RESOLUCIÓN FINAL N° 0115-2026/INDECOPI-LAL

EXPEDIENTE N°	:	**0001-2025/CPC-INDECOPI-LAL-SIA**
AUTORIDAD	:	**COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE LA LIBERTAD**
ADMINISTRADOS	:	**REAL PLAZA S.R.L.[1]** **INTERNACIONAL DE TÍTULOS SOCIEDAD TITULIZADORA S.A.[2]** **MISAEL SHIMIZU MITSUMASU[3]** **LUIS ALONSO SANTA MARÍA TORRES[4]** **GARLET NOEMÍ RODRÍGUEZ ORTÍZ[5]**
MATERIAS	:	**DEBER DE SEGURIDAD** **DEBER DE IDONEIDAD** **DEBER DE INFORMACIÓN** **RESPONSABILIDAD DE LOS GERENTES** **MEDIDAS CORRECTIVAS** **GRADUACIÓN DE LA SANCIÓN**
ACTIVIDAD	:	**CENTROS COMERCIALES Y OTROS**
SANCIONES	:	**1447.5 UIT A REAL PLAZA S.R.L.** **450 UIT A INTERNACIONAL DE TÍTULOS SOCIEDAD TITULIZADORA S.A.** **20 UIT A MISAEL SHIMIZU MITSUMASU** **20 UIT A LUIS ALONSO SANTA MARÍA TORRES**

Trujillo, 2 de febrero de 2026

I. ANTECEDENTES

1. El 21 de febrero de 2025, a través de medios de comunicación, redes sociales y Reporte de Emergencia del Coer N° 151-2025, se tomó conocimiento que ese mismo día, aproximadamente a las 20:41 horas, hubo un colapso de estructura del techo ubicado en el patio de comidas del Centro Comercial Real Plaza Trujillo, perteneciente a Real Plaza S.R.L. (en adelante, Real Plaza), el que habría generado que varias personas se queden atrapadas bajo los escombros, reportándose heridos y fallecidos.

2. Ante la ocurrencia del accidente, mediante Carta N° 000086-2025-CPC-LAL/INDECOPI, del 21 de febrero de 2025, la Secretaría Técnica de la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi La Libertad (en adelante, Secretaría Técnica), realizó el siguiente requerimiento de información a Real Plaza:

> *"1. Partida Registral que identifica a la Persona Jurídica.*
> *2. Vigencia de Poder.*
> *3. Ficha RUC Sunat.*
> *4. Remita los videos de seguridad media hora antes y hasta las 12:00 horas del día siguiente del 21 de febrero de 2025, de las cámaras de vigilancia de:*
> *- La zona del patio de comidas.*

---

[1] RUC N° 20511315922
[2] RUC N° 20433434324
[3] DNI 09342569
[4] DNI 10539370
[5] DNI 1000033

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle Santo Toribio de Mogrovejo N° 518, Urb. San Andrés, Trujillo – Perú / Teléfax: 01-2247777
E-mail: correolaboriat@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

- *La zona ubicada en los exteriores de Dunkin Donuts, Tramontina, Crocs, o cercanas que enfoquen la zona del patio de comidas.*
- *La zona del estacionamiento posterior al patio de comidas, por donde los bomberos instalaron su centro de operaciones.*
- *Las entradas y salidas del Real Plaza (todas las puertas de acceso, tanto vehiculares como peatonales).*

5. *Remita el protocolo de seguridad que se implementó ante accidentes dentro del establecimiento.*
6. *Remita el protocolo de respuesta inmediata activado ante el hecho antes descrito.*
7. *Indique quienes conforman la brigada de emergencia del Real Plaza y su cuentan con los perfiles técnicos para esta labor.*
8. *Remita copia del Certificado de Inspección Técnica de Seguridad en Edificaciones vigente a la fecha de los hechos.*
9. *Informe y acredite las acciones que se tomaron ante este accidente.*
10. *Informe y acredite si su personal cuenta con certificación en primeros auxilios*
11. *Informe el número de personas afectadas (heridos y/o fallecidos)*
12. *Informe a qué centro de salud fueron dirigidas las personas afectadas.*
13. *Informen si cuentan con seguro contra accidentes y el nombre de la aseguradora, adjunte póliza.*
14. *De tener seguro, informe si este fue activado para la atención de las victimas, acreditar fecha y hora de activación por cada victima.*
15. *Informe cuál fue el protocolo de seguridad activado al momento del colapso del techo del patio de comida. Asimismo, adjunte el documento que lo sustente.*
16. *Informe y acredite la fecha y hora en la que llamaron a los bomberos y ambulancias.*
17. *Informe y acredite el tipo de mantenimiento que se realiza a la estructura del techo del patio de comidas y el documento del último mantenimiento.*
18. *Finalmente informe los datos de las víctimas: nombres, contacto familiar (nombre y teléfono), a que centro de salud fue derivado y su estado actual de salud.*

Adicionalmente, se requiere que presenten copia de las observaciones realizadas por la Municipalidad Provincial de Trujillo ante la clausura del establecimiento en enero de 2024; así como copia del levantamiento de las observaciones y aprobación de la entidad edil".

3. Con Carta N° 000087-2025-CPC-LAL/INDECOPI, del 21 de febrero de 2025, se requirió a Sistemas de Administración Hospitalaria S.A.C. – Clínica Sánchez Ferrer Trujillo (en adelante, Clínica Sanna) la siguiente información:

> *"1. Informe cuantas víctimas han sido derivadas a su establecimiento.*
> *2. Indique como se ha dado la atención de forma particular o con la atención de algún seguro.*
> *3. Relación de pacientes heridos que fueron atendidos en su establecimiento".*

4. En la misma fecha, aproximadamente a las 21:15 horas, se realizó una inspección en el establecimiento de Real Plaza, con la finalidad de verificar el cumplimiento de las normas de protección al consumidor, en el marco de lo descrito anteriormente, contando para tales efectos de las facultades del artículo 1 y 2 del Decreto Legislativo N° 807[6], dejando constancia de las evidencias en el acta que obra en el expediente.

---

6 **DECRETO LEGISLATIVO Nº 807**
Artículo 1.- Las Comisiones y Oficinas del INDECOPI gozan de las facultades necesarias para desarrollar investigaciones relacionadas con los temas de su competencia. Dichas facultades serán ejercidas a través de las Secretarías Técnicas o Jefes de Oficinas y de los funcionarios que se designen para tal fin. Podrán ejercerse dentro de los procedimientos iniciados o en las investigaciones preliminares que se lleven a cabo para determinar la apertura de un procedimiento.

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle Santo Toribio de Mogrovejo N° 516, Urb. San Andres, Trujillo – Perú / Telefax: 01-2247777
E-mail: consultasorlal@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

5. Con Documento de Registro de Información (en adelante, DRI), del 21 de febrero de 2025, se dejó constancia de la llamada telefónica realizada a la Clínica Sanna, con la finalidad de recabar información sobre la atención médica brindada a las víctimas del siniestro ocurrido en el centro comercial Real Plaza Trujillo por el colapso del techo ubicado en el patio de comidas, donde indicaron que sí se habían derivado víctimas a su centro de salud, que estaban siendo atendidas y que la atención se estaba brindando en forma particular.

6. Mediante DRI, del 21 de febrero de 2025, se dejó constancia de la llamada telefónica realizada a Clínica la Merced S.A.C. – Clínica San Pablo Trujillo (Clínica San Pablo), con la finalidad de recabar información sobre la atención médica brindada a las víctimas del siniestro ocurrido en el centro comercial Real Plaza Trujillo por el colapso del techo ubicado en el patio de comidas, donde indicaron que sí estaban atendiendo a víctimas del siniestro; sin embargo, no contaban con la relación precisa de estos pacientes. Asimismo, no se logró obtener información respecto a que si las víctimas venían siendo registradas en forma particular o por seguro médico.

7. El 21 de febrero de 2025, con la finalidad de recabar información sobre la atención médica brindada a las víctimas del siniestro ocurrido en el Centro Comercial, se procedió a revisar las diversas redes sociales obteniendo información sobre el colapso del techo de su patio de comidas, la cual fue incorporada al expediente mediante DRI de la misma fecha.

8. Asimismo, el 22 de febrero de 2025, se recabó información de diferentes redes sociales sobre el colapso del techo del patio de comidas ocurrido el 21 de febrero de 2025 en el Centro Comercial, la cual fue incorporada al expediente mediante DRI de la misma fecha.

9. El 22 de febrero de 2025, se realizó una diligencia de inspección en el establecimiento de Real Plaza, con la finalidad de recabar información sobre la activación de las pólizas de seguro para cubrir a las víctimas y fallecidos del colapso del techo del patio de comidas de Real Plaza Trujillo.

10. Con Carta N° 000097-2025-CPC-LAL/INDECOPI, se requirió a Real Plaza la siguiente información:

    1. *"Partida Registral que identifica a la Persona Jurídica.*
    2. *Vigencia de Poder.*

Artículo 2.- Sin que la presente enumeración tenga carácter taxativo cada Comisión, Oficina o Sala del Tribunal del INDECOPI tiene las siguientes facultades:
a) Exigir a las personas naturales o jurídicas la exhibición de todo tipo de documentos, incluyendo los libros contables y societarios, los comprobantes de pago, la correspondencia comercial y los registros magnéticos incluyendo, en este caso, los programas que fueran necesarios para su lectura; así como solicitar información referida a la organización, los negocios, el accionariado y la estructura de propiedad de las empresas.
b) Citar e interrogar, a través de los funcionarios que se designe para el efecto, a las personas materia de investigación o a sus representantes, empleados, funcionarios, asesores y a terceros, utilizando los medios técnicos que considere necesarios para generar un registro completo y fidedigno de sus declaraciones, pudiendo para ello utilizar grabaciones magnetofónicas o grabaciones en vídeo.
c) Realizar inspecciones, con o sin previa notificación, en los locales de las personas naturales o jurídicas y examinar los libros, registros, documentación y bienes, pudiendo comprobar el desarrollo de procesos productivos y tomar la declaración de las personas que en ellos se encuentren. En el acto de la inspección podrá tomarse copia de los archivos físicos o magnéticos, así como de cualquier documento que se estime pertinente o tomar las fotografías o filmaciones que se estimen necesarias. Para ingresar podrá solicitarse el apoyo de la fuerza pública. De ser necesario el descerraje en el caso de locales que estuvieran cerrados será necesario contar con autorización judicial, la que deberá ser resuelta en un plazo máximo de 24 horas.

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle Santo Toribio de Mogrovejo Nº 518, Urb. San Andrés, Trujillo – Perú / Telefax: 01-2247777
E-mail: consultasorlatd@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

3. *Remita los videos de seguridad media hora antes y hasta las 12:00 horas del día siguiente del 21 de febrero de 2025, de las cámaras de vigilancia de:*
   - *La zona del patio de comidas.*
   - *La zona ubicada en los exteriores de Dunkin Donuts, Tramontina, Crocs, o cercanas que enfoquen la zona del patio de comidas.*
   - *La zona del estacionamiento posterior al patio de comidas, por donde los bomberos instalaron su centro de operaciones.*
   - *Las entradas y salidas del Real Plaza (todas las puertas de acceso, tanto vehiculares como peatonales)*
4. *Remita el protocolo de seguridad que se implementó ante accidentes dentro del establecimiento.*
5. *Remita el protocolo de respuesta inmediata activado ante el hecho antes descrito.*
6. *Indique quienes conforman la brigada de emergencia del Real Plaza y su cuentan con los perfiles técnicos para esta labor.*
7. *Remita copia del Certificado de Inspección Técnica de Seguridad en Edificaciones vigente a la fecha de los hechos.*
8. *Informe y acredite las acciones que se tomaron ante este accidente.*
9. *Informe y acredite si su personal cuenta con certificación en primeros auxilios.*
10. *Informe el número de personas afectadas (heridos y/o fallecidos).*
11. *Informe cual fue el protocolo de seguridad activado al momento del colapso del techo del patio de comidas. Asimismo, adjunte el documento que lo sustente.*
12. *Informe y acredite la fecha y hora en la que llamaron a los bomberos y ambulancias.*
13. *Informe y acredite el tipo de mantenimiento que se realiza a la estructura del techo del patio de comidas y el documento del último mantenimiento.*
14. *Finalmente informe los datos de las víctimas: nombres, contacto familiar (nombre y teléfono), a que centro de salud fue derivado y su estado actual de salud".*

11. Con Informe N° 00001-2025-SIA-CPC-LAL/INDECOPI, del 22 de febrero de 2025 (en adelante, el Informe de Investigación), la Secretaría Técnica recomendó a la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi La Libertad (en adelante, la Comisión) iniciar un procedimiento administrativo contra Real Plaza, así como contra su gerente general, gerente de sede Trujillo y gerenta de operaciones, por presuntas infracciones a los artículos 19°, 25°, 28°, 1.1° literal b), 2.2° y 111° del Código.

12. Por Resolución N° 0152-2025/INDECOPI-LAL del 22 de febrero de 2025, la Comisión resolvió lo siguiente:

> *"**PRIMERO**: Iniciar de oficio procedimiento administrativo sancionador por iniciativa de la autoridad contra Real Plaza S.R.L. por presunta infracción a los artículos 1.1 literal b) 2.2., 19°, 25° y 28° del Código de Protección y Defensa al Consumidor.*
>
> ***SEGUNDO**: Iniciar de oficio procedimiento administrativo sancionador por iniciativa de la autoridad contra el señor Misael Shimizu Mitsumasu, contra el señor Luis Alonso Santa María Torres y contra la señora Garlet Noemi Rodríguez Ortiz por presuntas infracciones al artículo 111° del Código de Protección y Defensa al Consumidor.*
>
> ***TERCERO**: Imputar a título de cargo a Real Plaza S.R.L.:*
>
> *(i) Real Plaza no habría adoptado medidas preventivas que eviten que el 21 de febrero de 2025 colapse la estructura del techo ubicado en el patio de comidas, causando su caída sobre los consumidores que se encontraban en*

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle Santo Toribio de Mogrovejo N° 518, Urb. San Andrés, Trujillo – Perú / Teléfono: 01-2247777
E-mail: consultasoficial@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

sus instalaciones, generándoles daños, hecho que califica como presunta infracción a los artículos 19° y 25° del Código de Protección y Defensa del consumidor.

(ii) Real Plaza no habría adoptado protocolos para la atención inmediata de las víctimas afectadas por el colapso de la estructura del techo ubicado en el patio de comidas el 21 de febrero de 2025, hecho que califica como presunta infracción a los artículos 19° y 28° del Código de Protección y Defensa del consumidor.

(iii) Real Plaza no habría reportado al Cuerpo General de Bomberos, autoridades de salud y policiales, inmediatamente después a ocurrido la caída de la estructura del techo ubicado en su patio de comidas el 21 de febrero de 2025, hecho que califica como presunta infracción a los artículos 19° y 28° del Código de Protección y Defensa del consumidor.

(iv) Real Plaza no habría adoptado las medidas necesarias para el levantamiento de los escombros dentro de un plazo razonable e inmediato para el rescate de las víctimas afectadas por la caída de la estructura del techo en el patio de comidas el 21 de febrero de 2025, hecho que califica como presunta infracción a los artículos 19° y 28° del Código de Protección y Defensa del consumidor.

(v) Real Plaza no habría adoptado medidas adecuadas para establecer canales informativos hacia los consumidores, sus familiares y la comunidad en general acerca de las acciones vinculadas a la caída de la estructura del techo en el patio de comidas el 21 de febrero de 2025, hecho que califica como presunta infracción a los artículos 1.1. b). y 2.2. del Código de Protección y Defensa del consumidor.

CUARTO: *Imputar a título de cargo al señor Misael Shimizu Mitsumasu, al señor Luis Alonso Santa María Torres y a la señora Garlet Noemí Rodríguez Ortiz:*

(i) Presunta infracción al artículo 111° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto, no habrían adoptedo las gestiones necesarias, a fin de evitar que el 21 de febrero de 2025 colapse la estructura del techo ubicado en el patio de comidas de su representada, causando su caída sobre los consumidores que se encontraban en sus instalaciones, generándoles daños a su integridad.

(ii) Presunta infracción al artículo 111° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto, no habrían adoptedo las gestiones necesarias, a fin de adoptar protocolos para la atención inmediata de las víctimas afectadas por el colapso de la estructura del techo ubicado en el patio de comidas de su representada el 21 de febrero de 2025.

(iii) Presunta infracción al artículo 111° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto, no habrían adoptedo las gestiones necesarias, a fin de cumplir con reportar al Cuerpo General de Bomberos, autoridades de salud y policiales, inmediatamente después a ocurrido la caída de la estructura del techo ubicado en el patio de comidas de su representada el 21 de febrero de 2025.

(iv) Presunta infracción al artículo 111° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto, no habrían adoptedo las gestiones necesarias, a fin de que su representada cumpla con adoptar las medidas necesarias para el levantamiento de los escombros dentro de un plazo razonable e inmediato para el rescate de las víctimas afectadas por la caída de la estructura del techo en el patio de comidas el 21 de febrero de 2025.

(v) Presunta infracción al artículo 111° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto, no habrían adoptedo las gestiones necesarias, a fin de que su representada establezca canales informativos hacia los consumidores, sus familiares y la comunidad en general acerca de las

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle Santo Toribio de Mogrovejo Nº 518, Urb. San Andrés, Trujillo – Perú / Telefax: 01-2247777
E-mail: consultasorlt@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

acciones vinculadas a la caída de la estructura del techo en el patio de comidas el 21 de febrero de 2025."

13. Con Cartas N° 000088-2025-CPC-LAL/INDECOPI, N° 000089-2025-CPC-LAL/INDECOPI N° 000091-2025-CPC-LAL/INDECOPI, N° 000093-2025-CPC-LAL/INDECOPI y N° 000094-2025-CPC-LAL/INDECOPI, del 21 de febrero de 2025, se requirió a Clínica San Pablo, Clínica Fátima Trujillo (en adelante, clínica Fátima), Hospital Víctor Lazarte Echegaray (en adelante, Hospital Lazarte), y a Hospital I Luis Albrecht (en adelante, Hospital Albrecht), respectivamente, la siguiente información:

    1. *Informe cuántas víctimas han sido derivadas a su establecimiento.*
    2. *Indique cómo se ha dado la atención, de forma particular o con la atención de algún seguro.*
    3. *Relación de pacientes heridos que fueron atendidos en su establecimiento.*

14. Con Oficios N° 000029-2025-CPC-LAL/INDECOPI, N° 000031-2025-CPC-LAL/INDECOPI y N° 000032-2025-CPC-LAL/INDECOPI, del 24 de febrero de 2025, se requirió a Hospital Lazarte, Hospital Albrecht y Hospital Belén de Trujillo – HBT (en adelante, Hospital Belén), respectivamente, la siguiente información:

    1. *Informe cuántas víctimas han sido derivadas a su establecimiento; así como su relación.*
    2. *Copia del reporte de ingreso y salida de los pacientes derivados a raíz del siniestro suscitado en el Centro Comercial Real Plaza.*
    3. *Copia del documento en el que se visualiza la forma de traslado o ingreso (ambulancia o particular) de los pacientes.*
    4. *Informe si al ingresar al establecimiento de salud los pacientes fueron registrados en forma particular o por seguro médico, detallando el tipo.*
    5. *Informe el gasto médico generado por la atención médica de cada paciente atendido hasta la fecha y quien está asumiendo los gastos.*
    6. *Informe si su establecimiento ha dado acceso alguna asistente social o representante del Real Plaza a fin de conversar con las víctimas o sus familiares. En caso de ser afirmativo, presentar el registro y nombre de esta persona.*
    7. *Informe si algún representante de Real Plaza se ha comunicado con ustedes solicitando información de las víctimas o ha brindado algún número de contacto. Asimismo, en caso de ser afirmativa la respuesta informe el canal de comunicación y adjunte, de ser el caso, la evidencia.*

15. El 24 de febrero de 2025, la Secretaría Técnica realizó diligencias de inspección al Hospital Regional Zonal Docente de Trujillo (en adelante, Hospital Regional)[7], Hospital Belén[8], Hospital Lazarte[9], Hospital Albrecht[10], Clínica Peruano Americana S.A. (en adelante, Clínica Peruano Americana)[11], Clínica San Pablo, Clínica San Antonio S.A.C.[12] y Clínica Sanna[13], a fin de recabar información sobre las atenciones brindadas a las personas afectadas por el colapso del techo del patio de comidas de Real Plaza Trujillo.

---

7 Anexo Tabla N° 01 declarada confidencial por Resolución N° 0403-2025/INDECOPI-LAL del 30 de abril de 2025.
8 Documento declarado confidencial por Resolución N° 0403-2025/INDECOPI-LAL del 30 de abril de 2025.
9 Documento declarado confidencial por Resolución N° 0403-2025/INDECOPI-LAL del 30 de abril de 2025.
10 Anexos del 1 al 3; y, del 8 al 14 declarados confidenciales por Resolución N° 0403-2025/INDECOPI-LAL del 30 de abril de 2025.
11 Documento declarado confidencial por Resolución N° 0403-2025/INDECOPI-LAL del 30 de abril de 2025.
12 Documento declarado confidencial por Resolución N° 0403-2025/INDECOPI-LAL del 30 de abril de 2025.
13 Anexos 5 y 6 declarados confidenciales por Resolución N° 0403-2025/INDECOPI-LAL del 30 de abril de 2025.

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle Santo Toribio de Mogrovejo N° 516, Urb. San Andrés, Trujillo – Perú / Telefax: 01-2247777
E-mail: consultasorial@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

16. Por escrito presentado el 24 de febrero de 2025, Real Plaza solicitó prórroga para atender el requerimiento de información realizado a través de la Carta N° 00086-2025-CPC-LAL/INDECOPI, variado mediante Carta N° 00097-2025-CPC-LAL/INDECOPI.

17. El 24 de febrero de 2025 la Primera Fiscalía de Prevención del Delito de Trujillo, remitió el Oficio N° 349-2025-MP-FN-1°FPPD-T, adjuntando copia de la Disposición de inicio del procedimiento preventivo – Disposición Fiscal N° uno, del 21 de febrero de 2025, tramitada bajo la Carpeta Fiscal N° [redacted]

18. Mediante Oficio N° 00035-2025-CPC-LAL/INDECOPI, del 25 de febrero de 2025, se requirió al Centro de Operaciones de Emergencia Regional (COER) [14], lo siguiente:

> *1.° Informe y acredite los medios por los cuales tomaron conocimiento de los hechos suscitados en el C.C. Real Plaza el 21 de febrero de 2025.*
> *2. Adjunte todos los documentos que se hayan recabado a raíz de la caída del techo del patio de comidas del C.C. Real Plaza Trujillo el 21 de febrero de 2025.*
> *3. Adjunte los informes y reportes que se hayan emitido a consecuencia de la caída del techo del patio de comidas del C.C. Real Plaza Trujillo a Trujillo el 21 de febrero de 2025, en el marco de sus competencias.*
> *4. Adjunte el registro de personas atendidas a consecuencia de la caída del techo del patio de comidas del C.C. Real Plaza Trujillo a Trujillo el 21 de febrero de 2025, en el marco de sus competencias.*
> *5. Informe si Real Plaza activó un plan de prevención de accidentes o de desastres a raíz de la caída del techo del patio de comidas del C.C. Real Plaza Trujillo a Trujillo el 21 de febrero de 2025".*

19. Con Oficio N° 00034-2025-CPC-LAL/INDECOPI, del 25 de febrero de 2025, se requirió al Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú B-26 - Salvadora Trujillo[15], lo siguiente:

> *"1. Informe y acredite los medios por los cuales tomaron conocimiento de los hechos suscitados en el C.C. Real Plaza el 21 de febrero de 2025.*
> *2. Adjunte todos los documentos que se hayan recabado a raíz de la caída del techo del patio de comidas del C.C. Real Plaza Trujillo el 21 de febrero de 2025.*
> *3. Adjunte los informes y reportes que se hayan emitido a consecuencia de la caída del techo del patio de comidas del C.C. Real Plaza Trujillo a Trujillo el 21 de febrero de 2025, en el marco de sus competencias.*
> *4. Informe si el Real Plaza brindó los elementos necesarios (comida, agua, materiales, entre otros) para la realización de sus labores.*
> *5. Informe si Real Plaza atendió o gestionó inmediatamente el acceso de gatas hidráulicas, grúas y demás maquinaria para el rescate de las víctimas, precise la hora y fecha de la solicitud según corresponda".*

20. Con Oficio N° 00036-2025-CPC-LAL/INDECOPI, del 25 de febrero de 2025, se requirió a Primera Fiscalía Provincial de Prevención del Delito el Distrito Fiscal de La Libertad, lo siguiente:

---

[14] Notificada vía correo electrónico, el 25 de febrero de 2025; y, de manera física, el 27 de febrero de 2025.
[15] Notificada vía correo electrónico, el 25 de febrero de 2025; y, de manera física, el 27 de febrero de 2025.

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle Santo Toribio de Mogrovejo N° 518, Urb. San Andrés, Trujillo – Perú / Teléfax: 01-2247777
E-mail: consultasoficial@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

"1. Informe y acredite los medios por los cuales tomaron conocimiento de los hechos suscitados en el C.C. Real Plaza el 21 de febrero de 2025.
2. Adjunte todos los documentos que se hayan recabado a raíz de la caída del techo del patio de comidas del Centro Comercial Real Plaza Trujillo el 21 de febrero de 2025.
3. Adjunte copia del expediente de la Carpeta Fiscal N° 56-2025".

21. Con Carta N° 00098-2025-CPC-LAL/INDECOPI, del 25 de febrero de 2025, se requirió al Colegio de Ingenieros del Perú - Consejo Departamental de La Libertad (en adelante, Colegios de Ingenieros), lo siguiente:

1. Emita una opinión técnica con relación a los hechos suscitados el 21 de febrero de 2025, por la caída del techo del patio de comidas del real plaza Trujillo.
2. Informe el nombre y contacto de los cinco peritos en infraestructura que fueron seleccionados para participar en las investigaciones de este accidente.

