



PODER JUDICIAL DEL PERÚ

## CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE LIMA

### VIGÉSIMO CUARTO JUZGADO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO CON SUB-ESPECIALIDAD EN TEMAS DE MERCADO

#### 24° JUZGADO CONT. ADM. SUB ESPEC. TEMAS DE MERCADO

**EXPEDIENTE** : 12181-2024-0-1899-JR-CA-24  
**MATERIA** : NULIDAD DE ACTO ADMINISTRATIVO  
**JUEZ** : BAUTISTA DIPAZ EDWIN  
**ESPECIALISTA** : RODRIGUEZ MEZA JOSELYN LIZETH  
**DEMANDADO** : INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA  
COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA  
PROPIEDAD INTELECTUAL - INDECOPI  
[REDACTED]  
**DEMANDANTE** : GRUPO MELLAT NEGOCIOS GENERALES S.A.C.

**SUMILLA.** - "De la Resolución administrativa se puede advertir que, INDECOPI se pronunció respecto a las medidas razonables que la empresa debe adoptar para proteger a sus consumidores, puesto que, en su momento la empresa demandante no le proporcionó a [REDACTED] las medidas de seguridad necesarias para prevenir o detener la sustracción de su celular. Del mismo modo, es menester señalar que, INDECOPI no exige que la prohibición del ingreso de menores de edad, sino que subraya la responsabilidad de la empresa de garantizar la seguridad y tranquilidad de los consumidores que acuden a su establecimiento, para consumir productos y/o servicios que ofrece. En ese sentido, se concluye que, a pesar de que la recurrente afirmó contar con cámaras de seguridad en su local, ello no constituye en una medida preventiva por sí sola, pues debe ser complementada con otros mecanismos de seguridad (por ejemplo: la vigilancia de los sistemas de monitoreo remoto, vigilancia física, alarmas, etc.), a fin de brindar seguridad y tranquilidad a los consumidores, sin contravenir el derecho a la igualdad y el derecho a la no discriminación."

### SENTENCIA

#### RESOLUCIÓN NÚMERO NUEVE

Lima, veintiocho de noviembre

De dos mil veinticinco

#### I. PARTE EXPOSITIVA:

**VISTOS:** Puesto los autos en despacho para sentenciar con Expediente Administrativo que se tiene a la vista, sobre los actuados en trámite de la demanda de Nulidad de Acto Administrativo interpuesta por **GRUPO MELLAT NEGOCIOS GENERALES S.A.C.**, contra el **INSTITUTO**



**NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL – INDECOPI; y, [REDACTED]**

[REDACTED], el señor Juez del Vigésimo Cuarto Juzgado Contencioso Administrativo con Sub Especialidad en Temas de Mercados de la Corte Superior de Justicia de Lima, emite la presente resolución con base en lo siguiente:

**1.1 DEMANDA**

**PETITORIO**

Resulta de autos que, por escrito de demanda de fecha 29 de agosto de 2024, obrante de folios 16 al 25 **GRUPO MELLAT NEGOCIOS GENERALES S.A.C.** interpone demanda con la finalidad que se declare la Nulidad de la Resolución Final N° 0581-2023/INDECOPI- LAM de fecha 14 de agosto de 2023 expedida por la Comisión de la Oficina Regional del INDECOPI, mediante la cual se declara la nulidad parcial de la Resolución N° 01 del 10 de marzo de 2023 y de la Resolución Final N° 0399-2023/PS0-INDECOPI -LAM del 18 de abril de 2023, emitidas por el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de la Oficina Regional del Indecopi Lambayeque, en el extremo que imputó y se pronunció, respectivamente, a manera de conducta independiente, que en las hojas de reclamación N° 44 y 46 de fechas 25 y 28 de febrero de 2023, se habrían consignado información errónea al indicar que el plazo para responder el reclamo es de 30 días calendario, como una presunta infracción al artículo 1.1° literal b), 2.1° y 2.2° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del consumidor; puesto que, dicha conducta se encontraba subsumida en la conducta imputada referida a que las hojas de reclamación no cumplirían con los requisitos mínimos establecidos en el Reglamento del Libro de Reclamaciones, pues los datos del proveedor no se encontrarían impresos, así como tampoco el código de identificación dicho proveedor.

**FUNDAMENTACIÓN FÁCTICA DE LA DEMANDA**

- La recurrente indica que el procedimiento administrativo, se desarrolló de la siguiente manera:
- 1. La demandante es una empresa que se dedica a las actividades de restaurantes y de servicio móvil de comidas como actividad principal, la misma que lo desarrolló en la Av. Andrés Avelino Cáceres N° 231 (Ex. Av. La Libertad) de la Urb. Santa Victoria – Chiclayo, en el cual prepara y tienen todo tipo de comidas y bebidas, esto último de manera limitada, atendiendo a muchas personas que los visitan, de la misma forma su representada ha implementado un Sistema de Seguridad a través de 16



cámaras que se encuentran instaladas en todo el local comercial, que sirven como efecto disuasivo frente a la delincuencia y que sirve de gran apoyo a los comensales frente cualquier contingencia dentro del Local (problemas con algún vuelto demás, mala atención de algún personal, pérdida de algunas especies de los comensales, así como ayuda en las investigaciones frente a la comisión de algún delito, etc.).

2. La demandada [REDACTED] aduce en su escrito de denuncia administrativa presentada ante INDECOPI lo siguiente: “(...) *el día 25 de febrero del 2022, me encontraba en el establecimiento de la empresa denunciada denominada “KING MONEY SINCE 1987- RESTO & BAR”, tal como se acredita con la Hoja de reclamación N° 44 de fecha 25 de febrero del 2022 (ANEXO 1-B); así como con el vídeo de las Cámaras de Videovigilancia de fecha 27 de febrero de 2023 (Anexo C).*

Aproximadamente a las 20:00 horas, tal como se puede apreciar en los videos a los que hago referencia en el párrafo anterior, una menor de edad se acerca por la parte de atrás del lugar en donde se encontraba sentada, y sustrae su teléfono móvil marca IPHONE 11 BLACK – 128 GB, tal como pruebo con la Boleta de Venta N° 001-00000374 de fecha 28 de octubre del 2022 (ANEXO 1-D). Asimismo, aproximadamente a las 20:00 horas, tal como se puede apreciar en los videos a los que hago referencia en el párrafo anterior, una menor de edad se acerca por la parte de atrás del lugar en donde se encontraba sentada, y sustrae el teléfono móvil marca IPHONE 11 BLACK – 128 GB, tal como pruebo con la Boleta de Venta N° 001-00000374 de fecha 28 de octubre del 2022 (ANEXO 1-D).

Cuando me percaté que ya no tenía conmigo mi teléfono móvil y que las menores de edad, que habían entrado al local comercial ya no se encontraban allí, solicité al personal de la empresa denunciada poder ver los videos de las cámaras de videovigilancia, para así tomar las medidas necesarias para recuperar su teléfono celular, sin embargo, en un primer momento estos me fueron negados.

