



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL
EXPEDIENTE N° 124-2025/CC2

RESOLUCIÓN FINAL N° 2366-2025/CC2

DENUNCIANTE : [REDACTED]
(EL SEÑOR PEÑARANDA)
DENUNCIADO : DELOSI S.A.
(KFC)
MATERIAS : PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
DEBER DE INOCUIDAD
MEDIDAS CORRECTIVAS
GRADUACIÓN DE LA SANCIÓN
ACTIVIDAD : ACTIVIDADES DE RESTAURANTES Y DE SERVICIO MÓVIL
DE COMIDAS

Lima, 11 de setiembre de 2025

I. HECHOS

- Mediante escrito del 16 de enero de 2025, el señor [REDACTED] interpuso una denuncia contra KFC¹ por presunta infracción de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor² (en adelante, el Código).
- Con Resolución N° 1 del 13 de marzo de 2025, la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor, Sede Central Lima Sur N° 2 del INDECOPI (en adelante, la Secretaría Técnica) admitió a trámite la denuncia presentada, conforme a lo siguiente:

*“PRIMERO: Admitir a trámite la denuncia del 16 de enero de 2025, presentada el señor [REDACTED] contra Delosi S.A. por presunta infracción a los artículos 18, 19 y 30 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto el proveedor denunciado habría puesto a disposición de denunciante piezas de pollo (pop corn) con un elemento extraño en su interior (etiqueta de plástico).
(...)”*
- El 18 de junio de 2025, KFC presentó sus descargos y adjuntó el documento denominado “Anexo 1-C: Protocolo de las buenas prácticas de manipulación de alimentos”.
- Mediante Resolución N° 3 del 12 de agosto de 2025, la Secretaría Técnica declaró la confidencialidad del documento indicado en el numeral precedente.
- Con fecha 22 de agosto de 2025, la Secretaría Técnica emitió el Informe Final de Instrucción (en adelante, el IFI) 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.
- El 25 de agosto de 2025, el señor Peñaranda presentó su escrito de observaciones al IFI.

¹ Con Registro Único de Contribuyente (RUC) N° 20100123330.

² **LEY N° 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**, publicado el 2 de septiembre 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 en la cual entró en vigencia el mismo.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL
EXPEDIENTE N° 124-2025/CC2

7. El 29 de agosto de 2025, Delosi presentó su escrito de observaciones al IFI, y adjuntó los documentos denominados “Manual de las buenas prácticas de almacenamiento de alimentos” y “Programa de Higiene y Saneamiento (PHS)”, los cuales fueron declarados confidenciales mediante la Resolución N° 4 del 1 de septiembre de 2025.

CUESTIONES PREVIAS

Sobre la nulidad del Informe Final de Instrucción

8. El artículo 10³ del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General (en adelante, el TUO) establece como vicio del acto administrativo, que causa su nulidad de pleno derecho, la contradicción a la Constitución, a las leyes o a las normas reglamentarias.
9. De acuerdo con lo establecido en el numeral 1.3 de la Directiva N° 002-2001-TRI-INDECOPI, la Comisión podrá de oficio o a solicitud de parte declarar la nulidad de sus propios actos administrativos siempre que los mismos no sean actos definitivos que ponen fin a la instancia o que resuelvan de forma definitiva alguno o algunos de los temas de fondo que se están discutiendo en el procedimiento o actos de trámite que determinen la imposibilidad de continuar el procedimiento o produzcan indefensión.
10. El numeral 3.4 del artículo 3 del TUO señala a la motivación como uno de los requisitos de validez de los actos administrativos, la cual exige que el acto administrativo debe estar debidamente motivado en proporción al contenido y conforme al ordenamiento jurídico.
11. Según el numeral 1.1 del artículo 1 del TUO, califican como actos administrativos, “las declaraciones de las entidades que, en el marco de normas de derecho público, están destinadas a producir efectos jurídicos sobre los intereses, obligaciones o derechos de los administrados dentro de una situación concreta.”
12. Además, en doctrina nacional⁴ se ha señalado que *“la calidad de acto administrativo queda reservada para aquellas decisiones que por sí mismas generan efectos jurídicos para los terceros, en sus derechos, intereses u obligaciones. El sujeto pasivo o administrado viene a ser calificado por que sobre sus intereses o derechos de relevancia pública recae el efecto del acto, y van a verse alterados —sea a favor o en*

³ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR EL DECRETO SUPREMO N° 004-2019-JUS**

Artículo 10.- Causales de nulidad

Son vicios del acto administrativo, que causan su nulidad de pleno derecho, los siguientes:

1. La contravención a la Constitución, a las leyes o a las normas reglamentarias.
2. El defecto o la omisión de alguno de sus requisitos de validez, salvo que se presente alguno de los supuestos de conservación del acto a que se refiere el artículo 14.
3. Los actos expresos o los que resulten como consecuencia de la aprobación automática o por silencio administrativo positivo, por los que se adquiere facultades, o derechos, cuando son contrarios al ordenamiento jurídico, o cuando no se cumplen con los requisitos, documentación o trámites esenciales para su adquisición.
4. Los actos administrativos que sean constitutivos de infracción penal, o que se dicten como consecuencia de la misma.

⁴ MORON URBINA Juan Carlos, *Comentarios a la Ley del Procedimiento Administrativo General*, Tomo I. Décimo Cuarta edición. Editorial Gaceta Jurídica. p 194.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL
EXPEDIENTE N° 124-2025/CC2

contra—. Por ende, resultan excluidos los actos, que están dirigidos a producir efectos indirectos en el ámbito externo, tales como los informes aun cuando sean vinculantes o dación de normas técnicas, aun cuando se expresen bajo forma de resolución.” (el subrayado es nuestro).

13. En su escrito de observaciones al IFI, KFC solicitó la nulidad del IFI, indicando que no se había emitido recomendación alguna respecto a la solicitud de que la denuncia presentada por el señor Peñaranda era de carácter malicioso.
14. Al respecto, el numeral 5 del artículo 255 del TUO⁵, dispone que la autoridad instructora formula un informe final de instrucción en el que se determina, de manera motivada, las conductas que se consideren probadas constitutivas de infracción, la norma que prevé la imposición de sanción; y, la sanción propuesta o la declaración de no existencia de infracción, según corresponda.
15. El numeral 18.5 del artículo 18 de la 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 (en adelante, la Directiva) dispone que la Secretaría Técnica deberá emitir un Informe Final de Instrucción de acuerdo con lo establecido en el numeral 5 del artículo 255 del TUO.
16. Conforme a lo señalado, el IFI emitido por la Secretaría Técnica constituye una opinión del órgano encargado de la instrucción del procedimiento administrativo sancionador, lo cual no genera efectos jurídicos sobre los administrados; por lo que, no califica como un acto administrativo.
17. Asimismo, es preciso indicar que el hecho de que el señor Peñaranda hubiera incurrido en una denuncia maliciosa no incide en la responsabilidad de KFC o la ausencia de esta, siendo que, además, en los siguientes acápites de la presente se analizará si la denuncia interpuesta es de carácter malicioso.
18. Por lo expuesto, corresponde declarar **improcedente** la nulidad formulada por KFC contra el IFI, toda vez que dicho documento no resulta ser un acto administrativo.