22. Con Cartas N° 00099-2025-CPC-LAL/INDECOPI y N° 00100-2025-CPC-LAL/INDECOPI del 25 de febrero de 2025, se requirió a Marsh Perú S.A.C.[16] (en adelante, Marsh Perú), Corredores de Seguros y a Chubb Perú S.A. (en adelante, Chubb Seguros), respectivamente, lo siguiente:

"1. Informe si mantiene una relación comercial con Real Plaza S.R.L. por la contratación de seguros.
2. Informe el tipo de póliza de seguro que mantiene con Real Plaza S.R.L.
3. Informe y adjunte la póliza de seguro contratada por Real Plaza S.R.L.
4. Informe si ante este accidente se activó el seguro contratado por Real Plaza S.R.L.
5. Informe sobre los gastos cubiertos por heridos y fallecidos hasta la fecha sobre el accidente a raíz de la caída del techo del patio de comidas de Real Plaza S.R.L, el 21 de febrero de 2025.
6. Detalle de las personas coberturadas por el seguro.
7. Remita todos los documentos que hayan sido recabados y emitidos por su oficina debido al accidente a raíz de la caída del techo del patio de comidas de Real Plaza S.R.L, el 21 de febrero de 2025".

23. Con Oficio N° 00038-2025-CPC-LAL/INDECOPI, del 25 de febrero de 2025, se requirió a Sistema de Atención Móvil de Urgencia (en adelante, SAMU)[17], lo siguiente:

"1. Informe y acredite los medios por los cuales tomaron conocimiento de los hechos suscitados en el C.C. Real Plaza el 21 de febrero de 2025.
2. Adjunte todos los documentos que se hayan recabado a raíz de la caída del techo del patio de comidas del C.C. Real Plaza Trujillo el 21 de febrero de 2025.
3. Adjunte los informes y reportes que se hayan emitido a consecuencia de la caída del techo del patio de comidas del C.C. Real Plaza Trujillo a Trujillo el 21 de febrero de 2025, en el marco de sus competencias.
4. Adjunte el registro de pacientes atendidos a consecuencia de la caída del techo del patio de comidas del C.C. Real Plaza Trujillo a Trujillo el 21 de febrero de 2025, en el marco de sus competencias.
5. Informe si el Real Plaza brindó los elementos necesarios (comida, agua, materiales, entre otros) para la realización de sus labores.

---

[16] Notificada vía correo electrónico, el 25 de febrero de 2025, y, de manera física, el 27 de febrero de 2025.
[17] Notificada vía correo electrónico, el 25 de febrero de 2025, y, de manera física, el 27 de febrero de 2025.

6. *Informe si Real Plaza atendió o gestionó inmediatamente el acceso de gatas hidráulicas, grúas y demás maquinaria para el rescate de las víctimas, precise la hora y fecha de la solicitud.*
7. *Informe el número de víctimas que atendió, a que establecimiento de salud las derivó, lista de atendidos y estado.*
8. *Informe si el Real Plaza brindó los números de póliza para la atención de los heridos a consecuencia de la caída del techo del patio de comidas del C.C. Real plaza el 21 de febrero de 2025".*

24. Con Oficio N° 00040-2025-CPC-LAL/INDECOPI, del 25 de febrero de 2025, se requirió a la Junta de Fiscales Superiores del Distrito Fiscal de La Libertad[18], lo siguiente:

"1. Informe y acredite los medios por los cuales tomaron conocimiento de los hechos suscitados en el C.C. Real Plaza el 21 de febrero de 2025.
2. Adjunte todos los documentos (actas, reportes, etc) y anexos que se hayan recabado a raíz de la caída del techo del patio de comidas del real plaza Trujillo el 21 de febrero de 2025.
3. Adjunte los informes y reportes que se hayan emitido a consecuencia de la caída del techo del patio de comidas del real plaza Trujillo el 21 de febrero de 2025, en el marco de sus competencias.
4. Adjunte declaraciones de víctimas y/o familiares afectados, así como de representantes de la empresa Real Plaza S.R.L. obtenidas en el marco de las investigaciones realizadas en la carpeta fiscal N° [redacted]
5. Adjunte actas de reuniones con autoridades locales y nacionales en las que se evidencie las coordinaciones realizadas para atender el accidente del 21 de febrero de 2025".

25. Con Oficio N° 00037-2025-CPC-LAL/INDECOPI, del 25 de febrero de 2025, se requirió al Instituto Nacional de Defensa Civil de La Libertad (en adelante, INDECI), lo siguiente:

"1. Informe y acredite los medios por los cuales tomaron conocimiento de los hechos suscitados en el C.C. Real Plaza el 21 de febrero de 2025.
2. Adjunte todos los documentos que se hayan recabado a raíz de la caída del techo del patio de comidas del C.C. Real Plaza Trujillo el 21 de febrero de 2025.
3. Adjunte los informes y reportes que se hayan emitido a consecuencia de la caída del techo del patio de comidas del C.C. Real Plaza Trujillo el 21 de febrero de 2025, en el marco de sus competencias.
4. Informe si el Real Plaza brindó las condiciones y los elementos necesarios para la realización de sus labores de acuerdo con su competencia".

26. Con Oficio N° 00041-2025-CPC-LAL/INDECOPI, del 25 de febrero de 2025, se requirió a la Subgerencia de Edificaciones de la Municipalidad Provincial de Trujillo, lo siguiente:

"1. Copia de la licencia de obra para la construcción de la ampliación del Real Plaza Trujillo realizada en 2016, que incluya el patio de comidas.
2. Copia del expediente técnico (incluidos planos) para la obtención de la licencia de construcción del Real Plaza Trujillo en el 2016.
3. Copia del certificado de conformidad de obra de la ampliación del Real Plaza en Trujillo (patio de comidas).

---

[18] Notificada vía correo electrónico, el 25 de febrero de 2025, y, de manera física, el 27 de febrero de 2025.

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle Santo Toribio de Mogrovejo N° 518, Urb. San Andrés, Trujillo – Perú / Teléfax: 01-3247777
E-mail: consultasorlal@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

4. *Informe y documente las visitas de inspecciones de seguridad de edificaciones y demás inspecciones realizadas en el establecimiento del Real Plaza en Trujillo desde su ampliación realizada en 2016*".

27. Con Oficio N° 00043-2025-CPC-LAL/INDECOPI, del 25 de febrero de 2025, se requirió a la Oficina Descentralizada de la Defensoría Del Pueblo en La Libertad (en adelante, Defensoría del Pueblo), lo siguiente:

> "*1. Informe y acredite los medios por los cuales tomaron conocimiento del siniestro suscitado en el patio de comidas del C.C. Real Plaza el 21 de febrero de 2025.*
> *2. Presente copia de todos los documentos que se hayan recabado a raíz del siniestro suscitado en el C.C. Real Plaza el 21 de febrero de 2025.*
> *3. Adjunte los informes y reportes que se hayan emitido a consecuencia de la caída del techo del patio de comidas del C.C. Real Plaza Trujillo el 21 de febrero de 2025, en el marco de sus competencias.*
> *4. Informe qué acciones de supervisión se encuentran realizando a consecuencia de la caída del techo del patio de comidas del C.C. Real Plaza Trujillo el 21 de febrero de 2025, en el marco de sus competencias*".

28. Con Oficio N° 00045-2025-CPC-LAL/INDECOPI, del 25 de febrero de 2025, se requirió a la Subgerencia de Gestión del Riesgo de Desastres de la Municipalidad Provincial de Trujillo, lo siguiente:

> "*1. Informe y presente copia del certificado de inspección técnica de seguridad en edificaciones otorgado al C.C. Real Plaza Trujillo.*
> *2. Informe el procedimiento para otorgar el certificado de inspección técnica de seguridad en edificaciones.*
> *3. Presente copia del expediente para la obtención del certificado de inspección técnica de seguridad en edificaciones del C.C. Real Plaza Trujillo*".

29. El 25 de febrero de 2025, la Primera Fiscalía de Prevención del Delito de Trujillo, presentó el Oficio N° 353-2025-MP-FN-1°FPPD-T, adjuntando copia de las Actas Fiscales de Actuación Preventiva del 21, 22, 23 y 24 de febrero de 2025.

30. El 25 de febrero de 2025, el Seguro Social de Salud remitió el Oficio N° 10-D-HVLE-RALL–ESSALUD–2025, a través del cual detalló la relación de víctimas atendidas en el Hospital Víctor Lazarte Echegaray.

31. El 25 de febrero de 2025, el Hospital I Albrecht RALL remitió el Oficio N° 000009-D-HIALBRETCHT-RALL-ESSALUD-2025, adjuntando el Informe N° 000010-UA-ESSALUD-2025, por el cual atendió el requerimiento de información efectuado[18].

32. Con Oficio N° 000039-2025-CPC-LAL/INDECOPI, del 25 de febrero de 2025, se requirió a la Municipalidad Provincial de Trujillo, lo siguiente:

> "*1. Informe y acredite los medios por los cuales tomaron conocimiento de los hechos suscitados en el C.C. Real Plaza el 21 de febrero de 2025.*
> *2. Adjunte todos los documentos (actas, reportes, etc) y anexos que se hayan recabado a raíz de la caída del techo del patio de comidas del real plaza Trujillo el 21 de febrero de 2025.*

[18] Documento declarado parcialmente confidencial por Resolución N° 0403-2025/INDECOPI-LAL del 30 de abril de 2025.

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle Santo Toribio de Mogrovejo N° 316, Urb. San Andrés, Trujillo – Perú / Telefax: 01-2247777
E-mail: consultasocial@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

3. *Adjunte los informes y reportes que se hayan emitido a consecuencia de la caída del techo del patio de comidas del real plaza Trujillo el 21 de febrero de 2025, en el marco de sus competencias.*
4. *Informe si realizó recomendaciones a las inspecciones realizadas al Centro Comercial Real Plaza, respecto de las estructuras del establecimiento".*

33. Con Oficio N° 000033-2025-CPC-LAL/INDECOPI, del 25 de febrero de 2025, se requirió a la Policía Nacional Del Perú - Comisaría De Ayacucho[20], lo siguiente:

"1. Informe y acredite los medios por los cuales tomaron conocimiento de los hechos suscitados en el C.C. Real Plaza el 21 de febrero de 2025.
2. Adjunte todos los documentos que se hayan recabado a raíz de la caída del techo del patio de comidas del Real Plaza Trujillo el 21 de febrero de 2025.
3. Adjunte los informes y reportes que se hayan emitido a consecuencia de la caída del techo del patio de comidas del Real Plaza Trujillo el 21 de febrero de 2025, en el marco de sus competencias.
4. Informe si el Real Plaza brindó los elementos necesarios (comida, agua, materiales, entre otros) para la realización de sus labores".

34. Con Oficio N° 000042-2025-CPC-LAL/INDECOPI, del 25 de febrero de 2025, se requirió al Instituto de Medicina Legal y ciencias Forenses del Ministerio Público – Distrito Fiscal La Libertad, la siguiente información:

1. *"Presente el listado detallado de los datos de identificación de los cuerpos ingresados a sus instalaciones a raíz del colapso del techo del patio de comidas del Real Plaza.*
2. *Brinde copia del reporte de ingreso y salida de los cuerpos encontrados a consecuencia del siniestro suscitado, precisando la hora de estos, así como copia del documento donde se visualice la forma de traslado de los cadáveres.*
3. *Adjunte los informes y reportes que se hayan emitido sobre los cuerpos de las personas fallecidas el 21 de febrero de 2025, en el marco de sus competencias.*
4. *Precisar si la totalidad de cadáveres ya fueron identificados y cuáles de ellos aún permanecen en sus instalaciones.*
5. *Presente el reporte detallado de la entrega de cadáveres a familiares, de corresponder.*
6. *Precisar el trámite para el retiro de cadáveres de sus instalaciones.*
7. *Informe el gasto generado por el tratamiento de los cadáveres hasta la fecha y quién estaría asumiendo dichos gastos.*
8. *Brinde copia de las comunicaciones realizadas con el centro comercial Real Plaza a través de los distintos medios de comunicación si las hubiera".*

35. Con Oficio N° 000044-2025-CPC-LAL/INDECOPI, del 25 de febrero de 2025, se requirió a la Policía Nacional del Perú, la siguiente información:

1. *Informe y acredite los medios por los cuales tomaron conocimiento de los hechos suscitados en el C.C. Real Plaza, el 21 de febrero de 2025.*
2. *Adjunte todos los documentos de Real Plaza Trujillo el 21 de febrero de 2025.*
3. *Adjunte los informes y reportes que se hayan emitido a consecuencia de la caída del techo del patio de comidas de Real Plaza Trujillo el 21 de febrero de 2025, en el marco de sus competencias.*
4. *Informe si el Real Plaza brindó los elementos necesarios (comida, agua, materiales, entre otros), para la realización de sus labores.*

---

[20] Notificada vía correo electrónico, el 25 de febrero de 2025, y, de manera física, el 27 de febrero de 2025.

5. *Informe si Real Plaza atendió o gestionó inmediatamente el acceso de gatas hidráulicas, grúas y demás maquinaria para el rescate de las víctimas, precise la hora y fecha de la solicitud según corresponda.*

36. Con Carta N° 000102-2025-CPC-LAL/INDECOPI, del 25 de febrero de 2025, se requirió a Pacífico Compañía de Seguros Y Reaseguros S.A. (en adelante, Pacífico)[21], lo siguiente:

1. *Informe si mantiene una relación comercial con el Real Plaza por la contratación de seguros.*
2. *Informe el tipo de póliza de seguro que mantiene con el Real Plaza.*
3. *Informe y adjunte la póliza de seguro contratada por el Real Plaza.*
4. *Informe si ante este accidente se activó el seguro contratado por el Real Plaza*
5. *Informe sobre los gastos cubiertos por heridos y fallecidos hasta la fecha sobre el accidente a raíz de la caída del techo del patio de comidas del real plaza Trujillo el 21 de febrero de 2025.*
6. *Detalle de las personas coberturadas por el seguro.*
7. *Remita todos los documentos que hayan sido recabados y emitidos por su oficina debido al accidente a raíz de la caída del techo del patio de comidas del real plaza Trujillo el 21 de febrero de 2025.*

37. El 25 de febrero de 2025, Clínica San Pablo presentó el Oficio N° 35-2025-CHS-CLINICA LA MERCED – DM, por el cual atendió el requerimiento de información efectuado mediante Carta N° 000088-2025-CPC-LAL/INDECOPI, informando, entre otros, lo siguiente:

1. *En cuanto a la cantidad de víctimas derivadas a su establecimiento de salud, se informa que un total de 42 personas han recibido atención en nuestras instalaciones, las cuales fueron atendidas según la gravedad de sus lesiones y de acuerdo con los protocolos establecidos para este tipo de situaciones.*
2. *La atención médica proporcionada a los pacientes se está realizando a través del seguro correspondiente a cada uno, cuyos detalles se encuentran especificados en el Anexo 1.*
3. *Adjunta el Anexo 1, el cual contiene la relación detallada de los pacientes heridos que fueron atendidos en su establecimiento de salud.*

38. Con Oficio N° 00048-2025-CPC-LAL/INDECOPI, del 26 de febrero de 2025, se requirió a la Comandancia Departamental La Libertad del Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú, lo siguiente:

1. *Informe y acredite los medios por los cuales tomaron conocimiento de los hechos suscitados en el C.C. Real Plaza el 21 de febrero de 2025.*
2. *Adjunte todos los documentos que se hayan recabado a raíz de la caída del techo del patio de comidas del C.C. Real Plaza Trujillo el 21 de febrero de 2025.*
3. *Adjunte los informes y reportes que se hayan emitido a consecuencia de la caída del techo del patio de comidas del C.C. Real Plaza Trujillo a Trujillo el 21 de febrero de 2025, en el marco de sus competencias.*
4. *Informe si el Real Plaza brindó los elementos necesarios (comida, agua, materiales, entre otros) para la realización de sus labores.*
5. *Informe si Real Plaza atendió o gestionó inmediatamente el acceso de gatas hidráulicas, grúas y demás maquinaria para el rescate de las víctimas, precise la hora y fecha de la solicitud según corresponda*

[21] Notificada vía correo electrónico, el 25 de febrero de 2025; y, de manera física, el 27 de febrero de 2025.

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle Santa Toribia de Mogrovejo N° 518, Urb. San Andrés, Trujillo – Perú / Telefax: 01-2247777
E-mail: consultasocial@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

39. Con Oficio N° 00049-2025-CPC-LAL/INDECOPI, del 26 de febrero de 2025, se requirió a la Tercera Fiscalía Penal Provincial de Trujillo (en adelante, Ministerio Público), lo siguiente:

> *"1. El medio por el que tomaron conocimiento, así como la oportunidad, de los hechos suscitados en el Centro Comercial Real Plaza Trujillo el 21 de febrero de 2025, es decir, si por comunicación de Real Plaza S.R.L., por redes sociales, por la Policía Nacional del Perú S.A., entre otros.*
> *2. Copia de los documentos que se hayan recabado a raíz de la caída del techo del patio de comidas del Centro Comercial Real Plaza Trujillo el 21 de febrero de 2025, como:*
> *2.1. Copia de videos de seguridad de las distintas cámaras del centro comercial,*
> *2.2. Copia de protocolos de seguridad o similares del Centro Comercial Real Plaza,*
> *2.3. Copia de los planos de construcción de la ampliación del centro comercial,*
> *2.4. Certificado Itse vigente, inspecciones o similares realizadas al techo del patio de comida,*
> *2.5. Entre otra documentación.*
> *3. Copia de los Informes y/o Disposiciones emitidos en su carpeta fiscal.*
> *4. Copia de las declaraciones policiales.*
> *5. Copia de las declaraciones testimoniales de otras autoridades y terceros.*
> *6. Otros documentos relacionados que se pudieran recabar a futuro durante las diligencias como copia informes periciales, informes de otras entidades, entre otros".*

40. Con Carta N° 000103-2025-CPC-LAL/INDECOPI, del 26 de febrero de 2025, se requirió a Clínica San Antonio S.A.C.[22], lo siguiente:

> *"1. Informe si mantiene una relación comercial con el Real Plaza por la contratación de seguros.*
> *2. Informe el tipo de seguro que mantiene con el Real Plaza.*
> *3. Informe y adjunte la póliza de seguro contratada por el Real Plaza.*
> *4. Informe si ante este accidente se activó el seguro contratado por el Real Plaza.*
> *5. Informe sobre los gastos cubiertos por heridos y fallecidos hasta la fecha sobre el accidente a raíz de la caída del techo del patio de comidas del Real Plaza Trujillo el 21 de febrero de 2025.*
> *6. Detalle de las personas coberturadas por el seguro.*
> *7. Remita todos los documentos que hayan sido recabados y emitidos por su oficina debido al accidente a raíz de la caída del techo del patio de comidas del Real Plaza Trujillo el 21 de febrero de 2025.*
> *8. Copia de las Cartas de garantía de los pacientes atendidos, en caso corresponda".*

41. El 26 de febrero de 2025, el Seguro Social de Salud remitió el Oficio N° 11-D-HVLE-RALL–ESSALUD–2025, a través del cual dio atención al Oficio N° 000029-2025-CPC-LAL/INDECOPI, anexando la relación de personas lesionadas víctimas del accidente que fueron atendidas en el Hospital Lazarte, y señaló que:

- 8 pacientes son afiliados de su Institución y solo uno se encuentra afiliado al SIS, quien fue atendido la emergencia en virtud de lo establecido en el

[22] El 25 de febrero de 2025 se notificó, de manera electrónica, sin éxito dicha carta; por lo que, se procedió con su notificación física, el 27 de febrero de 2025.

artículo 6° del Decreto Supremo N° 027-2015-SA, Reglamento de la Ley N° 29414, Ley que establece los derechos de las personas usuarias de los servicios de salud.

- Su IPRESS otorga atención de emergencia a quien lo requiera sin condicionamiento alguno de depósito de garantía o suscripción de pagaré o documento similar. Culminada la emergencia, proceden a efectuar la liquidación y cobranza correspondiente a la IAFA del paciente, que para el caso del paciente [redacted] la iba a realizar al SIS, y, en cuanto a los otros 8 pacientes, a pesar de tener la condición de afiliados de su Institución, tiene derecho de efectuar las acciones de cobranza ya sea en vía extrajudicial o judicial, al tercero responsable del daño, en virtud de lo establecido en el artículo 8° del Decreto Supremo N° 009-97-SA, Reglamento de la Ley de Modernización de la Seguridad Social en Salud.
- informó que, el 22 de febrero de 2025, a las 21:17 horas, recibieron un correo electrónico proveniente de la Central de Emergencia Medi-K, en representación de Chubb Seguros, mediante el cual comunicaron que dicha aseguradora se haría cargo de los gastos médicos incurridos en los 9 pacientes ingresados a su hospital, remitiendo las cartas de garantía por las prestaciones otorgadas.
- Indicó que, el 24 de febrero de 2025, a las 12:10 horas, se apersonó al hospital la [redacted] presentándose como asistenta social del grupo Intercorp para solicitar información de las víctimas, entrevistarse con los familiares y coordinar con la Dirección el tema de la cobertura por parte de la aseguradora y del grupo Intercorp.

42. El 26 de febrero de 2025, la Secretaría Técnica incorporó los siguientes documentos al expediente:

- Carta del 23 de febrero de 2025, remitida por el gerente de Real Plaza Trujillo, el señor Luis Alonso Santa María Torres, la cual fue publicada por el portal INFOBAE.
- Comunicados del 23, 24, 25 y 25 de febrero de 2025, publicados por Real Plaza en su página oficial de Instagram.

43. El 26 de febrero de 2025, la Secretaría Técnica revisó la página web de Real Plaza, obteniendo capturas de pantalla donde consta el aforo del establecimiento del centro comercial en tiempo real, al 26 de febrero de 2025 a las 13:16 horas, las cuales fueron incorporadas al expediente.

44. Por Resolución N° 000419-2025-CPC-LAL/INDECOPI, del 26 de febrero de 2025, se otorgó la ampliación del plazo solicitada por Real Plaza S.R.L. conforme al siguiente cuadro:

(imagen en la siguiente página)

DOCUMENTO REQUERIDO	PLAZO ADICIONAL
Remita los videos de seguridad media hora antes y hasta las 12:00 horas del día siguiente del 21 de febrero de 2025, de las cámaras de vigilancia de: 1.- La zona del patio de comidas. 2.- La zona ubicada en los exteriores de Dunkin' Donuts, Tramontina, Croca, o cercanas que enfoquen la zona del patio de comidas. 3.- La zona del estacionamiento posterior al patio de comidas, por donde los bomberos instalaron su centro de operaciones. 4.- Las entradas y salidas del Real Plaza (todas las puertas de acceso, tanto vehiculares como peatonales).	5 d/h
Remita copia del protocolo de seguridad que se implementó ante accidentes dentro del establecimiento.	5 d/h
Remita el protocolo de respuesta inmediata activado ante el hecho antes descrito.	5 d/h
Indique quienes conforman la brigada de emergencia del Real Plaza y si cuentan con los perfiles técnicos para esta labor.	5 d/h
Remita copia del Certificado de Inspección Técnica de Seguridad en Edificaciones vigente a la fecha de los hechos.	5 d/h
Informe y acredite si su personal cuenta con certificación en primeros auxilios.	5 d/h
Informen si cuentan con seguro contra accidentes y el nombre de la aseguradora, adjunte póliza.	5 d/h
Informe y acredite la fecha y hora en la que tomaron a los bomberos y ambulancias.	5 d/h
Informe y acredite el tipo de mantenimiento que se realiza a la estructura del techo del patio de comidas y el documento del último mantenimiento.	5 d/h
Copia de las observaciones realizadas por la Municipalidad Provincial de Trujillo ante la clausura del establecimiento en enero de 2024.	5 d/h
Informe y acredite las acciones que se tomaron ante este accidente.	10 d/h
Informe el número de personas afectadas (heridas y/o fallecidas).	10 d/h
Informe a qué centro de salud fueron dirigidas las personas afectadas.	10 d/h
De tener seguro, informe si fue activado para la atención de las víctimas, acredite fecha y hora de activación por cada víctima.	10 d/h
Informe cuál fue el protocolo de seguridad activado al momento del colapso del techo del patio de comida. Asimismo, adjunte el documento que lo sustente.	10 d/h
Finalmente informe los datos de las víctimas: nombres, contacto familiar (nombre y teléfono), a qué centro de salud fue derivado y su estado actual de salud.	10 d/h

45. El 27 de febrero de 2025, se procedió a revisar diversas redes sociales y páginas web, obteniendo grabaciones de declaraciones y representantes del centro comercial Real Plaza, informes y opiniones de especialistas y noticias sobre el manejo de crisis y atención a las víctimas del siniestro, las cuales fueron incorporadas al expediente.

46. El 27 de febrero de 2025, Real Plaza presentó un escrito solicitando (i) ampliación de plazo para el cumplimiento de la medida cautelar, (ii) la aclaración y variación de los puntos uno, tres y cuarto de la medida cautelar; y, (iii) solicitaron la suspensión del plazo de la cautelar hasta que se resuelve su pedido.

47. El 28 de febrero de 2025, la Defensoría del Pueblo presentó el Oficio N° 242-2025-DP/OD LA LIB, por el cual atendió el requerimiento de información formulado mediante Oficio N° 000043-2025-CPC-LAL/INDECOPI, manifestando lo siguiente:

    a. Tomaron conocimiento del siniestro a través de los medios de comunicación local (redes sociales)
    b. A través del Informe N.° 002-2025-DP/OD-LA LIB, comunicaron al Defensor Adjunto para la Administración Estatal de la Defensoría del Pueblo, las actuaciones realizadas del 21 al 25 de febrero de 2025 respecto al siniestro ocurrido.
    c. Sobre los reportes emitidos relacionados con el siniestro ocurrido, detallaron los siguientes:
        - Reporte en redes sociales de la Defensoría del Pueblo de fecha 21 de febrero de 2025, comunicando la urgencia del traslado de heridos a establecimientos de salud, exhortando la priorización de

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle Santo Toribio de Mogrovejo N° 518, Urb. San Andrés, Trujillo – Perú / Telefax: 01-2247777
E-mail: consultasorlt@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

acciones de rescate de las personas atrapadas y las acciones coordinadas entre los tres niveles de gobierno en salvaguarda de la integridad de las personas afectadas por el evento. Publicado en: https://x.com/defensoria_peru/status/1893143665729503292?s=12

- Comunicado en la página web institucional de la Defensoría del Pueblo solicitando, entre otros aspectos, una exhaustiva investigación de las causas que generaron el derrumbe estructural del techo del patio de comidas del referido centro comercial, así como que los representantes del C.C Real Plaza de Trujillo deben activar su póliza de seguro de responsabilidad civil que permita cubrir los gastos de las atenciones médicas que están recibiendo actualmente los afectados y brindar información clara, certera e inmediata a los familiares de los afectados de la cobertura de la póliza en los establecimientos de salud a donde han sido trasladados para recibir atención inmediata. Publicado en: https://acortar.link/eUrTGH
- Comunicado sobre la habilitación de un número telefónico de emergencia de una sede en La Libertad, para que la ciudadanía pueda reportar la desaparición de personas en el referido centro comercial de ser el caso. Publicado en: https://www.facebook.com/share/p/1E8GvVdk2D/

d. En relación con la documentación recabada por el personal de dicha oficina defensorial durante el despliegue iniciado desde el día del siniestro, adjunta los siguientes documentos:
   - Acta de cierre de la emergencia de fecha 23 de febrero de 2025, elaborada por la Marina de Guerra del Perú - USAR.
   - Reporte Complementario de Contingencia N° 116 -2025-GRLL-GGR/GRS/OGRDEMED del 25 de febrero de 2025, emitido por la Gerencia Regional de Salud.
   - Reporte de seguimiento de lesionados de la Gerencia Regional de Salud de La Libertad.