Luego de tanta insistencia, el personal de la empresa denunciada accedió a mostrarme las cámaras de seguridad en las que efectivamente se puede apreciar como una menor de edad me sustrae el teléfono móvil que se encontraba en mi poder. Inmediatamente después, procedí a solicitar el Libro de Reclamaciones al personal de la denunciada y presenté el reclamo contenido en la Hoja de Reclamaciones N° 44 de fecha 25 de febrero del 2022, manifestando que se encontraba consumiendo alimentos y bebidas en el local comercial, sufrí un hurto dentro de las instalaciones del local, y cuando exigí las cámaras tardaron en proporcionarme la información para proceder con una denuncia. Así mismo, dejó constancia de la inseguridad y negligencia, siendo que dos





señoritas se acercaron a la mesa vendiendo caramelos y me hurtaron el celular. Posteriormente, se dirigió a la Comisaría PNP Llatas Castro, para formular Denuncia Policial N° 25673361 de fecha 25 de febrero del 2022 (Anexo 1-E), debido a los hechos acontecidos”.

3. La actora hizo el descargo respectivo, donde se precisó la falsedad de los argumentos de la denunciante, dado que su representada una vez que la denunciante comunicó tal hecho se le brindó todo el apoyo respectivo, ase acudió a las cámaras de seguridad y allí se pudo ver la supuesta sustracción que alega la denunciante, a efecto de que la denunciante tenga en el acto evidencias de los hechos se le permitió que tome fotos al video que la cámara había grabado, entre otras acciones a fin de recuperar el supuesto celular sustraído sin resultado.
4. La implementación de las cámaras de seguridad en nuestro local comercial sirve para un factor disuasivo para los delincuentes por el temor que tienen a ser identificados, reduciendo el riesgo para sus clientes y para su local mismo, a la vez es un sistema de apoyo en las investigaciones ante las autoridades competentes frente a un hecho de hurto o robo, permitiendo que sus clientes, que llegan a su local, tengan éxito en las averiguaciones sobre eventuales contingencia que se puedan presentar.
5. La recurrente afirma que se aprecia del propio video que la denunciante a estado ubicada, en una mesa de su establecimiento junto a otras 3 personas. Una a su costado y 2 frente de ella, donde se aprecia la aparición de una niña que por la parte posterior estira su mano hasta la altura del mueble donde está sentada la denunciante, y al parecer coge algo, no pudiéndose apreciar que haya sido el celular que alega la denunciante, pudo haber sido también cualquier otro objeto. No hay prueba de que la denunciante haya tenido su celular cuando ingresó a su establecimiento, evidentemente en el contexto de la denunciada y de lo que se puede apreciar en el vídeo, el objeto que coge la menor de edad se aprecia que lo jala de la silla o mueble donde se encontraba sentada la denunciante, de tal forma que no se pudieron percatar del hecho ni si quiera sus acompañantes que era, una persona que estaba a su costado y dos personas que estaban frente a ella en la misma mesa, de ser el caso, la denunciante ha colocado el supuesto celular fuera del alcance de su vista y de la vista de las personas, que estaban con ella, facilitando la sustracción que denuncia por falta de diligencia en su actuar.
6. En ese orden INDECOPI expidió la Resolución Final N° 0399-2023/PS0-INDECOPI- LAM de fecha 18 de abril del 2023, en la cual este extremo de



la denuncia administrativa la declaró infundada, en base a que no se le podía exigir al denunciado adoptar mecanismos de seguridad ajenos al rubro de su negocio, refiriéndose específicamente a un servicio de custodia de los bienes que los comensales llevan consigo, entre otros aspectos que amparaban lo alegado por su parte en su defensa en dicha vía administrativa.

7. Sin embargo, la Resolución Final N° 0581-2023/INDECOPI-LAM de fecha 14 de agosto de 2023 expedida por la demanda, en dicho extremo en el artículo TERCERO de la parte resolutive, revocó la decisión de primera instancia y reformándola la declaró fundada al supuestamente haberse supuestamente verificado que el proveedor denunciado no adoptó las medidas de seguridad pertinentes en su establecimiento, permitiendo que el 25 de febrero del 2023 hurtaran el equipo celular de la denunciante.

8. Tienen como fundamentos de su decisión entre otros, los siguientes:
  - En el considerando 46 la resolución materia de demanda establece lo siguiente:

*...También sostuvo que, tal como lo ha indicado el ORPS, la seguridad que debía prestar el denunciado forma parte de una garantía implícita, lo cual le obligaba a adoptar medidas razonables y necesarias a fin de evitar que sus consumidores sufrieran daños; sin embargo, no ha considerado que estas medidas solo consistían en vigilar a las personas que no ingresaban a consumir, en este caso, a los dos menores de edad. Una situación contraria hubiera sido que quien hubiera perpetrado el hurto hubiera sido otro comensal o si se hubiera tratado de un robo a mano armada por parte de alguien que ingresaba con la apariencia de consumir en el local...*

Al respecto, constituye un error esta conclusión, pues en nuestro local no está prohibido el ingreso de menores de edad, además, en cualquier persona incluso un menor de edad, que vende caramelos, puede ingresar y consumir en nuestro local. No podemos presumir que un menor de edad que ingresa con una bolsa de caramelos no ingresa a consumir, o que su ingreso represente un peligro para sus comensales; además, quien ingresa a robar a un local comercial de esta naturaleza. No necesariamente lo hace con apariencia de un consumidor más.

- En el considerando 47, la resolución materia de la demanda establece lo siguiente:

*... Ahora bien, conforme a lo desarrollado previamente sobre la idoneidad, esta Comisión considera que la misma no puede ser medida exclusivamente sobre los productos o servicios adquiridos, sino que también comprende aquellas condiciones que los proveedores ofrecen juntamente con sus prestaciones principales en el mercado. Siendo así, condiciones como la seguridad y tranquilidad, la buena atención brindada, entre otras, son básicas e inherentes a la adquisición de un producto o a la prestación de un servicio, de modo tal que, si no se incluyen o garantizan mínimamente dichas condiciones, las relaciones de consumo no se materializarían dentro de parámetros de idoneidad...*



Igualmente, esta conclusión corresponde a un error, pues la actora si garantizó mínimamente esas condiciones, pues tenía implementado un sistema de videovigilancia en todo el local comercial, que registra todo lo que ocurre en el mismo, que coadyuva a sus comensales en la resolución de cualquier contingencia que se pueda presentar durante su estadía. Lo que no implica brindarles custodia o vigilancia de los objetos que lleven consigo o desaparecer en forma absoluta cualquier riesgo.

- En el considerando 48 de la resolución materia de demanda establece lo siguiente:

*... En atención a ello, la Sala de Protección al Consumidor del Indecopi (en adelante, la Sala) ha analizado este tipo de situaciones<sup>13</sup>, señalando que los proveedores pueden adoptar diversas medidas de seguridad con la finalidad de resguardar su patrimonio y el de los propios consumidores, para que estos puedan disfrutar de las prestaciones principales, pudiendo destinar parte de su personal para tal fin o contratar a terceros que se encarguen de proveer seguridad en sus locales...*

Al respecto la resolución ha incurrido en un ERROR, pues no es posible llegar al extremo de custodiar el patrimonio de los comensales, a menos que se trate de bienes que lo encarguen al personal del establecimiento, pero en este caso, el servicio que brinda es de venta de comidas y bebidas, cuyo consumo debe estar garantizado con tranquilidad sin que se produzcan altercados de violencia e insultos contra los comensales, ect., pero no cabe la posibilidad coberturar la custodia de los objetos que cada comensal lleva consigo y menos en las circunstancias de falta de diligencia con sus bienes en que la denunciante se había comportado como comensal en su establecimiento.

