



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 1564-2024/CC2

Plaza Vea una prórroga de dos (2) días hábiles para presentar sus descargos.

5. El 19 de marzo de 2025, Plaza Vea presentó sus descargos.
6. El 9 de junio de 2025, Plaza Vea presentó un escrito complementario.
7. El 22 de julio 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.
8. Pese a encontrarse debidamente notificada, el señor Arellano no presentó observaciones al informe final de instrucción.
9. El 1 de agosto de 2025, Plaza Vea presentó sus observaciones al Informe Final de Instrucción.

CUESTIÓN PREVIA

Sobre la precisión de la imputación de cargos

10. Conforme se señaló en el numeral 2 de la presente resolución, se imputó contra Plaza Vea las siguientes presuntas infracciones al Código:

“PRIMERO: Admitir a trámite la denuncia del 23 de septiembre de 2024, presentada por el señor [REDACTED] contra Compañía Food Retail S.A.C. por presuntas infracciones de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, conforme a lo siguiente:

1. *Por presunta infracción a los artículos 18, 19 y 25 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto el proveedor denunciado habría puesto a disposición del denunciante un ascensor con desperfectos de funcionamiento”. (sic)*
11. Según lo prescrito por el artículo 156 del TUO: “La autoridad competente, aun sin pedido de parte, debe promover toda actuación que fuese necesaria para su tramitación, superar cualquier obstáculo que se oponga a regular tramitación del procedimiento; determinar la norma aplicable al caso aun cuando no haya sido invocada o fuere errónea la cita legal”. En consecuencia, corresponde determinar la norma aplicable a cada caso en particular, previa evaluación de los hechos denunciados.
12. Las conductas denunciadas han sido imputadas como presuntas infracciones a los artículos 18 y 19 (deber de idoneidad) y al artículo 25 (deber de seguridad) del Código; por lo que resulta necesario determinar los bienes jurídicos tutelados por la normativa contenida en el Código para determinar bajo que supuesto normativo se analizará la conducta denunciada por el consumidor.
13. Para un adecuado análisis de dichos tipos infractores podrán tomarse en cuenta dos (2) factores: (i) la congruencia de lo denunciado, esto es, que el cargo atienda al contenido del escrito de denuncia por parte del administrado; y, (ii) el deber de encauzamiento de la autoridad administrativa.
14. El artículo 18 del Código establece que la idoneidad es la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe. Por su parte, el artículo 19



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 1564-2024/CC2

del Código establece que los proveedores son responsables por la calidad e idoneidad de los productos y servicios que ofrecen en el mercado.

15. El artículo 25 del Código establece que los productos o servicios ofertados en el mercado no deben conllevar, en condiciones de uso normal o previsible, riesgo injustificado o no advertido para la salud o seguridad de los consumidores o sus bienes. De otro lado, los artículos 18 y 19 imponen al proveedor el deber de entregar al consumidor sus productos o prestar sus servicios en forma idónea, en las condiciones ofrecidas y acordadas; y, conforme con lo esperado por el consumidor.
16. De la revisión del escrito de denuncia, se advierte que, el señor Arellano manifestó que, el 12 de septiembre de 2024, ingresó al ascensor del establecimiento de Plaza Vea, el cual presentó fallas técnicas, ocasionando que se quede atrapado en su interior alrededor de 3 horas.
17. Al respecto, luego de evaluar el hecho denunciado por el señor Arellano, se advierte que este hace referencia a la puesta a disposición de un bien que puso en riesgo de la seguridad del ocupante del ascensor, lo cual se encuentra regulado por el artículo 25 del Código.
18. En ese sentido, el hecho anteriormente señalado deberá ser analizado como una presunta infracción al artículo 25 del Código, dejando de lado los artículos 18 y 19 del referido cuerpo normativo, de conformidad con lo siguiente:

“Por una presunta infracción al artículo 25 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto el proveedor denunciado habría puesto a disposición del denunciante un ascensor con desperfectos de funcionamiento”. (sic).

19. Cabe señalar que la precisión de cargos que se recomienda no vulnera el derecho de defensa de Plaza Vea, en tanto recoge uno de los artículos por el cual se imputó la conducta inicialmente.
20. A mayor abundamiento, la Sala Especializada en Protección al Consumidor (en adelante, la Sala) en reiterada jurisprudencia ha señalado que, durante la labor de instrucción se pueden considerar distintos tipos jurídicos infractores; sin embargo, al momento de determinar la responsabilidad administrativa debe aplicarse el Principio de Especialidad, por el cual la autoridad administrativa debe escoger el tipo jurídico específico que corresponde al caso en concreto:

*“Al respecto, cabe indicar que esta Sala reconoce que **durante la labor de instrucción pueden considerarse distintos tipos infractores**; sin embargo, **al momento de determinar la responsabilidad administrativa del proveedor**, debe aplicarse el Principio de Especialidad, por el cual la autoridad administrativa debe escoger el tipo jurídico específico que corresponda al caso concreto.” (Subrayado es nuestro)*

ANÁLISIS

Sobre el deber de seguridad

21. El artículo 25 del Código establece que los productos y servicios puestos a disposición del consumidor no deben conllevar riesgo injustificado o no advertido para la salud o seguridad de los consumidores o sus bienes³. Se desprende, entonces,

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



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 1564-2024/CC2

que los consumidores tienen derecho a una protección de su integridad contra los productos y servicios que, en condiciones normales o previsibles, representen riesgo o peligro para la salud o la seguridad física. En atención a ello, los proveedores deben adoptar una diligencia especial para evitar exponer a los consumidores a un riesgo adicional al existente sobre todo si son injustificadas.

22. Una condición para la provisión de servicios es la seguridad, pues solo mediando un nivel de seguridad razonable los proveedores pueden garantizar a los consumidores o usuarios el disfrute regular de las prestaciones debidas. En algunos casos, dada la naturaleza de los servicios involucrados, los parámetros de seguridad se encuentran definidos por las normas sectoriales constituyéndose propiamente en garantías legales para evitar y disminuir un riesgo previsible y controlable, cuyo incumplimiento por omisión de medidas de seguridad que afecten la salud e integridad de los consumidores, puede ser sancionado.