48. Con Acta de Inspección del 28 de febrero de 2025, realizada en el establecimiento de Real Plaza, se dejó constancia de lo siguiente:

- Durante el recorrido por las trastiendas de locatarios, se verificaron señaléticas de seguridad.
- Por la entrada principal se observaron 8 avisos, uno de ellos referente al aforo de 18,546 personas.
- No se verificaron carteles instructivos en lugares visibles al público que contengan las indicaciones para la activación del sistema de comunicación interna de alerta de emergencia.
- Entre los pasillos de las trastiendas (de acceso a Real Plaza y locatarios) se encuentran 9 códigos de activación en casos de emergencia y un aviso de acciones que se deben tomar en caso de emergencia.

49. Asimismo, el representante de Real Plaza que guio el recorrido durante la diligencia indicó que en el patio de comidas se encuentra ubicado el tópico y un número telefónico para llamar en caso de emergencia; sin embargo, dicha

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle Santo Toribio de Mogrovejo N° 818, Urb. San Andrés, Trujillo – Perú / Telefax: 01-2247777
E-mail: consultasorlat@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

información no pudo ser verificada, debido a la restricción de acceso al área. Finalmente, indicó que Real Plaza tiene convenio institucional con Sanna para acceder al servicio de ambulancia.

50. El 28 de febrero de 2025, con la finalidad de recabar información del siniestro ocurrido en el establecimiento de Real Plaza, se procedió a ingresar a la página web del Centro Comercial Real Plaza Trujillo, empleando para ello el enlace https://www.realplaza.com/centros-comerciales/trujillo; sin embargo ya no se pudo acceder a la misma, siendo derivados automáticamente al siguiente sitio web: https://www.realplaza.com/informamos, obteniendo la siguiente información, que fue incorporada al expediente:

- Captura de pantalla de la página web del Real Plaza, la cual se visualiza milésimas de segundos antes de derivarse a otra página web.
- Captura de pantalla en el cual consta los distintos comunicados del centro comercial y sus compromisos en torno al accidente.
- Capturas de pantalla en las cuales constan los comunicados y noticias del centro comercial.

51. El 28 de febrero de 2025, se ingresó al enlace https://www.hildebrandtensustrece.com/, obteniendo información consistente en un archivo en formato PDF y un video, los cuales fueron incorporados al expediente mediante DRI de la misma fecha, para un mejor resolver.

52. Por Resolución N° 0153-2025/INDECOPI-LAL, del 28 de febrero de 2025, se resolvió lo siguiente:

> *"**PRIMERO:** Denegar el pedido de variación y ampliación de plazo para el cumplimiento de la medida cautelar ordenada en la Resolución N° 0152-2025/INDECOPI-LAL del 22 de febrero de 2025, en el extremo del cierre temporal del Centro Comercial Real Plaza Trujillo, solicitada por Real Plaza S.R.L. el 27 de febrero de 2025, lo cual, en consecuencia, queda subsistente en los términos en que fue ordenada.*
> ***SEGUNDO:** Denegar el pedido de aclaración y ampliación de plazo para el cumplimiento de la medida cautelar ordenada en la Resolución N° 0152-2025/INDECOPI-LAL del 22 de febrero de 2025, en el extremo de los gastos de sepelio, solicitada por Real Plaza S.R.L. el 27 de febrero de 2025, lo cual, en consecuencia, queda subsistente en los términos en que fue ordenada.*
> ***TERCERO:** Declarar fundado el pedido de aclaración de la medida cautelar ordenada en la Resolución N° 0152-2025/INDECOPI-LAL del 22 de febrero de 2025, en el extremo de la identificación de consumidores potenciales víctimas indirectas del siniestro y cobertura de gastos, solicitado por Real Plaza S.R.L. el 27 de febrero de 2025, conforme a las siguientes precisiones:*
> *- **Víctima indirecta:** todo consumidor y consumidora, independientemente de su edad, que se encontraba dentro de las instalaciones del Real Plaza Trujillo al momento del colapso del techo del patio de comidas y que pudo ser afectado o afectada en su integridad física y psicológica, como consecuencia del colapso del techo del patio de Comidas de Real Plaza o por el estado de caos producto de tal siniestro.*
> *- **Consecuencias indirectas:** las afectaciones sufridas por los consumidores a su integridad física y/o psicológica, generadas por el caos ex post consecuencia del siniestro.*
>
> *- **Salud:***

*a. **Afectación a la integridad física**: daños a la salud corporal de los consumidores afectados.*
*b. **Afectación psicológica**: daños a la salud mental y emotiva de los consumidores, por ejemplo, depresión, trastornos de ansiedad, trastornos de pánico y trastorno de estrés postraumático, entre otros, certificados por médico tratante.*

***CUARTO:** Otorgar a Real Plaza S.R.L. un plazo no mayor de cinco (5) días hábiles contados a partir del vencimiento del plazo otorgado inicialmente, para que cumpla con lo dispuesto en el resolutivo TERCERO de este acto.*
(...)"

53. El 28 de febrero de 2025, Real Plaza y los señores Misael Shimizu Mitsumasu (en adelante, señor Shimizu), Luis Alonso Santa María Torres (en adelante, señor Santa María) y Garlet Noemí Rodríguez Ortiz (en adelante, señora Rodríguez), se apersonaron al procedimiento iniciado en su contra y presentaron escritos solicitando prórroga para la presentación de su descargo, en tanto:

- Se encuentran abocados a atender a las personas, familiares y allegados afectados por el suceso acontecido el 21 de febrero de 2025.
- Desde el momento de su ocurrencia, activaron inmediatamente las pólizas de seguro y todos los protocolos de atención.
- Se ha desplegado un equipo de asistentes sociales que se encuentran trabajando en los hospitales y clínicas a fin de empadronar a todas las personas que se encuentran afectadas con el objetivo de que reciban las atenciones médicas adecuadas y el soporte necesario.
- Los asistentes sociales vienen realizando un seguimiento particular e individualizado a cada una de las personas empadronadas para identificar sus necesidades y el apoyo que necesitan.
- Adicionalmente, se ha habilitado una línea telefónica exclusiva para que todas las personas afectadas por el suceso puedan ponerse inmediatamente en contacto y poder brindarle todo el soporte y apoyo necesario.
- Las imputaciones formuladas y los requerimientos efectuados implican que recopilen y procesen información mayormente técnica vinculada a la normativa de habilitación urbana y edificaciones; es decir, información que tiene una antigüedad mayor a diez (10) años. Es decir, para ejercer su derecho de defensa y atender adecuadamente el requerimiento, se requiere procesar y validar la información con las distintas áreas técnicas vinculadas a las operaciones del Centro Comercial, infraestructura y labores realizadas por terceros contratistas; por ejemplo, para la construcción, el diseño y desarrollo de actividades de limpieza y mantenimiento de las infraestructuras.
- Como es de público conocimiento, los hechos que habrían generado el inicio del presente procedimiento sancionador están siendo investigados por distintas Autoridades. Entre estas se encuentran, por ejemplo, la Municipalidad Provincial de Trujillo y el Ministerio Público, los cuales vienen realizando múltiples fiscalizaciones, requerimientos de información e incluso incautaciones.

54. El 3 de marzo de 2025, la Divincri de Trujillo presentó el Oficio N° 096 - 2025-REGPOL – LAL/DIVINCRI- T-DEPINCRI-T.SIH, en atención al Oficio N°000044-

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle Santo Toribio de Mogrovejo N° 518, Urb. San Andres, Trujillo – Perú / Telefax: 01-2247777
E-mail: comuntrecrfal@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

2025-CPC-LAL/INDECOPI, precisando que no era factible atender lo solicitado; toda vez que se encuentra en proceso de investigación de carácter reservado. Asimismo, indicó que, a su término se realizará la respectiva pronunciación respecto a la información solicitada.

55. El 3 de marzo de 2025, se dejó constancia a través de un acta de incorporación del acceso y descarga de información contenida en el enlace https://www.instagram.com/p/DGt1jY_uje1/?igsh=MXBiczRsZndmM2FyNw%3D%3D obteniendo información consistente en un archivo en formato PDF.

56. El 3 de marzo de 2025, se dejó constancia a través de un acta de incorporación del acceso y descarga de información contenida en los siguientes enlaces https://www.realplaza.com/informamos y https://www.realplaza.com/informamos/COMMITMENT sobre los comunicados y compromisos de Real Plaza, en torno al accidente.

57. El 3 de marzo de 2025, Real Plaza presentó un escrito informando el cumplimiento del mandato cautelar, de acuerdo con los siguientes argumentos:

Sobre el primer punto de la medida cautelar

- Considerando que los hechos públicos o notorios no deben ser acreditados, se puede advertir que el Centro Comercial Real Plaza Trujillo se encuentra clausurado desde el 22 de febrero de 2025, por la Municipalidad Provincial de Trujillo; es decir, desde dicha fecha ninguna persona puede ingresar al establecimiento, conforme se evidencia de la Resolución Sub Gerencial N° 525-2025-MPT/GGRD, que adjuntan.

Sobre el segundo y cuarto punto de la medida cautelar

- Cuenta con la Póliza de Accidentes Personales N° [redacted] contratada con la empresa Chubb Seguros y la Póliza de Responsabilidad Civil N° [redacted] contratada con Pacífico Seguros, ambas vigentes a la fecha de ocurrido el evento, adjuntando las cartas remitidas a las empresas aseguradoras y a las clínicas a efectos de que den atención a todas las personas, familiares y/o allegados afectados.
- Adjuntan dos (2) documentos emitidos el 22 de febrero de 2025, por Pacífico Seguros dirigidos a las Clínicas Peruano Americana y a Sanna; sobre activación de la póliza de responsabilidad civil N° [redacted]; así también adjuntan documento emitido por Chubb Seguros el 24 de febrero de 2025, dirigido a Real Plaza sobre activación de la póliza N° [redacted], lo que acreditaría que, a través de las empresas aseguradoras, han venido garantizando la atención de las personas afectadas por los sucesos antes indicados
- Su representada comunicó públicamente que ha creado un fondo con un aporte inicial de 20 millones de soles para asegurar la cobertura efectiva e inmediata del total de gastos médicos y de recuperación para las personas afectadas, lo cual incluye los gastos de sepelio y también otros desembolsos complementarios en beneficio de las personas, familiares y/o allegados afectados.

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle Santo Toribio de Mogrovejo N° 515, Urb. San Andrés, Trujillo – Perú / Telefax: 01-2247777
E-mail: consultasoralal@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

- Implementó un grupo especializado de asistentes sociales, que tienen como principal función realizar visitas diarias a las clínicas y/u hospitales para —en un primer momento— identificar a las personas afectadas por el suceso y, posteriormente, para abocarse a hacer seguimiento a todos los hospitalizados. Para ello adjuntan 4 cargos de notificación de la lista de asistentes sociales que fueron presentados a los establecimientos de salud entre el 25 y 27 de febrero de 2025, y que contienen los nombres y apellidos de estas.
- Desde el momento de ocurrencia de los sucesos antes indicados, su empresa ha mantenido activo distintos canales de atención para identificar a las personas afectadas y poder brindarles el soporte necesario. Asimismo, su empresa ha implementado un canal de atención exclusivo para las personas afectadas, el cual se dio a conocer a través de distintos medios de comunicación.
- Respecto de las personas afectadas, su empresa también ha venido remitiendo cartas de compromiso a partir de las cuales manifestaron su total compromiso en asumir todos los gastos asociados al suceso, tal como se podrá advertir en las dos (2) cartas modelos adjuntas.
- Viene coordinando directamente con las múltiples autoridades abocadas a la atención de las personas afectadas, por ejemplo, con el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social; quienes les han brindado información sobre las personas fallecidos y datos de contacto, adjuntan para ello, dos capturas de pantallas del aplicativo WhatsApp.
- Adjuntan a modo de ejemplo las cartas de conformidad de sepelio que acreditan, haber asumido los gastos de sepelio de los fallecidos.

58. El 4 de marzo de 2025, la Municipalidad Provincial de Trujillo presentó el Oficio N° 368-2025-MPT-GDU-SGE, en atención al Oficio N° 000041-2025-CPC-LAL/INDECOPI, adjuntando el Informe N° 122-2025-MPT-GDU-SGE-IUC, bajo los siguientes términos:

- Los expedientes relacionados al centro comercial Real Plaza (ampliación del Centro Comercial Real Plaza – relacionado al patio de comidas), corresponden a:
  - Exp. N° [redacted] – Anteproyecto Arquitectónico en consulta solo para la modalidad C y D con evaluación previa por la Comisión Técnica.
  - Exp. N° [redacted] – Licencia de Edificación – Modalidad D – Aprobación de proyecto con evaluación previa por la Comisión Técnica.
  - Licencia de ampliación de edificación N° 155-2015-MPT-GDU-SGE.
- Dichos expedientes no se encuentran en la Sub-Gerencia de Edificaciones, ya que se han entregado a solicitud de la Sección de Investigaciones de Homicidios de Trujillo y a la Tercera Fiscalía Provincial Penal Corporativa de Trujillo, mediante Acta de Recepción de Documentos y posterior lacrado, de fecha 24 de febrero de2025.

59. El 4 de marzo de 2025, el Hospital Albrecht, remitió el Oficio N° 000009-D-HIALBRECHT-RALL-ESSALUD-2025, en atención al Oficio N° 000031-2025-

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle Santo Toribio de Mogrovejo N° 618, Urb. San Andrés, Trujillo – Perú / Telefax: 01-2247777
E-mail: consultasOHE@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

CPC-LAL/INDECOPI y la Carta N° 000093-2025-CPC-LAL/INDECOPI, adjuntando el Informe N° 000010-UA-ESSALUD-2025[23].

60. El 4 de marzo de 2025, la Comisaría PNP Ayacucho de Trujillo, presentó el Oficio Nº 078-2025-REGPOL-LAL-DIVOPUS-T/COM. AYACUCHO "A"[24], en atención al punto 4 del Oficio N°000044-2025-CPC-LAL/INDECOPI, adjuntando el Informe N° 041-2025-REGPOL-LAL-DIVOPUS-T/COM.AYACUCHO "A", por el cual precisó que Real Plaza, desde el 23 de febrero de 2025, cumplió con brindar la cena, y hasta la fecha actual vienen cumpliendo con brindar el desayuno, almuerzo y cena, al personal que se encuentra cumpliendo con sus labores en dicho centro comercial.

61. El 4 de marzo de 2025, a través de un acta de incorporación se dejó constancia del acceso y descargos de la información contenida en el enlace https://www.facebook.com/share/1BjZmf1bC7/.

62. El 4 de marzo de 2025, Chubb Seguros remitió un escrito en atención al requerimiento realizado con Carta N° 000100-2025-CPC-LAL/INDECOPI, solicitando la reserva y confidencialidad de toda la información detallada en su escrito y los anexos (pólizas); asimismo, solicitó prórroga para remitir la información sobre la activación de las pólizas a favor de las víctimas de Real Plaza.

63. El 4 de marzo de 2025, Pacífico Seguros remitió un escrito en atención a la Carta N° 000102-2025-CPC-LAL/INDECOPI, afirmando que:

- Mantienen con Real Plaza la Póliza de Responsabilidad Civil N° [redacted], la cual anexan y respecto de la cual solicitan la reserva y confidencialidad.
- La citada Póliza fue activada conforme a la carta que adjuntan del 28 de febrero de 2025.
- El 22 de febrero de 2025, han emitido cartas garantía abiertas a las distintas clínicas donde han sido atendidas las víctimas, adjuntando 4 comunicaciones como anexo.
- Solicitan prórroga para atender el requerimiento sobre las personas atendidas en virtud de su póliza y los documentos relacionados a la activación.

64. Con Razón de Secretaría Técnica del 4 de marzo de 2025, se agregó al expediente el documento en formato PDF denominado *"ANEXO 1-C PÓLIZA DE RESPONSABILIDAD CIVIL N°* [redacted]" presentado por Pacífico Seguros con su escrito de la misma fecha, en 98 folios.

65. El 4 de marzo de 2025, la Clínica San Antonio presentó información sobre las 3 víctimas que fueron atendidas, detallando gastos de atención médica asimismo detallaron que tanto Pacífico Seguros como Chubb Seguros le habían remitido cartas sobre la activación de pólizas de dos pacientes el 25 de febrero de 2025.

66. El 4 de marzo de 2025, INDECI presentó el Oficio N° 000011-2025-INDECI/DDILIB, en atención al Oficio N° 00037-2025-CPC-LAL/INDECOPI, señalando lo siguiente:

---

[23] Documento declarado parcialmente confidencial por Resolución N° 0403-2025/INDECOPI-LAL del 30 de abril de 2025.
[24] Documento presentado también el 5 de marzo de 2025.

Sobre los medios por los cuales tomaron conocimiento del accidente:

- Fue a través del grupo de WhatsApp *"Sec Tecn. La Libertad"*, creado el 13 de enero de 2023, por la Dirección Desconcentrada del INDECI - DDI La Libertad y la Subgerencia de Defensa Civil del Gobierno Regional-La Libertad-GORE La Libertad, el cual es utilizado para la difusión de los reportes de emergencias ocurridas en la región en tiempo real, lo cual permite mantener informados a los Jefes de las Oficinas de Defensa Civil y/o secretarios técnicos, al Grupo de Trabajo GRD y a la Plataforma de Defensa Civil, permitiendo que tomen las acciones correspondientes.
- Asimismo, difunden la información validada a través de la red social Facebook para conocimiento de toda la población, conforme se aprecia de la captura de pantalla que presentaron.

Sobre los documentos que se hayan recabado a raíz del accidente:

- La Municipalidad Provincial de Trujillo y el Gobierno Regional de La Libertad han cumplido con la elaboración y aprobación de su Plan de Operaciones de Emergencia Provincial y Plan de Operaciones de Emergencia Regional, respectivamente.
- Adjunta:
  • Plan de operaciones de emergencia de la Municipalidad Provincial de Trujillo.
  • Plan de Operaciones de Emergencia de la Región La Libertad.
  • Reportes oficiales de la Dirección Regional de Salud (GERESA)

Sobre los informes y reportes que se hayan emitido a consecuencia del accidente:

- Los días 24 y 27 de febrero de 2025, se dieron a conocer a la opinión pública los comunicados oficiales del INDECI, emitidos a través de los medios de comunicación, página web institucional del INDECI y redes sociales oficiales.

Sobre si Real Plaza brindó las condiciones y los elementos necesarios para la realización de sus labores:

- Siendo el Centro Comercial Real Plaza, integrante de la Plataforma de Defensa Civil y parte afectada por la emergencia, tienen conocimiento que el apoyo brindado al personal de Búsqueda y Rescate y autoridades a través de sus concesionarios son los siguientes:
  • Herramientas diversas como tijeras, discos de corte, amoladoras, linternas, etc.
  - Equipos de Protección personal como guantes y cascos.
  - Apoyo con personal de vigilancia y mantenimiento.
  - Apoyo con acondicionamiento de diversos ambientes para reuniones de coordinación y acopio de la ayuda recibida.

67. Con Razón de Secretaría Técnica del 4 de marzo de 2025, se agregaron al expediente 5 documentos en formato PDF, denominados: *GERESA REPORTE COMPLEMENTARIO DE CONTINGENCIA N° 116-COLAPSO DE ESTRUCTURA, 24.FEB.2025 – 20.00 HORAS.PDF (9 folios); GERESA TABLA RESUMEN -CONTINGENCIA REAL PLAZA 25.02.25 20_41horas.pdf (1 folio);*

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle Santo Toribio de Mogrovejo N° 516, Urb. San Andrés, Trujillo – Perú / Telefax: 01-2247777
E-mail: consultasorlet@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

POE ACTUALIZADO 2024 – GORELL.PDF (58 folios); POEP-2024-2027-MPT-vb-ord.correcto.pdf (65 folios); PRIMERA LISTA DE HERIDOS PRESENTADA POR LA GERESA.pdf (3 folios)[25], presentados por el INDECI con su escrito de la misma fecha.

68. El 4 de marzo de 2025, Marsh Perú remitió un escrito en atención al requerimiento realizado con Carta N° 000099-2025-CPC-LAL/INDECOPI, solicitando la reserva y confidencialidad de toda la información detallada en su escrito y los anexos (pólizas).

69. El 5 de marzo de 2025, Real Plaza presentó un escrito, en atención a la prórroga de plazo otorgada mediante Resolución N° 000419-2025-CPC-LAL/INDECOPI, bajo los siguientes términos:

Sobre los videos de seguridad media hora antes y hasta las 12:00 horas del día siguiente del 21 de febrero de 2025, de las cámaras de vigilancia

- El 26 de febrero de 2025, el Ministerio Público y la DEPINCRI les requirió las grabaciones de sus cámaras de videovigilancia correspondientes a diversas zonas del Centro Comercial, durante rangos horarios similares a los solicitados.
- El 27 de febrero de 2025, la DIVINCRI incautó los servidores en los cuales se almacenan los videos de sus cámaras de videovigilancia, procediendo a lacrarlos y mantenerlos bajo su custodia.
- Sin perjuicio de ello, se encuentran gestionando la carga y descarga de la información requerida, lo cual incluye realizar múltiples coordinaciones con distintas áreas y sedes.
- Asimismo, se comprometen a ir presentando la información de manera periódica mientras vayan accediendo a ella.

Sobre la remisión de los protocolos de seguridad y de respuesta inmediata

- Adjunta en calidad de Anexo 2-B el Plan de Emergencia de su empresa y, particularmente, del Centro Comercial, el cual está diseñado para actuar de manera oportuna y efectiva ante distintas emergencias que podrían suscitarse.
- Con relación al accidente, la sección 20.5 relacionada a "Persona atrapada por estructura colapsada o derrumbe" establece que todas las operaciones de búsqueda, rescate y remoción de escombros son ejecutadas por personal especializado de apoyo externo; es decir, del Cuerpo de Bomberos, considerando el mayor conocimiento / entrenamiento que dicho personal especializado posee sobre la gestión de estos eventos y las herramientas necesarias que poseen para remover las estructuras sin comprometer la vida de las personas.

Sobre la conformación de la brigada de emergencia de Real Plaza

- Adjunta en calidad de Anexo 2-C, la información correspondiente a los brigadistas de emergencia y los perfiles técnicos de cada uno de los puestos.

Sobre el Certificado de Inspección Técnica de Seguridad en Edificaciones vigente a la fecha de los hechos

[25] Documentos declarados parcialmente confidenciales por Resolución N° 0403-2025/INDECOPI-LAL del 30 de abril de 2025.

- Adjunta en calidad de Anexo 2-D el "Certificado de Inspección Técnica de Seguridad en Edificaciones para Establecimientos Objeto de Inspección Clasificados con Nivel de Riesgo Alto o Riesgo Muy Alto" N° 281-2024 expedido por la Municipalidad Provincial de Trujillo el 6 de noviembre de 2024 y vigente hasta el 5 de noviembre de 2026.

Sobre si el personal cuenta con certificación en primeros auxilios

- Adjunta en calidad de Anexo 2-E, los siguientes documentos:
  - Registro de inducción, capacitación, entrenamiento y simulacro de emergencia dictado por la Clínica SANNA.
  - Certificados "Emergency Care & Safety". Vinculados al curso de primeros auxilios, RCP y DAE Estándar.

Sobre el seguro contra accidentes con el que cuentan

- Su empresa cuenta con las siguientes dos (2) pólizas de seguro que fueron debidamente activadas:

Número	Empresa de Seguro	Alcances de la Póliza	Vigencia de Póliza
[redacted]	Chubb Seguros	Accidentes personales	30/08/2024 – 20/06/2025
[redacted]	Pacífico Seguros	Responsabilidad Civil	20/11/2024 – 28/02/2026

- Con relación a la póliza de seguro contratada con Chubb Seguros, el convenio de pago se realizó a nombre de Patrimonio en Fideicomiso D.S. con RUC N° 20519398169. No obstante, dicha póliza viene cubriendo a las personas, familiares y/o allegados afectados por el accidente.

Sobre la fecha y hora en la que llamaron a los bomberos y ambulancias

- Al momento del accidente se realizaron las siguientes comunicaciones como parte del protocolo de actuación, sobre lo cual incluyeron en su escrito dos imágenes que sustentarían sus alegatos:

  - **Visualización del Evento:** mediante cámaras de seguridad, el 21 de febrero de 2025, a las 20:39 horas aproximadamente. Comunicación a través de radio portátil, del Supervisor del centro de control al prevencionista de turno, con el mensaje *"activamos código verde"*.
  - **Comunicación con Central de Bomberos:** el 21 de febrero de 2025, a las 20:40 horas. Comunicación a través de radio portátil, del prevencionista de turno con la central de emergencia de los bomberos, con el siguiente mensaje: Código 30.12 188 10.10 central – *"solicito apoyo de unidades de rescate, ambulancias y activar COER, el techo del patio de comidas de Real Plaza a caído"*.
  - **Comunicación con Clínica SANNA por servicio de ambulancia:** el 21 de febrero de 2025, a las 20:45 horas. Mediante llamada telefónica con equipo celular, del Supervisor de centro de control a Ambulancia Sanna, activando el servicio de ambulancia bajo la palabra clave *"Activación de zona protegida Real Plaza Trujillo"*.