Sobre la precisión de la imputación de cargos

19. El numeral 3 del numeral 254.1 del artículo 254 del TUO, establece que, para el ejercicio de la potestad sancionadora, la Autoridad Administrativa debe notificar a los administrados los hechos que se le imputen a título de cargo y la calificación de las infracciones que tales hechos pueden constituir.

⁵ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR EL DECRETO SUPREMO N° 004-2019-JUS**

Artículo 255.- Procedimiento sancionador

Las entidades en el ejercicio de su potestad sancionadora se ciñen a las siguientes disposiciones:

5. Concluida, de ser el caso, la recolección de pruebas, la autoridad instructora del procedimiento concluye determinando la existencia de una infracción y, por ende, la imposición de una sanción; o la no existencia de infracción. La autoridad instructora formula un informe final de instrucción en el que se determina, de manera motivada, las conductas que se consideren probadas constitutivas de infracción, la norma que prevé la imposición de sanción; y, la sanción propuesta o la declaración de no existencia de infracción, según corresponda.

Recibido el informe final, el órgano competente para decidir la aplicación de la sanción puede disponer la realización de actuaciones complementarias, siempre que las considere indispensables para resolver el procedimiento. El informe final de instrucción debe ser notificado al administrado para que formule sus descargos en un plazo no menor de cinco (5) días hábiles.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL
EXPEDIENTE N° 124-2025/CC2

20. Conforme se indicó en el numeral 2 de la presente resolución, se imputó contra KFC como una presunta infracción a los artículos 18, 19 y 30 del Código, el hecho referido a que el proveedor denunciado habría puesto a disposición del denunciante un producto pop corn chicken, el cual habría contado con un elemento extraño en su interior.
21. Según lo prescrito en 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.

Aplicación al caso concreto

22. En su escrito de descargos, Delosi cuestionó que la Secretaría Técnica le atribuyó múltiples infracciones a partir de un único hecho, lo que determina una incorrecta tipificación de la conducta imputada; y que, en adición a lo anterior, ello conllevaría un concurso de infracciones, que devendría en la imposición de diversas sanciones por un mismo hecho.
23. Sobre el particular corresponde indicar que, tal como se observa en el numeral 2 de la presente, la conducta denunciada ha sido imputada como una presunta infracción a los artículos 18 y 19 del Código (deber de idoneidad y obligación de los proveedores) y artículo 30 del mismo cuerpo normativo (deber de inocuidad de los alimentos); por lo que resulta necesario determinar los bienes jurídicos tutelados por la normativa contenida en el Código para determinar bajo qué supuesto normativo se analizará la conducta denunciada por el consumidor.
24. 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.
25. Los artículos 18 y 19 de dicho cuerpo normativo regula el deber general de los proveedores de garantizar la idoneidad de los productos puestos a disposición de los consumidores en el mercado, para que encuentren correspondencia entre lo ofrecido y lo recibido.
26. De otro lado, el artículo 30 del Código señala que los consumidores tienen derecho a consumir alimentos inocuos. Así, los proveedores son responsables de la inocuidad de los alimentos que ofrecen en el mercado, de conformidad con la legislación sanitaria.
27. Sobre el particular, la Sala Especializada en Protección al Consumidor (en adelante, la Sala) en reiterados pronunciamientos ha señalado lo siguiente⁶:

“El Código ofrece una gama de tipos legales, los cuales pueden guardar una estrecha relación,

⁶ Resolución N° 0171-2018/SPC-INDECOPI del 24 de enero de 2018, Resolución N° 0434-2009/SPC-INDECOPI del 18 de febrero de 2019, Resolución N° 0162-2021/SPC-INDECOPI del 21 de enero de 2021.

únicamente excluyentes por la especialidad de su aplicación. Así, tenemos los artículos 18° y 19°, los cuales establecen el deber de idoneidad, concepto que podría entenderse que vela de un modo general por la seguridad de los productos y servicios ofrecidos en el mercado. No obstante, para el caso de alimentos, tenemos el artículo 30° del Código, el cual vela por la inocuidad de los mismos, no siendo necesaria para su constitución, la ingesta de un producto alimentario, sino únicamente determinar el rasgo de nocividad que éste contenga ante un potencial consumo. De esta manera, para aquellos casos en los cuales se analice concretamente la potencial afectación de la salud de los consumidores por la ingesta de alimentos, este Colegiado considera que, en aplicación del Principio de Especialidad, la responsabilidad del proveedor deberá ser evaluada únicamente bajo el marco legal del deber de inocuidad” (sic)

28. En su denuncia, el señor Peñaranda señaló que el 4 de diciembre de 2024 adquirió de KFC un pedido de diez (10) piezas de pollo y un pop corn para dos a través de la aplicación Rappi. Al disponer la ingesta en compañía de su hija, encontraron que una de las piezas del pop corn contaba con una etiqueta o sticker en su interior, lo que lo convertiría en un producto contaminado.
29. En ese sentido, se puede apreciar que en el presente caso lo que se discute es la falta de inocuidad del producto ofrecido por KFC, lo cual se encuentra regulado por el artículo 30 del Código.
30. Por lo expuesto, corresponde analizar el hecho imputado como una presunta infracción al artículo 30 del Código, dejando de lado el análisis de los artículos 18 y 19 de la citada norma, conforme a lo siguiente:

“Admitir a trámite la denuncia del 16 de enero de 2025, presentada el señor Carlos Enrique Peñaranda Lagos contra Delosi S.A. por presunta infracción al artículo 30 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto el proveedor denunciado habría puesto a disposición de denunciante piezas de pollo (pop corn) con un elemento extraño en su interior (etiqueta de plástico).”

31. Cabe señalar que efectuar el análisis de la forma indicada, no implica una afectación al Derecho a la Defensa y al Principio del Debido Procedimiento, previsto en el numeral 1.2 del artículo IV del Título Preliminar del TUO, en tanto KFC ejerció su derecho a la defensa sobre el hecho denunciado, independientemente de su tipificación.
32. A mayor abundamiento, 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 concreto⁷:

*“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)*

33. En su escrito de observaciones al IFI, KFC sostuvo que el hecho de que la Secretaría Técnica hubiera recomendado la precisión de la imputación de cargos, evidencia que la Resolución N° 1 del 13 de marzo de 2025 recogió una tipificación incorrecta, lo que vulnera el debido procedimiento de su representada; en ese sentido, alegó que debería

⁷ Resolución N° 452-2020/SPC-INDECOPI del 17 de febrero de 2020.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL
EXPEDIENTE N° 124-2025/CC2

emitirse una nueva resolución de imputación de cargos, y otorgársele un nuevo plazo para la presentación de descargos.