Aplicación al caso en concreto

23. En su denuncia, el señor Arellano manifestó lo siguiente:
- (i) El 12 de septiembre de 2024, ingresó al ascensor del establecimiento de Plaza Vea ubicado en Av. Alfonso Ugarte Esquina con Uruguay S/N, distrito de Cercado de Lima, provincia y departamento de Lima, el cual presentó fallas técnicas, ocasionando que se quede atrapado en su interior alrededor de 3 horas;
 - (ii) las instrucciones del ascensor no servían y pese a que utilizó el botón de emergencia, nadie vino y, los números consignados en el ascensor no contestaban. Si no fuera por una amiga al que llamó, hubiese podido estar encerrado por horas; y,
 - (iii) los bomberos arribaron aproximadamente a los 15 minutos, lo que lo tranquilizó. Intentaron abrir el ascensor, pero no lograron hacerlo, alegando que era necesario romper la puerta. Posteriormente, un miembro del personal informó que llamarían a un técnico de mantenimiento del ascensor, quien demoró dos horas en llegar. Fue este técnico quien procedió a cortar la energía del ascensor, lo que ocasionó que no hubiera aire ni luz en su interior. Ante esta circunstancia, los bomberos tuvieron que subir manualmente el ascensor, logrando finalmente su rescate.
24. En sus descargos, Plaza Vea señaló que, una persona se comunicó con el personal de su establecimiento informando que un cliente se encontraba dentro del ascensor, por lo que se procedió a contactar a los bomberos, al personal del proveedor del ascensor y a los encargados de la tienda, quienes brindaron la atención correspondiente. Asimismo, indicó que el ascensor en el que ocurrieron los hechos contaba con un Certificado de Operatividad emitido el 9 de agosto de 2024.
25. Mediante Informe Final de Instrucción, la Secretaría Técnica recomendó declarar fundada la denuncia.
26. En sus observaciones al Informe Final de Instrucción, Plaza Vea sostuvo que el ascensor tenía mantenimientos frecuentes y de detectarse alguna disconformidad,

Artículo 25.- Deber general de seguridad

Los productos o servicios ofertados en el mercado no deben conllevar, en condiciones de uso normal o previsible, riesgo injustificado o no advertido para la salud o seguridad de los consumidores o sus bienes.

4

M-CPC-05/02

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

Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú Telf: 224 7800 / Fax: 224 0348

E-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web:



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 1564-2024/CC2

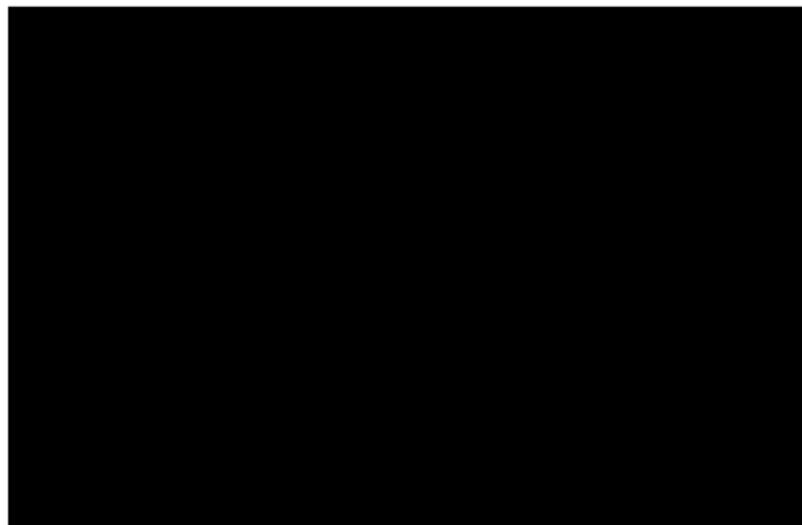
este era corregido. Así, el ascensor que se puso a disposición del denunciante corresponde a un caso fortuito.

27. Al respecto, obran en el expediente los siguientes medios de prueba:

- (i) Certificado de Operatividad del 9 de agosto de 2024 presentado por Plaza Vea, mediante el cual se deja constancia de que el proveedor de ascensores de la denunciada efectuó el mantenimiento de los ascensores de pasajeros del establecimiento ubicado en la avenida Alfonso Ugarte, esquina con calle Uruguay, distrito del Cercado de Lima, provincia y departamento de Lima:



- (ii) Mantenimiento N° e-docket: PE324020 del 12 de septiembre de 2024 presentado por Plaza Vea, mediante el cual se deja constancia de la realización del mantenimiento mensual del ascensor eléctrico ubicado en la Avenida Alfonso Ugarte, esquina con Calle Uruguay, distrito del Cercado de Lima, provincia y departamento de Lima, efectuado en esa misma fecha, desde las 08:34 horas hasta las 13:22 horas, dejándose el ascensor en condición operativa:



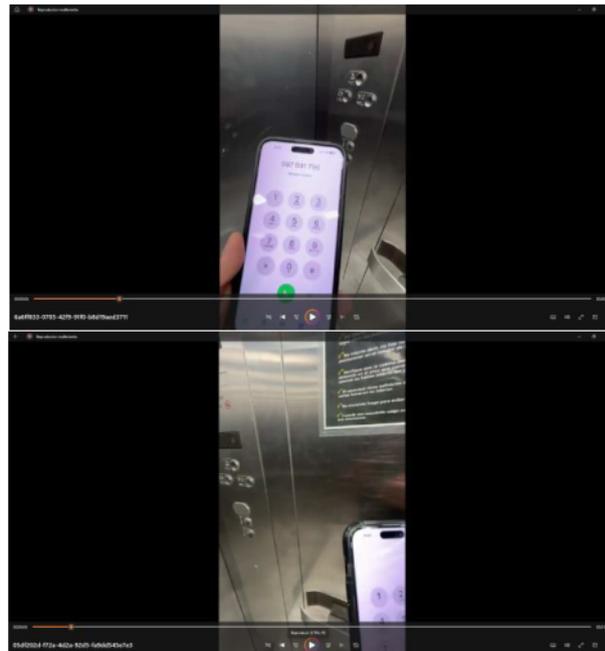
(...)