- En el considerando 56 la resolución materia de demanda establece lo siguiente:

*... En efecto, en la grabación presentada por la denunciante, a primera vista se observa el ingreso de dos menores de edad al establecimiento del denunciado, siendo que una de ellas sustrajo el equipo celular de la denunciante que tenía a su lado, mientras esta se encontraba con otras tres personas...*

Al respecto se puede apreciar un ingreso dentro de condiciones normales de las menores ausentes de cualquier sospecha y que en su tránsito por donde se encontraba la denunciante es que aprovechan y una de ellas estira el brazo hacia la silla o mueble donde se encontraba sentada la codemandada y coge un objeto de allí, situación que ni siquiera pudo ser apreciada ni por la persona que se encontraba a su costado, ni por las personas que se encontraban en la misma mesa frente a ella, debido a que el objeto que de ser el caso haya sido un celular, la codemandada lo situó en un lugar fuera del alcance de su vista y de sus acompañantes, entonces no es razonable pretender atribuirle una responsabilidad en esas circunstancias a la demandante.





- En el considerando 56, la resolución materia de demanda establece lo siguiente:

*... Aunado a ello, esta instancia considera que, un consumidor razonable no esperaría que los proveedores de servicios dejaran ingresar a su establecimiento comercial a personas extrañas, que no tengan la calidad de potenciales consumidores, más aún si ingresan con la finalidad de vender productos, por el riesgo potencial para la seguridad y tranquilidad de los consumidores...*

La actora manifiesta que también corresponde a un error, pues a su establecimiento solo pueden ingresar personas mayores y menores de edad, porque no es un local dedicada a la venta de comida y de bebidas, siendo estas últimas de carácter limitado; por lo que, no es extraño que las menores de edad hayan ingresado al local porque pudieron pedir algo para consumir y no se les puede negar, por el solo hecho de ser menores de edad, así que no es correcto, concluir que los comensales esperen que no se dejen ingresar a menores de edad, pues tampoco en su local solo deje ingresar a personas que sean potenciales consumidores, como sustenta la impugnada. No fundamenta la impugnada porque dos menores de edad que ingresan a un local comercial de ventas de comidas y bebidas sean un riesgo potencial a la seguridad y tranquilidad de los consumidores.

- En el considerando 64 de la resolución materia de demanda establece lo siguiente:

*... En base a lo anterior, este Colegiado considera que a través del análisis conjunto de la grabación presentada por la denunciante, la denuncia policial y los reclamos asentados el mismo día de los hechos, se acredita que efectivamente su equipo celular fue hurtado mientras se encontraba en calidad de consumidora dentro del establecimiento del denunciado; y, este, lejos de brindar condiciones que aseguren la tranquilidad y seguridad de sus clientes, no adoptó las medidas de seguridad pertinentes que servirían para resguardar su patrimonio y el de los propios consumidores...*

La conclusión es igualmente incorrecta e irregular por improbadada, pues no está acreditado que la denunciante haya tenido consigo el celular que dice ha sido sustraído el 25 de febrero de 2023, si bien en el video se aprecia que una menor de edad que ha ingresado al Local al pasar cerca a la denunciante estira su brazo y de la silla o mueble jala un objeto. No está acreditado que dicho objeto que se aprecia haya sido un celular y menos el celular que la denunciante dice que le fue sustraído.

- En el considerando 65 de la resolución materia de demanda establece lo siguiente:

*... Ante dichas evidencias, el proveedor denunciado omitió acreditar la existencia de alguna causal que le eximiera de responsabilidad por la conducta verificada (es decir alguna causa objetiva, justificada y no previsible que configure ruptura del nexo causal por caso fortuito o fuerza mayor, o de algún hecho determinante de un tercero o de la imprudencia del propio consumidor afectado), pese a que, el consumidor ya había demostrado el defecto en el servicio...*



Contrario a esta conclusión, la actora si ha acreditado la existencia de la eximente de responsabilidad de su parte al verificar la conducta negligente e imprudente de la denunciante [REDACTED], conforme se ha sustentado precedentemente, así como tambien se ha acreditado que la demandante no ha omitido el cumplimiento de su rol como proveedor de comidas y bebidas, ya que su establecimiento cuenta con camaras de seguridad que registran todo lo ocurrido en el local en apoyo y auxilio a sus comensales, que es lo que nos toca hacer. Sin embargo, existen situaciones que ocurren y que escapa al alcance del proveedor, como en el caso de autos.

9. Se debe tener presente que hay situaciones que incluso habiendo personal de seguridad escapan al alcance de estos, por ejemplo, cuando se trata de los objetos o bienes que los comensales lo tienen bajo su custodia directa, puesto que este personal no puede estar pendiente donde o en que parte de sus prendas los clientes guardan sus pertenencia; no es posible, ni razonable tampoco que el proveedor elimine de manera absoluta todo tipo de posibilidad de que un hurto de esta naturaleza se produzca, al respecto hay diferentes criterios así establecidos por el Tribunal del Indecopi, y si bien no son precedentes vinculantes, sin embargo, pertenecen al ordenamiento jurídico administrativo emitida por la autoridad del más alto nivel de justicia administrativa en estos temas, que no se puede pasar por alto, sin merecer un mínimo de justificación como lo ha hecho la impugnada en su considerando 66, incurriendo en la falta de motivación.

#### **FUNDAMENTOS DE DERECHO QUE SE INVOCA**

- ✓ Invoca como fundamentos de derecho lo dispuesto en el artículo 139° inciso 3 y 5 de la Constitución Política del Perú, el artículo 10° inciso 1 del Texto Único ordenado de la Ley N° 27444, de la Ley del Procedimiento Administrativo General, en el artículo 4 inciso 1 y el artículo 5 inciso 1 del Decreto Supremo N° 011-2019-JUS, que regula el Proceso Contencioso Administrativo; y en el artículo 424° y 425° del Código Procesal Civil.

#### **1.2 TRÁMITE DEL PROCESO**

##### **ADMISORIO DE LA DEMANDA**

- ✓ Por resolución número DOS de fecha 16 de enero de 2024 expedida por el Segundo Juzgado Civil de Chiclayo, obrante de folios 86 al 87, se **ADMITE** a trámite de la demanda **CONTENCIOSA ADMINISTRATIVA** interpuesta por la entidad **GRUPO MELLAT**





**NEGOCIOS GENERALES S.A.C.**, debidamente representada por Luis Guillermo Mehan Ruiz, corriéndose traslado a la Comisión de la Oficina Regional del **INDECOPI DE LAMBAYEQUE** debidamente representada por el presidente [REDACTED] y [REDACTED], vía proceso contencioso administrativo, para efectos que cumpla con contestar la demanda.

### CONTESTACIÓN DE LA DEMANDA

- ✓ Por escrito N° 4789-2024, obrante de folios 103 al 112 de autos, el **INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL – INDECOPI**, y por escrito N° 4914-2024 de fecha 16 de febrero de 2024, obrante de folios 114 al 138 de autos, la señora [REDACTED], se apersona y contesta la demanda, negándola y contradiciéndola en todos sus extremos, solicitando que la demanda sea declarada infundada, sobre la base de las consideraciones de hecho y derecho expuestas en su escrito. Asimismo, por oficio N° 4704-2024 de fecha 12 de febrero de 2024 la demandada INDECOPI, presenta el expediente administrativo. Finalmente, por Resolución N° TRES de fecha 11 de abril de 2024, emitido por el 2° Juzgado Civil de Chiclayo se tiene por contestada la demanda y por ofrecidos los medios probatorios; y por recibido el expediente administrativo en formato PDF contenido en UN (01) CD-ROM.