34. Al respecto corresponde indicar que, el artículo 249 del TUO establece que el ejercicio de la potestad sancionadora corresponde a las autoridades administrativas a quienes le hayan sido expresamente atribuidas por disposición legal o reglamentaria⁸. Por consiguiente, de conformidad con el artículo 105 del Código, el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi) es la autoridad con competencia primaria y de alcance nacional para conocer las presuntas infracciones a las disposiciones contenidas en el presente Código.
35. Así, en el marco de un procedimiento administrativo sancionador, en la fase instructiva, la Autoridad Administrativa se encuentra facultada a utilizar diversos tipos infractores, siendo que, antes de resolver deberá aplicar el Principio de Especialidad – tal como se recomendó, por ejemplo, en el Informe Final de Instrucción, y como se está recogiendo en el presente acápite –, por el cual la autoridad administrativa debe escoger el tipo jurídico específico que corresponda al caso en concreto.
36. Lo anterior, no supone una desviación del procedimiento, en tanto el administrado tiene conocimiento de cuál es el tipo infractor que se le está imputando, y con ello puede ejercer su derecho de defensa, como lo ha realizado KFC en el presente caso.
37. Por lo expuesto, corresponde **desestimar** las alegaciones planteadas por KFC en este extremo, toda vez que, al efectuarse la imputación de cargos en su contra mediante la Resolución N° 1 del 13 de marzo de 2025, no se han vulnerado las disposiciones legales contenidas en el TUO.
38. Sin perjuicio de lo antes expuesto, se debe tomar en cuenta que, tal como se ha expuesto en los primeros considerandos del presente acápite, la Comisión analizará la conducta denunciada únicamente como una presunta infracción a lo establecido en el artículo 30 del Código, dejando de lado la imputación por los artículos 18 y 19 del Código.

ANÁLISIS

Sobre el deber de inocuidad de alimentos

39. El artículo 30 del Código⁹ establece que los consumidores tienen derecho a consumir alimentos inocuos, siendo que los proveedores son responsables de la inocuidad de los alimentos que ofrecen en el mercado, de conformidad con la legislación sanitaria. Tal deber consiste en que los proveedores están obligados a asegurar al consumidor -en sentido amplio del término- que no sufrirá daños como consecuencia de la actividad económica desplegada, comercializando, por ejemplo, productos alimenticios inocuos.

⁸ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR EL DECRETO SUPREMO N° 004-2019-JUS**

Artículo 249.- Estabilidad de la competencia para la potestad sancionadora

El ejercicio de la potestad sancionadora corresponde a las autoridades administrativas a quienes le hayan sido expresamente atribuidas por disposición legal o reglamentaria, sin que pueda asumirla o delegarse en órgano distinto.

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

Artículo 30.- Inocuidad de los alimentos. Los consumidores tienen derecho a consumir alimentos inocuos. Los proveedores son responsables de la inocuidad de los alimentos que ofrecen en el mercado, de conformidad con la legislación sanitaria.

40. El Decreto Legislativo N° 1062, Ley de Inocuidad de los Alimentos, señala que la inocuidad de los alimentos forma parte del derecho a la salud, siendo una función esencial del Estado velar por la salud pública de los consumidores (principio de alimentación saludable y segura).
41. Sobre este punto, debe precisarse que el deber de inocuidad de un alimento implica que su preparación debe ser apta para el consumo humano, guardando dicho concepto una estrecha relación con el efecto nocivo que éste pueda producir en los consumidores. En ese sentido, para la configuración de una infracción de este deber, no necesariamente debe acreditarse la afectación particular por la ingesta de un alimento, sino que deberá determinarse el rasgo de nocividad que este posee ante un potencial consumo por parte de un administrado.
42. Lo expuesto permite apreciar que la inocuidad comprende las condiciones y medidas necesarias para la producción, elaboración, almacenamiento y distribución de los alimentos, destinados a garantizar un producto en buen estado y comestible, esto es, apto para el consumo humano.
43. En tal sentido, la inocuidad busca obtener alimentos libres de contaminantes microbiológicos, químicos o físicos con el objetivo de que no representen riesgos para la salud del consumidor.

Respecto a que KFC habría puesto a disposición de denunciante piezas de pollo (pop corn) con un elemento extraño en su interior (etiqueta de plástico)

44. En su escrito de denuncia, el señor Peñaranda señaló lo siguiente:
 - (i) El 4 de diciembre de 2024 adquirió, a través de la aplicación Rappi, un combo de diez (10) piezas de pollo y un pop corn para dos a través de la aplicación Rappi;
 - (ii) al disponer la ingesta en compañía de su hija, encontraron que una de las piezas del pop corn contaba con una etiqueta o sticker en su interior, lo que lo convertiría en un producto contaminado, que podía ocasionar un daño en la salud de quien lo consuma;
 - (iii) puso en conocimiento de esta situación a KFC, quienes se contactaron con él y admitieron lo sucedido, no obstante, consideró que las disculpas no eran suficientes.
45. En su escrito de descargos, KFC señaló lo siguiente:
 - (i) La boleta de venta presentada por el denunciante es borrosa e ilegible, por lo que no puede concluirse que, en efecto, el producto materia de denuncia haya sido adquirido de su representada;
 - (ii) la fotografía presentada no cuenta con fecha ni hora, por lo que no puede desprenderse que esta obedezca al día en que ocurrieron los hechos, del mismo modo, el hecho de que se vea una caja de su marca no implica que el producto que se advierte en la fotografía hubiera sido expedido por su representada;
 - (iii) asimismo, el denunciante alegó que el producto era uno contaminado que podía generar daño en su salud, sin embargo, ello no ha quedado acreditado;
 - (iv) de igual modo, el hecho de que su representada se hubiera comunicado con el señor Peñaranda no implica una aceptación de los hechos materia de denuncia.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL
EXPEDIENTE N° 124-2025/CC2

46. Mediante el IFI, la Secretaría Técnica recomendó declarar fundada la denuncia presentada por el señor Peñaranda.
47. En su escrito de observaciones al IFI, el señor Peñaranda se mostró de acuerdo con la recomendación de la Secretaría Técnica, agregando, además, lo siguiente:
- (i) Las fotografías ofrecidas fueron tomadas con su celular, las mismas que cuentan con fecha y hora, coincidiendo ambos datos con el día en que ocurrieron los hechos;
 - (ii) KFC alegó que la fotografía de la boleta ofrecida se encuentra borrosa, no obstante, de la misma sí se desprende que él efectuó la compra del producto materia de denuncia, lo que además se corrobora con la plataforma de Rappi, así como de los audios ofrecidos por el denunciado, en donde su personal confirmó que ese día él adquirió una orden para su domicilio;
 - (iii) KFC alegó que él no acreditó que el producto materia de denuncia no generó perjuicio alguno en su salud, sin embargo, existe reiterada jurisprudencia de Indecopi en donde basta la sola puesta a disposición de un producto no inocuo para que se acredite una infracción.
48. Por otro lado, en su escrito de observaciones al IFI, KFC reiteró los argumentos expuestos en sus descargos, señalando lo siguiente:
- (i) La boleta de venta ofrecida se encuentra borrosa, por lo que no se puede tener certeza de la transacción materia de denuncia;
 - (ii) Las fotografías ofrecidas no cuentan con fecha ni hora, por lo que no es posible determinar que corresponden a la fecha del incidente denunciado;
 - (iii) de la narración de hechos contenidos en el escrito de denuncia, se desprende que el denunciante no llegó a ingerir el producto cuestionado, por lo que no se ha generado ningún daño a su salud;
 - (iv) tanto el Manual de Buenas Prácticas de Almacenamiento de Alimentos (BPA), como el Programa de Higiene y Saneamiento (PHS), acreditan que su representada cuenta con medidas para asegurar la calidad sanitaria e inocuidad de los alimentos.
49. Sobre el particular, obran en el expediente los siguientes medios probatorios:
- (i) Captura de pantalla de un pedido hecho a través de la aplicación Rappi del 4 de diciembre de 2024, en el que se advierte un pedido de KFC, para la dirección Av. Del Parque Sur N° ***¹⁰;
 - (ii) Boleta de venta electrónica del 4 de diciembre de 2024, emitida por el denunciado, a nombre del denunciante, dirigida a la dirección Av. Del Parque Sur N° ***¹¹, indicándose que se adquirió “pollo x 10”, “1 pop corn para 2”, señalándose como canal de venta “Rappi”, de acuerdo con lo siguiente:

¹⁰ Es preciso señalar que no se ha consignado la numeración al ser un dato personal del denunciante.

¹¹ Es preciso señalar que no se ha consignado la numeración al ser un dato personal del denunciante.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPÍ

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL
EXPEDIENTE N° 124-2025/CC2

[illegible]

- (iii) Dos (2) fotografías del producto materia de denuncia, del 4 de diciembre de 2024, de acuerdo con lo siguiente:



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL
EXPEDIENTE N° 124-2025/CC2



Add a Caption

Wednesday • 4 Dec 2024 • 8:20 PM

[Adjust](#)

IMG_2429

Apple iPhone 12 Pro

HEIF

Wide Camera — 26 mm f1.6

12 MP • 3024 × 4032 • 3.2 MB

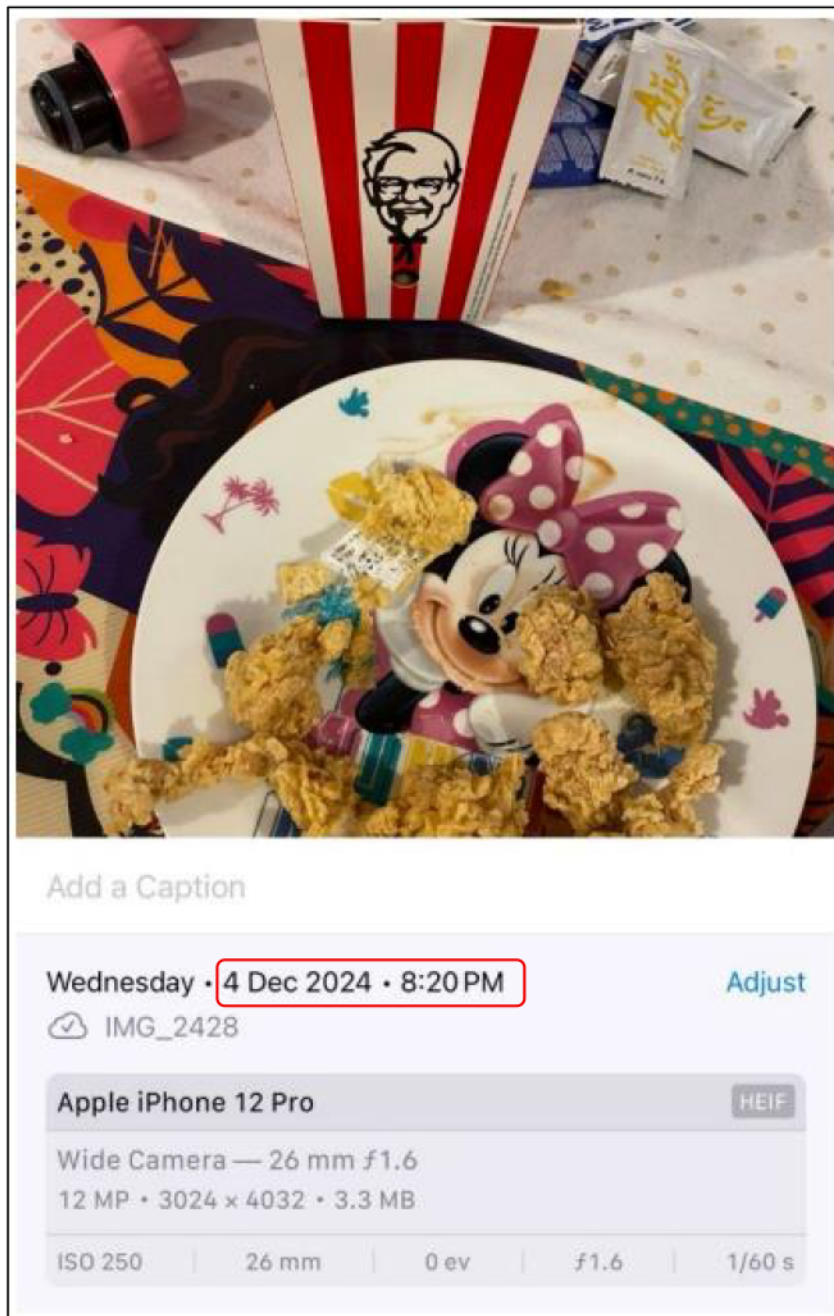
ISO 250

26 mm

0 ev

f1.6

1/60 s



- (iv) Audio de nueve (9) minutos y veintiocho (28) segundos, del día en que ocurrieron los hechos, en el que denunciante manifestó su disconformidad con lo sucedido, y se confirma una orden expedida hacia él, de acuerdo con lo siguiente:

“Denunciado: Hola, buenas noches. Le saluda Andrea Roja, ¿cómo le puedo ayudar?

Denunciante: ¿hola, buenas noches?

Denunciado: qué tal, buenas noches. Sí, lo escucho.

Denunciante: Qué tal, te saluda Carlos Peñaranda, yo he hecho un pedido a ustedes y dentro de mi pedido pedí pop corn chicken, ¿ok? Se lo he dado a mi hija, cuando ha estado comiendo, ella ha estado mordiendo y comiendo, ha encontrado un pedazo de etiqueta, un plástico empanizado, como puedes entender, se puede haber atorado con eso y me parece una falta de higiene total. Necesito que me den ustedes alguna solución porque estoy a punto de subirlo a redes sociales, estoy muy molesto porque eso era comida para mis hijos



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL
EXPEDIENTE N° 124-2025/CC2

y no puede ser que ustedes manden una etiqueta empanizada. Es totalmente asqueroso e insalubre.