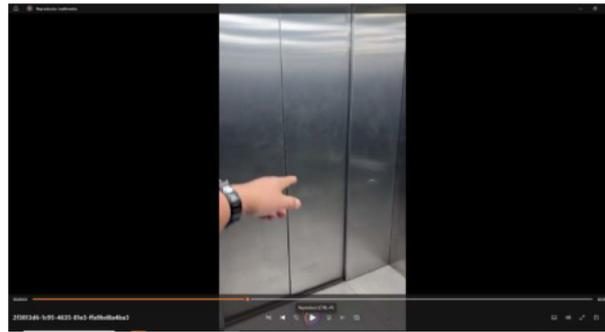


- (iii) Ticket de Ingreso 001-N° 293830 del 12 de septiembre de 2024 a las 14:27 horas, correspondiente a la hora de ingreso del vehículo del denunciante al estacionamiento del proveedor denunciado:



- (iv) Grabaciones de video de fecha 12 de septiembre de 2024, a partir de las 15:20 horas, presentadas por el denunciante, en las que se aprecia que este se encontraba atrapado al interior de un ascensor:





- (v) Grabación de video de fecha 12 de septiembre de 2024, presentada por el denunciante, en la que se advierte la intervención del Cuerpo de Bomberos con la finalidad de abrir el ascensor y permitir su salida:



- (vi) Fotografías presentadas por el denunciante sin fecha, en las que se observa a este atrapado al interior de un ascensor, así como la intervención del Cuerpo de Bomberos procediendo a abrir dicho ascensor con la finalidad de permitirle la salida.
28. Atendiendo a los medios probatorios que obran en autos, se concluye que el ascensor presentó fallas que ocasionaron que el denunciante quedara atrapado en su interior por un lapso de más de sesenta (60) minutos, siendo necesaria la intervención del Cuerpo de Bomberos para lograr su evacuación. En tal sentido, correspondía al denunciado aportar los elementos probatorios que los eximan de responsabilidad.
29. Dicho ello, y con la finalidad de acreditar que Plaza Vea adoptó acciones para evitar dicho incidente, el proveedor aportó los documentos denominados Certificado de Operatividad del 9 de agosto de 2024 y el Mantenimiento N° e-docket: PE324020 del 12 de septiembre de 2024, los cuales acreditan que darían cuenta que el ascensor materia de denuncia se encontraba en buen estado de mantenimiento y que cumplía con todos los requisitos de seguridad exigidos por Ley.
30. Al respecto, si bien es cierto que los documentos presentados por Plaza Vea, tales como el Certificado de Operatividad y el Reporte de mantenimiento, darían cuenta de que el ascensor se encontraba en condiciones operativas, lo cierto es que ello no se condice con la realidad de los hechos, conforme se desprende de los medios probatorios aportados por el denunciante. En efecto, de las grabaciones de video y fotografías presentadas se observa que el denunciante quedó atrapado en el interior



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 1564-2024/CC2

del ascensor, situación que pone en evidencia una falla en su funcionamiento, pese a la presunta operatividad sostenida por la parte denunciada.

31. Este hecho resulta aún más relevante si se toma en cuenta que, el mismo día en que ocurrieron los hechos (12 de septiembre de 2024), durante la mañana, el ascensor fue sometido a labores de mantenimiento. En ese sentido, la reciente intervención técnica no resultó idónea para garantizar su adecuado funcionamiento.
32. De otra parte, Plaza Vea no ha cumplido con presentar ningún medio de prueba que permita acreditar que cuál fue la deficiencia en el ascensor donde se encontraba el denunciante con fecha 12 de setiembre de 2024, ni mucho menos acreditar que la misma resultaba ajena a su esfera de control o de la empresa que designó para su respectivo mantenimiento.
33. Así, resulta razonable concluir que ningún consumidor esperaría que un ascensor, cuya función es trasladarlo de un nivel a otro dentro de un establecimiento, presente una deficiencia como la descrita, más aún si se considera que dicha afectación no fue momentánea o de corta duración, sino que se prolongó por un periodo superior a una hora.
34. Asimismo, si bien Plaza Vea sostiene que no existe prueba que acredite que el denunciante haya sufrido un daño con ocasión del incidente en cuestión, corresponde señalar que, el 12 de septiembre de 2024, el denunciante permaneció atrapado en el interior del ascensor por un lapso aproximado de más de sesenta (60) minutos, tiempo que resulta razonablemente suficiente para desencadenar eventos perjudiciales para el mismo.
35. Con relación con las observaciones formuladas por Plaza Vea al Informe Final de Instrucción, corresponde precisar que, si bien el proveedor efectuó labores de mantenimiento en horas de la mañana del 12 de septiembre de 2024, el ascensor presentó fallas durante la tarde del mismo día; no obstante, no obra en el expediente, medio probatorio alguno que evidencie que, con posterioridad a dicha incidencia, el proveedor haya realizado una evaluación técnica del ascensor a fin de determinar las causas específicas de la falla y establecer si estas podrían atribuirse a un evento fortuito, pese a que se encontraba en mejor posición para acreditar ello.
36. Ahora bien, tratándose de un supuesto comprendido en el artículo 25 del Código, la responsabilidad del proveedor reviste carácter objetivo. En tal sentido, acreditada la existencia de un riesgo injustificado para la seguridad del consumidor –en el presente caso, la paralización del ascensor por más de una hora con una persona en su interior– correspondía al proveedor aportar medios probatorios suficientes que demuestren que dicho hecho no le era imputable. La sola presentación de un certificado de mantenimiento efectuado horas antes del incidente no resulta suficiente para exonerarlo de responsabilidad, toda vez que dicho documento no acredita que se hubieran adoptado todas las medidas técnicas razonables y necesarias para prevenir la falla. Debe tenerse en cuenta que existen diferentes tipos de mantenimiento (preventivo, correctivo, integral), y que, en este caso, no se ha demostrado la realización de una revisión exhaustiva capaz de descartar riesgos inmediatos. En consecuencia, la falta de elementos probatorios impide acoger la alegación de caso fortuito, reforzando así la configuración de la infracción imputada.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 1564-2024/CC2

37. En consecuencia, ha quedado acreditado que el ascensor de Plaza Vea ubicado en su establecimiento de Alfonso Ugarte puso en riesgo la seguridad del denunciante.
38. Por lo tanto, corresponde declarar **fundado** el presente extremo de la denuncia por infracción al artículo 25 del Código.