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle Santo Toribio de Mogrovejo N° 518, Urb. San Andrés, Trujillo – Perú / Telefax: 01-2247777
E-mail: consultasorltd@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

Sobre el tipo de mantenimiento que se realiza a la estructura del techo del patio de comidas y el documento del último mantenimiento

- Adjunta en calidad de Anexo 2-H los siguientes informes vinculados a actividades de mantenimiento:
  - Instalación de mallas en ventanas altas patio de comida.
  - Informe de canalización metálica.
  - Informe de Red Pluvial.
  - Informe de pintado de tubería contraincendios.

Sobre las observaciones realizadas por la Municipalidad Provincial de Trujillo ante la clausura del establecimiento en enero de 2024

- El 22 de febrero de 2025 la Fiscalía Penal Provincial de Trujillo se apersonó a su establecimiento para incautar diversos documentos vinculados al Certificado ITSE. Entre la información incautada se encuentran los siguientes documentos:
  - File de levantamiento de observaciones
  - File de expediente de cierre
- En ese sentido, -a la fecha- no cuenta con la información solicitada, siendo que esta obra en la Fiscalía Penal Provincial de Trujillo.
- Solicitó se declare la confidencialidad de los Anexos 2-A: grabaciones de video; 2-B: plan de emergencias; 2-C: comité de emergencia y brigadas; 2-D: certificado ITSE; 2-E: registro de inducción, capacitación, entrenamiento y simulacro de emergencia; 2-F: póliza de seguro N° [redacted], 2-G: declaración jurada; 2-H: informe de instalación de mallas en ventanas altas patio de comidas; y, 2-I: escrito dirigido a la Fiscalía Penal Provincial.

70. Mediante Razón de Secretaría Técnica del 5 de marzo de 2025, se agregaron al expediente 9 documentos en formato PDF, denominados: *ANEXOS 2-A, 2-B, 2-C, 2-D, 2-E, 2-F, 2-G, 2-H y 2-I*, presentados por Real Plaza, a través del enlace consignado en su escrito del 5 de marzo de 2025.

71. El 6 de marzo de 2025, Sanna remitió información sobre las víctimas atendidas en su establecimiento de salud, los gastos médicos incurridos y el tipo de seguro activado para la atención médica[28].

72. El 6 de marzo de 2015, Real Plaza presentó un escrito solicitando un plazo adicional al otorgado mediante Resolución N° 000419-2025-CPC-LAL/INDECOPI. Asimismo, presentó, en calidad de Anexo 3-A, 60 videos correspondientes al punto 1 del requerimiento de información, de los cuales solicitó se declare la confidencialidad por tiempo indefinido. Dichos videos fueron agregados al expediente mediante Razón de Secretaría Técnica del 6 de marzo de 2025.

73. El 7 de marzo de 2025, mediante acta de visualización se dejó constancia del ingreso y descarga de contenido de los enlaces https://www.cip.org.pe/ y https://www.instagram.com/capnacional/.

74. El 7 de marzo de 2025, la III Comandancia Departamental de La Libertad, del cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú, atendió el requerimiento de

[28] Documento declarado parcialmente confidencial por Resolución N° 0403-2025/INDECOPI-LAL del 30 de abril de 2025.

información realizado mediante Oficio N° 00034-2025-CPC-LAL/INDECOPI, precisando lo siguiente:

- Su representada, como entidad de primera respuesta, recibe a través de la Central de Emergencia, innumerables llamadas telefónicas por medio de las cuales se les pone en conocimiento de la existencia de emergencia de diversa índole para su atención. En este contexto tomaron conocimiento de la emergencia del Centro Comercial Real Plaza, y conforme a los protocolos de comunicación interna procedieron a su atención.
- Al ser una entidad de primera respuesta, y cuando curre alguna emergencia, concurre a su atención directa, y lo más oportunamente posible.
- No generan documentos que tengan que ver con las razones de la ocurrencia de la emergencia ni investigación alguna, debido a que no es su misión ni función. En ese contexto, no recaban documentos relacionados con la caída del techo del centro comercial Real Plaza, limitándose a atenderla y a salvar vidas.
- Los informes y reportes que se generen son para el manejo interno de la institución, los cuales son reportados al superior jerárquico. En esa línea, elaboraron un único informe sobre la respuesta a la emergencia que comprende el despliegue de unidades de ambulancia, rescate y operaciones de la fuerza de tarea "USAR LIVIANO" de su representada, ante la ocurrencia del accidente, el mismo que adjunta a su escrito.
- Los efectivos bomberos de su representada cumplen su función y servicio público de bombero con sus propios medios y si se requiere de alguna cooperación externa, mediante los canales correspondientes a la atención de emergencia y en la emergencia misma, se solicita por los canales correspondientes.
- La atención de la emergencia se realizó conforme a la aplicación *in situ* del Sistema de Comando de Incidentes, tratando siempre de que las decisiones que se tomen sean las más adecuadas a la atención óptima de la emergencia, conforme a su naturaleza y cada caso concreto. En ese contexto, a menos que en el análisis rápido de la atención se requiera de maquinaria adicional, no se reciben instrumentos o maquinarias que no sean requeridas en el mismo momento.
- Desconoce las gestiones que Real Plaza haya realizado, precisando que su representada no ha requerido de gatas hidráulicas, grúas y demás maquinaria para el rescate.

75. El 7 de marzo de 2025, Real Plaza presentó un escrito, adjuntando en calidad de Anexo 4-A videos adicionales correspondientes al punto 1 del requerimiento de información dentro del rango de horario y las zonas solicitadas. Asimismo, sustentó su pedido de confidencialidad en los siguientes términos:

- La información del Anexo 4-A contiene información comercial de su empresa que califica como secreta y reservada; así como información protegida por la normativa de datos personales, por lo que su divulgación podría generar graves perjuicios a su empresa, así como generar un incumplimiento a la normativa.
- Solicita que el plazo durante el cual se mantenga el tratamiento confidencial de la información del Anexo 4-A sea indefinido. Su solicitud se sustenta en

que dicha información constituye información de carácter confidencial, por lo que no debe ser conocida por terceros.
- Debido a la estructura de la información presentada, no es posible realizar un resumen no confidencial de la misma.

76. Con Razón de Secretaría Técnica del 7 de marzo de 2025, se agregaron al expediente 31 videos del anexo denominado "Anexo 4-A", presentado por Real Plaza, con su escrito de la misma fecha.

77. El 10 de marzo de 2025, Real Plaza presentó escritos informando el cumplimiento del tercer punto de la medida cautelar, detallando las gestiones realizadas para identificar y atender a las personas afectadas por el evento suscitado el 21 de febrero de 2025, en el Centro Comercial Real Plaza Trujillo, conforme se precisa a continuación:

- Implementó un grupo especializado de asistentes sociales, quienes tienen como principal función realizar visitas diarias a las clínicas y/u hospitales para —en un primer momento— identificar a las personas afectadas por el suceso. Su labor incluye identificar (i) a las personas que habrían sido atendidas y/o dadas de alta en el corto plazo; y, (ii) a las personas que permanecían hospitalizadas. Adicionalmente, se encargan de identificar y/o ubicar a todas aquellas personas que podrían haberse visto afectadas, en cuanto a su integridad física o psicológica, como consecuencia del siniestro; sin embargo, solo adjuntaron una carta dirigida a los establecimientos de salud pública y privada, que contiene la relación de 20 asistentas sociales.
- Las asistentas sociales han venido entablando comunicación inmediata con las personas afectadas y/o vienen entregando una carta de compromiso a partir de las cuales manifiestan su total compromiso en asumir todos los gastos asociados al suceso; adjuntando 2 cartas recibidas por familiares de las víctimas, con lo cual acreditaría este alegato.
- Ha mantenido activo los distintos canales de atención para identificar a las personas afectadas y brindar el soporte necesario; así como, implementó un canal de atención exclusivo para las personas afectadas, el cual se dio a conocer a través de distintos medios de comunicación, adjuntando los comunicados extraídos de sus redes sociales.
- Viene coordinando directamente con las múltiples autoridades abocadas a la atención de las personas afectadas, para lo cual presentó una captura de pantalla de una conversación vía WhatsApp con la señora [redacted].
- En adición a sus pólizas de seguro, comunicó públicamente que ha creado un fondo con un aporte inicial de 20 millones de soles para asegurar la cobertura efectiva e inmediata del total de gastos médicos y de recuperación para las personas afectadas, lo cual incluye los gastos de sepelio y otros desembolsos complementarios en beneficio de las personas, familiares y/o allegados afectados, adjuntando el comunicado publicado en su página web sobre la creación de dicho fondo.
- Informan que en el marco del requerimiento de información formulado a través de las Cartas N° 000086 y 000097-2025- CPC-LAL/INDECOPI y que versa sobre los mismos aspectos de la medida cautelar, proporcionarán información más detallada y complementaria respecto de las acciones implementadas para dar atención a las personas, familiares y/o allegados por los sucesos que

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle Santo Toribio de Mogrovejo N° 518, Urb. San Andrés, Trujillo – Perú / Telefax: 01-2247777
E-mail: consultasoral@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

motivaron el dictado de la medida cautelar y el inicio del presente procedimiento.
- Solicitan la reserva y confidencialidad de los Anexos adjuntos a este escrito, en virtud de la normativa de datos personales por tiempo indefinido.

78. Mediante Carta N° 000168-2025-CPC-LAL/INDECOPI, del 11 de marzo de 2025, se requirió al Colegio de Arquitectos del Perú – Región La Libertad, la siguiente información:

> *"1. Emita una opinión técnica con relación a los hechos suscitados el 21 de febrero de 2025, por la caída del techo del patio de comidas del Real Plaza Trujillo.*
> *2. Informe de las acciones adoptadas por su institución respecto de los hechos suscitados el 21 de febrero de 2025, por la caída del techo del patio de comidas del Real Plaza Trujillo.*
> *3. Informe si ha conformado un grupo disciplinario de profesionales y o peritos especialistas a fin de que participen en las investigaciones de este accidente".*

79. Con Carta N° 000171-2025-CPC-LAL/INDECOPI del 11 de marzo de 2025, se exhortó a Pacífico Seguros, cumpla con el requerimiento realizado mediante Carta N° 000102-2025-CPC-LAL/INDECOPI del 25 de febrero de 2025, teniendo en cuenta las siguientes precisiones; en tanto, se advirtieron inconsistencias en su escrito del 4 de marzo de 2025:

> a. *"Se observa que adjunta el documento póliza N°[redacted] contratada por el Real Plaza, sin embargo, el mismo se encuentra tachado, debiendo presentar el mismo en su totalidad, sin tachar ninguna parte.*
> *(...)*
> b. *Respecto de los gastos cubiertos por heridos y fallecidos, su representada alegó que los gastos médicos de cada accidentado serán liquidados por las clínicas y facturados a su representada una vez terminen las atenciones; sin embargo, deberá cumplir con presentar la información de los gastos que hayan sido asumidos hasta la fecha de la presentación de la información por su representada".*

80. El 11 de marzo de 2025, con acta de visualización se dejó constancia del ingreso y descarga del contenido del enlace https://www.facebook.com/photo/?fbid=1082522813916153&set=a.474055408096233&locale=es_LA.

81. El 12 de marzo de 2025, Real Plaza presentó un escrito, en atención a la Resolución N° 000419-2025-CPC-LAL/INDECOPI, bajo los siguientes términos:

<u>*Sobre las acciones que se tomaron ante el accidente*</u>

- Refiere que al momento del Evento se realizaron —entre otras— las siguientes acciones:

  - **Visualización del Evento:** mediante cámaras de seguridad, el 21 de febrero de 2025, a las 20:39 horas aproximadamente. Comunicación a través de radio portátil, del Supervisor del centro de control al prevencionista de turno, con el mensaje *"activamos código verde"*,

adjuntando una imagen fotográfica en la que si visualiza al personal encargado verificando las cámaras de seguridad.

- **Comunicación con Central de Bomberos:** el 21 de febrero de 2025, a las 20:40 horas. Comunicación a través de radio portátil, del prevencionista de turno con la central de emergencia de los bomberos, con el siguiente mensaje: Código 30.12 188 10.10 central – *"solicito apoyo de unidades de rescate, ambulancias y activar COER, el techo del patio de comidas de Real Plaza a caído"*.
- **Comunicación con Clínica SANNA por servicio de ambulancia:** el 21 de febrero de 2025, a las 20:45 horas. Mediante llamada telefónica con equipo celular, del Supervisor de centro de control a Ambulancia Sanna, activando el servicio de ambulancia bajo la palabra clave *"Activación de zona protegida Real Plaza Trujillo"*, adjuntando una captura de pantalla del registro de llamadas con la denominación "Sanna Zona Protegida".
- **Activación de seguros:** refiere que, conforme a lo indicado el 5 de marzo de 2025, cuenta con los siguientes seguros aplicables al accidente, los cuales fueron activados a efectos de cubrir la atención que necesitaban las personas, familiares y/o allegados afectados por el accidente:

Número	Empresa de Seguro	Alcances de la Póliza	Vigencia de Póliza
[redacted]	Chubb Seguros	Accidentes personales	30/06/2024 – 29/06/2025
[redacted]	Pacífico Seguros	Responsabilidad Civil	20/11/2024 – 28/02/2026

- **Evacuación del centro comercial:** se procedió a evacuar a las personas ubicadas en el Centro Comercial. El personal encargado de la evacuación procuró realizar un proceso tranquilo, garantizando la protección de la vida e integridad física de las personas presentes en nuestra el Centro Comercial, adjuntando dos imágenes fotográficas en las que si visualizan personas y personal de la PNP.
- **Soporte al equipo especializado del cuerpo de bomberos y Policía Nacional del Perú:** refiere que, conforme al Plan de Emergencia, en el caso de *"Persona atrapada por estructura colapsada o derrumbe"* todas las operaciones de búsqueda, rescate y remoción de escombros son ejecutadas por personal especializado de apoyo externo; es decir, del Cuerpo de Bomberos, adjuntando tres imágenes fotográficas en las que se observan a personal de la PNP.
- **Labores de los brigadistas**: estuvieron enfocadas en facilitar la labor del personal externo y brindar el siguiente soporte: (i) colaboración con las Autoridades en el centro de control de Real Plaza Trujillo; (ii) colaboración con las autoridades en el centro de control de Real Plaza Trujillo, siendo las 21:00 horas del 21 de febrero; y, (iii) puesto de comando para la emergencia instalado en el centro comercial, dando colaboración con las autoridades.
- **Incremento de personal para la atención:** refiere que, adicionalmente, y atendiendo al suceso, su empresa decidió contratar e incrementar el personal de apoyo, apoyándose en el personal de las terceras empresas de seguridad contratadas, adjuntando dos imágenes fotográficas en las que se observan a personal de seguridad.
- **Habilitación de maquinaria especial:** alega que se gestionó la disponibilidad de maquinaria especializada para poder ingresar a la zona afectada y atender a las personas, familiares y/o allegados afectados, adjuntando tres imágenes fotográficas de dicha maquinaria.

- **Creación de grupo de asistentes sociales:** el 22 de febrero de 2025 implementó un grupo especializado de asistentes sociales, quienes tienen como principal función realizar visitas diarias a las clínicas y/u hospitales para identificar a las personas afectadas por el suceso e identificar y/o ubicar a todas aquellas personas que podrían haberse visto afectadas, en cuanto a su integridad física o psicológica.
- **Comunicación con MIDIS:** entabló comunicación directa, desde el 22 de febrero de 2025, con la señora [redacted], funcionaria de la sede de La Libertad del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social, quienes han venido proporcionando información de las personas fallecidas y afectadas, y los teléfonos de contacto de los familiares, adjuntando una captura de pantalla de conversación vía WhatsApp con la [redacted], en la que se advierten comunicaciones por audio que no se pueden escuchar.
- **Habilitación de línea exclusiva:** precisa que, desde la ocurrencia del accidente, su representada ha mantenido activo distintos canales de atención para identificar a las personas afectadas y brindar el soporte necesario, poniendo a disposición de las personas el número celular [redacted] Asimismo, implementó un canal de atención exclusivo para las personas afectadas, el cual se dio a conocer a través de distintos medios de comunicación, adjuntando cinco imágenes extraídas de su página web, respecto a los comunicados emitidos.
- **Fondo de salud:** comunicó públicamente que ha creado un fondo con un aporte inicial de 20 millones de soles para asegurar la cobertura efectiva e inmediata del total de gastos médicos y de recuperación para las personas afectadas, lo cual incluye los gastos de sepelio y otros desembolsos complementarios en beneficio de las personas, familiares y/o allegados afectados, adjuntando el enlace de su página web donde se visualiza el comunicado de la creación de dicho fondo.
- **Seguimiento y coordinaciones:** señala que, viene atendiendo presencialmente, en Trujillo, a las personas afectadas por el accidente del 21 de febrero de 2025. Asimismo, además del fondo de salud antes indicado, vienen llevando a cabo coordinaciones para la reparación económica de manera diligente y personalizada con cada una de las personas afectadas, respetando la confidencialidad de cada caso y el tratamiento de su información con la debida reserva.

Sobre el número de personas afectadas (heridos y/o fallecidos)

- Refiere que, al 10 de marzo de 2025, tiene empadronada a ciento ochenta y cinco (185) personas, en las que han incluido fallecidos, hospitalizados, dados de Alta y a quienes no asistieron a un centro médicos pero recibieron atención de las asistentes sociales.

Sobre el centro de salud al que fueron dirigidas las personas afectadas

- Alegaron que, las personas afectadas fueron derivadas a los centros de salud: Clínica San Pablo, Clínica Sanna, Clínica Sanna Lima, Hospital Belén, Hospital Regional, Hospital Lazarte, Hospital Albrecht, Clínica San Antonio, Clínica Peruano Americana. Asimismo, un paciente fue trasladado a Medicentro San Andrés; sin embargo, no presentaron evidencias sobre esta afirmación.

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle Santo Toribio de Mogrovejo Nº 518, Urb. San Andrés, Trujillo – Perú / Telefax: 01-2247777
E-mail: consultasorlal@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

Sobre la activación de los seguros para la atención de las víctimas

- Cuenta con la Póliza de Accidentes Personales N° [redacted] contratada con la empresa Chubb Seguros y la Póliza de Responsabilidad Civil N° [redacted] contratada con Pacífico Seguros, las cuales fueron debidamente activadas el 21 de febrero de 2025, para la atención de todas las personas afectadas, independientemente del momento que se apersonaron al centro de salud.
- Adjuntan dos (2) documentos emitidos el 22 de febrero de 2025, por Pacífico dirigido a la Clínica Peruano Americana y a Clínica Sanna; sobre activación de la póliza de responsabilidad civil N° [redacted]; así también adjuntan documento emitido por Chubb el 24 de febrero de 2025, dirigido a Real Plaza sobre activación de la póliza N° [redacted], lo que acreditaría que, a través de las empresas aseguradoras, han venido garantizando la atención de las personas afectadas por los sucesos antes indicados

Sobre el protocolo de seguridad activado al momento del accidente

- A través de su escrito del 5 de marzo de 2025, adjuntó, en calidad de Anexo 2-B, el Plan de Emergencia del Centro Comercial Real Plaza Trujillo, elaborado por [redacted], aprobado en febrero de 2024, versión 01.
- El mencionado Plan está diseñado para actuar de manera oportuna y efectiva ante distintas emergencias que podrían suscitarse.
- Con relación al accidente, la sección 20.5 relacionada a "Persona atrapada por estructura colapsada o derrumbe" establece que todas las operaciones de búsqueda, rescate y remoción de escombros son ejecutadas por personal especializado de apoyo externo; es decir, del Cuerpo de Bomberos, considerando el mayor conocimiento / entrenamiento que dicho personal especializado posee sobre la gestión de estos eventos y las herramientas necesarias que poseen para remover las estructuras sin comprometer la vida de las personas.

Sobre los datos de las víctimas

- Adjunta el Anexo 6-E, que contiene dos listas, la primera es un cuadro con datos del centro médico, nombres y apellidos y estatus; con un total de 179 registros, a quienes identificó como víctimas y el segundo es un cuadro con nombre y estado con siete (7) registros con el estatus fallecido.
- Cuenta con un equipo multidisciplinario que viene trabajando presencialmente en Trujillo, recorriendo los distintos centros de salud, recibiendo llamadas telefónicas, coordinando con las Autoridades, por lo que se encuentran en proceso de recopilar toda la información.
- La data vinculada a las personas afectadas varía periódicamente en función a la evolución de las personas.

82. Asimismo, a través de su escrito solicitaron la reserva y confidencialidad de los Anexos adjuntos a dicho escrito, bajo el siguiente sustento:

- Su solicitud se sustenta en que la información de su escrito y Anexos A, B, C, D y E contiene información operativa y comercial de su empresa; así como de

sus proveedores, información que califica como secreta y reservada, por lo que su divulgación podría generar graves perjuicios. Asimismo, la información proporcionada contiene datos personales sensible cuya protección se encuentra protegida por la normativa de datos personales. De ser divulgada podríamos incurrir en una infracción administrativa, motivo por el cual debe ser trata con la máxima confidencialidad.
- El plazo durante el cual se mantenga el tratamiento confidencial de su escrito y y Anexos A, B, C, D y E sea indefinido, en tanto, dicha información constituye información de carácter confidencial, por lo que no debe ser conocida por terceros.
- Debido a la estructura de la información presentada, no es posible realizar un resumen no confidencial de la misma.

83. Mediante Razón de Secretaría Técnica del 12 de marzo de 2025, se agregaron al expediente los documentos en formato PDF, denominados *"Anexos A, B, C, D y E"*, presentados por Real Plaza, con su escrito de la misma fecha.

84. Mediante Oficio N° 000055-2025-CPC-LAL/INDECOPI del 12 de marzo de 2025, se requirió a la Marina de Guerra del Perú[27], la siguiente información:

a. *Informe y acredite los medios por los cuales se requirió de su participación en las actividades de rescate de las víctimas del siniestro ocurrido en el Centro Comercial Real Plaza Trujillo a, el 21 de febrero de 2025.*
b. *Informe cuál fue el procedimiento que realizaron en las actividades de rescate de víctimas de la referida emergencia; detallando las principales limitaciones.*
c. *Informe la fecha de inicio y fin de sus actividades, precisando la fecha en la que los escombros terminaron de ser retirados en su totalidad.*
d. *Presente copia del Acta, Informe u otro documento y sus anexos, de corresponder, emitido sobre las acciones realizadas en la emergencia antes detallada.*

85. Con Carta N° 000186-2025-CPC-LAL/INDECOPI del 12 de marzo de 2025, se requirió al señor [redacted] (en adelante, [redacted]), en tanto, fue el profesional responsable del diseño estructural del patio de comidas del Centro Comercial Real Plaza de Trujillo, la siguiente información:

a. *Presente copia del contrato de servicio por el diseño estructural con Real Plaza o con la persona natural o jurídica que lo contrató para desarrollar este proyecto.*
b. *Presente planos con el diseño estructural del patio de comidas del Centro comercial Real Plaza de Trujillo, u otra documentación que su persona considere pertinente o relevante.*
c. *Informe y presente copia de comunicación (correo, cartas o similares) en la que se le haya solicitado la modificación del diseño estructural aprobado originalmente.*
d. *Presente el informe elaborado por su equipo de inspección sobre el estudio al techo del patio del Centro Comercial del Real Plaza de Trujillo, en la que se habría hallado problemas de calidad en los procedimientos constructivos y corrosión en componentes claves de la estructura colapsada, conforme a la publicación realizada en diferentes medios de comunicación.*
e. *Presente toda la documentación que hubiera recabado a raíz de la caída del techo de real plaza.*

---

27 Notificada vía correo electrónico, el 12 de marzo de 2025, y, de manera física, el 13 de marzo de 2025.

86. Con Carta N° 000167-2025-CPC-LAL/INDECOPI del 12 de marzo de 2025, la Secretaría Técnica requirió información adicional a la Clínica San Pablo sobre el número de pacientes atendidos y los costos de su atención.

87. Con Carta N° 000174-2025-CPC-LAL/INDECOPI del 12 de marzo de 2025, se exhortó a Marsh Perú a cumplir de manera integra con el requerimiento realizado mediante Carta N° 000099- 2025-CPC-LAL/INDECOPI, teniendo en cuenta lo siguiente:

> - *"Se observa que adjunta en el Anexo I, la Carta de Nombramiento de Corredor de Seguros y en el Anexo II, la Póliza de seguros Pacífico, sin embargo, ambos documentos se encuentran tachados, debiendo presentar el mismo en su totalidad, sin tachar ninguna parte.*
> *(...)"*

88. Con Carta N° 000176-2025-CPC-LAL/INDECOPI del 12 de marzo de 2025, se otorgó el plazo adicional solicitado por Chubb Seguros, para atender el requerimiento de información efectuado mediante Carta N° 000100-2025-CPC-LAL/INDECOPI.

89. El 13 de marzo de 2025, con acta de incorporación se dejó constancia de visualización y descarga del contenido del enlace https://x.com/ensustrece/status/1899296993261883443?ref_src=twsrc%5Egoogle%7Ctwcamp%5Eserp%7Ctwgr%5Etweet y https://www.hildebrandtensustrece.com/reportaje/articulo/2413, obteniendo una grabación en formato MP4 y un archivo en formato PDF.

90. El 13 de marzo de 2025, la Municipalidad Provincial de Trujillo presentó el Oficio N° 1082-2025-MPT-SG, en atención al Oficio N° 000039-2025-CPC-LAL/INDECOPI, para lo cual remitió copia del Informe N° 71-2025-MPT/GDEL/SGLC/YNNNS, emitido por la Sub-Gerencia de Licencias y Comercialización (en adelante, la Sub-Gerencia), en los siguientes términos:

Sobre el punto 1:

- La Sub-Gerencia tomó conocimiento de los hechos acontecidos el 21 de febrero de 2025, en el patio de comidas del Centro Comercial Real Plaza, a través de los medios de comunicación y redes sociales.