***Denunciado:** Claro, comprendo, caballero. En este caso verifico que es una orden a nombre de Carlos Peñaranda para Avenida Del Parque Sur xxx ¿Correcto?*

***Denunciante:** Exacto.*

***Denunciado:** Ok, comprendo la molestia. De todas formas, nos apena el inconveniente, le agradecemos su preferencia por la marca. En este caso me indica, le llegó entonces un plástico empanizado.*

***Denunciante:** Tengo las fotos, tengo acá todo, sigue empanizado, en verdad tengo todo, no he tocado nada.*

***Denunciado:** Listo. Si aún cuenta con el producto, lo que podríamos estar generando sería el envío del pop corn para dos, igualmente por el malestar generado...*

***Denunciante:** Escúchame, no. Yo necesito saber qué van a hacer (...) "*

(sic)

(énfasis agregado) ¹²

- (v) Audio de cuatro (4) minutos y dieciséis (16) segundos de duración, en el que se advierte que personal de atención al cliente se contactó con el señor Peñaranda, ofreciéndole alternativas de solución tales como la generación de una orden igual a la solicitada, con un periodo de vigencia de treinta (30) días;
- (vi) Captura de pantalla de una conversación sostenida entre una persona que se identificó como gerente del denunciado y el señor [REDACTED] en el que acuerdan una llamada telefónica;
- (vii) Documento denominado "Protocolo de las buenas prácticas de manipulación de alimentos" cuya confidencialidad fue declarada mediante la Resolución N° 3 del 12 de agosto de 2025, en el cual se abordan temas como la importancia de la higiene personal de los manipuladores, el correcto uso de la indumentaria, el lavado y desinfección de manos, así como la manipulación segura de alimentos perecibles y no perecibles, entre otros;
- (viii) Documento denominado "Manual de las buenas prácticas de almacenamiento de alimentos" cuya confidencialidad fue declarada mediante la Resolución N° 4 del 1 de septiembre de 2025, en el cual se establecen procedimientos aplicados en la cadena alimentaria del denunciado, para asegurar la calidad sanitaria e inocuidad de los alimentos;
- (ix) Documento denominado "Programa de Higiene y Saneamiento (PHS)" cuya confidencialidad fue declarada mediante la Resolución N° 4 del 1 de septiembre de 2025, en el cual se establecen procedimientos de limpieza y desinfección, aplicados a infraestructura, instalaciones, ambientes, equipos, utensilios, superficies, con el propósito de eliminar tierra, residuos de alimentos, suciedad, grasa, otras materias objetables, así como reducir la carga microbiana y peligros, que impliquen riesgos de contaminación para los alimentos.

50. Sobre el particular, la Sala en anteriores pronunciamientos¹³ ha señalado que, la atribución de responsabilidad objetiva en la actuación del proveedor debe analizarse conforme a la norma que regula la carga de la prueba, es decir, primero corresponde al consumidor acreditar la existencia de un defecto en el producto o servicio y luego

¹² Es preciso señalar que, si bien en el audio se indica la numeración del domicilio del denunciante, esta no se ha consignado en la transcripción al ser un dato personal.

¹³ Ver Resolución N° 0914-2022/SPC-INDECOPI del 4 de mayo de 2022.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL
EXPEDIENTE N° 124-2025/CC2

será el proveedor quien debe demostrar que aquel defecto no le es imputable debido a la existencia de circunstancias que lo eximen de responsabilidad.

51. De igual forma, el numeral 173.2 del artículo 173 del TUO¹⁴ 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.
52. Cabe señalar que, bajo la aplicación del Principio de Presunción de Licitud establecido en el TUO, el proveedor investigado tiene a su favor la presunción consistente en que su conducta está enmarcada dentro de los parámetros de legalidad; dicha presunción se ve limitada en aquellas situaciones en las que el consumidor logra probar el defecto alegado. Por tanto, se puede advertir la distinción de dos momentos: (i) el primero, en el cual el consumidor tendrá la probar, al menos de manera indiciaria, la existencia de un defecto atribuible al proveedor; en caso contrario recaerá sobre este último la presunción de licitud; y, (ii) el segundo, referido al supuesto en el cual el consumidor evidencia la configuración de un defecto atribuible al proveedor, pues, en dicha situación, su presunción de licitud se verá afectada; y, por ende, el proveedor tendrá la obligación de desvirtuar su responsabilidad, en conformidad a lo establecido en el artículo 104 del Código¹³.
53. En ese sentido, se desprende que, en los procedimientos administrativos de Protección al Consumidor iniciados por denuncia de parte, corresponderá al consumidor acreditar el defecto alegado, a partir de la presentación de elementos de convicción (indicios, documentos, testimonios, entre otros) para a partir de ello trasladar la carga de la prueba al proveedor a fin de que acredite que el referido hecho no le es imputable o que existe algún eximente de responsabilidad para, a partir de ello, trasladar la carga de la prueba al proveedor a fin de demostrar la inexistencia de la infracción o la concurrencia de una eximente de responsabilidad.
54. En atención a lo desarrollado corresponde a la parte denunciante presentar medios de prueba que acrediten sus afirmaciones, esto es que KFC puso a disposición de denunciante piezas de pollo (pop corn) con un elemento extraño en su interior (etiqueta de plástico).
55. De la observación de la Captura de pantalla del pedido hecho a través de la aplicación Rappi del 4 de diciembre de 2024, se advierte que, en dicha fecha, el señor peñaranda realizó un pedido de KFC, para su dirección.
56. Asimismo, si bien KFC alegó, tanto en sus descargos como en sus observaciones al IFI, que la Boleta de venta se encontraba borrosa, lo cierto es que, de la misma, este Colegiado ha podido advertir datos como que esta ha sido emitida por el denunciado al denunciante el 4 de diciembre de 2024, a su dirección, señalándose como canal de venta "Rappi", así como que adquirió, entre otros, "1 pop corn para 2".