Sobre el deber de idoneidad

39. El artículo 18 del Código⁴ establece que la idoneidad es la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe.
40. Por su parte, el artículo 19 del Código⁵ establece que los proveedores son responsables por la calidad e idoneidad de los productos y servicios que ofrecen en el mercado. En aplicación de esta norma, los proveedores tienen el deber de entregar los productos y prestar los servicios al consumidor en las condiciones informadas o previsibles, atendiendo a la naturaleza de estos, la regulación que sobre el particular se haya establecido y, en general, a la información brindada por el proveedor o puesta a disposición.

Aplicación al caso en concreto

41. En su denuncia, el señor Arellano manifestó que, saliendo del ascensor, se le acercó el personal de Plaza Vea y le ofreció atención médica, esperó a su lado aproximadamente 15 minutos y nunca apareció la referida ayuda, por lo que procedió a registrar su reclamo.
42. En sus descargos, Plaza Vea señaló que, el denunciante no sufrió daño alguno producto de la ocurrencia de los hechos. Asimismo, no hay evidencia que el denunciante solicitase atención médica.
43. Mediante Informe Final de Instrucción, la Secretaría Técnica recomendó declarar infundada la denuncia.
44. Las partes no presentaron observaciones al Informe Final de Instrucción respecto del presente extremo denunciado.
45. Al respecto, obran en el expediente los siguientes medios de prueba:

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

Artículo 18.- Idoneidad

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

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

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

⁵ **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

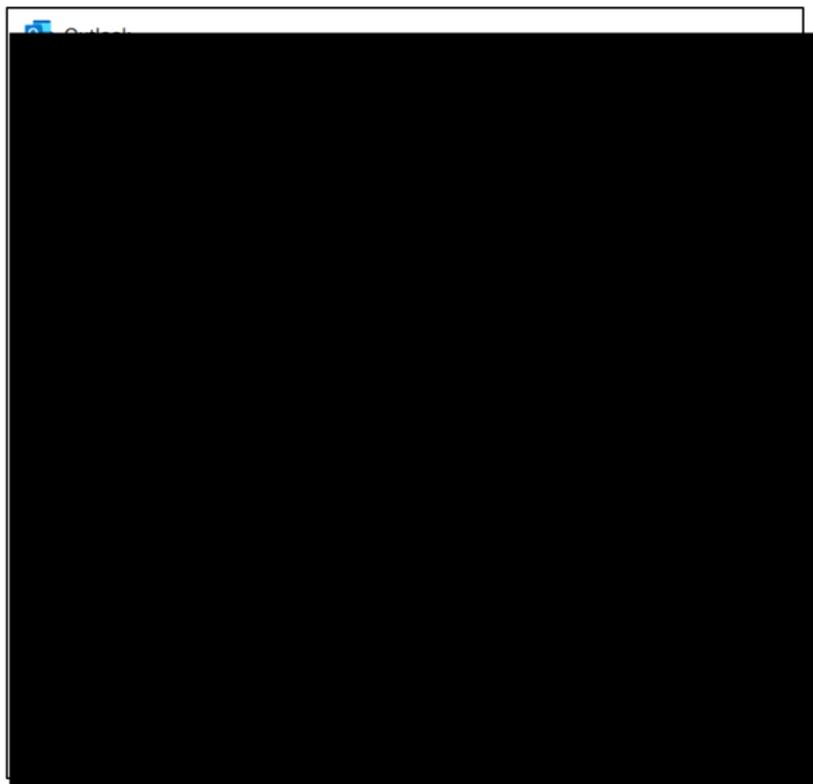
COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 1564-2024/CC2

- (i) Hoja de Reclamación PVEA-159 N° 293-2024 del 12 de septiembre de 2024, en la cual se verifica que el denunciante expresó su disconformidad por haber quedado atrapado en el ascensor del establecimiento Plaza Veá:



- (ii) Respuesta a la Hoja de Reclamación PVEA-159 N° 293-2024 del 17 de septiembre de 2024, en la cual Plaza Veá señaló que, ante los hechos ocurridos el 12 de septiembre de 2024, ofreció al denunciante la atención de primeros auxilios correspondiente, ofrecimiento que no fue aceptado por este:





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 1564-2024/CC2

46. El artículo 104 del Código⁶ recoge el supuesto de responsabilidad administrativa, en virtud del cual, frente a la acreditación por parte del consumidor de un defecto en el producto o servicio, se impone al proveedor la obligación procesal de sustentar y acreditar que no es responsable por la falta de idoneidad del bien ofrecido en el mercado. A su vez, el proveedor puede exonerarse de responsabilidad únicamente si logra acreditar que existió una causa que califique como caso fortuito, fuerza mayor, hecho propio de tercero o negligencia del propio consumidor.
47. El numeral 173.2 del artículo 173 del TUO⁷ dispone que corresponde a los administrados aportar pruebas mediante la presentación de documentos e informes, proponer pericias, testimonios, inspecciones y demás diligencias permitidas, o aducir alegaciones.
48. Finalmente, el literal f) del numeral 11.2 del artículo 11 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, la Directiva), establece que la denuncia por infracción a las normas de protección al consumidor debe contener los medios probatorios documentales que sustenten su relato, y de estimarlo pertinente, el ofrecimiento de estos o de medios probatorios no documentales.
49. Considerando la base legal antes señalada, la atribución de responsabilidad en la actuación de las partes del procedimiento se determina de la siguiente manera:
- **Acreditación del defecto**: corresponde al consumidor probar la existencia de un defecto en el bien o servicio; e,
 - **Imputación del defecto**: acreditado el defecto, corresponderá al proveedor demostrar que el defecto no le es imputable.
50. En atención a lo desarrollado corresponde a la parte denunciante presentar medios de prueba que acreditaran sus afirmaciones, pues una vez acreditado el defecto, correspondía a la parte denunciada, a fin de eximirse de responsabilidad, acreditar que el hecho no le resultaba imputable o que existían causas que lo eximen de responsabilidad.