Sobre el punto 2 y 4:

- La Sub-Gerencia está facultada por delegación de funciones a autorizar o desestimar los procedimientos relacionados a licencias de funcionamiento de establecimientos comerciales, industriales y de servicios; sin embargo, conforme a la entrada en vigor del nuevo Reglamento de Organización y Funciones (ROF) y el Organigrama de la Municipalidad Provincial de Trujillo, estas funciones fueron conferidas a la Gerencia de Desarrollo Económico Local.
- La Sub-Gerencia no es competente para ver el tema de estructuras del establecimiento, materia de investigación o para recabar actas o reportes, respecto a la caída del techo del patio de comidas de Real Plaza.
- Da a conocer que de acuerdo con lo prescrito en el mencionado ROF, a la fecha es competencia de la Sub Gerencia de Operaciones de Fiscalización (órgano de línea de la Gerencia de Fiscalización y Control), realizar labores

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle Santo Toribio de Mogrovejo N° 516, Urb. San Andrés, Trujillo – Perú / Telefax: 01-2247777
E-mail: consultasoficial@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

de fiscalización, teniendo en cuenta que conforme a lo prescrito en la mencionada Ordenanza, dicha Sub-Gerencia es la encargada de cautelar el cumplimiento de las disposiciones municipales administrativas, así como de detectar las infracciones cometidas y decidir la aplicación de las sanciones que correspondan.

Sobre el punto 3:

- La Sub-Gerencia ha emitido los siguientes informes:
  - Informe N° 54-2025-MPT/GDEL-SGLC/AEPC, emitido ante lo solicitado por el Congresista de la República Elías Marcial Vera Meléndez; sin embargo, no ha sido presentado.
  - Informe N° 55-2025-MPT/GDEL-SGLC/AEPC, emitido ante lo solicitado por el Órgano de Control Institucional – MPT – Contraloría General de la República, cuya copia y anexos han sido presentados.
  - Informe N° 56-2025-MPT/GDEL-SGLC/AEPC, emitido ante una solicitud de acceso a la información pública, cuya copia y anexos han sido presentados.
  - Informe N° 57-2025-MPT/GDEL-SGLC/AEPC, emitido ante lo solicitado por el Presidente de la Comisión de Fiscalización y Control del Congreso de la República, cuya copia y anexos han sido presentados.
  - Informe N° 39-2025-MPT/GDEL-SGLC/YMMS, emitido ante lo solicitado por el Presidente de la Comisión de Justicia y Derechos Humanos del Congreso de la República, cuya copia y anexos han sido presentados.
  - Informe N° 41-2025-MPT/GDEL-SGLC/YMMS, emitido ante lo solicitado por la Congresista de la República Ruth Luque Ibarra, cuya copia y anexos han sido presentados.
  - Informe N° 68-2025-MPT/GDEL-SGLC/TEOA, emitido ante una solicitud de acceso a la información pública, cuya copia y anexos han sido presentados.

91. El 14 de marzo de 2025, Marsh Perú presentó un escrito en atención a la Carta N° 000174-2025-CPC-LAL/INDECOPI, indicando que la información tachada de los Anexos I y II se encuentra vinculada a aspectos comerciales de terceras empresas que son clientes de su representada, vinculadas a Real Plaza, y que no forman parte del procedimiento administrativo sancionador iniciado contra esta última empresa. Sin perjuicio de ello, y a fin de coadyuvar con la investigación, adjunta a su escrito los siguientes documentos, de los cuales solicitó la confidencialidad, de manera completa y sin tachado alguno:

- Anexo 2-A : Carta de Nombramiento de Corredor de Seguros.
- Anexo 2-B : Póliza de Responsabilidad Civil Extracontractual suscrita con Pacífico Seguros.

92. Con Carta N°000210-2025-CPC-LAL/INDECOPI, del 14 de marzo de 2025, se requirió a [redacted] (en adelante, [redacted])[28], la siguiente información:

   a. *"Informe el motivo de su participación en el rescate de víctimas del suceso ocurrido el 21 de febrero de 2025 en el patio de comidas del Centro Comercial Real Plaza de Trujillo.*

[28] Notificada en su domicilio físico el 20 de marzo de 2025.

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle Santo Toribio de Mogrovejo N° 516, Urb. San Andrés, Trujillo – Perú / Teléfax: 01-2247777
E-mail: consultasoficial@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

b. *Informe con quien realizó las coordinaciones para participar en el rescate de las víctimas del suceso ocurrido el 21 de febrero de 2025 en el patio de comidas del Centro Comercial Real Plaza de Trujillo.*
c. *Informe y documente si la empresa Real Plaza o sus representantes se comunicaron con su representada a fin de solicitar apoyo logístico con maquinaria u otros implementos para el rescate de las víctimas del suceso ocurrido el 21 de febrero de 2025 en el patio de comidas del Centro Comercial Real Plaza de Trujillo.*
d. *Informe en qué consistió su participación dentro del recate de víctimas del suceso ocurrido el 21 de febrero de 2025 en el patio de comidas del Centro Comercial Real Plaza de Trujillo.*
e. *Informe y detalle las maquinarias utilizadas para el rescate de las víctimas del suceso ocurrido el 21 de febrero de 2025 en el patio de comidas del Centro Comercial Real Plaza de Trujillo.*
f. *Informe y documente las coordinaciones realizadas con personal del Centro Comercial Real Plaza para el ingreso de los implementos utilizados para el rescate de víctimas del suceso ocurrido el 21 de febrero de 2025 en el patio de comidas del Centro Comercial Real Plaza de Trujillo.*
g. *Informe y documente si personal de Real Plaza mostró actitudes de obstaculización frente a la labor realizada por su representada para el rescate de las víctimas del suceso ocurrido el 21 de febrero de 2025 en el patio de comidas del Centro Comercial Real Plaza de Trujillo.*
h. *Informe y documente si el Real Plaza ha efectuado algún pago o contraprestación económica por los servicios de rescate de víctimas del suceso ocurrido el 21 de febrero de 2025 en el patio de comidas del Centro Comercial Real Plaza de Trujillo".*

93. Con Carta N° 000211-2025-CPC-LAL/INDECOPI, del 14 de marzo de 2025, se requirió a [redacted] la siguiente información:

a. *Adjunte su contrato para prestar el servicio de administración de estacionamiento del Centro Comercial Real Plaza Trujillo.*
b. *Copia, reporte o documento similar de los tickets de estacionamientos emitidos desde las 15:00 horas del 21 de febrero de 2025 hasta las 23:59 horas del 22 de febrero de 2025, en el que se visualice hora de entrada y salida y pago por el servicio. Asimismo, deberán adjuntar copia de los comprobantes de pago por el servicio de estacionamiento emitidos a través de la aplicación Real Plaza o de forma presencial en el establecimiento durante dicho periodo. En caso de tratarse de un documento emitido por bases de datos, deberá estar suscrito por el(la) encargado(a) de la extracción de la información.*
c. *Informe y acredite como Real Plaza informó a su representada sobre el siniestro ocurrido en el patio de comidas el 21 de febrero de 2025 a las 20:41 aproximadamente.*
d. *Informe y acredite fecha y hora del ingreso de los vehículos (ambulancias, maquinaria, etc.) que atendieron la emergencia el siniestro ocurrido en el patio de comidas el 21 de febrero de 2025.*

94. El 15 de marzo de 2025, el Colegio de Arquitectos del Perú – Región La Libertad, presentó la Carta N ° 106-2025/CAP-RLL/D(I), solicitando prórroga de plazo para atender la Carta N° 000168-2025-CPC-LAL/INDECOPI.

---

[9] Notificada en su domicilio físico el 17 de marzo de 2025.

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle Santo Toribio de Mogrovejo N° 518, Urb. San Andrés, Trujillo – Perú / Telefax: 01-2247777
E-mail: consultasorlt@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

95. El 17 de marzo de 2025, la Presidencia de la Junta de Fiscales Superiores del Distrito Fiscal de La Libertad, remitió el Oficio N° 000867-2025-MP-FN-PJFSLALIBERTAD, en atención al Oficio N° 000040-2025-CPC-LAL/INDECOPI, manifestando lo siguiente:

a. *Respecto al punto 1 del requerimiento, precisa que la señora [redacted] fiscal provincial de la Tercera Fiscalía Provincial Corporativa de Trujillo y fiscal a cargo del caso; y, el presidente de la Junta de Fiscales Superiores del Distrito Fiscal de La Libertad, tomaron conocimiento del accidente por la difusión de la noticia en las redes sociales; siendo a raíz de dicha situación que procedieron a trasladarse al lugar de los hechos, conjuntamente con todo su equipo de trabajo.*
b. *Respecto a los puntos 2, 3, 4 y 5 del requerimiento, precisa que, en aras de la naturaleza reservada de la investigación fiscal, no es posible remitir copias de las disposiciones fiscales emitidas ni diligencias realizadas tales como la toma de declaraciones de las personas agraviadas y/o los testigos del hecho investigado, así como tampoco resulta posible remitir las actas, informes o reportes emitidos y/o recabados en el marco de una investigación en curso; ello en mérito al inciso 1. del artículo 324° del Código Procesal Penal.*
c. *Sin perjuicio a lo anterior, informan de forma genérica que, a raíz de los mencionados hechos se ha aperturado la Carpeta Fiscal N°781-2025, seguida contra Luis Alonso Santa María Torres en su calidad de Gerente del Centro Comercial Real Plaza S.R.L. y los que resulten responsables por la presunta comisión de los delitos contra la vida, el cuerpo y la salud, en la modalidad de homicidio culposo y lesiones culposas. Habiéndose emitido, hasta el momento, un total de siete disposiciones fiscales destinadas a dar impulso a la investigación, en las cuales se han dispuesto diversas diligencias tales como:*
   - *Incautación de una caja de documentos relacionados a las inspecciones técnicas de seguridad de edificaciones, licencias de funcionamiento y demás, del Patio de Comidas.*
   - *Levantamiento de cadáveres (06) y posteriores necropsias.*
   - *Identificación y precisión de todos los agraviados del delito de lesiones culposas, siendo en total 93 personas afectadas.*
   - *Constatación fiscal con apoyo técnico del perito ingeniero civil del Ministerio Público.*
   - *Incautación de documentos de la Municipalidad Provincial de Trujillo, relacionados con los permisos y el ITSEE, expediente de edificación de obras del centro comercial real plaza, planos; así como documentos relevantes para el esclarecimiento de los hechos.*
   - *Se ha solicitado al gerente general de Real Plaza Luis Alonso Santa María, que remita un informe de la construcción y estructuras del patio de comida del referido centro comercial, así como la identificación de la empresa constructora; debiendo especificar si ha existido una ampliación de estructura. Asimismo, los planos de construcción y los documentos que acrediten su mantenimiento.*
   - *Conformación de un equipo de peritos (ingeniero civil, ingeniero químico, ingeniero digital forense e Ingeniero estructuralista) a fin de que se realice la "Pericia de Ingeniería Forense a efectos de determinar el origen y causa del colapso del techo del patio de comidas del Centro Comercial Real Plaza.*
   - *Entre otras diligencias dispuestas y consideradas pertinentes por la fiscal a cargo del caso.*
d. *De igual forma, precisa que mediante Resolución de Presidencia N°000557-2025-MPFN-PJFSLALIBERTAD, de fecha 26 de febrero del 2025, se ha dispuesto la conformación de un equipo de fiscales, el mismo que está conformado por cinco fiscales provinciales y cinco fiscales adjuntos provinciales,*

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle Santo Toribio de Mogrovejo N° 518, Urb. San Andrés, Trujillo – Perú / Telefax: 01-2247777
E-mail: consultasoficial@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

avocados -en adición a sus funciones- a la investigación conjunta del caso fiscal 781-2025; ello debido a la magnitud de los hechos acontecidos.

96. Con Carta N° 000217-2025-CPC-LAL/INDECOPI, del 17 de marzo de 2025, se requirió a [redacted] (en adelante, [redacted], la siguiente información:

   a. *"Presente copia de contrato de servicio por el que su representada participó en la ampliación del patio de comidas del centro comercial del Real Plaza de Trujillo o con la persona natural o jurídica que lo contrató para desarrollar este proyecto.*
   b. *Presente planos con el diseño estructural que se trabajó la construcción de la ampliación del patio de comidas del Centro Comercial Real Plaza de Trujillo, u otra documentación que su representada considere pertinente o relevante.*
   c. *Informe y presente copia de comunicación (correo, cartas o similares) en la que se le haya solicitado la modificación del diseño estructural aprobado originalmente.*
   d. *Informe y acredite que materiales (marcas, tipos, cantidades, etc.) fueron utilizados para la construcción de esta obra.*
   e. *Informe y acredite como se realizó la entrega de obra una vez terminada.*
   f. *Informe a cargo de quien estuvo la supervisión de la obra.*
   g. *Informe y acredite si la construcción de la obra fue realiza por más empresas como trabajo en conjunto.*
   h. *Presente toda la documentación que hubiera recabado a raíz de la caída del techo de real plaza".*

97. Con Carta N° 000218-2025-CPC-LAL/INDECOPI, del 17 de marzo de 2025, se requirió a [redacted], la siguiente información:

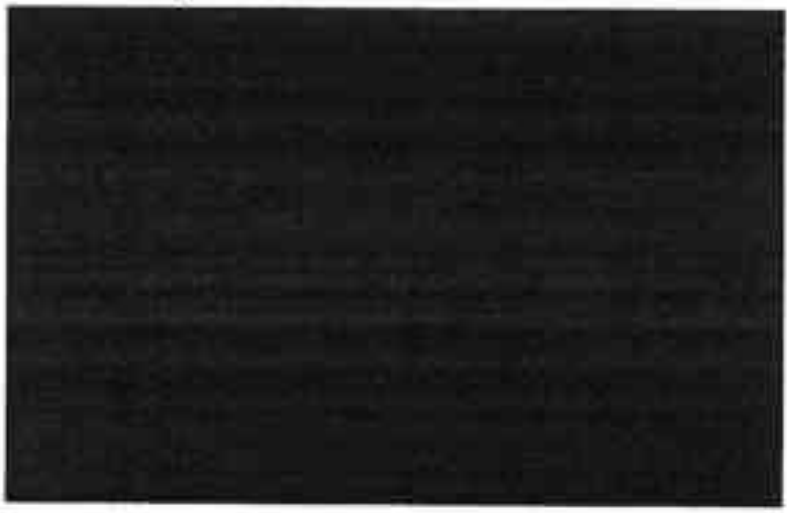
   a. *"Presente copia de contrato de servicio por el que su representada participó en la ampliación del patio de comidas del centro comercial del Real Plaza de Trujillo o con la persona natural o jurídica que lo contrató para desarrollar este proyecto.*
   b. *Presente planos con el diseño estructural que se trabajó la construcción de la ampliación del patio de comidas del Centro Comercial Real Plaza de Trujillo, u otra documentación que su representada considere pertinente o relevante.*
   c. *Informe y presente copia de comunicación (correo, cartas o similares) en la que se le haya solicitado la modificación del diseño estructural aprobado originalmente.*
   d. *Informe y acredite que materiales (marcas, tipos, cantidades, etc.) fueron utilizados para la construcción de esta obra.*
   e. *Informe y acredite como se realizó la entrega de obra una vez terminada.*
   f. *Informe a cargo de quien estuvo la supervisión de la obra.*
   g. *Informe y acredite si la construcción de la obra fue realiza por más empresas como trabajo en conjunto.*
   h. *Presente toda la documentación que hubiera recabado a raíz de la caída del techo de real plaza".*

98. El 18 de marzo de 2025, la Secretaría de la Comandancia General de la Marina de Guerra del Perú remitió el Oficio N° 2353/42 en atención al Oficio N° 000055-2025-CPC-LAL/INDECOPI, precisando que el requerimiento formulado en dicho oficio debía ser canalizado a través del Comando Conjunto de las Fuerzas Armadas, quien se encuentra a cargo del equipo USAR GRAU de las Fuerzas Armadas.

99. El 18 de marzo de 2025, Pacifico Seguros remitió, entre otros, una lista con los datos de las personas (heridos y fallecidos) que habrían sido coberturadas en virtud de la póliza de responsabilidad civil suscrita con Real Plaza; así como las facturas de los gastos de sepelio cubiertos y el informe básico del 23 de febrero del 2025, que nos fuera remitido por el ajustador designado, Abaco, respecto de la cual solicitaron su reserva y confidencialidad en virtud de la norma de datos personales.

100. El 19 de marzo de 2025, Chubb Seguros presentó información en atención de la Carta N° 000176-2025-CPC-LAL/INDECOPI, reiterando su requerimiento de declarar la confidencialidad del escrito presentado, y sus anexos (lista de atendidos). Asimismo, manifestó lo siguiente:

- Al 17 de marzo de 2025, los gastos cubiertos por la atención ambulatoria y hospitalaria derivados del evento ascienden a S/571,992.76.
- El número de pacientes atendidos en las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud en Trujillo (IPRESS) y los costos asociados a dichas atenciones son los siguientes:



- Al 17 de marzo de 2025, un total de setenta y nueve (79) personas han recibido cobertura por gastos de curación por accidente. El detalle de dichos asegurados se adjunta en calidad de Anexo 1-A.
- A la fecha, no recibieron ninguna solicitud de cobertura por fallecimiento.

101. Con Carta N° 000224-2025-CPC-LAL/INDECOPI, del 18 de marzo de 2025, se concedió un plazo adicional de 5 días hábiles al Colegio de Arquitectos del Perú – Región La Libertad, para atender íntegramente los requerimientos formulados con Carta N° 000168-2025-CPC-LAL/INDECOPI.

102. El 19 de marzo de 2025, [redacted] atendió la Carta N° 000218-2025-CPC-LAL/INDECOPI, aclarando que, el proyecto y obra a la que se hace referencia no contempló ni tuvo como parte de su alcance una ampliación del patio de comidas, sino que este fue sobre la Ampliación del Centro Comercial Real Plaza – Trujillo, dentro del cual se realizó la construcción de un patio de comidas. Asimismo, presentó documentos que sustentaría los siguientes alegatos:

Sobre el contrato de servicio:

- Adjunta copia del Contrato de Servicios de Gerencia y Supervisión Externa de Proyectos, firmado por su representada e Intercorp Properties, en el marco de la Ampliación del Centro Comercial Real Plaza – Trujillo.

Sobre los planos con el diseño estructural:

- Remite copia de los "planos con el diseño estructural", los que forman parte del expediente de ejecución de obra utilizado para la construcción del patio de comidas (no existen documentos sobre una ampliación).
- El expediente de la ejecución de obra consiste, en el vocabulario propio de su giro, en la relación de planos, memorias descriptivas y especificaciones técnicas elaborados durante la fase de diseño del proyecto, previo a la ejecución de la obra.
- El expediente de la ejecución tiene como función ser los planos con los que el o los contratistas inician la fase de ejecución de la obra. Son, de acuerdo con su solicitud, con los que "se trabajó la construcción de la ampliación del patio de comidas [SIC]".
- En ningún caso deben considerarse estos planos iguales o equivalentes a los Planos As Built ("como construido"), que son aquellos que se elaboran durante y al finalizar la obra.
- Es importante señalar, igualmente que los documentos propios del expediente de ejecución de obra, incluidos los anexados, no fueron elaborados ni aprobados por su empresa, por no ser parte de sus servicios ni de su alcance para este proyecto. Su elaboración y autoría recaen únicamente en los equipos de proyectistas y/o consultores contratados para ello por el Centro Comercial.

Sobre modificaciones al diseño estructural:

- Su representada no incluye entre su oferta de servicios la elaboración ni modificación de planos de diseño estructural.
- En el caso concreto del proyecto en cuestión, dichos servicios tampoco fueron parte del alcance contratado, como se desprende del Contrato remitido.
- No cuentan ni han recibido ninguna comunicación donde se les solicite la modificación del diseño estructural original.

Sobre los materiales utilizados:

- Su representada verificó que los materiales cumplan con las especificaciones técnicas del proyecto. Dichas especificaciones están incluidas en el expediente de ejecución de obra, específicamente en las memorias, descriptivas y de cálculo, adjuntas.

Sobre la entrega de la obra:

- La obra se entregó siguiendo los procedimientos y formalidades contractuales, suscribiéndose la respectiva acta de entrega final de obra.

Sobre la supervisión de la obra:

- La supervisión privada contratada por Interproperties Perú estuvo a cargo de su representada desde marzo de 2015 a julio de 2016.

Sobre otras empresas que participaron en la obra:

- La construcción de la obra estuvo a cargo del consorcio [redacted].

Sobre documentación recabada tras el colapso del techo:

- Su representada se puso a disposición tanto de su cliente Interproperties Perú como de las autoridades pertinentes; sin embargo, no han sido incluidos ni han tenido participación de ninguna diligencia en las investigaciones.

103. El 19 de marzo de 2025, la Clínica San Pablo atendió la Carta N° 000167-2025-CPC-LAL/INDECOPI, precisando que, al 19 de marzo de 2025, y posterior a la diligencia realizada en su establecimiento el 24 de febrero de 2025, atendieron a 51 pacientes, cuyos datos solicitados (DNI, edad, seguro aplicado, teléfono, costo de atención médica, número de carta de garantía y código de la póliza) se encuentran en el Anexo I de su escrito. Asimismo, solicitó se mantenga la confidencialidad de la información brindada[30].

104. El 19 de marzo de 2025, el [redacted] presentó un escrito solicitando ampliación de plazo para atender la Carta N° 000186-2025-CPC-LAL/INDECOPI.

105. Con Cartas N° 000247-2025-CPC-LAL/INDECOPI y N° 000248-2025-CPC-LAL/INDECOPI, del 20 de marzo de 2025, se concedió un plazo adicional de 5 días hábiles al [redacted], para atender íntegramente los requerimientos formulados con Carta N° 000186-2025-CPC-LAL/INDECOPI.

106. Por Resolución N° 000556-2025-CPC-LAL/INDECOPI, del 24 de marzo de 2025, se resolvió lo siguiente:

> *"**PRIMERO:** Agregar al expediente los escritos del 28 de febrero de 2025, presentados por los señores Misael Shimizu Mitsumasu, Garlet Noemi Rodríguez Ortiz y el Real Plaza S.R.L. y correr traslado a las partes del procedimiento.*
> ***SEGUNDO:** Conceder al señor Luis Alonso Santa María Torres el plazo de dos (02) días hábiles contados desde el día siguiente de notificada la presente para que presente debidamente firmado su escrito del 28 de febrero de 2025 o lo ratifique.*
> ***TERCERO:** Tener por fijado como domicilio para notificaciones de los señores Misael Shimizu Mitsumasu, Garlet Noemi Rodríguez Ortiz y el Real Plaza S.R.L. el correo electrónico (...)*
> *Informar que es de cargo de los administrados asegurar la disponibilidad y correcto funcionamiento de la dirección electrónica fijada, caso contrario, el Indecopi puede Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual Calle De la Prosa 104 - San Borja, Lima Perú/ Central (511) 224-7800 www.indecopi.gob.pe realizar las notificaciones de conformidad con el orden de prelación establecido en el artículo 20° del Texto Único Ordenado de la Ley de Procedimiento Administrativo General*
> ***CUARTO:** Conceder al señor Misael Shimizu Mitsumasu la prórroga de plazo de cinco (05) días hábiles contados desde el día siguiente de notificada la presente para la presentación de sus descargos.*
> ***QUINTO:** Conceder a la señora Garlet Noemi Rodríguez Ortiz la prórroga de plazo de cinco (05) días hábiles contados desde el día siguiente de notificada la presente para la presentación de sus descargos.*

[30] Documento declarado parcialmente confidencial por Resolución N° 0403-2025/INDECOPI-LAL del 30 de abril de 2025.

SEXTO: *Conceder al Real Plaza S.R.L. la prórroga de plazo de cinco (05) días hábiles contados desde el día siguiente de notificada la presente para la presentación de sus descargos.*
SÉPTIMO: *Otorgar copias de manera virtual al Real Plaza S.R.L. de los siguientes documentos:*

- *Copia de Resolución Final N° 0152-2025/INDECOPI-LAL (28 folios).*
- *Informe N° 00001-2025-SIA-CPC-LAL/INDECOPI (9 folios).*
- *Acta de inspección del 21 de febrero de 2025 (2 folios).*
- *Anexos de Acta de inspección del 21 de febrero de 2025 (12 fotos y 12 videos).*
- *Documentos de Registro de Información del 21 de febrero de 2025, de comunicación con Clínica Sanna (1 folio y anexo grabación de llamada telefónica).*
- *Documentos de Registro de Información del 21 de febrero de 2025, de comunicación con Clínica San Pablo (1 folio y anexo grabación de llamada telefónica).*
- *Documentos de Registro de Información del 21 de febrero de 2025, de redes sociales y otros medios de comunicación (Acta 02 folios y anexos).*
- *Documentos de Registro de Información del 22 de febrero de 2025, de redes sociales y otros medios de comunicación (Acta 03 folios y anexos).*
- *Acta de inspección del 22 de febrero de 2025 (2 Folios y anexos)".*

107. El 24 de marzo de 2025, [redacted] solicitaron prórroga para atender las Cartas N° 000217-2025-CPC-LAL/INDECOPI y N° 000211-2025-CPC-LAL/INDECOPI, respectivamente.

108. El 27 de marzo de 2025, [redacted] presentó un escrito en atención a la Carta N°000210-2025-CPC-LAL/INDECOPI, señalando lo siguiente:

- El motivo que dio origen a su participación en el accidente fue el rescate del cuerpo que yacía en los escombros, del fallecido [redacted].
- Las coordinaciones se realizaron directamente con el comandante de los Bomberos de La Libertad, debido a que ellos estaban a cargo de la seguridad del establecimiento.
- Ni Real Plaza ni sus han solicitado apoyo logístico para el rescate de las víctimas del accidente, sino que su motivación fue voluntaria.
- El 22 de marzo de 2025, aproximadamente a las 8:00 horas, el jefe de obras civiles y el gerente administrativo de su representada realizaron una inspección preliminar para determinar cómo iban a proceder. Se reunieron con los representantes de los bomberos, colegio de ingenieros, administrador de Real Plaza, entre otras personas que se encontraban a cargo del rescate, a quienes explicaron las maniobras que debían hacer (respaldados por el colegio de ingenieros). Lograron la autorización para que 12 personas pudieran empezar las labores de rescate; sin embargo, todos no contaban con los EPPS correspondientes, y por ello Real Plaza los brindó. En ese sentido, el equipo de obras civiles y estructuras metálicas observaron cuerpos a la altura del establecimiento de Papa Jhon's; y, hallaron el cuerpo fallecido del [redacted] a la altura del establecimiento de Bembos.
- Las maquinarias que se utilizaron para el rescate son las siguientes:
  a) 1 balón de oxígeno – 8m³
  b) 4 gatas hidráulicas de 32 toneladas

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle Santo Toribio de Mogrovejo N° 518, Urb. San Andrés, Trujillo – Perú / Telefax: 01-2247777
E-mail: consultasorilal@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

c) 1 gata hidráulica de 10 toneladas
d) 1 gata hidráulica de 50 toneladas
e) 1 gata hidráulica de 48 toneladas
f) 2 rotomartillos grandes
g) 5 discos de corte de fierro
h) 2 amoladora de 7"
i) 1 sierra circular makita
j) 6 kg. de alambre N° 8
k) 5 kg. de clavos de 4"
l) 3 martillos
m) 1 combo grande
n) 2 cizallas grandes
o) 2 extensiones
p) 50 unidades de pie derecho de madera
q) 10 unidades de pie derecho de 8" de madera
r) 3 unidades de cascos

- Las coordinaciones se realizaron con el comandante de los bomberos, y por ello ingresaron al establecimiento de Real Plaza sin ningún inconveniente y sus representantes colaboraron en todo momento con el rescate.
- Real Plaza no ha efectuado ningún tipo de pago a su empresa por la colaboración de rescate.