14

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

173.1 La carga de la prueba se rige por el principio de impulso de oficio establecido en la presente Ley.

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° 124-2025/CC2

57. De igual modo, del audio de nueve (9) minutos y veintiocho (28) segundos, se advierte que, frente a la disconformidad del denunciante, KFC corroboró la existencia de una orden a nombre del denunciante.
58. De esa manera, si bien tanto en sus descargos como en sus observaciones al IFI, KFC ha cuestionado que, debido a que la boleta se encontraría borrosa, no habría quedado acreditada la realización de la compra materia de denuncia, lo cierto es que, del análisis conjunto de los medios probatorios descritos en los numerales precedentes, este Colegiado ha podido verificar que, en efecto, el 4 de diciembre de 2024, el señor Peñaranda adquirió de KFC el producto denominado *pop corn chicken*, sobre el cual recaen los hechos materia de denuncia, por lo que la alegación indicada ha quedado desvirtuada.
59. Ahora bien, en adición a los medios probatorios indicados en el numeral precedente, el señor Peñaranda presentó dos fotografías, siendo que en una de ellas se advierte una pieza de pollo con un elemento rectangular en su interior, que sería una etiqueta. Este elemento se encuentra incrustado en la pieza de pollo, encontrándose empanizada en parte, trasluciéndose inclusive letras del referido elemento, a la cobertura crocante.
60. En su escrito de descargos, KFC cuestionó la fotografía indicada previamente, señalando que la misma no contaba con fecha ni hora. Al respecto corresponde indicar que, de la observación de la referida fotografía, en concordancia con los audios ofrecidos por el proveedor, puede desprenderse la inmediatez en la actuación del señor Peñaranda, siendo que, una vez adquirido el producto y consumido, advirtió la presencia del elemento descrito en el numeral precedente, y se comunicó en ese momento con el denunciado.
61. De esa manera, del iter temporal en que ocurrieron los hechos ha quedado acreditado que el 4 de diciembre de 2024 el señor Peñaranda adquirió de KFC, entre otros, un *pop corn chicken* para dos, lo consumió, notó el elemento descrito en el numeral 35 de la presente y se comunicó con el denunciado para manifestar su disconformidad con lo sucedido.
62. Ahora bien, en su escrito de descargos, KFC invocó la Resolución Final N° 1863-2018/CC2, según la cual, la Comisión determinó que, en aquellos casos en los que no se acredite que el proveedor puso el producto a disposición del consumidor, no resulta posible atribuirle responsabilidad conforme a lo establecido en el artículo 30 del Código.
63. Sobre el particular corresponde indicar que, la resolución alegada versa sobre un proveedor que puso a disposición de los denunciantes dos pizzas personales que contenían un elemento extraño (cabello humano) al interior, lo cual pudo afectar su salud, para lo cual los denunciantes ofrecieron tres (3) fotografías en las cuales se apreciaba un elemento extraño (cabello humano) en el plato donde se encontraba una pizza; así pues, el medio probatorio de dicho caso evidenció el elemento extraño en el mismo plato en el que se encontraba el producto, es decir, no dentro o adherido al producto.
64. No obstante, en la fotografía ofrecida por el señor Peñaranda se observa que la pieza de pollo posee el elemento rectangular (sticker y/o etiqueta) extraño en su interior, el cual incluso se encuentra adherido al empanizado del producto *pop corn chicken*, con

lo que los medios probatorios de la resolución invocada por KFC en sus descargos, no resultan equiparables a los ofrecidos por el señor [REDACTED]

65. Por otro lado, en sus descargos, KFC señaló que su representada guardaba altos estándares de manipulación de alimentos, lo que ha sido reiterado en su escrito de observaciones al IFI, a través de documentos adicionales tales como el “Manual de las buenas prácticas de almacenamiento de alimentos” y “Programa de Higiene y Saneamiento”, no obstante, tal como se ha evidenciado en los considerandos precedentes, ha quedado acreditado que el denunciado puso a disposición del señor Peñaranda una pieza de pollo con un elemento extraño en su interior.
66. En adición a lo anterior, en su escrito de descargos y en su escrito de observaciones al IFI, KFC señaló que el señor [REDACTED] no había acreditado que la ingesta del producto materia de denuncia le hubiera ocasionado algún daño a la salud. Al respecto corresponde indicar que, tal como se ha sostenido en anteriores pronunciamientos¹⁵, para que se configure una infracción a lo establecido en el artículo 30 del Código, basta con la sola puesta a disposición de un producto no inocuo, sin que deba acreditarse que este en efecto produjo un daño en la salud del consumidor.
67. Por lo expuesto, en la medida que el hecho denunciado ha quedado acreditado en atención a los medios probatorios aportados, corresponde declarar **fundada** la denuncia por infracción al artículo 30 del Código.

Sobre las medidas correctivas

68. Los artículos 114, 115 y 116 del Código¹⁶ 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.
69. 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

¹⁵ Resolución N° 1391-2021/SPC-INDECOPI, Resolución Final N°1072-2023/CC2.

¹⁶ **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. 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.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL
EXPEDIENTE N° 124-2025/CC2

anterior. En caso el órgano resolutorio dicte una o varias medidas correctivas, debe considerar lo acordado por las partes durante la relación de consumo.

70. 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.
71. 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.
72. En el presente caso, la denunciada incurrió en infracción al deber de inocuidad previsto en el artículo 30 del Código, en la medida que quedó acreditado que KFC puso a disposición del denunciante piezas de pollo (pop corn) con un elemento extraño en su interior (etiqueta de plástico).
73. Al respecto, el señor Peñaranda solicitó las siguientes medidas correctivas: (i) la devolución del monto pagado por los productos materia de denuncia, ascendente a S/ 96,80; (ii) la devolución del descuento Rappi utilizado en dicha operación (S/ 70,90); (iii) una comunicación de disculpa por los hechos materia de denuncia; (iv) que se acredite que se han tomado medidas de control de calidad en el futuro para que los hechos materia de denuncia no se repitan; (v) se ordene a la denunciada la publicación de la presente resolución.
74. En cuanto a las medidas correctivas comprendidas en los puntos (i) y (ii) del numeral anterior, corresponde ordenar la devolución de dichos montos. Por otro lado, en cuanto a lo comprendido en los numerales (iii) y (v) corresponde indicar que, tal como se ha expuesto en los considerandos precedentes, las medidas correctivas tienen finalidad reparar las consecuencias de la conducta infractora, por lo que la emisión de una carta de disculpas, así como el denunciado publique la presente resolución, no cumple dichos fines; sin perjuicio de ello, corresponde indicar que la presente resolución será publicada en el portal web de la institución¹⁷.
75. Ahora bien, en cuanto a la medida correctiva contenida en el numeral (iv), de los actuados en el procedimiento, se advierte que KFC cuenta con los documentos descritos en los literales (vii) al (ix) del numeral 49 de la presente, por lo que carece de objeto dictar una medida correctiva en ese sentido.
76. KFC deberá acreditar el cumplimiento de lo dispuesto en la presente resolución, ante este Órgano Resolutorio, 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 del Código¹⁸.

¹⁷ <https://servicio.indecopi.gob.pe/buscadorResoluciones/proteccion-consumidor.seam>

¹⁸ **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.

Sobre la graduación de la sanción

77. Mediante el IFI, la Secretaría Técnica recomendó sancionar con tres (3) UIT a KFC, respecto a lo que ambas partes se mostraron en desacuerdo; por un lado, el denunciado solicitó que se sancione a su representada con amonestación, y por otro, el denunciante solicitó que se imponga una multa de mayor cuantía.
78. Al respecto corresponde indicar que, 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.
79. 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 otros¹⁹.
80. 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 suficiente para generar incentivos que corrijan las acciones contrarias al ordenamiento de protección al consumidor.
81. 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).
82. El 14 de junio de 2021 entró en vigencia el Decreto Supremo N° 032-2021-PCM que aprobó 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).
83. De acuerdo con la única disposición complementaria transitoria del Decreto Supremo solamente los procedimientos administrativos que estuvieran en trámite a su entrada en vigencia, esto es, antes del 14 de junio de 2021, mantendrán la graduación y determinación de la sanción conforme a la normativa vigente a la fecha de inicio de estos, por lo que tomando en cuenta que el presente procedimiento fue iniciado con la notificación de la Resolución N° 1 el 27 de diciembre de 2022, corresponde utilizar las disposiciones establecidas en dicho instrumento legal.

¹⁹

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.
- (...)