⁶ **LEY N° 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.**

Artículo 104.- Responsabilidad administrativa del proveedor

El proveedor es administrativamente responsable por la falta de idoneidad o calidad, el riesgo injustificado o la omisión o defecto de información, o cualquier otra infracción a lo establecido en el presente Código y demás normas complementarias de protección al consumidor, sobre un producto o servicio determinado.

El proveedor es exonerado de responsabilidad administrativa si logra acreditar la existencia de una causa objetiva, justificada y no previsible que configure ruptura del nexo causal por caso fortuito o fuerza mayor de hecho determinante de un tercero o de la imprudencia del propio consumidor afectado.

En la prestación de servicios, la autoridad administrativa considera, para analizar la idoneidad del servicio, si la prestación asumida por el proveedor es de medios o de resultado, conforme al artículo 18.

⁷ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, aprobado por DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 173.- Carga de la prueba.**

(...)

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



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 1564-2024/CC2

51. Si bien el denunciante sostuvo en su denuncia que el personal de Plaza Vea le ofreció atención médica el 12 de septiembre de 2024, de la revisión del expediente no se advierte la existencia de medio probatorio que acredite dicha afirmación. Por el contrario, se observa que el Plaza Vea ofreció al denunciante proporcionarle primeros auxilios, siendo que, el denunciante no accedió a ello.
52. En ese sentido, debe tenerse en cuenta que, en este tipo de procedimientos, la carga de la prueba recae inicialmente en el denunciante, quien debe acreditar los hechos en los que fundamenta su pretensión. Solo una vez demostrado un defecto en el bien o servicio contratado, corresponde al proveedor desvirtuar su responsabilidad.
53. Asimismo, de la revisión del reclamo presentado por el denunciante en la oportunidad en que ocurrieron los hechos materia de denuncia, no se advierte que este haya cuestionado la falta de atención por parte del personal.
54. En ese sentido, en el presente caso, al no haber aportado el denunciante prueba alguna que sustente sus alegaciones, no corresponde atribuir responsabilidad al proveedor.
55. Por lo tanto, al no haberse acreditado las afirmaciones del denunciante, corresponde declarar **infundado** el presente extremo por presunta vulneración a los artículos 18 y 19 del Código.

Sobre las medidas correctivas

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

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° 1564-2024/CC2

58. Por otro lado, el artículo 116 del Código, dispone que, las medidas correctivas complementarias tienen el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro y pueden.
59. De lo señalado, es posible concluir que la medida correctiva ordenada deberá estar destinada a revertir – o de ser el caso prevenir – los daños ocasionados por dicha conducta.
60. Mediante Resolución N° 1 del 3 de enero de 2025, la Secretaría Técnica informó a las partes que la Comisión podría ordenar medidas correctivas de acuerdo con el artículo 114 del Código⁹.
61. En el presente caso ha quedado acreditado que Plaza Vea puso a disposición del denunciante un ascensor con desperfectos de funcionamiento.
62. En su denuncia, el señor Arellano no solicitó medidas correctivas.
63. Sobre el particular, es importante indicar que la medida correctiva deberá estar destinada a revertir -o de ser el caso prevenir- los daños ocasionados por dicha conducta.
64. En atención a la infracción que ha quedado acreditada, de acuerdo con lo establecido en el artículo 114 y el literal f) del numeral 115.1 del artículo 115 del Código¹⁰, corresponde ordenar de oficio como medida correctiva reparadora que Plaza Vea, en el plazo de quince (15) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, cumpla con reparar los desperfectos presentados en el ascensor del establecimiento ubicado en la Avenida Alfonso Ugarte, esquina con Calle Uruguay, distrito del Cercado de Lima, provincia y departamento de Lima.

⁹ **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.

¹⁰ **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.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 1564-2024/CC2

65. 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 las conductas infractoras, 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 Indecopi¹¹; además, debe considerarse que dentro del expediente no se verifica cuestión alguna que justifique el otorgamiento de un plazo adicional.
66. Plaza Vea deberá acreditar el cumplimiento de lo dispuesto como medida correctiva, ante este Órgano Resolutivo, en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento de plazo otorgado en el párrafo precedente, bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva conforme a lo establecido en el artículo 117 del Código¹².

Sobre la graduación de la sanción

67. Habiéndose verificado la existencia de una infracción administrativa, corresponde determinar a continuación la sanción a imponer. Para proceder a su graduación, deben aplicarse de manera preferente los criterios previstos en el Código, y de manera supletoria los criterios contemplados en el TUO.
68. El artículo 112 del Código establece que, para determinar la gravedad de la infracción, la autoridad administrativa podrá tomar en consideración diversos criterios tales como: (i) el beneficio ilícito esperado, (ii) la probabilidad de detección de la infracción, entre otros¹³.
69. Por lo expuesto, para imponer la sanción, adicionalmente, se debe tomar en cuenta lo establecido por el principio de razonabilidad, es decir, la sanción debe ser

¹¹ "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".

¹² **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.

