del señor XXXX, corresponde señalar que en aplicación del artículo 112, ante el allanamiento de Wong con la presentación de descargos, correspondía amonestarlo y no imponer una sanción pecuniaria. Así mismo, al no estar ante hechos referidos a actos de discriminación, actos contrarios a la vida y a la salud, y sustancias peligrosas, no correspondía aplicar el criterio referido a la atenuación.

¹⁹ **Directiva N° 001-2021-COD-INDECOPI, Directiva única que regula los Procedimientos de Protección al Consumidor Previstos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor**

Artículo 29.- Alcances del allanamiento o reconocimiento Para efectos de aplicar las figuras de allanamiento y reconocimiento previstas como circunstancias atenuantes en el artículo 112 del Código, los órganos resolutivos en materia de protección al consumidor deben tener en consideración lo siguiente: a) La figura del allanamiento y reconocimiento se aplicará a los procedimientos por iniciativa de parte, de conformidad con lo dispuesto en el Código. (...)

²⁰ **Directiva N° 001-2021-COD-INDECOPI, Directiva única que regula los Procedimientos de Protección al Consumidor Previstos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor**

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



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL
EXPEDIENTE N° 1499-2024/CC2

Costas y costos del procedimiento

45. El artículo 7 del Decreto Legislativo N° 80721 dispone que es potestad de la autoridad ordenar el pago de los costos y costas en que hubiera incurrido el interesado o el Indecopi.
46. El citado artículo 112 del Código establece que, en los supuestos de allanamiento o reconocimiento de los hechos denunciados formulados con la presentación de sus descargos, se deben de exonerar al denunciado del pago de los costos del procedimiento, pero no de costas.
47. Sobre el particular, teniendo en consideración que Wong presentó su allanamiento dentro del plazo para presentar sus descargos, corresponde exonerarlo del pago de los costos del procedimiento.
48. En la medida que ha quedado acreditada la infracción cometida por Wong respecto a que acusó indebidamente al denunciante de haber sustraído e ingerido un chocolate en su establecimiento ubicado en Av. Santa Cruz N° 771, distrito de Miraflores, provincia y departamento de Lima. En consecuencia, el proveedor denunciado deberá cumplir, en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles de notificada la presente resolución, con pagar a la parte denunciante las costas del procedimiento, que a la fecha ascienden a la suma de S/ 36,00.

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

49. El artículo 119 del Código establece que el Indecopi lleva un registro de infracciones y sanciones a las disposiciones de la referida norma con la finalidad de contribuir a la transparencia de las transacciones entre proveedores y consumidores y orientar a estos en la toma de sus decisiones de consumo. Los proveedores que sean sancionados mediante resolución firme en sede administrativa quedan automáticamente registrados por el lapso de cuatro (4) años contados a partir de la fecha de dicha resolución²².

²¹ **DECRETO LEGISLATIVO N° 807, LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI**
Artículo 7.- Pago de costas y costos

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

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

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

²² **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 119.- Registro de infracciones y sanciones** .- El Indecopi lleva un registro de infracciones y sanciones a las disposiciones del presente Código con la finalidad de contribuir a la transparencia de las transacciones entre proveedores y consumidores y orientar a estos en la toma de sus decisiones de consumo. Los proveedores que sean sancionados mediante



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL
EXPEDIENTE N° 1499-2024/CC2

50. En razón a lo expuesto, al haberse verificado la infracción cometida por Wong, corresponde ordenar su inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.

SE RESUELVE:

PRIMERO: Declarar **FUNDADA** la denuncia presentada por el señor **XXXX** contra **Cencosud Retail Perú S.A.** por infracción a los artículos 18 y 19 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto quedó acreditado que el proveedor denunciado acusó indebidamente al denunciante de haber sustraído e ingerido un chocolate en su establecimiento ubicado en Av. Santa Cruz N° 771, distrito de Miraflores, provincia y departamento de Lima, en atención al allanamiento formulado.

SEGUNDO: ORDENAR a Cencosud Retail Perú S.A. en calidad de medida correctiva que, en el plazo máximo de quince (15) días hábiles, contados desde el día siguiente de notificada la presente resolución, cumpla con (i) capacitar a su personal a efectos de que cumplan con lo establecido en su Protocolo de Seguridad del establecimiento y (ii) realizar las disculpas formales dirigidas al señor **XXXX** en atención al hecho que acusó indebidamente al denunciante de haber sustraído e ingerido un chocolate en su establecimiento ubicado en Av. Santa Cruz N° 771, distrito de Miraflores, provincia y departamento de Lima, la cual deberá realizarse por escrito y a través de un medio formal.