84. En el referido Decreto Supremo se estableció los parámetros para que los Órganos Resolutivos del Indecopi gradúen la sanción a imponer a los administrados, según al siguiente detalle:

a. Se estableció la siguiente fórmula para el cálculo de la multa preliminar:

$$M = m \times F$$

M = Multa preliminar

m = multa base

F = Circunstancias agravantes y atenuantes

b. La multa base se determina multiplicando un primer componente denominado k_{ij} cuyo valor se establece en función a la afectación producida por la infracción y el tamaño del infractor, por un segundo componente denominado factor de Duración (D_t):

$$m = k_{ij} \times D_t$$

m = Multa base

k_{ij} = Valor establecido en función a la afectación producida por la infracción y el tamaño del infractor, según los valores establecidos los cuadros 16 y 18 del Decreto Supremo.

D_t = Factor de duración de la conducta infractora medido en meses, en función al cuadro 23 del Decreto Supremo.

c. La valoración de las circunstancias agravantes y atenuantes pueden incrementar (agrarar) o reducir (atenuar) el monto de la multa base. Dichos valores son establecidos en el Cuadro 2 del Anexo del Decreto Supremo²⁰. Para esto, se debe sumar todos los porcentajes (f_i) y se le agrega la unidad (o 100%):

$$F = 1 + (f_1 + f_2 + f_3 \dots f_n) = 1 + \sum_i^n f_i$$

F = Circunstancias agravantes y atenuantes

$\sum_i^n$ = Sumatoria de los porcentajes asignados por el Decreto Supremo a cada circunstancia

20

DECRETO SUPREMO N° 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 SUS COMPETENCIAS

ANEXO

B. Valoración de circunstancias atenuantes y agravantes (F)

(...)

Cabe mencionar que las circunstancias atenuantes pueden reducir la multa base hasta en un 50% y que las circunstancias agravantes pueden incrementarla hasta en un 100%.

En caso el OR determine que el hecho infractor presenta algunas de las circunstancias agravantes o atenuantes que figuran en el Cuadro 2, debe considerar los valores señalados en dicho cuadro, en tanto sean compatibles con su marco legal especial. Por ende, pueden existir casos en los que el marco normativo establece circunstancias atenuantes o agravantes específicas y sus respectivos valores de reducción o incremento, en cuyo caso prima lo indicado en dicho marco normativo en consideración de su respectiva jerarquía, pero tratando de conciliar en lo posible dicho criterio con el presente Decreto Supremo.

Cabe señalar que los OR pueden considerar otras circunstancias atenuantes o agravantes adicionales a las que se presentan en el Cuadro 2, siempre que sean pertinentes de acuerdo con las características de cada caso en particular y en la medida que su marco legal especial se lo permita.

$1f_i$ = Resultado de la sumatoria

En caso de no existir ninguna circunstancia agravante y atenuante, el factor F es equivalente a la unidad ($F = 1$ o 100 %).

- d. Finalmente, se debe verificar que la multiplicación de los valores antes mencionados que conforman la multa preliminar (M) no supere el tope establecido en el marco normativo; en caso contrario, se debe limitar el monto de la multa final al valor del tope establecido en la norma.
85. Dicho esto, corresponde efectuar la graduación de la sanción conforme al Decreto Supremo.
86. Al respecto, el Decreto Supremo establece que únicamente podrá utilizarse el “Método basado en valores preestablecidos” siempre que se cumplan la totalidad de las siguientes tres características dentro de una infracción:
- (i) Se desarrolló por un período menor a dos años.
 - (ii) **No dañó ni puso en riesgo la vida y/o salud de las personas.**
 - (iii) Tuvo un alcance geográfico menor al nivel nacional.
87. En el presente caso, se advierte que en el hecho referido a que KFC puso a disposición del denunciante una pieza de pollo (pop corn) con un elemento extraño en su interior (etiqueta de plástico), lo cual expuso la vida y salud del denunciante, por lo que la graduación del presente extremo no puede realizarse bajo la modalidad del “método de valores preestablecidos”, debiéndose utilizar el método ad hoc, el cual establece que la multa base se estima dividiendo el beneficio ilícito, o perjuicio económico causado o daño (factor b), entre la probabilidad de detección (factor r):

$$m = \frac{\text{factor } \beta}{\text{factor } \rho}$$

88. Sin embargo, en el presente caso, 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.**
89. En este punto, cabe resaltar que, la Sala a través de la Resolución N° 1888-2023/SPC-INDECOPI del 10 de julio de 2023, ha señalado que, en el “Método ad hoc” cuando no se cuente con elementos suficientes para calcular el beneficio ilícito, perjuicio económico o daño (factor b), la graduación deberá realizarse teniendo en consideración el artículo 112 del Código, tal como se evidencia a continuación:

“68. De los actuados, se verifica que la conducta mencionada en el punto i) del párrafo previo, se suscitó por un periodo menor a dos (2) años, puso en riesgo la salud de la denunciante y careció de un alcance geográfico nacional; consecuentemente, sería pertinente graduar la sanción respectiva conforme al “Método Ad-hoc”.

*69. Por consiguiente, en principio se debería dilucidar el valor de la multa base (m), lo cual resulta de dividir el factor β entre p (probabilidad de detección); **sin embargo, se aprecia que no es posible determinar el factor β correspondiente, en tanto no contamos con elementos suficientes para cuantificar el beneficio ilícito, perjuicio económico causado o daño aplicables al caso.***



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL
EXPEDIENTE N° 124-2025/CC2

70. En ese sentido, 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 (...)"

90. En ese sentido, considerando lo señalado por la Sala corresponderá aplicar el artículo 112 del Código, teniendo en cuenta los siguientes criterios:

- **Perjuicio generado al denunciante:** Se ha evidenciado que la conducta infractora generó un perjuicio causado al denunciante, en tanto vio frustradas sus expectativas de poder disfrutar de la pieza de pollo (pop corn chicken) dado que advirtió la presencia de un elemento extraño en su interior (etiqueta de plástico). Asimismo, generó que el producto no pueda ser consumido pese a que pagó una suma de dinero por el mismo.

Al respecto, es necesario precisar lo establecido en el Principio de Predictibilidad, que señala que el monto de la multa a ser impuesta debe ser congruente con otras sanciones establecidas en procedimientos relacionados a infracciones similares, siendo que, en anteriores pronunciamientos, tales como Resolución Final N° 1448-2016/CC2, confirmada por la Resolución 1203-2017/SPC, este Colegiado sancionó a un proveedor con 3 UIT por infracción a lo establecido en el artículo 30 del Código, en tanto pusieron a disposición del denunciante una hamburguesa que contenía un elemento extraño (pedazo de plástico).

- **Probabilidad de detección:** En el caso particular, la probabilidad de detección es alta, debido a que cuando la consumidora advirtió las lesiones padecidas a causa de la conducta infractora con los incentivos suficientes para poner en conocimiento de la Autoridad Administrativa la infracción del parte del proveedor.

Conforme a los criterios utilizados en la Resolución Final N° 2063-2017/CC2 del 28 de noviembre de 2017 para efectuar la graduación de sanción, se ha podido establecer que las infracciones con probabilidad de detección alta son aquellas que pueden ser identificadas en el 100% de los casos, por lo que, equivalen al factor (1).