¹³ **LEY N° 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.**
Artículo 112 Criterios de graduación de las sanciones administrativas.
Al graduar la sanción, el Indecopi puede tener en consideración los siguientes criterios:
1. El beneficio ilícito esperado u obtenido por la realización de la infracción.
2. La probabilidad de detección de la infracción.
3. El daño resultante de la infracción.
4. Los efectos que la conducta infractora pueda haber generado en el mercado.
5. La naturaleza del perjuicio causado o grado de afectación a la vida, salud, integridad o patrimonio de los consumidores.
6. Otros criterios que, dependiendo del caso particular, considere adecuado adoptar la Comisión.
(...)



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 1564-2024/CC2

suficiente para generar incentivos que corrijan las acciones contrarias al ordenamiento de protección al consumidor.

70. Es pertinente indicar, que de acuerdo con lo establecido en el artículo 110 del Código, la Comisión tiene la facultad de imponer sanciones por infracciones administrativas, considerándose desde amonestación hasta una multa de 450 Unidades Impositivas Tributarias (en adelante, UIT).
71. Por otro lado, mediante Decreto Supremo N° 032-2021-PCM se aprobó la graduación, metodología y factores para la determinación de las multas que impongan los órganos resolutive del Indecopi respecto de las infracciones sancionables en el ámbito de su competencia (en adelante, el Decreto Supremo), estableciéndose los parámetros para que los Órganos Resolutive del Indecopi gradúen la sanción a imponer a los administrados.
72. El inciso a) del Capítulo I del Anexo del Decreto Supremo dispone la metodología para la estimación de la multa base, considerando los siguientes tres (3) tipos de aproximaciones:
 - (i) Método basado en valores preestablecidos;
 - (ii) Método basado en un porcentaje de las ventas del producto o servicio afectado;
 - (iii) Método *ad hoc*.
73. Asimismo, en cuadro 1 del Decreto Supremo se establece que las Comisiones de Protección al Consumidor podrán utilizar el “método basado en valores preestablecidos” y el “método Ad hoc”.
74. Cabe precisar que, en la referida norma se dispone que se deben elegir el “Método basado en valores preestablecidos” siempre que se cumplan la totalidad de las siguientes tres características dentro de una infracción: (1) se desarrolló por un periodo menor a dos años; (2) no dañó ni puso en riesgo la vida y/o salud de las personas; y, (3) tuvo un alcance menor al nivel nacional.
 - (i) **Respecto a que Plaza Vea puso a disposición del denunciante un ascensor con desperfectos de funcionamiento.**
75. En el presente caso, atendiendo a que la conducta infractora que configuró la infracción al artículo 25 del Código, puso en riesgo la vida del denunciante, la graduación de la sanción no puede realizarse bajo la modalidad del “método de valores preestablecidos”, por lo que correspondería utilizar el “Método Ad-hoc”.
76. En ese sentido, para graduar la presente sanción en principio, debería utilizarse el “Método Ad-hoc”, el cual establece que para determinar la multa base se debe dividir el beneficio ilícito, o perjuicio económico causado o daño (factor *b*), entre la probabilidad de detección (factor *r*); sin embargo, en este caso se aprecia que no es posible determinar el factor *b*, en tanto no se cuenta con elementos suficientes para cuantificar el beneficio ilícito, perjuicio económico causado o el daño causado, atendiendo a que se trataría de una situación particular y concreta ocurrida el 7 de enero de 2023.
77. En este punto, cabe mencionar que, la Sala través de la Resolución N° 2092-2023/SPC-INDECOPI del 2 de agosto de 2023, ha señalado que cuando no se cuente



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 1564-2024/CC2

con elementos suficientes para calcular el beneficio ilícito, perjuicio económico o daño (*factor b*), no se podrá utilizar el “Método Ad-hoc” por lo que la graduación deberá realizarse teniendo en consideración el artículo 112 del Código, tal como se evidencia a continuación:

“55. El Decreto Supremo 032-2021-PCM, Decreto Supremo que aprueba la graduación, metodología y factores para la determinación de las multas que impongan los órganos resolutivos del INDECOPI respecto de las infracciones sancionables en el ámbito de su competencia -en adelante, el Decreto Supremo 032-2021-PCM-, establece que los parámetros contemplados en su contenido deben ser aplicados por, entre otros, la Sala, para los procedimientos iniciados a partir de su entrada en vigencia (14 de junio de 2021).

*56. No obstante, no es posible aplicar el método basado en valores preestablecidos (pues esta infracción involucró una afectación potencial a la salud) **ni tampoco el método ad hoc (porque no se cuenta con datos para calcular el daño). Por consiguiente, corresponderá aplicar el artículo 112° del Código (...)**”*

78. En ese sentido, considerando que la Sala ha señalado que, cuando no se cuente con elementos suficientes para calcular el beneficio ilícito, perjuicio económico o daño (*factor b*) debe graduarse la sanción teniendo en consideración el artículo 112 del Código.
79. Por tanto, se puede concluir que, para esta conducta en particular, no es posible graduar la sanción respectiva considerando lo prescrito en el Decreto Supremo 032-2021-PCM; por lo que corresponderá aplicar el artículo 112 del Código, atendiendo a los siguientes criterios.
80. En el presente caso, corresponde graduar la sanción de conformidad con los siguientes criterios:
 - a) **El perjuicio ocasionado al consumidor:** En el presente caso, la conducta infractora generó un riesgo injustificado al denunciante que se quedó atrapado dentro del ascensor por el defecto que este presentaba, lo que además constituye una potencial afectación a su salud y seguridad, así como la de terceros que podrían sufrir las consecuencias de un riesgo potencial.
 - b) **Daño resultante:** Se advierte una afectación a las expectativas del denunciante como usuario del ascensor del establecimiento Plaza Veá, en la medida en que se vio expuesta su vida e integridad al quedar atrapado en el interior de dicho ascensor, circunstancia que compromete las condiciones de seguridad que razonablemente se espera del servicio brindado por el proveedor.
 - c) **Probabilidad de detección de la infracción:** En el caso particular, la probabilidad de detección es alta, en tanto la Autoridad de Consumo contó con información confiable y de fácil acceso para poder detectar la comisión de la infracción por parte del proveedor denunciado. Asimismo, la denunciante pudo conocer el hecho de forma inmediata y tuvo los incentivos suficientes para comunicarlos a la administración.
 - d) **Efectos de la conducta infractora en el mercado:** Este tipo de conducta genera desconfianza en los usuarios que utilizan el ascensor, toda vez que, podrían asumir que la conducta desarrollada por Plaza Veá —omisión de contar



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 1564-2024/CC2

con un servicio idóneo y seguro— se extiende a todas las empresas y, por tanto, constituye una práctica habitual en el mercado.