109. El 27 de marzo de 2025, [redacted] atendió el requerimiento de la Carta N° 000217-2025-CPC-LAL/INDECOPI, presentando los siguientes documentos:

- Acta de entrega final de obra, del 12 de julio de 2016.
- Acta de entrega final casco cines, del 15 de enero de 2016.
- Acta de entrega de obra, del 11 de abril de 2016.
- Acta de pre-entrega, del 5 de enero de 2016.
- Acta de entrega, del 5 de enero de 2016.
- Documento ADE – 001, del 19 de marzo de 2016.
- Documento ADE – 002, del 11 de enero de 2016.
- Documento ADE – 003, del 4 de enero de 2016.
- Documento ADE – 004, del 15 de enero de 2016.
- Documento ADE – 001, del 16 de diciembre de 2015.
- Contrato de Obra a suma alzada: "ampliación del centro comercial Real Plaza Trujillo", del 3 de setiembre de 2015.
- Anexo 1 al contrato de obra: Consideraciones de la propuesta.
- Anexo 2 al contrato de obra: Presupuesto
- Anexo 3 al contrato de obra: Expediente técnico
- Anexo 4 al contrato de obra: Cronograma
- Anexo 5 al contrato de obra: Cuadro de hitos
- Anexo 6 al contrato de obra: Estructura de gastos generales
- Anexo 7 al contrato de obra: Plan de seguridad y salud
- Anexo 8 al contrato de obra: Plan de trabajo
- Planos contractuales del proyecto
- Soporte digital USB que contiene 1887 archivos, distribuidos en 6 carpetas denominadas:
  (i) Documentos de la licitación
  (ii) Presupuesto y anexos del contrato

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle Santo Toribio de Mogrovejo N° 518, Urb. San Andrés, Trujillo – Perú / Telefax: 01-2247777
E-mail: consultasoral@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

(iii) Planos, memorias y especificaciones del contrato
(iv) Cuaderno de obra
(v) Dossier de calidad
(vi) Actas de recepción

110. El 27 de marzo de 2025, el [redacted] atendió la Carta N° 000186-2025-CPC-LAL/INDECOPI, adjuntando los documentos solicitados, conforme al siguiente detalle:

- Informe de revisión del diseño estructural del patio de comidas del Real Plaza Trujillo (Informe N° 01-25-1-Real Plaza Trujillo), de cuyo contenido se aprecia la propuesta económica, orden de compra y facturación correspondiente al servicio de modificación de diseño estructural.
- Copia de los planos del diseño estructural del patio de comidas del Real Plaza Trujillo.
- Informe de revisión del diseño estructural del patio de comidas del Real Plaza Trujillo (Informe N° 01-25-1-Real Plaza Trujillo), de cuyo contenido se aprecian el informe y las comunicaciones referentes a la modificación del diseño estructural del patio de comidas del Real Plaza Trujillo.
- Informe técnico de visita técnica a techo metálico colapsado en el Centro Comercial Real Plaza Trujillo.
- Memoria de cálculo de la revisión del proyecto estructural del techo de patio de Comidas del Real Plaza Trujillo.
- Informe técnico de la revisión del diseño de cobertura metálica del patio de comidas del Real Plaza Trujillo.

111. El 27 de marzo de 2025, el señor Santa María presentó un escrito ratificando su escrito de descargo, presentado el 28 de febrero de 2025, conforme al requerimiento efectuado mediante Resolución N° 000556-2025-CPC-LAL/INDECOPI.

112. Mediante Carta N° 000251-2025-CPC-LAL/INDECOPI, del 1 de abril de 2025, se concedió a [redacted] un plazo adicional de 5 días hábiles, para atender íntegramente los requerimientos formulados con Carta N° 000211-2025-CPC-LAL/INDECOPI.

113. El 1 de abril de 2025, Real Plaza presentó sus descargos a la imputación de cargos presentado en su contra, señalando lo siguiente:

- En respuesta al incidente ocurrido el 21 de febrero de 2025, y con el fin de brindar atención inmediata a los afectados, el supervisor del centro de control del Centro Comercial activó el "código verde" mediante una comunicación por radio con el prevencionista de turno. Adicionalmente, siguiendo el protocolo establecido en el Plan de Emergencia (Anexo 2-A), el prevencionista de turno se comunicó a través de su radio portátil con la Central de Emergencia de Bomberos de Trujillo, transmitiendo el siguiente mensaje: *"Código 30.12 188.10.10 central – solicito apoyo de unidades de rescate, ambulancias y activar COER, el techo del patio de comidas de Real Plaza ha caído"*.
- El supervisor del centro de control solicitó el servicio de ambulancia comunicándose al número de emergencia de la Clínica Sanna. Durante esta

llamada, se transmitió la frase clave *"activación de zona protegida Real Plaza Trujillo"*.

- Como resultado de la activación del COER, la PNP, INDECI, el Ejército del Perú, ambulancias, personal de seguridad ciudadana, la Defensoría del Pueblo y las autoridades competentes acudieron con prontitud al Centro Comercial para atender a los afectados. El personal de Real Plaza (tanto empleados directos como subcontratados) brindaron todo el apoyo necesario para las labores de rescate y limpieza. Adicionalmente, personal del Ministerio Público se presentó en el Centro Comercial para iniciar las investigaciones pertinentes.
- Durante este incidente, mientras el equipo de Real Plaza, los bomberos y las autoridades competentes realizaban conjuntamente las tareas de auxilio a los afectados, con el fin de salvaguardar la integridad de cada uno, representantes del Indecopi se apersonaron al Centro Comercial para observar los hechos e iniciar su actividad de fiscalización.
- La Secretaría Técnica inició las labores de investigación y, posteriormente, un procedimiento administrativo sancionador de manera prematura, sin evaluar adecuadamente todos los elementos necesarios para iniciar dicho procedimiento. Esto ha conllevado a que la Secretaría Técnica realice una serie de actos administrativos que vulneran los derechos mínimos que el marco normativo peruano reconoce a los administrados, como Real Plaza.
- El Indecopi decidió hacer público, antes de su nuestra empresa tuviera conocimiento formal de la fiscalización, tanto el inicio de la investigación como del procedimiento sancionador y la medida cautelar ordenada contra Real Plaza, evidenciando así el interés mediático en el presente caso.
- Para iniciar su actividad de fiscalización, personal de la Oficina Regional del Indecopi de La Libertad se apersonó a las 22:15 horas al Centro Comercial para inspeccionar el patio de comidas, sin contar con un mandato ni orden administrativa emitida por la Comisión o su Secretaría Técnica que delegara facultades de investigación, conforme a lo establecido en el artículo 1 del Decreto Legislativo que establece las Facultades, Normas y Organización del INDECOPI, Decreto Legislativo N° 807 ("DL 807").
- En la misma fecha, 21 de febrero de 2025 a las 23:14 horas, la Secretaría Técnica notificó la Carta N° 086-2025-CPC-LAL/INDECOPI, mediante la cual: (i) se les requirió diversa información relacionada con el incidente; y (ii) se les informó del inicio de su actividad de fiscalización. Esto ocurrió a pesar de que el Indecopi ya había hecho público dicho procedimiento a través de sus redes sociales, sin haber notificado previamente a su empresa ningún acto administrativo o documento formal.
- Casi simultáneamente a la notificación de la Carta N° 086-2025-CPC-LAL/INDECOPI, personal del Indecopi La Libertad realizó cinco (5) actuaciones de fiscalización remota, sin notificar ni informar previamente a su empresa sobre dichas diligencias. A través de estas actuaciones, recabaron medios probatorios que, según dicho órgano, evidenciarían indicios de un presunto incumplimiento de las disposiciones del Código.
- Tienen conocimiento de que la Secretaría Técnica habría remitido las Cartas N° 087-2025-CPC-LAL, 088-2025-CPC-LAL y 089-2025-CPC-LAL, mediante las cuales solicitó la siguiente información a Clínica Sanna Sánchez Ferrer Trujillo, Clínica San Pablo Trujillo y Clínica Fátima Trujillo: (i) número de víctimas derivadas a sus establecimientos; (ii) detalles sobre la atención brindada (particular o mediante seguro); y (iii) relación de pacientes heridos

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle Santo Toribio de Mogrovejo N° 516, Urb. San Andrés, Trujillo – Perú / Telefax: 01-3247777
E-mail: consultasoficial@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

atendidos en sus instalaciones. Sin embargo, a la fecha de este escrito, desconocen el contenido de dichas cartas y las respuestas emitidas por las mencionadas clínicas.

- El sábado 22 de febrero de 2025 a las 15:40 horas, el Indecopi llevó a cabo una diligencia de inspección. En dicha diligencia, nuevamente, no se les proporcionó el mandato u orden administrativa que habilitara a los funcionarios para realizar dicha actividad, ni se les indicó el objeto y fundamento legal de la fiscalización, el plazo estimado de duración, ni los derechos y obligaciones de Real Plaza (y sus funcionarios). Además, el personal del Indecopi La Libertad realizó una grabación de nuestro personal sin informar ni solicitar su autorización previa.
- Durante dicha inspección (día inhábil) se les notificó la Carta N° 097-2025-CPC-LAL-INDECOPI, mediante la cual la Secretaría Técnica revocó de manera inválida la Carta N° 086-2025-CPC-LAL/INDECOPI, modificando el requerimiento de información y reduciendo los plazos de cumplimiento a uno (1) y dos (2) días hábiles, los cuales vencían el 25 y 26 de febrero, respectivamente.
- En la misma fecha, es decir, el 22 de febrero de 2025, y sin que su empresa hubiera respondido debidamente al requerimiento de información, se emitió el Informe N° 001-2025-SIA-CPC-LAL/INDECOPI, mediante el cual la Secretaría Técnica dio por concluida su actividad de fiscalización y recomendó el inicio del presente procedimiento administrativo sancionador.
- Cuestionan si se han revisado y evaluado debidamente los hechos, los documentos, y las medidas adoptadas y requeridas por la propia Secretaría Técnica en el marco de su actividad de fiscalización. Considera que resulta improbable que la Secretaría Técnica haya podido revisar y analizar documentación que no ha sido proporcionada por su empresa, y mucho menos por las clínicas, dado que aún disponían de plazo para su entrega.
- También es cuestionable que, en menos de siete (7) horas (desde la finalización de la diligencia del 22 de febrero de 2025), la Secretaría Técnica haya recabado la totalidad de la información necesaria para recomendar el inicio de un procedimiento administrativo sancionador, con las implicaciones que ello conlleva para los administrados.
- Resulta inusual que se haya iniciado un procedimiento sancionador en menos de un día hábil desde el inicio de la fiscalización. Esto evidencia que, debido a la celeridad con la que se ha iniciado este procedimiento, la Secretaría Técnica no ha tenido la oportunidad de analizar adecuadamente los hechos imputados.
- Resulta llamativo que la Comisión emitiera la Resolución de inicio de procedimiento N° 0152-2025/INDECOPI-LAL y su notificación el mismo 22 de febrero de 2025; es decir, mientras la Secretaría Técnica realizaba la diligencia de inspección y redactaba su Informe de Supervisión.
- Todo lo anterior ha llevado a que la Comisión, inducida a error por la Secretaría Técnica, iniciara el presente procedimiento administrativo sancionador fundamentándose en meras afirmaciones y alegaciones de terceros; no obstante, los cargos imputados carecen de sustento a nivel de los hechos, evidencias y también a nivel jurídico, conforme explican a continuación:

    - **Nulidad de la actividad fiscalizadora:** La actividad fiscalizadora que originó este procedimiento administrativo sancionador es nula. La

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle Santo Toribio de Mogrovejo N° 518, Urb. San Andrés, Trujillo – Perú / Telefax: 01-3247777
E-mail: comisiontrujillo@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

Secretaría Técnica ha incumplido los deberes normativos aplicables a las autoridades en el desarrollo de sus actividades de fiscalización. En particular, las diligencias de inspección fueron realizadas por personal sin la autorización o competencia para actuar. Además, su empresa no fue informada sobre el objeto y el fundamento legal de las fiscalizaciones, ni participó en todas ellas, como consta en el acta del 21 de febrero de 2025 y en las diligencias remotas.

Asimismo, la Secretaría Técnica ha vulnerado el principio del debido procedimiento, en tanto, busca ejercer su actividad fiscalizadora en paralelo a la etapa de instrucción del procedimiento administrativo sancionador, lo cual infringe derechos mínimos de los administrados como Real Plaza reconocidos por la normativa peruana.

- **Ausencia de licitud y verdad material:** La premura de la fiscalización ha llevado a la Comisión a infringir los principios de licitud y verdad material, pues inició este procedimiento administrativo sancionador sin observar estos principios.
- **Vulneración del derecho de defensa:** La notificación de la resolución de inicio de procedimiento vulnera el derecho de defensa de Real Plaza al imputar conjuntamente una presunta infracción al deber de idoneidad, seguridad e información, como consecuencia de una evaluación incorrecta de los hechos.

  La primera imputación se refiere a una presunta vulneración al deber de idoneidad y seguridad; sin embargo, según los pronunciamientos de la Sala Especializada en Protección al Consumidor, en casos que involucren un riesgo para la vida de las personas (como se pretende imputar en este caso), corresponde imputar únicamente una presunta vulneración al deber de seguridad, y no al deber de idoneidad.

  Además, la segunda, tercera, cuarta y quinta imputación se relacionan con un único hecho: *la actuación de Real Plaza después del incidente*. Esto incluye la adopción de protocolos de atención inmediata, la comunicación con las autoridades competentes, las medidas de remoción de escombros y rescate, y la implementación de canales de comunicación. Estas cuatro conductas imputadas se subsumen en una única presunta infracción al deber de idoneidad.
- **Diligencia de Real Plaza:** Su representada actuó con la diligencia razonable y esperable ante la ocurrencia del accidente, cumpliendo con las obligaciones impuestas por la normativa sectorial y el Código. El Centro Comercial cuenta con un Plan de Emergencia y medidas de seguridad evaluadas por la autoridad competente para la emisión del Certificado de Inspección Técnica de Seguridad en Edificaciones. Funcionarios especializados de la Municipalidad Provincial de Trujillo evaluaron las condiciones de seguridad del Centro Comercial durante las diligencias para la emisión de dicho certificado.

  Además, su empresa cuenta con diversos planes y programas de mantenimiento preventivo y correctivo para garantizar la seguridad de los visitantes del Centro Comercial.
- **Implementación del Plan de Emergencia:** Con respecto a las acciones adoptadas por su empresa tras el incidente, Real Plaza aplicó su Plan de Emergencia de acuerdo con las circunstancias del caso. Dado que la emergencia era de Nivel III (requiere intervención de personal especializado externo), se solicitó el apoyo externo de

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle Santo Toribio de Mogrovejo Nº 516, Urb. San Andrés, Trujillo – Perú / Telefax: 01-2247777
E-mail: consultasonial@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

especialistas como el Cuerpo de Bomberos, la PNP, personal de salud y otros actores.
Los hechos demuestran que su empresa implementó los protocolos de atención inmediata y se comunicó con las autoridades competentes, según lo requerido por la emergencia.

- **Labores de rescate y limpieza:** Debido al tipo de emergencia, las labores de rescate correspondieron al apoyo externo; sin embargo, su personal facilitó y colaboró con el personal externo especializado y autorizado. Las actividades de rescate, según informó el COER, finalizaron el 23 de febrero de 2025 a las 18:06, es decir, en menos de dos (2) días después del incidente.
- **Mecanismos de comunicación:** Desde el inicio del incidente, su empresa implementó diversos mecanismos de comunicación con las personas afectadas, sus familiares y allegados, priorizando la atención personalizada e *in situ*. El 21 de febrero de 2025, se puso a disposición el número de celular [redacted], que se proporcionó a medida que se establecía contacto con los afectados. Un equipo de asistentes sociales y personal de Real Plaza se comunicó directamente con ellos a través de este medio.
  Posteriormente, se implementó un canal exclusivo para los afectados, que se anunció a través de diversos medios, como redes sociales y sitio web. Además, el canal de comunicación formal, el Libro de Reclamaciones Virtual, permaneció activo. Su empresa también ha atendido a las personas que presentaron reclamos a través del Sistema de Atención al Ciudadano del Indecopi, y se han suscrito acuerdos de transacción extrajudicial con múltiples personas.

Sobre la falta de delegación de facultades de investigación a los funcionarios del Indecopi La Libertad que se apersonaron al Centro Comercial y que realizaron las diligencias remotas

- Personal del Indecopi La Libertad se presentaron en el Centro Comercial para verificar los hechos acontecidos en el patio de comidas, cuando su representada aún estaba en proceso de rescate de las víctimas; no obstante, los fiscalizadores no contaban con ninguna orden o mandato que los habilite a llevar a cabo dicha fiscalización.
- En las actas del 21 y 22 de febrero de 2025, así como en los documentos de registro de dichas fechas, se identifica que ninguno de los funcionarios ha precisado, indicado o proporcionado el documento formal por medio del cual les otorgaron facultades para llevar a cabo las diligencias de fiscalización. Incluso de los medios probatorios proporcionados con la notificación de la resolución de inicio de procedimiento se advierte que no obra en el expediente el documento formal que habilite a los funcionarios del Indecopi La Libertad a realizar las actividades de fiscalización que fueron llevadas a cabo en dichas fechas.
- El primer acto vinculado a la fiscalización se realizó el mismo 21 de febrero de 2025 a las 20:45 horas; es decir, 5 minutos después de acontecido el accidente, resultando improbable que el personal del Indecopi haya contado en un documento formal que les faculte a realizar la diligencia.

Sobre la no participación de Real Plaza en la fiscalización del 21 de febrero de 2025 ni en las diligencias remotas por lo que no pudieron ejercer los derechos previstos en el TUO de la LPAG

- Real Plaza no fue informada ni notificada de la diligencia de inspección del 21 de febrero de 2025, ni de las diligencias remotas, motivo por el cual no pudo formar parte de estas. Lo anterior se evidencia en que su empresa no pudo presentar ninguna observación a las actuaciones realizadas por el personal del Indecopi La Libertad ni dejar evidencia de las trasgresiones que se venían efectuando.
- Real Plaza recién tomó conocimiento de las diligencias remotas a través de la Notificación de imputación de cargos, con la cual se les corrió traslado de los documentos de registro emitidos por el personal del Indecopi La Libertad.
- No basta con poner en conocimiento a los administrados de las diligencias efectuadas a través de la notificación de imputación de cargos; sino que es necesario que estos sean partícipes de ello desde el primer momento en que se llevan a cabo. Sobre todo, teniendo en cuenta que la fiscalización se inició cuando el personal de Real Plaza se encontraba atendiendo el accidente y brindando el soporte a las autoridades competentes para las actividades de rescate.

Sobre la inobservancia del principio al debido procedimiento e interdicción de la arbitrariedad

- Su empresa tomó conocimiento formal del inicio de la actividad fiscalizadora el 21 de febrero de 2025 con la notificación de la Carta N° 000086-2025-CPC-LAL/INDECOPI, a través de la cual también les requirió diversa información; sin embargo, dicha carta fue revocada inválidamente a través de la Carta N° 000097-2025-CPC-LAL/INDECOPI, emitida un día después, por medio de la cual la Secretaría Técnica varió el requerimiento de información y les redujo el plazo concedido para absolverlo.
- Estando vigente el plazo concedido, esto es, el 24 de febrero de 2025, fueron notificados con la resolución de imputación de cargos y el informe de supervisión, de cual advirtieron que este concluyó de manera prematura la fiscalización iniciada a su empresa; es decir, antes de aportar los documentos necesarios para realizar un adecuado análisis de los hechos, máxime si, el plazo de presentación de documentos, reducido, todavía estaba en curso.
- El 26 de febrero de 2025 fueron notificados con la Resolución N° 000419-2025- CPC-LAL/INDECOPI, a través de la cual se les concedió una prórroga de plazo para atender el requerimiento de información; es decir, con dicha resolución la Secretaría Técnica pretendió reanudar su actividad fiscalizadora pese a que se encontraba concluida en dicha fecha.
- La inclusión del requerimiento de información realizado mediante las Cartas N° 000086-2025-CPC-LAL/INDECOPI y N° 000097-2025-CPC-LAL/INDECOPI, constituye un acto arbitrario por parte de la Secretaría Técnica de requerir información que -por la irrazonable premura en imputar cargos contra Real Plaza - no pudo ser recopilada durante la fiscalización; es decir, antes de iniciar el procedimiento administrativo sancionador.
- Si bien, el artículo 255° del TUO de la LPAG permite a la autoridad administrativa realizar actuaciones previas de inspección o averiguación, la norma señala expresamente que estas se realizan con el objeto de determinar preliminarmente si concurren circunstancias que justifiquen el inicio de un

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle Santo Toribio de Mogrovejo N° 518, Urb. San Andres, Trujillo – Perú / Telefax: 01-2247777
E-mail: consultasonline@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

procedimiento administrativo sancionador. Es decir, de manera previa a la imputación de cargos; sin embargo, ello no ha ocurrido en el presente caso.
- La actuación apresurada de la Secretaría Técnica con la finalidad de imputar cargos contra Real Plaza y sus representantes ha impedido que esta invierta los esfuerzos necesarios durante la fiscalización para recabar la información relevante para aclarar, reforzar o reformular la imputación de cargos realizada.
- La Resolución N° 000419-2025- CPC-LAL/INDECOPI constituye un acto administrativo nulo, pues trasgrede los principios del debido procedimiento e interdicción, al no haber sido notificados con todos los actuados que habrían motivado el inicio del caso, trasgrediendo manifiestamente las disposiciones previstas en la normativa.

Sobre la vulneración del principio de licitud y verdad material
- La notificación de cargos vulnera los principios de verdad material y licitud; en tanto, de la revisión del Informe de Supervisión advierten que los presuntos hechos que sustentarían el inicio de este procedimiento sancionador recaen en meros dichos y alegaciones de terceras partes que, incluso, han sido interpretadas sesgadamente por la Secretaría Técnica, destacando principalmente la información recopilada a través de las Actas de Inspección del 21 y 22 de febrero de 2025.
- De los documentos que obran en el expediente se podrá advertir que los bomberos no manifestaron lo indicado en el informe de supervisión, pues, en el Acta del 21 de febrero de 2025 y en las grabaciones no se incluye ninguna declaración por parte de los bomberos. Asimismo, aun cuando la pregunta formulada durante la diligencia ya afirma la existencia de una presunta infracción (en lugar de ser neutral), el personal del Indecopi La Libertad tergiversa las palabras del personal de INDECI para tratar de sostener que su empresa no se habría comunicado con las autoridades.
- Con las alegaciones recabadas durante las diligencias, se trata de sustentar- sin adjuntar sustento documentario o medio probatorio alguno- que su empresa presuntamente no habría reportado al Cuerpo General de Bomberos, autoridades de salud y policiales lo acontecido en el Centro Comercial, lo cual habría sido plasmado en la Tercera Imputación.
- En el Informe de Supervisión y en las Actas de Inspección no se incluyen todos los hechos específicos que permitirían identificar la configuración de las cinco (5) presuntas infracciones imputadas. Por un lado, se hace referencia a meros dichos y declaraciones tergiversadas de terceras personas que -en todo caso- podrían estar vinculados a la Tercera Imputación, pero inmediatamente después se concluye -sin presentar indicios y de manera anticipada- que: (i) Real Plaza habría expuesto la seguridad de las personas a través de un riesgo injustificado; (ii) que Real Plaza no habría adoptado los protocolos de atención inmediata; (iii) que Real Plaza no se habría comunicado con las autoridades; (iv) que Real Plaza no habría adoptado las medidas necesarias para el levantamiento de escombros dentro de un plazo razonable; o (v) que Real Plaza no habría implementado medidas adecuadas para trasladar los canales de comunicación.

Sobre la vulneración al derecho de defensa y trasgredir el principio de tipicidad y especialidad

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle Santo Toribio de Mogrovejo N° 516, Urb. San Andrés, Trujillo – Perú / Telefax: 01-2247777
E-mail: consultasoficial@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

- En este caso no se ha establecido de manera clara, precisa y específica la imputación de cargos, la cual constituye el elemento principal del procedimiento sancionador, en tanto:

  - La primera imputación estaría vinculada a la presunta puesta en peligro injustificado a la vida de las personas que se ubicaban en el patio de comidas del centro comercial; no obstante, se ha tipificado como infracciones a los artículos 19° y 25° del Código, cuando correspondía que su responsabilidad administrativa sea evaluada como una presunta infracción solo al artículo 25° del Código.
  - La segunda, tercera y cuarta imputación vulnerarían los artículos 19° y 28° del Código; sin embargo, la ocurrencia del accidente no calza en el supuesto del artículo 28° del Código, pues el evento presuntamente riesgoso ya había ocurrido; es decir, este supuesto se aplicaría solo a las alertas de consumo, los cuales tienen finalidad poder alertar a los consumidores sobre el potencial riesgo que podría generar un producto o servicio y mitigar así los daños.
  - El quinto hecho cuestionado está vinculado a la idoneidad de las medidas implementadas para trasladar los canales de atención sobre las acciones desplegadas por su empresa como consecuencia del accidente; no obstante, dicha conducta no calza bajo los supuestos previstos en los artículos 1.1.b) y 2.2. del CODECO.