En atención a lo señalado, a fin de establecer la multa base, se dividirá el perjuicio (3 UIT) entre la probabilidad de detección (alta=1); por tanto, la multa base equivaldría a 3 UIT

- **Principio de Razonabilidad:** Conforme al cual, se debe prever que el ejercicio de la conducta infractora no resulte más favorable al administrado que el cumplimiento del ordenamiento legal vigente.

31. Por lo expuesto, atendiendo a los criterios antes señalados, y a los Principios de Razonabilidad, Proporcionalidad y Predictibilidad corresponde sancionar al proveedor denunciado con una multa final ascendente a **3 UIT**.

De las costas y costos del procedimiento

91. El artículo 7 del Decreto Legislativo N° 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi¹⁰, dispone que es potestad de la Comisión ordenar el pago de los costos y costas en que hubieran incurrido los denunciantes o el Indecopi.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL
EXPEDIENTE N° 124-2025/CC2

92. En la medida que ha quedado acreditada la infracción cometida por KFC 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.
93. Sin perjuicio de ello y, de considerarlo pertinente, una vez que se ponga fin a la instancia administrativa, el denunciante podrá solicitar el reembolso de los montos adicionales en que hubiesen incurrido para la tramitación del presente procedimiento, para lo cual deberá presentar una solicitud de liquidación de costas y costos.

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

94. 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 resolución¹¹.
95. En razón a lo expuesto, al haberse verificado la infracción cometida, corresponde ordenar la inscripción de KFC en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.

Sobre la denuncia maliciosa

96. El artículo 7 del Decreto Legislativo N° 807, Ley Sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi (en adelante, Decreto Legislativo), establece que 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 50 Unidades Impositivas Tributarias mediante resolución debidamente motivada²¹.
97. La sanción prevista por el citado artículo constituye un mecanismo para sancionar en sede administrativa a aquellas personas que hagan un ejercicio abusivo de la posibilidad de solicitar la tutela de sus derechos, ocasionando daños innecesarios al proveedor denunciado, así como un dispendio innecesario de la actividad de la administración.
98. En su escrito de descargos, KFC señaló que la presente denuncia constituía una maliciosa, que, a través de hechos falsos, buscaba generar presión en su representada para obtener una compensación económica por lo ocurrido, lo que se evidenciaba

²¹

DECRETO LEGISLATIVO 807. LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACION DEL INDECOPI

Artículo 7°.- (...) 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 50 UIT mediante resolución debidamente motivada. La sanción administrativa se aplicará sin perjuicio de la sanción penal o de la indemnización por daños y perjuicios que corresponda.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL
EXPEDIENTE N° 124-2025/CC2

inclusive de los audios ofrecidos en calidad de medio probatorio – obrantes en el literal (iv) y (v) del numeral 28 de la presente –.

99. Sobre el particular corresponde indicar que, tal como se ha indicado en los acápites precedentes, se ha concluido que la denuncia presentada por el señor Peñaranda ha sido declarada fundada, por lo que lo alegado por KFC, respecto a la falsedad de hechos, ha quedado desvirtuada.
100. En ese sentido, la Comisión considera que no cuenta con mayores elementos de juicio que acrediten que a raíz de la presentación de la denuncia se ha producido un daño al denunciado o que se ha efectuado un dispendio innecesario de la actividad administrativa, en tanto al tratarse de una denuncia correspondía que se realice un análisis para determinar si el proveedor tenía o no responsabilidad sobre los hechos señalados por el señor Peñaranda.
101. Por tales razones, la Comisión considera que no corresponde disponer que la Secretaría Técnica inicie las investigaciones pertinentes, a efectos de determinar si la denuncia fue presentada de manera maliciosa en perjuicio del denunciado, por lo que corresponde declarar infundada su solicitud.

SE RESUELVE:

PRIMERO: Declarar **IMPROCEDENTE** la solicitud de nulidad parcial del Informe Final de Instrucción formulada por **Delosi S.A.**

SEGUNDO: DESESTIMAR la cuestión previa planteada por **Delosi S.A.** referente a la incorrecta imputación de cargos efectuada por la Secretaría Técnica.

TERCERO: PRECISAR la imputación de cargos contra **Delosi S.A.**, de acuerdo con lo siguiente:

“Por presunta infracción al artículo 30 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto el proveedor denunciado habría puesto a disposición de denunciante piezas de pollo (pop corn) con un elemento extraño en su interior (etiqueta de plástico).”

CUARTO: Declarar **FUNDADA** la denuncia presentada por el señor [REDACTED] contra **Delosi S.A.** por infracción al artículo 30 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 piezas de pollo (pop corn) con un elemento extraño en su interior (etiqueta de plástico).

QUINTO: ORDENAR en calidad de medida correctiva complementaria que **Delosi S.A.** en un plazo máximo de quince (15) días hábiles, cumpla con devolver al señor [REDACTED] el monto de S/ 167,70, correspondiente a la compra en la que se encontró el producto defectuoso.

Delosi S.A. 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.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL
EXPEDIENTE N° 124-2025/CC2

SEXTO: IMPONER a Delosi S.A. una multa de **TRES (3) Unidades Impositivas Tributarias**, por infracción a lo establecido en el artículo 30 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 piezas de pollo (pop corn) con un elemento extraño en su interior (etiqueta de plástico).

Dicha multa será rebajada en 25% si la parte denunciada cancela el monto de la misma 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 Consumidor²².

Delosi S.A. 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-INDECOPI²³.

SÉPTIMO: Ordenar a **Delosi 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 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.

OCTAVO: Disponer la inscripción de **Delosi 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.

NOVENO: Declarar **INFUNDADA** la solicitud de denuncia maliciosa formulada por **Delosi S.A.**

DÉCIMO: 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 apelación²⁴, el cual debe ser presentado ante dicho órgano

²² **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 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 cancela 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.

²³ **Directiva N° 007-2018/DIRCOD-INDECOPI.**

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

(...)

En la resolución final, además de informar la obligación de pago de la multa, el órgano resolutorio 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.

²⁴ **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,



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL
EXPEDIENTE N° 124-2025/CC2

colegiado en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles contado a partir del día siguiente de su notificación²⁵, 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 consentida²⁶.

Con la intervención de los Comisionados²⁷: Sra. Eva Jesús Céspedes Correa²⁸, Sra. Karina Rocío Montes Tapia, Sr. Jesús Edwin Maurate León y Sra. Silvia Magali Zavaleta Flores.



Firma Digital

Firmado digitalmente por CESPEDS
CORREA Eva Jesus FAU
20133840533 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 15.09.2025 06:58:48 -05:00

EVA JESÚS CÉSPEDS 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 PDF²⁹.

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 (...)."

²⁵ **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.

²⁶ **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.

²⁷ 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**.

²⁸ 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**.

²⁹ **REGLAMENTO DE LA LEY DE FIRMAS Y CERTIFICADOS DIGITALES APROBADO POR DECRETO SUPREMO N° 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