- e) **Aplicación de jurisprudencia:** En el marco de un procedimiento, la Sala Especializada de Protección al Consumidor confirmó la resolución que determinó responsabilidad de un proveedor por haber puesto a disposición del consumidor un ascensor que presentaba desperfectos ocasionando que los ocupantes se queden atrapados dentro del mismo, sancionándola con una (1) UIT¹⁴.

Asimismo, cabe precisar que, si bien la sanción impuesta en el caso precedente servirá como referencia, la multa a imponer en el presente caso deberá ser superior. Ello, en la medida en que el denunciante permaneció atrapado por un periodo superior a sesenta (60) minutos en el interior del ascensor, situación que comprometió su integridad física y puso en riesgo su vida. Así, esta circunstancia reviste mayor relevancia considerando que los hechos se produjeron en un establecimiento comercial abierto al público, donde diversos usuarios hacen uso cotidiano de dicho medio de transporte.

81. Atendiendo a los criterios antes expuestos y considerando la existencia de la sanción impuesta a otro proveedor por hechos similares a los que son materia de análisis, esta instancia considera que debe tomarse como referencia dicho pronunciamiento al graduar la sanción a imponer; sin embargo, debe tomar en consideración el largo tiempo en que el consumidor estuvo atrapado en el ascensor y que dicho aparato se encontraba en un local comercial. En virtud de lo expuesto, corresponde imponer al proveedor una sanción consistente en una multa equivalente a cinco (5) UIT.
82. En sus observaciones al Informe Final de Instrucción, Plaza Vea alegó que los hechos analizados en la Resolución N.º 1920-2014/SPC-INDECOPI no son similares con el presente caso, en tanto en dicho procedimiento se evaluaron exposiciones continuas que afectaron a varias personas, mientras que en el presente procedimiento el hecho involucró únicamente a una persona.
83. Al respecto, corresponde precisar que, tal como se estableció en el Informe Final de Instrucción, la sanción de la Resolución N.º 1920-2014/SPC-INDECOPI fue tomada como referencial, sin que ello implique que la presente sanción se determine en función de la multa pecuniaria impuesta en dicho antecedente. Por el contrario, la determinación de la multa en el presente caso se sustenta en factores propios tales como: el perjuicio ocasionado al consumidor, el daño resultante, la probabilidad de detección, los efectos de la conducta infractora en el mercado y la aplicación de jurisprudencia, siendo que la jurisprudencia citada fue empleada únicamente con fines referenciales. En ese sentido, corresponde desestimar sus alegaciones del proveedor respecto a este extremo.
84. Por lo expuesto, conforme a los principios de razonabilidad y proporcionalidad, corresponde sancionar al proveedor denunciado con una multa de **cinco (5) UIT** por infracción al artículo 25 del Código.

De las costas y costos del procedimiento

¹⁴ Ver Resolución N.º 1920-2014/SPC-INDECOPI del 11 de junio de 2014.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 1564-2024/CC2

85. El artículo 7 del Decreto Legislativo N° 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del INDECOPI¹⁵, dispone que es potestad de la Comisión ordenar el pago de los costos y costas en que hubiera incurrido la denunciante o el INDECOPI.
86. En la medida que ha quedado acreditada la infracción cometida por Plaza Vea, la Comisión considera que corresponde ordenarle el pago de las costas y costos del procedimiento. En consecuencia, el proveedor denunciado deberá cumplir en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles, contados a partir del día siguiente de notificada la presente Resolución, con pagar a la parte denunciante las costas del procedimiento, que a la fecha ascienden a S/ 36,00.
87. Sin perjuicio de ello y, de considerarlo pertinente, una vez que se ponga fin a la instancia administrativa, la parte denunciante podrá solicitar el reembolso de los montos adicionales en que hubiese incurrido para la tramitación del presente procedimiento, para lo cual deberá presentar una solicitud de liquidación de costas y costos.
88. Plaza Vea deberá acreditar el cumplimiento de lo dispuesto en la presente resolución, ante este Órgano Resolutivo, en el plazo máximo de cinco (5) días, contado a partir del vencimiento del plazo otorgado en el párrafo precedente, bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva conforme a lo establecido en el artículo 118 del Código¹⁶.

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

89. 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 resolución¹⁷.

¹⁵ **DECRETO LEGISLATIVO 807. LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI**
Artículo 7.- En cualquier procedimiento contencioso seguido ante el Indecopi, la Comisión u Oficina competente, además de imponer la sanción que corresponda, podrá 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 u Oficina del Indecopi podrá aplicar las multas previstas en el inciso b) del artículo 38 del Decreto Legislativo N° 716.

¹⁶ **LEY N° 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**
Artículo 118.- Multas coercitivas por incumplimiento del pago de costas y costos
Si el obligado a cumplir la orden de pago de costas y costos no lo hace, se le impone una multa no menor de una (1) Unidad Impositiva Tributaria (UIT).
En caso de persistir el incumplimiento de lo ordenado, el órgano resolutivo puede imponer una nueva multa, duplicando sucesivamente el monto de la última multa impuesta hasta el límite de cincuenta (50) Unidades Impositivas Tributarias (UIT). La multa que corresponda debe ser pagada dentro del plazo de cinco (5) días hábiles, vencidos los cuales se ordena su cobranza coactiva.
No cabe la impugnación de las multas coercitivas previstas en el presente artículo

¹⁷ **LEY N° 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR,**
Artículo 119.- Registro de infracciones y sanciones. - El Indecopi lleva un registro de infracciones y sanciones a las disposiciones del presente Código con la finalidad de contribuir a la transparencia de las transacciones entre proveedores y consumidores y orientar a estos en la toma de sus decisiones de consumo. Los proveedores que sean sancionados mediante resolución firme en sede administrativa quedan automáticamente registrados por el lapso de cuatro (4) años contados a partir de la fecha de dicha resolución.
La información del registro es de acceso público y gratuito.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 1564-2024/CC2

90. En razón a lo expuesto, al haberse verificado las infracciones cometidas por Plaza Vea, corresponde ordenar su inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.