Sobre la desestimación del procedimiento:

- En este punto plantea su defensa en dos (2) aspectos: (i) los hechos previos al colapso del techo del patio de comidas vinculados a la Primera Imputación; y, (ii) los hechos posteriores al colapso del techo del patio de comidas vinculados a la Segunda, Tercera, Cuarta y Quinta Imputación.

a. Con relación a la primera imputación: deber de seguridad

  - Sin perjuicio que la Secretaría Técnica no ha aportado medio probatorio que acredite que su empresa no ha adoptado medidas preventivas en cuanto a la estructura del techo de patio de comidas, precisa que cuenta con las autorizaciones sectoriales para operar el Centro Comercial y programas de mantenimiento para garantizar que la infraestructura del establecimiento se encuentre en óptimas condiciones.
  - El Centro Comercial cuenta con las medidas exigidas por la normativa sectorial, siendo que la Municipalidad Provincial de Trujillo ha evaluado las condiciones de seguridad implementadas, en atención al nivel de riesgo de su establecimiento, otorgando el respectivo Certificado de Inspección Técnica de Seguridad en Edificaciones – ITSE.
  - Su empresa cuenta con diversos mantenimientos del Centro Comercial. En particular, y respecto al techo del patio de comidas, precisa que entre el 2024 y 2025 realizó distintos trabajos de mantenimiento preventivo y correctivo, tales como:

    - ***Mantenimiento de redes pluviales:*** *De acuerdo con el Informe emitido por Grupo Attica Mantenimiento &*

Construcción, entre el 25 al 27 de marzo de 2024 se llevaron a cabo actividades de mantenimiento a las redes pluviales del Centro Comercial, siendo que se intervinieron los registros, rejillas, cajas de paso, buzones, sumideros, redes colgantes y subterráneas; entre otros que pertenecían a las distintas zonas del Centro Comercial.

- ***Mantenimiento del techo de patio de comidas:*** *De acuerdo con el Informe Técnico de Mantenimiento Fachada, Cúpula, Teatina, Lona Tensada, Muro Cortina y Sol – Sombra, emitido por el Grupo National, entre el 24 de septiembre al 4 de octubre de 2024 se llevaron a cabo actividades de limpieza y mantenimiento de diversas estructuras externas del Centro Comercial. En dicho informe se concluyó que, el mantenimiento se llevó a cabo con éxito y que las estructuras se sometieron a un procedimiento de limpieza de alto rendimiento para garantizar su protección.*
- ***Informe de pintado de tubería contra incendio:*** *De acuerdo con el Informe de Evaluación Técnica de la empresa M&C Multiservicios, la Comisión entre el 26 de setiembre al 4 de octubre de 2024 se llevaron a cabo inspecciones a las áreas de la tubería a efectos de analizar el estado actual y realizar trabajos de limpieza, lijado y pintado. Como consecuencia de ello, se recomendó mantener inspecciones regulares para detectar oportunamente signos de corrosión.*
- ***Instalación de canalización metálica a tubos en el techo del patio de comidas:*** *En noviembre de 2024 se llevaron a cabo trabajos correctivos en cuanto a la colocación de tubos metálicos en el techo del patio de comidas. Dichos trabajos fueron realizados por la empresa GURESA, quien se encargó de suministrar e instalar debidamente los tubos y cajas de paso.*
- ***Instalación de mallas en ventanas altas del patio de comidas:*** *De acuerdo con el Informe de Total Contratistas, entre el 15 al 18 de enero de 2025 se llevaron a cabo las actividades de reparación de marcos de rejilla del techo de patio de comidas; así como, la eliminación de polvo y retiro de desechos. Todo ello, con la finalidad de que la estructura funcione adecuadamente.*

b. Con relación a la segunda, tercera, cuarta y quinta imputación

b.1. Real Plaza activó el protocolo de seguridad y se comunicó diligentemente con las Autoridades competentes, en función de la Ocurrencia

- ***Ejecución del procedimiento general de comunicaciones de emergencia:***

  - El 21 de febrero de 2025, a las 20:39 horas aproximadamente, el [redacted] (supervisor del centro de control del Centro comercial) tras visualizar el hecho ocurrido a través del Control del Sistema CCTV (sistema de cámaras), se

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle Santo Toribio de Mogrovejo Nº 318, Urb. San Andrés, Trujillo – Perú / Telefax: 01-2247777
E-mail: comunicaciones@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

comunicó vía radio portátil con el señor [redacted] (prevencionista de turno). En dicha comunicación se señaló *"Activamos código verde"* con la finalidad de poner en marcha el procedimiento especifico ante *"persona atapada por estructura colapsada o derrumbe"* sic.

- El mismo día, a las 20:40 horas aproximadamente, el prevencionista de turno se comunicó vía radio portátil con la frecuencia de la Central de Emergencia de Bomberos, en cuya oportunidad se trasladó el siguiente mensaje *"Código 30.12 188 10.10 central – "solicito apoyo de unidades de rescate, ambulancias y activar COER, el techo del patio de comidas de Real Plaza a caído"*. Dicha comunicación fue atendida por el Brigadier CBP [redacted] – Jefe III de la Comandancia Departamental de la Compañía de Bomberos #26 de La Libertad.
- A las 20:45 horas aproximadamente, el supervisor del centro de control del Centro comercial se comunicó vía celular con la central de emergencia de la Clínica SANNA a través de la cual se trasladó la palabra clave *"Activación de zona protegida Real Plaza Trujillo"*.
- De acuerdo con el Reglamento de la Ley N° 29664 que crea el Sistema Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres (SINAGERD), Decreto Supremo N° 048-2011-PCM, el prevencionista de turno se comunicó con el Cuerpo de Bomberos (como entidad de primera respuesta) y, tras la activación del COER, se intercambió información con los otros órganos de primera respuesta para acudir al Centro Comercial a tomar control de lo ocurrido.
- Se comunicó con las distintas autoridades a efectos de que se apersonen al lugar de los hechos y realicen las actividades de búsqueda, rescate y remoción de escombros; y, en atención a ello, a las 20:45 horas aproximadamente, empezó a llegar el cuerpo de policías a efectos de apoyar con la evacuación y el retiro de las personas en la zona afectada, de mano con las labores del personal de seguridad del Centro Comercial.
- A las 20:48 horas aproximadamente se identifica el ingreso de las camionetas de la PNP y personal de seguridad.
- Entre las 20:51 y 20:53 horas aproximadamente empezó a llegar el cuerpo de bomberos y personal de salud al Centro Comercial a efectos de tomar control de lo ocurrido.

- ***<u>Ejecución del procedimiento especifico ante persona atrapada por estructura colapsada o derrumbe</u>:***

  - Conforme a lo descrito en el Plan de Emergencia, y ante la posible situación de personas atrapadas en el Centro Comercial, el protocolo de actuación es activar las comunicaciones generales.
  - Mientras el personal externo especializado de primera respuesta se dirigió a la zona afectada, personal de seguridad realizaba trabajos de evacuación y retiro de personas.

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle Santo Toribio de Mogrovejo N° 518, Urb. San Andrés, Trujillo – Perú / Telefax: 01-2247777
E-mail: correotrasnlat@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

- Cuando el personal externo de primera respuesta llegó a la zona afectada, los brigadistas y personal de seguridad del Centro Comercial facilitaron las labores de los primeros, aislando y custodiando la zona de peligro con la finalidad de facilitar las operaciones de remoción de escombros, búsqueda y rescate.
- Los brigadistas prestaron colaboración al personal externo de primera respuesta para atender el hecho ocurrido.
- Su representada si ha aplicado inmediatamente los protocolos de actuación conforme a las circunstancias del caso, priorizando la atención de los afectados y evitando que más personas resulten heridas.
- Ante las condiciones del hecho ocurrido, el control de la emergencia pasó al personal especializado de Real Plaza, por lo que se recurrió al auxilio de las Autoridades competentes como son el Cuerpo de Bomberos, la PNP, el personal de salud y personal del Ejército del Perú.
- Debido a la complejidad de la situación, el Gobierno Nacional, a través del Ministerio de Defensa y en coordinación con INDECI, movilizó a Trujillo un equipo del Grupo de Búsqueda y Rescate Urbano (USAR) de la Marina de Guerra del Perú. Esta unidad especializada tenía la misión de realizar labores de búsqueda y rescate en el Centro Comercial.

b.2. *Real Plaza colaboró con las Autoridades competentes para el rescate de las víctimas*

- En este punto es necesario tener en cuenta el tipo de emergencia que implicaba el hecho ocurrido.
- Atendiendo a que la estructura del techo contaba con componentes metálicos de gran volumen, tamaño y peso, ello exigía la intervención del personal externo de primera respuesta. Así, correspondía que las Autoridades competentes tomen el control de la situación y realicen las labores de rescate.
- Conforme a lo reportado por el COER La Libertad, al Centro Comercial se presentaron las unidades de primera respuesta desde el primer momento del ocurrido el hecho y en las siguientes horas cruciales para la atención de las personas afectadas.
- El 23 de febrero de 2025; es decir, a dos (2) días del colapso del techo del patio de comidas, se concluyeron las actividades de rescate por parte de las Autoridades competentes, indicando que no había más personas afectadas en el patio de comidas del Centro Comercial.
- Respecto al personal de Real Plaza, y tal como se indica en el Plan de Emergencia, sus labores se centran en colaborar con la Autoridad proporcionando el conocimiento técnico de la zona y brindando las facilidades para la labor de rescate.
- Su empresa reforzó el equipo de seguridad y brigadistas; así, puso a disposición maquinaria especializada para las labores de las Autoridades.

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle Santo Toribio de Mogrovejo Nº 518, Urb. San Andrés, Trujillo – Perú / Telefax: 01-3247777
E-mail: comisiontrujillo@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

b.3. *Real Plaza implementó las medidas adecuadas para comunicar los canales informativos adecuados para la atención de las personas afectadas por la Ocurrencia*

- Desde el momento de ocurrido el colapso del techo del patio de comidas de Real Plaza, ha mantenido activo distintos canales de atención para identificar a las personas afectadas y brindar el soporte necesario. Así, a modo de ejemplo, los primeros días puso a disposición de las personas el número celular [redacted] a partir del cual, personal de Real Plaza tomó contacto directo con las personas afectadas.
- El 22 de febrero de 2025 implementó un grupo especializado de asistentes sociales, quienes tuvieron como principal función realizar visitas diarias a las clínicas y/u hospitales para -en un primer momento- identificar a las personas afectadas por el suceso. Su labor incluyó identificar (i) a las personas que habrían sido atendidas y/o dadas de alta en el corto plazo; y, (ii) a las personas que permanecían hospitalizadas.
- Adicionalmente, los asistentes sociales tienen como función identificar y/o ubicar a todas aquellas personas que podrían haberse visto afectadas, en cuanto a su integridad física o psicológica. En ese sentido, las asistentas sociales -en nombre de su empresa- han venido entablando comunicación inmediata con las personas afectadas y/o vienen entregando una carta de compromiso a partir de las cuales manifestaron su total compromiso en asumir todos los gastos asociados al suceso.
- Su empresa viene coordinando directamente con las múltiples autoridades abocadas a la atención de las personas afectadas.
- Implementó un canal de atención exclusivo para las personas afectadas, el cual se dio a conocer a través de distintos medios de comunicación.
- Todo ello, sin perjuicio de que el canal de comunicación formal, el cual es su Libro de Reclamaciones Virtual, que se encontraba activo.
- Ha venido atendiendo a las personas que interpusieron reclamos a través del Sistema de Atención al Ciudadano del INDECOPI, con los cuales ha suscrito acuerdos de transacción extrajudicial.
- Solicitaron que se suspenda la tramitación del procedimiento, en tanto existe un procedimiento ante el Ministerio Público.

114. El 01 de abril de 2025, el señor Shimizu, el señor Santa María y la señora Rodríguez, presentaron los mismos descargos adhiriéndose y reiterando los argumentos vertidos por Real Plaza, agregando lo siguiente:

- La incorporación al procedimiento administrativo sancionador se hizo por la sola calidad de Gerente General de Real Plaza, junto con la representante y el gerente del Centro Comercial, sin embargo, de la revisión del Informe de Investigación y la notificación de cargo no identificó cuál ha sido el análisis lógico – jurídico para determinar una presunta actuación dolosa o culposa por su parte que lo vincule con los hechos materia de cuestionamiento.
- El artículo 111 del Código establece supuestos muy acotados y con determinadas características que son previamente definidas por la norma de

manera excepcional, estableciéndose que solo se podrá sancionar al representante del proveedor si este ha participado en el planeamiento, realización o ejecución de la presunta infracción con dolo o culpa inexcusable, pues se trata de un supuesto de responsabilidad subjetiva.

- Se debe acreditarse de manera fehaciente la existencia de dolo, es decir, del incumplimiento deliberado de una obligación, o de culpa inexcusable, es decir, que hubo negligencia de tal magnitud que haya implicado la inobservancia de reglas básicas, ordinarias o esenciales del negocio, cuyo cumplimiento era imprescindible para el desarrollo de su actividad económica, debiendo evaluar la participación en el planeamiento, realización o ejecución de la infracción con supuesto dolo o culpa inexcusable tenga un sustento probatorio adecuado, tal como lo señalan pronunciamientos previos[31].
- La carga de la prueba se encuentra en la autoridad o en el denunciante, quienes deben aportar todos los medios probatorios suficiente y pertinentes para acreditar la participación del representante en el planeamiento, realización o ejecución de la infracción cometida por el proveedor y que dicha participación debe haber involucrado dolo o culpa inexcusable, alegando además que esto no ocurrió en el presente caso.
- No se cumple con el presupuesto de excepcionalidad ya que la Secretaría Técnica no ha cumplido con aportar medios probatorios que sustenten el presupuesto de excepcionalidad que se configuraría, pues se pretende utilizar este artículo como si se tratase de una regla general, incluyendo en el procedimiento por el solo hecho de ostentar el cargo de Gerente General de Real Plaza, desnaturalizando y vaciando de contenido lo dispuesto en el artículo 111° del Código, citando pronunciamientos en donde se ha analizado y sancionado a proveedores por incumplir su deber de seguridad sin extender la responsabilidad solidaria a gerentes[32].
- No han tenido participación en las presuntas conductas infractoras ni ha actuado con dolo o culpa inexcusable, ya que como lo señala la Sala, la participación en la conducta infractora debe ser debidamente probada por la Autoridad. En el presente caso, la Comisión le pretende atribuir responsabilidad por las presuntas infracciones únicamente por tener el cargo de Gerente General de Real Plaza, asumiendo arbitrariamente una conducta dolosa o culposa (es decir, contraviniendo claramente la presunción de inocencia) y sin permitirle ejercer debidamente su derecho de defensa.
- No existe prueba alguna en el expediente que demuestre que tuvo algún tipo de responsabilidad en las presuntas infracciones imputadas a Real Plaza, debiendo existir un estándar probatorio adecuado para determinar la participación y responsabilidad de una persona natural, citando como ejemplo del estándar requerido en el rol de la Comisión de Defensa de la

---

[31] Cita los siguientes pronunciamientos:
- Resolución N° 1376-2022/SPC-INDECOPI, recaída en el Expediente N° 632-2020/CC2, la Sala confirmó la decisión de la primera instancia administrativa que declaró infundada la denuncia en contra del gerente general de una empresa del sector farmacéutico.
- Resolución Final N° 1697-2023/CC1, recaída en el Expediente N° 2011-2022/PG1, la Comisión declaró infundada la denuncia realizada en contra del gerente general de una aseguradora.

[32] Cita los siguientes pronunciamientos:
- Resolución N° 1605-2021/SPC-INDECOPI
- Resolución N° 0165-2023/SPC-INDECOPI
- Resolución N° 0303-2023/SPC-INDECOPI
- Resolución N° 3266-2023/SPC-INDECOPI
- Resolución N° 3460-2023/SPC-INDECOPI

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle Santo Toribio de Mogrovejo N° 518, Urb. San Andrés, Trujillo – Perú / Telefax: 01-2247777
E-mail: consultasorlt@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

Libre Competencia (en adelante, CLC), que establece la necesidad de probar la participación de quien ejerce la representación, identificando todas las acciones conducentes a la configuración de una conducta anticompetitiva.

- La Sala establece que la Autoridad tiene la obligación de probar el nexo causal entre la conducta del representante y la infracción atribuida a su representada, para atribuirle responsabilidad solidaria.
- Teniendo en cuenta la naturaleza del hecho y las imputaciones del presente caso, el estándar de evaluación de la Comisión deberá centrarse en determinar si su persona actuó con dolo o con una magna culpa o culpa gravísima que generó indefectiblemente el colapso del techo del patio de comidas del Centro Comercial Real Plaza, consignando dos ejemplos[33] y concluyendo que la intención de realizar una acción riesgosa que expone a un peligro injustificado a las personas.
- Ante los hechos ocurridos el 21 de febrero de 2025, el tipo de conducta que eventualmente podría generar responsabilidad a una persona natural es aquella que se haya generado con la intención de generar o colocar ante un riesgo injustificado a las personas, lo que no ocurrió en este caso.
- La Fiscalía viene evaluando los mismos hechos que se le imputan existiendo una vinculación directa entre el presente procedimiento y la investigación fiscal, en la medida en que en este último se discuten elementos esenciales para aquello que se podría determinar en este caso, por lo que, solicita la suspensión del procedimiento en atención al artículo 65° del Decreto legislativo N° 807, que establece las facultades, normas y organización del Indecopi, por lo que, en este caso existe una cuestión contenciosa, investigación preparatoria de conocimiento de la Fiscalía y de competencia del Poder Judicial.

<u>Sobre la imputación referida a no haber adoptado presuntamente las gestiones para evitar el colapso de la estructura del techo del patio de comidas del Centro Comercial</u>

- Real Plaza cuenta con las autorizaciones sectoriales para operar el Centro Comercial. En particular el certificado ITSE otorgado por la autoridad competente.
- Real Plaza cuenta con un Programa Anual y Multianual de Mantenimiento de los centros comerciales, por los que se realiza mantenimientos vinculados a sistemas contra incendios, control de agua y alcantarillado, conexiones electrónicas y eléctricas, equipos de audio, infraestructura, saneamiento ambiental, entre otros, precisando que Real Plaza ha adjuntado a su escrito los diferentes mantenimientos realizados al techo del patio de comidas.
- Las autoridades competentes se encuentran en proceso de evaluación y análisis de los hechos a efectos de determinar el motivo por el cual la estructura del techo colapsó, pese a los trabajos preventivos y continuos realizados.
- Con relación a la activación del protocolo de seguridad y comunicación con las Autoridades competentes, en función de los hechos ocurridos el 21 de febrero de 2025, precisó que Real Plaza, en sus escritos de descargos evidenció la activación del Plan de Emergencias en un tiempo razonable y esperado, precisando que los brigadistas se comunicaron con el cuerpo de Bomberos quienes a su vez activaron el COER, remitiendo la información a

[33] Ejemplos citados: *"si una persona a sabiendas de que un vehículo tiene fallas en los frenos lo entrega a una tercera persona y este último sufre un accidente mortal; o, cuando un transportista permite el acceso del doble o triple de personas permitidas en el aforo."*

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle Santo Toribio de Mogrovejo N° 518, Urb. San Andrés, Trujillo – Perú / Telefax: 01-2247777
E-mail: ronal@soporte@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

las autoridades competentes para acudir al Centro comercial e iniciar las actividades de rescate y levantamiento de escombros.

- Conforme al Plan de Emergencia y a los hechos suscitados el 21 de febrero de 2025, las actividades de rescate y levantamiento de escombros se delegan a las Autoridades competentes responsables de la primera respuesta ante situaciones de emergencia, de manera que las actividades y labores del personal de Real Plaza se centran en colaborar con las autoridades proporcionando el conocimiento técnico de la zona brindando las facilidades para la labor de rescate y levantamiento de escombros, hechos que se acreditó en sus descargos.

Sobre la implementación de las medidas adecuadas para comunicar los canales informativos adecuados para la atención de las personas afectadas por el colapso del techo del patio de comidas el 21 de febrero de 2025

- Real Plaza, en sus descargos, describió y acreditó olas acciones realizadas a efectos de tomar contacto con las personas, familiares y allegados afectados. Priorizando siempre la atención personal y precisamente en Trujillo. Precisando que se puso a disposición de las personas un número celular para comunicación con un grupo especializado de asistentes sociales para dar soporte, actividades que fueron difundidas a través de múltiples canales, quedando acreditado que las imputaciones son infundadas.
- Informó que se adhiere y suscribe los argumentos de hecho y de derecho postulados por Real Plaza y deja a salvo su derecho de ampliar los fundamentos de su defensa.
- Respecto del requerimiento de información formulado en el noveno resolutivo de la resolución de imputación de cargos, se tenga por absuelto el requerimiento de información con los documentos presentados por Real Plaza en sus descargos.
- Solicita se le conceda el uso de la palabra para sustentar oralmente los fundamentos de su defensa.

115. Con Carta N° 000251-2025-CPC-LAL/INDECOPI del 1 de abril de 2025, se concedió la prórroga de plazo adicional de diez (10) días hábiles a [redacted] a fin de que cumpla con atender el requerimiento de información contenido en la Carta N° 000211-2025-CPC-LAL/INDECOPI.

116. Con Carta N° 000250-2025-CPC-LAL/INDECOPI del 27 de marzo de 2025, se concedió la prórroga de plazo adicional de cinco (5) días hábiles a [redacted], a fin de atender íntegramente los requerimientos formulados con Carta N° 000217-2025-CPC-LAL/INDECOPI.

117. Con Razón de Secretaría Técnica del 3 de abril de 2025, se resolvió incorporar al expediente el escrito del 28 de febrero de 2025 y sus anexos en 30 folios, presentado por la señora [redacted].

118. Con Carta N° 000266-2025-CPC-LAL/INDECOPI del 3 de abril de 2025, se requiere de oficio a Real Plaza que al término de dos (02) días hábiles cumpla con presentar los medios probatorios que acrediten el cumplimiento de la medida cautelar contenida en la Resolución Final N° 0125-2025/INDECOPI-LAL del 22 de febrero de 2025, bajo apercibimiento de imponer multa coercitiva.

119. Con Oficio N° 000060-2025-CPC-LAL/INDECOPI del 3 de abril de 2025, se requirió al Hospital Víctor Lazarte Echegaray a fin de que cumpla con presentar la siguiente documentación:

- De la relación de víctimas atendidas en su establecimiento informe cuantas de ellas fueron dadas de alta y acredite con la documentación correspondiente, según el siguiente cuadro:



- Informe el monto de los gastos incurridos por la atención de cada uno de los pacientes detallados en el cuadro anterior, así como la forma en que estos fueron cubiertos.
- Informe cuál es su estado de salud actual de la señora [redacted], documente su respuesta.
- Informe el monto de los gastos incurridos por la atención de la señora [redacted], así como la forma en que estos fueron cubiertos.
- Informe si el menor hijo de la señora [redacted] de 3 años fue atendido en su institución y cuál es su estado de salud actual, documente su respuesta.
- Informe el monto de los gastos incurridos por la atención de menor hijo de la señora [redacted] de 3 años, así como la forma en que estos fueron cubiertos.

120. Con Acta de incorporación del 4 de abril de 2025, se dejó constancia del ingreso a la página web del Centro Comercial Real Plaza a través del enlace: https://www.realplaza.com, registrando la información a través de la grabación de pantalla obtenida en un video que se incorpora con el acta de contenido en un (01) archivo MP4 de 01:13 segundos.

121. Con Oficio N° 000063-2025-CPC-LAL/INDECOPI del 7 de abril de 2025, se reiteró el requerimiento efectuado mediante Oficio N° 000038-2025-CPC-LAL/INDECOPI del 24 de febrero de 2025, realizado a Sistema de Atención Móvil de Urgencia (SAMU).

122. El 7 de abril de 2025, [redacted] solicitó se le conceda una ampliación de plazo alegando que aún se encuentran en el proceso de recolección de información y en la elaboración de los resúmenes de confidencialidad. Adjuntó la vigencia de poder de su representante.

123. El 7 de abril de 2025, con Oficio N° 000057-2025-D-HVLE-ESSALUD[34] el Hospital Lazarte remitió información sobre los gastos médicos de los 9 pacientes atendidos en su establecimiento de salud e informó el estado de los pagos con la aseguradora, de los cuales se evidencia el número de la historia clínica de las víctimas.

124. Con Carta N° 000269-2025-CPC-LAL/INDECOPI del 7 de abril de 2025, se reiteró el requerimiento de información al Colegio de Ingenieros del Perú – Consejo Departamental de La Libertad, a fin de que atiendan el pedido realizado mediante Carta N° 000098-2025-CPC-LAL/INDECOPI del 27 de febrero de 2025.

125. El 8 de abril de 2024, [redacted] cumplió con presentar información complementaria al requerimiento de información, precisando lo siguiente:

- Sobre el requerimiento para que informe y presente copia de documentación en la que se haya solicitado la modificación del diseño estructural aprobado originalmente, refiere que se ha construido en función a los planos, memoria descriptiva y especificaciones técnicas que se entregaron para tal fin a la firma del contrato de Real Plaza, sin hacer ninguna modificación al diseño estructural.
- Sobre los materiales utilizados en la construcción de obra, refirió que la documentación fue entregada el 27 de marzo de 2025, en la carpeta 4 denominada Dossier de Calidad, en el que se detalla la procedencia, calidad, marca, tipo y cantidad de los materiales usados en la obra. También se puede ver que cumplen con las especificaciones de los planos y han sido aprobados para su utilización en el proyecto por la Supervisión de la Obra.
- Refirió que la entrega de la obra se realizó siguiendo el procedimiento de acuerdo con el contrato, primero se hizo una entrega por sectores y finalmente una entrega final del proyecto. La estructura metálica se entregó sin observaciones el día 30 de marzo de 2016, y el acta final del proyecto sin observaciones se firmó el 12 de julio de 2016, se adjuntan actas correspondientes. La documentación requerida fue entregada físicamente en el archivador I, folios 1 al 18 en nuestra carta dirigida a ustedes el 27 de marzo del 2025. Adjunta captura de pantalla de: i) acta de entrega ADE – 001 con fecha 30 de marzo de 2016, y ii) acta de entrega final de obra del 12 de julio de 2016.
- Informó que la supervisión de la obra estuvo a cargo de la [redacted], siendo el director de proyecto el Ing. [redacted], el Ing. residente de la supervisión el Ing. [redacted].
- Agregó que, la construcción fue realizada por el [redacted] como contratista principal sin embargo se utilizaron varias empresas subcontratistas para hacer distintas partes de la obra, precisando que la empresa subcontratista encargada de todas las estructuras metálicas, incluido el techo del patio de comidas fue [redacted] cuyo gerente general es el [redacted]. Adjunta captura de pantalla de Pedido N° OC-00698.
- Precisa que Real Plaza contrató los servicios de la [redacted] para la cobertura y/o impermeabilización de todo el techo de la obra, incluida la zona del techo del patio de comidas.