### SANEAMIENTO DEL PROCESO

- ✓ Por resolución número CINCO de fecha 07 de noviembre de 2024, obrante de folios 210 al 214, se resuelve CORREGIR la parte resolutive de la Resolución DOS de fecha 16 de enero de 2024, debiendo decir: “1) *ADMITIR a trámite la demanda CONTENCIOSA ADMINISTRATIVA interpuesta por el GRUPO MELLAT NEGOCIOS GENERALES S.A.C. contra el INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL – INDECOPI y contra [REDACTED] en vía de proceso ordinario.* 2) *CONFIERASE traslado a la demandada por el término de DIEZ DÍAS HABILES, para que conteste la demanda.* 3) *REQUERIR a la entidad demandada para que REMITA el expediente administrativo (...); y habiéndose declarado a la codemandada [REDACTED] [REDACTED] al haberse declarado improcedente por extemporánea la contestación de la demanda y fue declarado rebelde, conforme se aprecia de la Resolución TRES de fecha 11 de abril del 2024; y la excepción de incompetencia territorial y funcional, mediante la*



Resolución CUATRO del 19 de julio de 2024 se declaró FUNDADA la excepción de Incompetencia Territorial y Funcional. En ese sentido, se declara la existencia de una relación jurídica procesal válida y saneado el proceso, fijándose como puntos controvertidos los siguiente:

**Pretensión Principal:**

- ✓ Determinar si corresponde declarar la NULIDAD parcial de la Resolución Final N° 0581-2023/INDECOPI-LAM de fecha 14 de agosto de 2023 de la Comisión de la Oficina Regional del INDECOPI de Lambayeque.

En cuanto a los medios probatorios ofrecidos por las partes se procede a la admisión de los mismos, prescindiéndose de la realización de la Audiencia de Pruebas; reservándose la valoración de los medios probatorios para el momento de sentenciar.

**DEL INFORME ORAL**

- Mediante resolución número SEIS de fecha 20 de diciembre de 2024 (a folio 218), se pone en conocimiento de las partes procesales que el expediente se encuentra en estado de dictar sentencia y que pueden solicitar la realización del informe oral, si así lo estiman conveniente. Las partes procesales no solicitan el uso de la palabra.

**AUTOS EN DESPACHO PARA SENTENCIAR**

- Mediante resolución número OCHO de fecha 19 de noviembre de 2025 (A folio 231), se dispone dejar los autos en Despacho para sentenciar.

En tal sentido, no estando pendiente ninguna actuación procesal, corresponde emitir la sentencia que ponga fin a la instancia en relación al proceso materia de autos.

**II. PARTE CONSIDERATIVA:**

**2.1 Consideraciones generales**

**PRIMERO:** Se tiene que el Tribunal Constitucional en la sentencia recaída en el Expediente N° 00364-2022-PA/TC (fundamento jurídico 1), en reiteradas oportunidades ha señalado una amplia definición de la tutela jurisdiccional efectiva, indicando lo siguiente:

*“Como lo ha señalado este colegiado en anteriores oportunidades, la tutela judicial efectiva es un derecho constitucional de naturaleza procesal en virtud del cual toda*



*persona o sujeto justiciable puede acceder a los órganos jurisdiccionales, independientemente del tipo de pretensión formulada y de la eventual legitimidad que pueda, o no, acompañarle a su petitorio. En un sentido extensivo, la tutela judicial efectiva permite también que lo que ha sido decidido judicialmente mediante una sentencia, resulte eficazmente cumplido. En otras palabras, con la tutela judicial efectiva no solo se persigue asegurar la participación o acceso del justiciable a los diversos mecanismos (procesos) que habilita el ordenamiento dentro de los supuestos establecidos para cada tipo de pretensión, sino que se busca garantizar que, tras el resultado obtenido, pueda verse este último materializado con una mínima y sensata dosis de eficacia”.*

En esa misma línea, el Juez deberá atender a que la finalidad concreta del proceso es el de resolver un conflicto de intereses o eliminar una incertidumbre, ambas con relevancia jurídica, haciendo efectivos los derechos procesales y sustanciales de las partes; y, que la finalidad abstracta es lograr la paz social en justicia.

**SEGUNDO:** En esa misma línea, debe tenerse presente que un principio de carácter constitucional, derivado a su vez del principio anteriormente comentado, es la **motivación de las resoluciones judiciales**, conforme lo establece el artículo 139 inciso 5) de la Constitución Política del Estado. Al respecto, se debe entender que este principio se expresa como la congruencia que debe existir entre lo razonado y lo resuelto, es decir, debe cumplirse con el principio de congruencia a fin de no incurrir en contradicciones, por tanto, éste principio se sustenta en que las resoluciones o actos administrativos no solo deben contener una narración de lo acontecido dentro del proceso, sino también la formulación de un razonamiento lógico y justificado que lleve al Juzgador a emitir pronunciamiento, sobre la base de los hechos expuestos, las pruebas aportadas y la valoración jurídica de éstas; asimismo, se debe tener presente que la motivación no culmina allí, además de lo esbozado, se debe tener en consideración que dicho razonamiento debe ser claro y preciso, con expresa mención de los fundamentos de hecho y de derecho, tal como lo establecen los incisos 3 y 4 del artículo 122° del Código Procesal Civil.

**TERCERO:** La jurisdicción contenciosa administrativa - *verbigracia* - radica en la labor de control que realiza el Poder Judicial sobre la actuación de la administración; así como, el reconocimiento de los derechos subjetivos de los administrados; la misma que tiene sustento constitucional, basado en el derecho fundamental a la tutela jurisdiccional efectiva.

Por ello, como mecanismo para el control judicial de la legalidad de la actividad de la administración pública, el artículo 148 de la Constitución Política del Estado, consagra el proceso contencioso administrativo, al cual se puede acudir en sede judicial frente a resoluciones administrativas que hayan causado estado; esto es, cuyo agotamiento se haya dado hasta la última o única instancia





en sede administrativa. Norma constitucional que encuentra desarrollo legislativo, en el artículo 1 del Texto Único Ordenado de la Ley 27584, que dice: *"La acción contencioso administrativa prevista en el Artículo 148 de la Constitución Política tiene por finalidad el control jurídico por el Poder Judicial de las actuaciones de la administración pública sujetas al derecho administrativo y la efectiva tutela de los derechos e intereses de los administrados"*.

En ese sentido, debe entenderse al Proceso Contencioso Administrativo como el instrumento a través del cual los particulares pueden, en ejercicio de su derecho de acción, solicitar tutela jurisdiccional efectiva frente a una situación jurídica que alegan les ha sido vulnerada o que está siendo amenazada como resultado de una actuación de la Administración Pública; porque el control ejercido en esta materia no solo se restringe a verificar la legalidad del acto o resolución administrativa que se impugna, sino que además se busca brindar una efectiva tutela jurídica a los justiciables.<sup>1</sup>

Así como, en el artículo 228 del TUO de la Ley del Procedimiento Administrativo General, Ley N° 27444, que prescribe, los actos administrativos que agotan la vía administrativa podrán ser impugnados ante el Poder Judicial mediante el proceso contencioso administrativo.

### **De las normas procesales que rigen la actividad probatoria**

**CUARTO:** De otro lado, en lo concerniente al derecho a probar debemos precisar que éste tiene por finalidad producir en el Juzgador el convencimiento sobre la existencia o no de los hechos afirmados por las partes, siendo así, y conforme a lo glosado por el artículo 188° del Código Procesal Civil: *"Los medios probatorios tienen por finalidad acreditar los hechos expuestos por las partes, producir certeza en el Juez respecto de los puntos controvertidos y fundamentar sus decisiones"*. Siendo que este principio rector en materia procesal ha sido recogido por el artículo 32 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27584 – Ley que regula el Proceso Contencioso Administrativo, que establece: *"salvo disposición legal diferente la carga de la prueba corresponde a quién afirma los hechos que sustentan su pretensión. Sin embargo, si la actuación administrativa impugnada establece una sanción o medidas correctivas, o cuando por razón de su función o especialidad la entidad administrativa está en mejores condiciones de acreditar los hechos, la carga de probar corresponde a ésta"*.