Cencosud Retail Perú S.A. deberá acreditar el cumplimiento de lo dispuesto en el presente artículo, ante este Órgano Resolutivo, en el plazo máximo de cinco (5) días, contado a partir del vencimiento de plazo otorgado en el párrafo precedente, bajo apercibimiento de Ley.

TERCERO: SANCIONAR a Cencosud Retail Perú S.A. con Amonestación.

CUARTO: ORDENAR a Cencosud Retail Perú S.A. que en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, cumpla con pagar al denunciante las costas del procedimiento, ascendente a S/ 36,00. Asimismo, corresponde exonerar a **Cencosud Retail Perú S.A.** del pago de los costos del procedimiento, en virtud del allanamiento formulado dentro del plazo otorgado para la presentación de sus descargos.

QUINTO: DISPONER la inscripción de **Cencosud Retail Perú S.A.** en el Registro de Infracciones y Sanciones del INDECOPI, una vez que la resolución quede firme en sede administrativa, conforme a lo establecido en el artículo 119 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

SEXTO: 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

resolución firme en sede administrativa quedan automáticamente registrados por el lapso de cuatro (4) años contados a partir de la fecha de dicha resolución.

La información del registro es de acceso público y gratuito.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL
EXPEDIENTE N° 1499-2024/CC2

con lo dispuesto por el artículo 38 del Decreto Legislativo N° 807, el único recurso impugnativo que puede interponerse contra lo dispuesto por la Comisión de Protección al Consumidor N° 2 es el de apelación²³, el cual debe ser presentado ante dicho órgano colegiado en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles contado a partir del día siguiente de su notificación²⁴, ello de acuerdo a lo establecido en el artículo 218 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS; caso contrario, la resolución quedará consentida²⁵.

Con la intervención de los Comisionados²⁶: Sra. Eva Jesús Céspedes Correa²⁷, Sra. Karina Rocío Montes Tapia, Sr. Jesús Edwin Maurate León y Sra. Silvia Magali Zavaleta Flores.

EVA JESÚS CÉSPEDES CORREA Presidenta

La presente **Resolución fue firmada de forma digital**, de conformidad con lo establecido en el artículo 3 del Reglamento de la Ley de Firmas y Certificados Digitales aprobado por Decreto Supremo 052-2008-PCM, como puede verificarse en el presente documento que se encuentra en formato PDF²⁸.

²³ LEY N° 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, publicada el 2 de setiembre de 2010. DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS MODIFICATORIAS. PRIMERA. - Modificación del artículo 38 del Decreto Legislativo núm. 807

Modifícase el artículo 38 del Decreto Legislativo núm. 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, con el siguiente texto:

"Artículo 38.- El único recurso impugnativo que puede interponerse durante la tramitación del procedimiento es el de apelación, que procede únicamente contra la resolución que pone fin a la instancia, contra la resolución que impone multas y contra la resolución que dicta una medida cautelar (...)"

²⁴ TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, DECRETO SUPREMO N° 004-2019-JUS. Artículo 218. Recursos administrativos. - 218.1 Los recursos administrativos son:

(...)

b) Recurso de apelación

(...)

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

²⁵ TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, DECRETO SUPREMO N° 004-2019-JUS. Artículo 222.- Acto firme. - Una vez vencidos los plazos para interponer los recursos administrativos se perderá el derecho a articularlos quedando firme el acto.

²⁶ De conformidad con lo establecido por el cuarto párrafo del artículo 38 del Reglamento de Organizaciones y Funciones del INDECOPI, en toda sesión se **levantará un acta** que contendrá **los acuerdos** que adopta la Comisión y en ella se dejará constancia de los **votos singulares**.

²⁷ De acuerdo con lo establecido por el quinto párrafo del artículo 38 del Reglamento de Organizaciones y Funciones del INDECOPI, las resoluciones que emiten las Comisiones **son suscritas únicamente por quien las preside**.

²⁸ **REGLAMENTO DE LA LEY DE FIRMAS Y CERTIFICADOS DIGITALES APROBADO POR DECRETO SUPREMO 052-2008-PCM**

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

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