SE RESUELVE:

PRIMERO: PRECISAR que la siguiente infracción imputada a **Compañía Food Retail S.A.C.** será analizada únicamente como presuntas infracciones al artículo 25 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, dejando de lado los artículos 18 y 19 de dicho cuerpo normativo, conforme a lo siguiente:

"Por presunta infracción al artículo 25 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto el proveedor denunciado habría puesto a disposición del denunciante un ascensor con desperfectos de funcionamiento". (sic)

SEGUNDO: Declarar **FUNDADA** la denuncia presentada por el señor [REDACTED] contra **Compañía Food Retail S.A.C.** por infracción al artículo 25 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto quedó acreditado que el proveedor denunciado puso a disposición del denunciante un ascensor con desperfectos de funcionamiento.

TERCERO: Declarar **INFUNDADA** la denuncia presentada por el señor [REDACTED] contra **Compañía Food Retail S.A.C.** por presunta infracción a los artículos 18 y 19 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto, no ha quedado acreditado que, el proveedor denunciado el 12 de septiembre de 2024 haya ofrecido otorgar atención médica al denunciante.

CUARTO: ORDENAR a **Compañía Food Retail S.A.C.** en calidad de medida correctiva reparadora que, en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente Resolución, cumpla con reparar los desperfectos presentados en el ascensor del establecimiento ubicado en la Avenida Alfonso Ugarte, esquina con Calle Uruguay, distrito del Cercado de Lima, provincia y departamento de Lima.

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

QUINTO: IMPONER a **Compañía Food Retail S.A.C.** una multa de **cinco (5) Unidades Impositivas Tributarias**.

Cabe precisar que las multas impuestas serán rebajadas en 25% si cancela el monto correspondiente con anterioridad a la culminación del término para impugnar la presente resolución y en tanto no interponga recurso alguno en contra de la misma, conforme a lo establecido en el artículo 113 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor¹⁸.

¹⁸ **LEY N° 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 113.- Cálculo y rebaja del monto de la multa**

Para calcularse el monto de las multas a aplicarse, se utiliza el valor de la Unidad Impositiva Tributaria (UIT) vigente a la fecha de pago efectivo o en la fecha que se haga efectiva la cobranza coactiva. Las multas constituyen en su



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 1564-2024/CC2

Compañía Food Retail S.A.C. deberá realizar el cumplimiento espontáneo de la multa antes impuesta, caso contrario, los actuados serán remitidos a la Subgerencia de Ejecución Coactiva (SGC) para los fines de ley, requerimiento que se realiza conforme a lo previsto en el numeral 3.3 de la Directiva N° 007-2018/DIR-COD-INDECOPI¹⁹.

SEXTO: ORDENAR a Compañía Food Retail S.A.C. 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 a la denunciante las costas ascendentes a S/ 36,00. Ello, sin perjuicio del derecho de la parte denunciante de solicitar la liquidación de las costas y costos una vez concluida la instancia administrativa.

Compañía Food Retail S.A.C. deberá acreditar el cumplimiento de lo dispuesto en el presente artículo, ante el Órgano Resolutivo de primera instancia, en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento de plazo otorgado en el párrafo precedente, bajo apercibimiento de ley.

SÉTIMO: Disponer la inscripción de **Compañía Food Retail 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 Consumidor²⁰.

OCTAVO: Informar a las partes que la presente resolución tiene vigencia desde el día de su notificación y no agota la vía administrativa. En tal sentido, se informa que, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 38 del Decreto Legislativo N° 807, el único recurso impugnativo que puede interponerse contra lo dispuesto por la Comisión de Protección al Consumidor N° 2 es el de apelación²¹, 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 notificación²², ello de acuerdo a lo establecido en el artículo 218 del Texto

integridad recursos propios del Indecopi, sin perjuicio de lo establecido en el artículo 156.

La multa aplicable es rebajada en un veinticinco por ciento (25%) cuando el infractor cancele el monto de la misma con anterioridad a la culminación del término para impugnar la resolución que puso fin a la instancia y en tanto no interponga recurso alguno contra dicha resolución.

¹⁹ **Directiva N° 007-2018/DIRCOD-INDECOPI.**

3.3. Lineamientos que debe observar cada órgano resolutivo respecto al registro y reporte de multas.

(...)

En la resolución final, además de informar la obligación de pago de la multa, el órgano resolutivo debe requerir al administrado el cumplimiento espontáneo de la prestación (multa), haciéndole presente que los actuados serán remitidos a la Subgerencia de Ejecución Coactiva para los fines de ley en caso de incumplimiento.

²⁰ **LEY N° 29751. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

Artículo 119.- Registro de infracciones y sanciones

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

²¹ **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 (...)."

²² **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL,**

20

M-CPC-05/02



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 1564-2024/CC2

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 consentida²³.

Con la intervención de los Comisionados²⁴: Sra. Eva Jesús Céspedes Correa²⁵, Sra. Karina Rocío Montes Tapia, Sr. Jesús Edwin Maurate León y Sra. Silvia Magali Zavaleta Flores.



Firmado digitalmente por CESPEDES
CORREA Eva Jesus FAU
20133840533 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 20.08.2025 07:11:03 -05:00

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 PDF²⁶.

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.

²³ **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.

²⁴ 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**.

²⁵ 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**.

²⁶ **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.