---

<sup>1</sup> MORÓN URBINA, Juan Carlos (2009) Comentarios a la Ley del Procedimiento Administrativo General Gaceta Jurídica 5ta Edición pg 578, vid artículo 218°: *"Por regla del agotamiento de la vía administrativa, los administrados antes de acudir a cualquiera de los procesos judiciales, deben conocer previamente sobre lo ocurrido en su ámbito. La regla está concebida, para que las entidades administrativas tengan la oportunidad y la posibilidad de conocer y resolver sobre cualquier controversia que su actuación u omisión puedan producir en la esfera de intereses o derechos de los administrados, con anticipación a que sea sometido el diferendo a la función jurisdiccional."*



No obstante, es imprescindible acotar que **en la presente resolución sólo serán expresadas las valoraciones esenciales y determinantes que sustenten su decisión, conforme a lo preceptuado en el artículo 197º del Código acotado.**

**QUINTO: VICIOS DE NULIDAD PRESUNTAMENTE INCURRIDOS EN LA RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA IMPUGNADA**

- 5.1. En el presente caso, conforme a la demanda y al punto controvertido principal fijado en autos, la parte demandante ha solicitado como pretensión principal se declare la nulidad parcial de la Resolución Final N° 0581-2023/INDECOPI – LAM de fecha 14 de agosto de 2023 de la Comisión de la Oficina Regional del INDECOPI de Lambayeque, de acuerdo al contexto de su demanda.
- 5.2. Para ello, la demandante indica que, le brindó todo el apoyo a la denunciante, le permitió visualizar las cámaras de seguridad y observaron la supuesta sustracción. La señora afectada para que pueda formular su denuncia le requirió que tome fotos al video que la cámara había grabado, a fin de que recupere el supuesto celular sustraído sin resultado. Asimismo, la actora refiere que, la denunciante estaba ubicada en una mesa de su establecimiento junto a otras 3 personas. Una persona a su costado y dos personas en frente, de repente aparece una niña que por la parte posterior estira su mano hasta la altura del mueble donde estaba sentada la denunciante y al parecer coge algo. Sin embargo, no se aprecia que haya sido el celular que alega la denunciante, pudo haber sido cualquier otro objeto, es decir, no hay prueba de que la denunciante haya tenido su celular cuando ingresó al establecimiento. Es evidente en el contexto de la denuncia y de lo que se puede apreciar en el video, el objeto que coge la menor de edad, se observa que lo jala de la silla o mueble donde se encontraba sentada la denunciante, de tal forma que no se pudieron percatar del hecho ni siquiera sus acompañantes, pues la denunciante ha colocado el supuesto celular fuera del alcance de su vista y de la vista de las personas que estaban con ella, facilitando la sustracción que denuncia por su falta de diligencia en su actuar.
- 5.3. De igual manera, manifiesta que, no está acreditado que la denunciante haya tenido consigo el celular que dice ha sido sustraído el día 25 de febrero de 2023, pues en el video se aprecia que una menor de edad ha ingresado al local y al pasar cerca de la denunciante estira su brazo y de la silla o mueble jala un objeto. No está acreditado que dicho objeto que se aprecia en el video haya sido un celular y menos el celular que la denunciante dice que le fue sustraído. Del mismo modo, la recurrente indica que, si ha acreditado la existencia de la eximente de



responsabilidad de su parte al verificar la conducta negligente e imprudente de la denunciante [REDACTED], pues la actora no ha omitido su rol como proveedor de comidas y bebidas, ya que su establecimiento cuenta con cámaras de seguridad que registran todo lo ocurrido en el local en apoyo y auxilio a sus comensales, que es lo que les toca hacer. Sin embargo, existen situaciones que ocurren y que escapa del proveedor, pues es poco razonable que el proveedor elimine de manera absoluta todo tipo de posibilidad de hurto de esta naturaleza, y no se puede pasar por alto, sin merecer un mínimo de justificación como lo ha hecho la impugnada incurriendo contra el derecho a la motivación, congruencia, debido proceso y razonabilidad, poniendo en riesgo incluso la libertad de empresa. Finalmente, solicita las costas y costos del proceso.

- 5.4. Al respecto, el artículo 10° de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, establece que: *“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 tramites esenciales para su adquisición. 4. Los actos administrativos que sean constitutivos de infracción penal, o que se dicten como consecuencia de la misma”*. En tal sentido, a fin de verificar el vicio alegado, se procederá a realizar un análisis de la resolución impugnada a la luz de los fundamentos de hecho y de derecho expuestos por las partes, ello con la finalidad de determinar si corresponde o no declarar la nulidad peticionada.

**SEXTO:** Teniendo presente lo antes indicado, resulta importante resaltar las actuaciones y/o actos administrativos emitidos o realizados dentro del procedimiento administrativo sancionador, conforme a los principales documentos digitalizados del expediente administrativo, dos (2) CD-ROM (contiene el expediente administrativo en formato PDF y un video), siendo los siguientes:

6.1 Con Documento S/N de fecha 03 de marzo de 2023 (Fs. 3 al 12), la solicitante [REDACTED] presenta denuncia por infracción a las normas de protección y defensa del consumidor ante el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de la Oficina Regional de Lambayeque de INDECOPI; y adjunta los siguientes documentos:





- Copia de DNI de la denunciante
- Hoja de reclamación N° 44 de fecha 25 de febrero de 2023.
- Video de las cámaras de videovigilancia de fecha 27 de febrero de 2023.
- Boleta de venta N° 001-00000374 de fecha 28 de octubre de 2022.
- Denuncia Policial N° 25673361 de fecha 25 de febrero de 2023.
- La Hoja de Reclamación N° 46 de fecha 28 de febrero de 2023.
- Foto del libro de reclamaciones de la denunciada.

6.2 Resolución N° 01 de fecha 10 de marzo de 2023 (Fs. 24 al 29) del Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor de la Oficina Regional del Indecopi de Lambayeque, y resolvió: *"Iniciar el procedimiento administrativo sancionador en mérito a la denuncia de 8 de marzo de 2023, presentada por la señora [REDACTED] contra GRUPO MELLAT NEGOCIOS GENERALES S.A.C. por presunta infracción al artículo 19°, 1.1° literal b), 2.1° y 2.2° y 150 del Código de Protección y Defensa del Consumidor"*. Asimismo, del cargo de notificación electrónica (Fs. 32), que se efectuó el 24 de marzo de 2025.

6.3 Documento S/N de fecha 31 de marzo de 2023 (Fs. 35 al 39) ingresado por GRUPO MELLAT NEGOCIOS GENERALES S.A.C., formula sus descargos ante el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor – ORIL.

6.4 Documento S/N de fecha 10 de abril de 2023 (Fs. 73 al 84) ingresado por [REDACTED] [REDACTED] [REDACTED] [REDACTED] ante el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de la Oficina Regional de Lambayeque – INDECOPI, con la sumilla: absuelvo descargos.

6.5 Resolución Final N° 0000399-2023/PS0-INDECOPI-LAM de fecha 18 de abril de 2023 (Fs. 89 al 100) emitido por el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor de la Oficina Regional del INDECOPI de la Sede de Lambayeque. Asimismo, del cargo de notificación electrónica (Fs. 103), que se efectuó el 24 de abril de 2023.

6.6 Documento S/N de fecha 11 de mayo de 2023 (Fs. 106 al 130) presentado por [REDACTED] emitido por el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de la Oficina Regional de Lambayeque – INDECOPI, en la cual presenta su recurso de apelación.

6.7 Resolución N° 4 de fecha 12 de mayo de 2023 (A folio 131) emitido por el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor de la Oficina Regional del INDECOPI de Lambayeque, resolvió



conceder el recurso de apelación. Asimismo, del cargo de notificación electrónica (Fs. 134), que se efectuó el 12 de mayo de 2023.

6.8 Documento S/N de fecha 14 de junio de 2023 (Fs. 146 al 148) presentado por [REDACTED] [REDACTED] [REDACTED] [REDACTED] ante el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de la Oficina Regional de Lambayeque de INDECOPI, con sumilla: téngase presente; y presenta los siguientes documentos:

- ✓ Resolución Final N° 0615-2023/CC1 de fecha 24 de febrero de 2023 (Fs. 149 al 201) emitido por la Comisión de Protección al Consumidor 1- Sede Central de INDECOPI.
- ✓ Resolución Final N° 0071-2023/CC2 de fecha 12 de enero de 2023 (Fs. 202 al 225) expedido por la Comisión de Protección al Consumidor N° 2 de la Sede Central.

6.9 Documento S/N de 30 de junio de 2023 (Fs. 236 al 240) presentado por [REDACTED] [REDACTED] [REDACTED] [REDACTED] ante el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de la Oficina Regional de Lambayeque – INDECOPI; y adjunta los siguientes anexos:

- ✓ Resolución Final N° 4038-2018/SPC-INDECOPI.
- ✓ Resolución Final N° 3898-2016/SPC-INDECOPI.
- ✓ Resolución Final N°1914-2015/CC2-INDECOPI.

6.10 Documento S/N de fecha 14 de agosto de 2023 (Fs. 280 al 284) presentado por GRUPO MELLAT NEGOCIOS GENERALES S.A.C. ante la Secretaría Técnica de la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Lambayeque; y adjunta:

- ✓ El Certificado de instalación de 16 cámaras de seguridad al negocio “King Mokey” de fecha 23 de junio de 2022.

6.11 Resolución Final N° 0581-2023/INDECOPI – LAM de fecha 14 de agosto de 2023 (Fs. 287 al 308) emitido por la Comisión de la Oficina Regional del INDECOPI de Lambayeque, resolvió: *“PRIMERO: Declarar la nulidad parcial de la Resolución N° 01 del 10 de marzo de 2023 y de la Resolución Final N° 0399-2023/PS0-INDECOPI – LAM del 18 de abril de 2023, emitidas por el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de la Oficina Regional del Indecopi Lambayeque, en el extremo que imputó y se pronunció, respectivamente, a manera de conducta independiente, que en las hojas de reclamación N° 44 y 46 de fechas 25 y 28 de febrero de 2023, se habrían consignado información errónea al indicar que el plazo para responder el reclamo es de 30 días calendario, como una presunta infracción al artículo 1.1° literal b), 2.1° y 2.2° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor . Ello debido a que, dicha conducta se encontraba subsumida en la conducta imputada referida a que las hojas de reclamación no cumplirían con los requisitos*



*mínimos establecidos en el Reglamento del Libro de Reclamaciones, pues los datos del proveedor no se encontrarían impresos, así como tampoco el código de identificación de dicho proveedor (...)*". Asimismo, del cargo de notificación electrónica (Fs. 313), que se efectuó el 16 de agosto de 2023.

6.12 Documento S/N de fecha 19 de setiembre de 2023 (Fs. 318 al 319) presentado por [REDACTED] ante el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de la Oficina Regional de Lambayeque – INDECOPI, con sumilla: solicito cumplimiento de medida correctiva.

6.13 Resolución N° 04 del 20 de octubre de 2023 (a folio 320) expedida por la Comisión de la Oficina Regional del INDECOPI DE LAMBAYEQUE, resolvió: "informar a la señora [REDACTED], que, respecto a su pedido de incumplimiento de medida correctiva, deberá ser tramitado ante el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de la Oficina Regional del Indecopi de Lambayeque (...)" . Asimismo, del cargo de notificación electrónica (Fs. 321), que se efectuó el 20 de octubre de 2023

**PUNTO CONTROVERTIDO PRINCIPAL: Determinar si corresponde declarar la NULIDAD parcial de la Resolución Final N° 0581-2023/INDECOPI – LAM de fecha 14 de agosto de 2023 de la Comisión de la Oficina Regional del INDECOPI de Lambayeque.**

**Respecto al principio del Debido Procedimiento – Motivación**

**SÉTIMO:** Es preciso considerar la sentencia emitida por el Tribunal Constitucional en el Expediente N° 06389-2015-PA/TC, en que reconoce al debido procedimiento como uno de los principios que forman parte del procedimiento administrativo, regulado en el artículo IV del título preliminar del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, y por el cual se reconoce a los administrados el goce de los derechos y garantías inherentes al debido procedimiento administrativo, de tal manera que durante el procedimiento pueden exponer sus argumentos, ofrecer, producir y actuar pruebas, así como obtener una decisión motivada y fundada en derecho como aparece del fundamento 8:

*"8. (...) En ese sentido, el Decreto Supremo N° 006-2017-JUS que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, en el artículo IV el Título Preliminar establece que el debido procedimiento es uno de los principios del procedimiento administrativo. En atención a este, se reconoce que "Los administrados gozan de todos los derechos y garantías inherente al debido procedimiento administrativo, que comprende el derecho a exponer*





*sus argumentos, a ofrecer y producir pruebas y a obtener una decisión motivada y fundada en derecho (...)*".

**OCTAVO:** Por su parte, Juan Carlos Morón Urbina, precisa lo siguiente respecto a qué se entiende por el derecho a obtener una decisión motivada y fundada en derecho: *"Consiste en el derecho que tienen los administrados a que las decisiones de las autoridades respecto a sus intereses y derechos hagan expresa consideración de los principales argumentos jurídicos y, de hecho, así como de las cuestiones propuestas por ellos en tanto hubieren sido pertinentes a la solución del caso. No significa que la Administración quede obligada a considerar en sus decisiones todos los argumentos expuestos o desarrollados por los administrados, sino solo aquellos cuya importancia y congruencia con la causa, tengan relación de causalidad con el asunto y la decisión a emitirse"*<sup>2</sup>. (subrayado agregado)

**NOVENO:** De la lectura de la demanda, se advierte que la demandante Grupo Mellat Generales S.A.C. pretende que se declare la nulidad parcial de la Resolución Final N° 0581-2023/INDECOPI -LAM de fecha 14 de agosto del 2023, en dicho extremo en el artículo TERCERO de la parte resolutive, declaró fundada al haberse supuestamente verificado que el proveedor denunciado no adoptó las medidas de seguridad pertinentes en su establecimiento, permitiendo que el 25 de febrero del 2023, hurtaran el equipo celular de la denunciante.

**DÉCIMO:** En el contenido del escrito de la demanda, se advierte que la demanda cuestiona los considerandos de la Resolución Final N° 0581-2023/INDECOPI -LAM, según se detalla a continuación:

- **Considerando 46 de la resolución administrativa impugnada:** La recurrente argumenta que *"constituye un error esta conclusión, pues en nuestro local no está prohibido el ingreso de menores de edad, además, cualquier persona incluso un menor de edad incluso que vende caramelos, puede ingresar y consumir en nuestro local. No podemos presumir que un menor de edad que ingresa con una bolsa de caramelos no ingresa a consumir, o que su ingreso represente un peligro para sus comensales; además, quien ingresa con una bolsa de caramelos no ingresa a consumir, o que su ingreso represente un peligro para nuestros comensales; además, quien ingresa a robar a un local comercial de esta naturaleza, no necesariamente lo hace con apariencia de un consumidor más"*. De la Resolución administrativa se puede advertir que, INDECOPI se pronunció respecto a las medidas razonables que la empresa debe adoptar para proteger a sus consumidores, puesto que, en su momento la empresa

---

<sup>2</sup> Morón Urbina Juan, Comentarios a la Ley de Procedimiento Administrativo General – Tomo I - 15ª Edición, agosto 2020, págs. 84-91.



demandante no le proporcionó a [REDACTED] las medidas de seguridad necesarias para prevenir o detener la sustracción de su celular. Del mismo modo, es menester señalar que, INDECOPI no exige que la prohibición del ingreso de menores de edad, sino que subraya la responsabilidad de la empresa de garantizar la seguridad y tranquilidad de los consumidores que acuden a su establecimiento, para consumir productos y/o servicios que ofrece. En ese sentido, se concluye que, a pesar de que la recurrente afirmó contar con cámaras de seguridad en su local, ello no constituye en una medida preventiva por sí sola, pues debe ser complementada con otros mecanismos de seguridad (por ejemplo: la vigilancia de los sistemas de monitoreo remoto, vigilancia física, alarmas, etc.), a fin de brindar seguridad y tranquilidad a los consumidores, sin contravenir el derecho a la igualdad<sup>3</sup> y el derecho a la no discriminación<sup>4</sup>.

- **Considerando 47 de la resolución administrativa impugnada:** La demandante refiere que: *“Igualmente, esta conclusión corresponde a un error, pues mi representada si garantizó mínimamente esas condiciones, pues tenía implementado un sistema de videovigilancia en todo el local comercial que registra todo lo que ocurre en el mismo, que coadyuva a nuestros comensales en la resolución de cualquier contingencia que se pueda presentar durante su estadía, lo que no implica brindarles custodia o vigilancia de los objetos que lleven consigo o desaparecer en forma absoluta cualquier riesgo”*. De lo expuesto, es necesario indicar que, una atención de calidad no solo debe comprender el producto o servicio, sino que adicionalmente debe garantizar la seguridad y tranquilidad del consumidor. En el presente caso, si bien la demandante afirma haber cumplido con dichas exigencias, ya que el establecimiento contaba con sistema de videovigilancia, también es cierto que, las cámaras de seguridad, solo permiten registrar la actividad en el local y puede ser utilizado como una herramienta valiosa para la investigación

<sup>3</sup> STC N° 00374-2017-PA/TC respecto al derecho a la igualdad: *“En su jurisprudencia, este Tribunal ha recordado que la igualdad, consagra constitucionalmente, ostenta la doble condición de principio y de derecho subjetivo constitucional. Como principio, constituye el enunciado de un contenido material objetivo que, en tanto componente axiológico del fundamento del ordenamiento constitucional, vincula de modo general y se proyecta sobre todo el ordenamiento jurídico. Como derecho fundamental, constituye el reconocimiento de un derecho a no ser discriminado por razones proscritas por la propia constitución (origen, raza, sexo, idioma, religión, opinión, condición económica) o por otras (motivo de cualquier índole) que jurídicamente resulten relevantes”*.

<sup>4</sup> STC N° 00374-2017-PA/TC respecto al derecho a la igualdad y no discriminación: *“Este derecho no garantiza que todos los seres humanos sean tratados de la misma forma siempre y en todos los casos. Como ha sostenido la Corte Interamericana de Derechos Humanos, puesto que la igualdad y la no discriminación se desprenden de la idea de unidad de dignidad y la naturaleza de la persona, es preciso concluir que no todo tratamiento jurídico diferente es propiamente discriminatorio, porque no toda distinción de trato puede considerarse ofensiva, por sí misma, de la dignidad humana (Opinión Consultiva N° 4/84). La igualdad jurídica presupone, pues, dar un trato igual a lo que es igual y desigual a lo que no es. De modo que se afecta a esta no solo cuando frente a situaciones sustancialmente iguales se da un trato desigual (discriminación directa, indirecta o neutral, etc.). Sino también cuando frente a situaciones sustancialmente desiguales se brinda un trato igualitario (discriminación por indiferenciación)”*.



posterior del delito. No obstante, la acción preventiva de la demandante de tener cámaras de seguridad en el establecimiento, por sí sola **no resulta efectiva**. En ese sentido, las medidas de seguridad implementadas por la empresa demandante, no deben de limitarse al uso de las cámaras de seguridad, sino que deben ser reforzadas a fin de garantizar a los consumidores una experiencia satisfactoria.

- **Considerando 48 de la resolución administrativa impugnada:** La actora sustenta que: *“Al respecto, la resolución ha incurrido en un ERROR, pues no es posible llegar al extremo de custodiar el patrimonio de los comensales, a menos que se trate de bienes que lo encarguen al personal del establecimiento, pero en este caso, el servicio que prestamos es de venta de comidas y bebidas, cuyo consumo debe estar garantizado con tranquilidad sin que se produzcan altercados de violencia e insultos contra los comensales, etc. Pero no cabe la posibilidad coberturar la custodia de los objetos que cada comensal lleva consigo y menos en las circunstancias de falta de diligencia con sus bienes en que la denunciante se había comportado como comensal en nuestro establecimiento”*. De lo manifestado por la demandante, es preciso enfatizar que, si bien presta el servicio de la venta de comidas y bebidas, también debe garantizar la tranquilidad y seguridad de los consumidores, pues deben disfrutar de una experiencia agradable exenta de temores y/o inseguridades. Por consiguiente, resulta necesario que la actora priorice reforzar la seguridad de su establecimiento, a fin de garantizar un servicio de calidad.
- **Considerando 56 de la resolución administrativa impugnada:** La demandante argumenta que: *“Esta conclusión también corresponde a un error, pues como ya se dijo, a nuestro establecimiento pueden ingresar personas mayores y menores de edad porque no es un local dedicado a la venta exclusiva de bebidas alcohólicas, sino dedicada a la venta de comida y de bebidas, siendo estas últimas de carácter limitado; además, no tiene nada de extrañas las menores de edad que habían ingresado al local, porque pudieron pedir algo para consumir y no se les puede negar ello por el solo hecho de ser menores de edad, así que no es correcto, concluir que los comensales esperen que no se dejen ingresar a menores de edad, pues tampoco en nuestro local solo se dejen ingresar a menores de edad, pues tampoco en nuestro local solo se dejen ingresar a personas que sean potenciales consumidores, como sustenta la impugnada; la impugnada no fundamenta porque dos menores de edad que ingresan a un local comercial de venta de comidas y bebidas sean un riesgo potencial a la seguridad y tranquilidad de los consumidores”*. No obstante, la administración no prohíbe el ingreso de menores de edad al establecimiento, sino enfatiza que la empresa debe priorizar la seguridad y tranquilidad de los consumidores, de modo que debe reforzar la seguridad en su establecimiento. Asimismo, el video de vigilancia muestra a dos menores en la escalera, detrás de la señora [REDACTED]. Una de ellas extiende su brazo hacia la consumidora afectada mientras la otra vigila, una vez que la primera logra tomar el objeto, ambas se retiran





rápido del lugar. Por tanto, de las imágenes captadas en video, la presente magistratura concluye que, la sustracción de un celular pudo haber sido realizado por cualquier individuo, lo que no se debe obviar es que este suceso pudo haber sido evitado, o en su defecto, detenido a tiempo, si la demandante hubiera priorizado el reforzamiento de seguridad en el establecimiento, circunstancia que no se verifica en el presente caso.

- **Considerando 64 de la resolución administrativa impugnada:** La parte actora sostiene que *“Esta conclusión es igualmente incorrecta e irregular por improbada, pues no está acreditado que la denunciante haya tenido consigo el celular que dice ha sido sustraído el día 25 de febrero de 2023, si bien en el video se aprecia que una menor de edad que ha ingresado al local al pasar cerca a la denunciante estira su brazo y de la silla o mueble jala un objeto. No está acreditado que dicho objeto que se aprecia haya sido un celular y menos el celular que la denunciante dice que le fue sustraído”*. La actora afirma que, en las imágenes captadas en el lugar, no se aprecia que la menor haya sustraído el celular. Sin embargo, se debe precisar que, la señora [REDACTED] reportó que su celular había desaparecido, que no se encontraba en su poder, para ello solicitó la revisión de las cámaras y se verificó que una menor de edad sustrajo un objeto de color negro del lugar donde se encontraba sentada. En ese sentido, la presente magistratura concluye que, el sistema de seguridad implementado por la demandante es deficiente. Si bien el local cuenta con cámaras de seguridad, la baja resolución de las mismas impide apreciar con claridad el objeto sustraído de la menor lo cual resulta perjudicial para la consumidora afectada. Es importante señalar, que el presente proceso no se está cuestionando si la sustracción se concretó o no, sino se cuestiona la falta de seguridad brindada por la demandante hacia la consumidora [REDACTED].
- **Considerando 65 de la resolución administrativa impugnada:** la actora alega que: *“Contrario a esta conclusión, mi representada si ha acreditado la existencia de la eximente de responsabilidad de nuestra parte al verificar la conducta negligente e imprudente de la denunciante [REDACTED], conforme se ha sustentado precedentemente, así como también se ha acreditado que su representada no ha omitido el cumplimiento de su rol como proveedor de comidas y bebidas, pues nuestro establecimiento cuenta con cámaras de seguridad que registran todo lo ocurrido en el local en apoyo y auxilio a nuestros comensales, que es lo que nos toca hacer. Sin embargo, existen situaciones que ocurren y que escapa al alcance del proveedor, como en el caso de autos”*. De lo expuesto, se constata que la actividad principal de la demandante es la provisión de alimentos y bebidas; no obstante, esta actividad no exime a la actora de asegurar la seguridad y tranquilidad de los consumidores. Si bien la actora cuestiona la conducta de [REDACTED], dicha conducta no es pertinente en el presente caso, ya que la señora acudió al lugar buscando un momento agradable; sin embargo, debido a que el establecimiento



carece de un sistema de seguridad óptimo, se produjo la sustracción de su equipo móvil. Asimismo, el video de las cámaras de seguridad es de baja calidad, pues no permite apreciar de manera nítida el objeto sustraído por la menor, lo que permite evidenciar la falta de diligencia de la demandante. Por consiguiente, no procede atribuir responsabilidad a la señora [REDACTED].

- **Considerando 66 de la resolución administrativa impugnada:** La demandante manifiesta que *“Se debe tener presente que hay situaciones que incluso habiendo personal de seguridad escapan al alcance de estos, por ejemplo, cuando se trata de los objetos o bienes que los comensales lo tienen bajo su custodia directa, puesto que este personal no puede estar pendiente donde o en que parte de sus prendas los clientes guardan sus pertenencias; no es posible, ni razonable tampoco que el proveedor elimine de manera absoluta todo tipo de posibilidad de que un hurto de esta naturaleza se produzca, al respecto hay diferentes criterios así establecidos por Tribunal de Indecopi, y si bien no son precedentes vinculantes, sin embargo, pertenecen al ordenamiento jurídico administrativo emitida por la autoridad del más alto nivel de justicia administrativa en estos temas, que no se puede pasar por alto, sin merecer un mínimo de justificación (...) incurriendo en falta de motivación”*. De lo expuesto, es menester señalar que la actora debe priorizar la seguridad y tranquilidad de los consumidores que acuden a su establecimiento, lo cual se efectivizara una vez que haya reforzado la seguridad en su establecimiento. Finalmente, se debe tener en cuenta que, son medidas de reducción y/o prevención, más no de eliminación de que este tipo de sucesos.

En ese sentido, la presente magistratura concluye que, la Resolución Final N° 0581-2023/INDECOPI -LAM de fecha 14 de agosto del 2023 cumple con los estándares de motivación; y advirtiéndose que la recurrente no presentó pruebas fehacientes que sustenten sus argumentos, esto es, no generó certeza respecto a que debe ser eximido de responsabilidad en el presente caso. Por tanto, deviene en infundada la demanda en este extremo.

#### **Respecto al principio de congruencia y razonabilidad**

**DÉCIMO PRIMERO :** De otro lado, y teniendo en consideración que la parte actora en su escrito de la demanda, no ha fundamentado las razones por las cuáles estos principios se habrían visto vulnerados al expedirse la resolución impugnada, por lo que, advirtiéndose que la demandante no ha expuesto de manera individual, clara y ordenada, los motivos por los cuales los principios se hayan visto afectados; y estando a que, en la presente resolución **se resolvió el fondo de la controversia**, esto es, la vulneración del derecho a una debida motivación, que indica en la resolución materia de impugnación. En ese sentido, se concluye que, *carece de mayor sustento lo alegado en este extremo.*



### **Respecto al pago de las costas y costos del proceso**

**DÉCIMO SEGUNDO:** Del mismo modo, respecto a las *costas y costos del proceso*, de conformidad con el artículo 412° del Código Procesal Civil, la condena de costas y costos corresponde a la parte vencida, esto es, de la parte demandante.

**DÉCIMO TERCERO:** En consecuencia, es de concluir que el procedimiento administrativo se ha desarrollado con las garantías debidas, respetando los lineamientos establecidos por las leyes pertinentes, por lo que, la pretensión de la actora no resulta amparable; pues tanto, en el procedimiento administrativo como en el presente proceso judicial no se han presentado pruebas suficientes que permitan contrarrestar lo argumentado por la administración.

### **III. DECISIÓN:**

De conformidad con los fundamentos precedentes y las normas acotadas y en aplicación del artículo 40° del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27584, el **VIGÉSIMO CUARTO JUZGADO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO CON SUBESPECIALIDAD EN TEMAS DE MERCADO DE LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE LIMA**, con el criterio de conciencia que la ley autoriza e impartiendo justicia a nombre de la Nación:

### **FALLA:**

1. Declarando **INFUNDADA** la demanda interpuesta por **GRUPO MELLAC NEGOCIOS GENERALES S.A.C.**, contra el **INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL – INDECOPI**, y contra [REDACTED], sobre nulidad parcial de resolución y/o acto administrativo; en consecuencia, consentida o ejecutoriada que sea la presente resolución, archívese definitivamente los autos.
2. Interviniendo la Especialista Legal que suscribe, por disposición superior. **NOTIFÍQUESE.**