[34] Documento declarado confidencial mediante Resolución N° 0483-2025/INDECOPI-LAL del 30 de mayo de 2025

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle Santo Toribio de Mogrovejo N° 318, Urb. San Andrés, Trujillo – Perú / Telefax: 01-2247777
E-mail: consultasorial@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

126. El 8 de abril de 2025, Real Plaza indicó lo siguiente:

- En virtud del mandato cautelar y de manera oportuna se cumplió con informar que el Centro Comercial se encuentra cerrado desde el 22 de febrero de 2025, adjuntando la Resolución Sub Gerencial N° 525-2025-MPT/GGRD por la que se formalizó el cierre por parte de la Municipalidad Provincial de Trujillo.
- Discrepan del análisis realizado mediante Carta N° 268-2025-CPC-LAL/INDECOPI, pues al momento que ocurrieron los hechos, esto es, el 21 de febrero de 2025, se puso en marcha el Plan de Emergencia, comunicándose con el cuerpo de Bomberos y activando el COR Regional, apersonándose al centro comercial las autoridades y tomando control de este. Posteriormente se apersonó el Ministerio Público y en función de sus competencias dispuso el inicio de investigaciones preliminares, de manera que desde el 22 de febrero de 2025 el establecimiento estaba cerrado.
- Conforme lo establece el artículo 176° del TUO de la LPAG establece que los administrados no tienen la obligación de presentar pruebas para acreditar los hechos públicos o notorios, lo que ocurre en el presente caso.
- Mediante Cartas N° 241-2025-CPC-LAL/INDECOPI y N° 246-2025-CPC-LAL/INDECOPI, la Secretaría Técnica logró autorización del Ministerio Público para ingresar al Centro Comercial a fin de realizar sus labores de fiscalización, es decir, tuvo que solicitar un pedido particular para poder ingresar al establecimiento, evidenciando que tiene conocimiento de su cierre.
- Cumplió con informar que cuenta con dos pólizas de seguros y que adjuntaron las cartas remitidas a las empresas aseguradoras y a las clínicas a efectos de que den atención a las personas, familiares y/o allegados afectados, garantizando la atención de las personas afectadas por los sucesos antes indicados.
- El segundo y cuarto punto de la medida cautelar está enfocado en la activación de las pólizas de seguro y en la atención de los gastos de las personas afectadas, y para acreditarlo citan las cartas remitidas por las aseguradoras que dan cuenta de la activación de las pólizas, evidenciando el cumplimiento de la emitida cautelar.
- Adjuntaron evidencias de las coordinaciones y activaciones de las pólizas de seguro, así como comunicaciones remitidas por sus asistentas sociales, personal de Real Plaza, Bróker y Pacífico para la atención de las personas afectadas, incluso en distintos centros de salud.
- Las pólizas vienen cubriendo las atenciones de las personas afectadas, independientemente de los centros de salud, adjuntando un padrón actualizado de personas atendidas a través del seguro contratado con Chubb Seguros, así como las respectivas cartas de garantía.
- Adjunta el padrón actualizado proporcionado por Pacífico Seguros, en el que se advierte que existen personas atendidas en la Clínica Delgado, Clínica Peruano Americana, Clínica San Antonio, Clínica San Pablo, Clínica SANNA, Clínica Santa Rosa (Sullana), Hospital Belén, Hospital Albrecht, Hospital Regional y Hospital Víctor Lazarte Echegaray. Adicionalmente, precisando que en la columna de "Carta de garantía" se consignan los términos "carta abierta", que se refiere a que no existe carta de garantía específica, y "sí" referida a las atenciones que cuentan con carta de garantía específicas pues las personas están siendo atendidas de manera ambulatoria.

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle Santa Toribia de Mogrovejo N° 518, Urb. San Andrés, Trujillo – Perú / Teléfax: 01-2247777
E-mail: consultasoficial@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

- A través del trabajo de los asistentes sociales, ha venido suscribiendo diversas cartas de compromiso por medio de los cuales manifiestan su compromiso de asumir todos los gastos asociados a la ocurrencia, precisando que han asumido gastos por concepto de transporte de diversas personas para poder recibir atenciones medidas en la ciudad de Lima.
- Adjuntaron boletas de pago, facturas y comunicaciones cursadas con distintas personas, familiares y allegados a los afectados correspondientes a los gastos asociados a su asistencia médica y por concepto de sepelio, precisando que se trata de información con la que cuentan a la fecha de presentación de escrito, no obstante, refiere que las aseguradoras vienen trabajando para garantizar la cobertura y el reembolso de los gastos asociados a la ocurrencia.
- Se comunicó públicamente que ha creado un fondo con un aporte de 20 millones de soles para asegurar la cobertura efectiva del total de gastos médicos y de recuperación para las personas afectadas. Comunicado que fue difundido a través de diversos medios de comunicación incluido en su sitio web.
- Adjuntan un padrón de las personas que han venido siendo beneficiadas por el fondo, en el que se indica el nombre de las personas, la fecha y forma de pago, omitiendo la información correspondiente al monto por razones de seguridad.
- Refiere que ha desplegado todos sus esfuerzos para dar cumplimiento de la medida cautelar, sin embargo, solicitan se le proporcione un plazo adicional de seis días hábiles[35] para aportar mayores medios probatorios que se encuentran en manos de terceras personas.
- Solicita la confidencialidad indefinida de la información contenida en el anexo 4-A, ello en tanto la normativa de datos personales califica a los datos de salud como datos sensibles, debiendo protegerse dicha información.

127. El 9 de abril de 2025, Real Plaza solicitó se sirva conceder una reunión presencial con el despacho de la Secretaría Técnica a efectos de dialogar sobre los argumentos de defensa y las labores que se vienen realizando con relación a los hechos ocurridos el 21 de febrero de 2025.

128. Con Oficio N° 000062-2025-CPC-LAL/INDECOPI del 7 de abril de 2025, se reiteró el requerimiento de información al Instituto de Medicina Legal y Ciencias Forenses del Ministerio Público – Distrito Fiscal La Libertad, realizado mediante Oficio N° 000042-2025-CPC-LAL/INDECOPI del 27 de febrero de 2025.

129. Con Oficio N° 000061-2025-CPC-LAL/INDECOPI del 4 de abril de 2025, se reiteró el requerimiento de información al Centro de Operación de Emergencia Regional (COER), realizado mediante Oficio N° 000035-2025-CPC-LAL/INDECOPI del 25 de febrero de 2025.

130. El 10 de abril de 2025, Real Plaza solicitó reprogramar la citación a reunión presencial con el despacho de la secretaría Técnica. El 10 de abril de 2025 se programó cita presencial para el 11 de abril de 2025. El 11 de abril de 2025, Real Plaza solicitó la reprogramación de la cita para el 16 de abril de 2025. El 11 de abril se informó de la programación de la reunión presencial para el 16 de abril de 2025.

---

35 Solicitud de ampliación de plazo denegada mediante Resolución N° 930-2025

131. Con Oficio N° 01096-2025-MP-IML-UML-LLIBERT del 11 de abril de 2025, el Instituto de Medicina Legal y Ciencias Forenses de la Unidad Legal La Libertad brindó respuesta al Oficio N° 000062-2025-CPC-LAL/INDECOPI.

132. Con Carta N° 000280-2025-CPC-LAL/INDECOPI del 15 de abril de 2025, se reiteró el requerimiento de información a la Clínica La Merced S.A.C., realizado mediante Carta N° 000167-2025-CPC-LAL/INDECOPI, y a su vez se realiza un nuevo requerimiento de información.

133. Con Carta N° 000281-2025-CPC-LAL/INDECOPI del 15 de abril de 2025, se requirió información a la Clínica San Antonio S.A.C.

134. Con Carta N° 000282-2025-CPC-LAL/INDECOPI del 15 de abril de 2025, se requirió información a Clínica Sanna.

135. Con Carta N° 000287-2025-CPC-LAL/INDECOPI del 15 de abril de 2025, se requirió información a Chubb Seguros.

136. Con Carta N° 000288-2025-CPC-LAL/INDECOPI del 15 de abril de 2025, se requiere información a Pacífico Seguros.

137. El 15 de abril de 2025, la Clínica San Antonio brindó respuesta al requerimiento de información realizado por Carta N° 000281-2025-CPC-LAL/INDECOPI, informando que la señora [redacted] no ha sido atendida en su establecimiento a casusa del hecho sucedido el 21 de abril de 2025.

138. El 21 de abril de 2025, Chubb Seguros atendió el requerimiento de información formulado mediante Carta N° 000287-2025-CPC-LAL/INDECOPI, reiterando el pedido de confidencialidad de la información requerida y precisando lo siguiente:

- Al tomar conocimiento el suceso ocurrido el 21 de febrero de 2025 a las 9:42 pm, se activó la póliza de accidentes personales.
- A la fecha no se ha realizado ningún pago o compensación directa a las personas que resultaron agraviadas por el evento pues los pagos por los servicios de salud se efectuaron directamente a las entidades que brindaron la atención hospitalaria y ambulatoria.
- Adjuntan Anexo 1 con lista de personas afectadas, fecha de activación de póliza, medio de pago y fecha de pago.

139. El 21 de abril de 2025, la Clínica San Pablo brinda respuesta a la Carta N° 000280-20525-CPC-LAL/INDECOPI, manifestando o siguiente:

- El 19 de marzo de 2025 a las 10:43 brindó respuesta a la Carta N° 000167-2025-CPC-LAL/INDECOPI, mediante Oficio N° 047-2025-CHS-CLÍNICA LA MERCED-DM
- Respecto de la información sobre los pacientes dados de alta, precisa que el 23 de febrero figuran 14 pacientes con esta situación, de los cuales 12 no guardan relación alguna con el accidente ocurrido pues fueron atendidos por diagnósticos y condiciones clínicas n vinculadas al referido hecho, adjuntando un cuadro con el detalle de los 12 pacientes.

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle Santo Toribio de Mogrovejo Nº 518, Urb. San Andrés, Trujillo – Perú / Telefax: 01-3247777
E-mail: consultasorlal@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

- Adjuntan el anexo 2 en el que se detalla las personas atendidas en su establecimiento y que tiene relación con la información remitida por la aseguradora, dejando constancia que la atenciones listadas corresponden en su mayoría a controles ambulatorios de seguimiento y otras prestaciones realizadas en días posteriores al incidente, las cuales no derivan de atenciones primarias de emergencia brindadas en su establecimiento, solicitando la confidencialidad de la información contenida en el escrito.

140. El 21 de abril de 2025, Pacífico Seguros atendió el requerimiento de información realizado mediante Carta N° 000288-2025-CPC-LAL/INDECOPI, alegando que:

- La póliza de responsabilidad se activó el mismo día del siniestro conforme a lo solicitado por Real Plaza.
- El término "no" dentro del rubro de "carta de garantía" de la relación de personas remitida, se refiere a que dicho afectado fue atendido por la póliza de la aseguradora Chubb. o que fue atendido por nuestra carta de garantía abierta; es decir, con cartas innominadas, es decir, un grupo fue atendido por la póliza de su compañía mediante cartas de garantía abiertas y luego nominadas (según requerimientos posteriores de las diversas clínicas), y otro grupo de afectados fueron atendidos por la póliza de Chubb.
- Solicita prórroga de plazo no menor a tres días para presentar la información correspondiente a los anexos 1 y 2 de la carta de requerimiento.

141. Con Carta N° 0000298-2025-CPC-LAL/INDECOPI del 22 de abril de 2025, se concede la prórroga de plazo de tres días hábiles a favor de Pacífico Seguros.

142. Con Oficio N° 000065-2025-CPC-LAL/INDECOPI del 15 de abril de 2025, se requirió al Hospital Belén información respecto de las víctimas que fueron atendidas en su establecimiento de salud.

143. Con Oficio N° 000066-2025-CPC-LAL/INDECOPI del 16 de abril de 2025, se requirió al Hospital Lazarte Echegaray información respecto de las víctimas que fueron atendidas en su establecimiento de salud.

144. Con Oficio N° 000067-2025-CPC-LAL/INDECOPI del 16 de abril de 2025, se requirió al Hospital Regional información respecto de las víctimas que fueron atendidas en su establecimiento de salud.

145. El 25 de abril de 2025, Pacífico Seguros adjuntó la información requerida mediante Carta Nº 000288-2025-CPC-LAL/INDECOPI.

146. El 25 de abril de 2025, Sanna brindó respuesta a la Carta N° 000282-2025-CPC-LAL/INDECOPI[36].

147. Con Oficio N° 000082-D-HVLE-ESSALUD-2025 del 29 de abril de 2025 el director del Hospital Víctor Lazarte Echegaray – RALL, brinda respuesta al Oficio N° 000029-2025-CPCLAIL/INDECOPI.

148. Por Resolución N° 000783-2025-CPC-LAL/INDECOPI del 30 de abril de 2025, se agregó al expediente documentos, oficios, escritos y anexos, y se corrió traslado

[36] Documento declarado confidencial mediante Resolución N° 0403-2025/INDECOPI-LAL

de las piezas a las partes procesales, concediéndoles el plazo de diez días hábiles para pronunciarse.

149. Por Resolución N° 000403-2025-CPC-LAL/INDECOPI del 30 de abril de 2025, se resolvió lo siguiente:

PRIMERO: Declarar de oficio la reserva y confidencialidad, por tiempo indefinido, de los siguientes anexos:

Documento	Fecha	Anexos declarados confidenciales
Acta de inspección en la clínica Sánchez Ferrer S.A.	24/02/2025	Anexos 5 y 6
Acta de inspección en el Hospital I Luis Albrecht	24/02/2025	Anexos "1", "2", "3", "8", "9" 10", "11", "12", "13", "14"
Acta de inspección en el Hospital Regional Docente de Trujillo	24/02/2025	"TABLA N° 01: LESIONADOS"
Oficio N° 000009-D-HALBRECHT-RALL-ESSALUD	25/02/2025 (virtual)	Informe N° 000010-UA-ESSALUD-2025 y Anexo 3 de liquidación de gastos médicos
Oficio N° 11-D-HVLE-RALL-ESSALUD-2025	26/02/2025	Anexos 1 y 3
Oficio N.°242 -2025-DP/OD LA LIB	28/02/2025	Tabla 1-Emergencia: Colapso De Estructura Del Patio de Comidas del Real Plaza – Trujillo y Reporte Complementario De Contingencia N.° 116-2025-GRLL-GGR/GRS/OGRD-EMED del 25 de febrero de 2025.
Oficio N° 00009-D-HALBRECHT-RALL-ESSALUD-2025	04/03/2025 (presencial)	Informe N° 000010-UA-ESSALUD-2025 Anexo 3 de liquidación de gastos médicos Anexos de la Nota 000030-UA/RARC-HALBRECT-RALL-ESSALUD-2025
Oficio N° 000011-2025-INDECI/DDILIB	04/03/2025	Anexo 1 y 2 (contienen la misma información presentada por la Oficina Defensorial de La Libertad Defensoría del Pueblo el 28 de febrero de 2025, consistente en la Tabla 1-Emergencia: Colapso de Estructura del Patio de Comidas del Real Plaza y el Reporte Complementario de Contingencia N.° 116-2025-GRLL-GGR/GRS/OGRD-EMED del 25 de febrero de 2025) Anexo 5.
Escrito de la Clínica Santa Sánchez Ferrer	06/03/2025	37 Cartas de Garantía emitidas por Chubb Seguros
Escrito de Clínica San Pablo	19/03/2025 21/04/2025	Anexo 1

SEGUNDO: Declarar de oficio la reserva y confidencialidad, por tiempo indefinido de los siguientes documentos:

Documento declarado confidencial	Fecha
Acta de inspección de la Clínica Peruano Americana S.A.	24/02/2025
Acta de inspección de la Clínica San Antonio S.A.C.	24/02/2025
Acta de inspección de Hospital Belen de Trujillo y anexo 13	24/02/2025
Escrito de la Clínica Santa Sánchez Ferrer	25/02/2025

TERCERO: Incorporar al expediente los Documentos detallados en el PRIMER y SEGUNDO resolutivo y ponerlos en conocimiento de las partes del procedimiento juntamente con el resumen no confidencial de los Anexos declarados confidenciales y con las copias en versión no confidenciales de los citados documentos, en caso corresponda; así como los demás anexos no declarados confidenciales.

CUARTO: Conceder a las partes del procedimiento el plazo de diez (10) días hábiles para que, de considerarlo pertinente, ejerzan su derecho de defensa respecto a los Documentos y Anexos antes detallados.

QUINTO: Denegar la solicitud de confidencialidad del Anexo 2 del escrito presentado el 21 de abril de 2025, por la Clínica San Pablo, conforme a lo expuesto en la parte considerativa.

SEXTO: Denegar la solicitud de confidencialidad sobre los Anexos 1 y 2 del Oficio N° 35-2025-CHS-CLINICA LA MERCED-DM presentado por mesa de partes virtual el 25 de febrero de 2025, solicitada por la Clínica San Pablo.

SÉTIMO: Disponer que la Secretaría Técnica devuelva el escrito presentado en físico por la Clínica San Pablo a través de mesa de partes con Oficio N° 35-2025-CHS-CLINICA LA MERCED-DM el 26 de febrero de 2025; incluyéndose sus anexos; en tanto, sólo se considerará en este procedimiento el mismo escrito presentado en forma virtual.

150. Con Carta N° 000312-2025-CPC-LAL/INDECOPI del 06 de mayo de 2025 se requirió a Marsh Perú que en un plazo máximo de siete (7) días hábiles cumpla con:

- Justificar y detallar los motivos de las solicitudes de confidencialidad sobre los escritos del 4 y 14 de marzo de 2025 y, de ser el caso, presente un resumen no confidencial.
- Presentar el resumen no confidencial de los Anexos I (carta de intermediación), II (póliza de seguros), III (activación de seguros) y IV (carta a clínica Sanna y San Pablo) presentados el 4 de marzo de 2025 y de los Anexos 2-A (carta de nombramiento de corredores de seguros y 2-B (póliza) presentado el 14 de marzo de 2025

151. Con Carta N° 000311-2025-CPC-LAL/INDECOPI del 06 de mayo de 2025 se requirió a Pacífico Seguros que en un plazo máximo de siete (7) días hábiles cumpla con presentar el resumen no confidencial de los Anexos 1-A, 1-B, 1- C y 1-D presentados el 4 y 18 de marzo de 2025.:

152. Con Carta N° 000310-2025-CPC-LAL/INDECOPI del 06 de mayo de 2025 se requirió a Chubb Seguros que en un plazo máximo de siete (7) días hábiles cumpla con:

- Justificar y detallar los motivos de las solicitudes de confidencialidad sobre los escritos del 4 y 19 de marzo de 2025 y, de ser el caso, presente un resumen no confidencial.
- Presentar el resumen no confidencial de los Anexos 1-A, 1-B y 1- C presentados el 4 de marzo de 2025.
- Justifique y detallar los motivos de la solicitud de confidencialidad del Anexo 1-A presentado con el escrito del 19 de marzo de 2025.

153. El 07 de mayo de 2025, la Sub-Gerencia de Defensa Civil del Gobierno Regional de La Libertad presentó el Oficio N° 758-2025-GRLL-GCR-ORDN-SGDC, atendiendo el requerimiento realizado por Oficio N° 000061-2025-CPC-

LAL/INDECOPI, y adjuntó como anexos el Reporte Final De Contingencia N.°116-2025-GRLL-GGR/GRS/OGRD-EMED y el Reporte Complementario De Emergencia N° 26– 21-02-2025-20:40 Horas- Coer La Libertad.

154. Con Carta N° 000318-2025-CPC-LAL/INDECOPI del 09 de mayo de 2025, la Secretaría Técnica le reiteró a [redacted] que cumpla con los requerimientos realizados por Carta N° 0211-2025-CPC-LAL/INDECOPI en el plazo de un día hábil.

155. El 12 de mayo de 2025, [redacted] presentó un escrito manifestando atender el requerimiento efectuado por Carta N° 0211-2025-CPC-LAL/INDECOPI, solicitando la confidencialidad de sus anexos, consistentes en copia del contrato suscrito con Real Plaza y boletas electrónicas de fecha 21 de febrero de 2025.

156. Por Razón de Secretaría Técnica del 14 de mayo de 2025, en virtud del peso de los archivos, se resolvió notificar de forma física a las partes los documentos consistentes en:

- Anexo 1 – Acta de incorporación de entrevista del 27 de febrero de 2025.
- Anexo 11 – Acta de incorporación nota periodística 8 del 27 de febrero de 2025.
- Anexo 13 – Acta de incorporación nota periodística 8 del 27 de febrero de 2025.
- Anexo 17- Acta de incorporación entrevista 5 del 27 de febrero de 2025.
- Anexo 18 – Acta de incorporación entrevista 6 del 27 de febrero de 2025.

157. El 15 de mayo de 2025, Chubb Seguros brindó respuesta al requerimiento realizado por Carta N° 0310-2025-CPC-LAL/INDECOPI del 6 de mayo de 2025, presentando la justificación de los motivos por los que solicitó la confidencialidad en los escritos del 4 y 19 de marzo de 2025, adjuntando los respectivos resúmenes no confidenciales.

158. El 15 de mayo de 2025, Marsh Perú brindó respuesta al requerimiento realizado por Carta N° 0312-2025-CPC-LAL/INDECOPI del 6 de mayo de 2025 presentando la justificación de los motivos por los que solicitó la confidencialidad en los escritos del 4 y 14 de marzo de 2025, adjuntando los respectivos resúmenes no confidenciales.

159. El 15 de mayo de 2025, Pacífico Seguros brindó respuesta al requerimiento realizado por Carta N° 0311-2025-CPC-LAL/INDECOPI del 6 de mayo de 2025 presentando mediante enlace URL[37] los resúmenes no confidenciales respecto del i) anexo 1-C del escrito de 04 de marzo de 2025 y ii) anexos A, B, C, D, del escrito de 18 de marzo de 2025.

160. El 15 de mayo de 2025, Real Plaza solicitó la lectura presencial o virtual del presente expediente administrativo.

161. El 16 de mayo de 2025, la DIVINCRI remitió el Oficio N° 740-2025-REGPOL-LL-DIVINCRI-LL-DEPINCRI-T-SIH-G2 en atención al Oficio N° 44-2025-CPC-LAL/INDECOPI del 25 de febrero de 2025, con el que informó lo siguiente:

---

37 Mediante Carta N° 330-2025-CPC-LAL/INDECOPI del 21 de mayo de 2025 se informó a Pacífico la imposibilidad de acceder al enlace URL que contiene los anexos de su escrito del 15 de mayo de 2025.

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle Santa Torbio de Mogrovejo N° 519, Urb. San Andrés, Trujillo – Perú / Telefax: 01-2247777
E-mail: copyl@secretaria@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

(i) Que, la sección de Investigación de Homicidios DIVINCRI – Trujillo tomó conocimiento del Colapso de techo de comidas del centro comercial Real Plaza, el 21 de febrero de 2025 a las 20:50 aprox. mediante redes sociales, conforme al Acta de Intervención Policial que adjuntó.
(ii) Que, las acciones que realizó la Sección de Investigación de Homicidios DIVINCRI – Trujillo, juntamente con la fiscal de turno fue el levantamiento de cadáver de 5 occisos y su internamiento en el Instituto de Medicina Legal Trujillo.
(iii) Que, desconoce si el Centro Comercial Real Plaza Trujillo brindó los elementos necesarios (comida, agua, materiales, gatas hidráulicas, grúas entre otras maquinarias) ya que los que estaban a cargo del rescate de personas heridas por el colapso del techo del patio de comidas fue el personal de Bomberos el Perú, Policía de Rescate del Escuadrón de Emergencia y Marina de Guerra del Perú.
(iv) Que, la carpeta que contiene las actas y declaraciones realizadas a representantes del centro comercial Real Plaza Trujillo y aseguradoras, así como a víctimas del siniestro fue remitida a la RPM [redacted] con Oficio N° 456-2025-REPOL-LL-/DIVICNRI-LL-DEPINCRI-T-SIH-G2 e Informe Policial N° 23-2025-REPOL-ÑÑ-/DIVINCRI-LL-DEPINCRI-T-SIH-G2.

162. Mediante Razón de Secretaría Técnica del 19 de mayo de 2025, ante la imposibilidad de notificación a través del SIR, se resolvió dejar sin efecto las cédulas de notificación de la Resolución N° 000783-2025-CPC-LAL/INDECOPI emitidas el 14 de mayo de 2025; y se dispuso a dividir la notificación de los adjuntos de la referida resolución en tres partes y, adicionalmente, en físico aquellos medios probatorios que superaban el peso permitido por el sistema.

163. Con Razón de Secretaría Técnica del 19 de mayo de 2025, se sobrecartó la notificación de la Resolución N° 0403-2025/INDECOPI-LAL del 30 de abril de 2025 y sus anexos a las partes del procedimiento, a través del SIR adjuntando cada uno de los archivos en la misma plataforma.

164. El 19 de mayo de 2025, Real Plaza, la señora Rodríguez y los señores Santa María y Shimizu fijaron como domicilio procesal el correo electrónico [redacted] y, de manera adicional, como domicilio físico la casilla de notificación N° 64 del Indecopi, ubicada en la Sede Central.

165. El 19 de mayo de 2025, la Jefatura Nacional del Instituto de Medicina Legal y Ciencias Forenses remitió el Oficio N° 460-2025-JN-IMLCF con el que brindó respuesta al Oficio N° 062-2025-CPC-LAL/INDECOPI del 07 de abril de 2025, brindando la información relacionada al traslado de los seis (06) cadáveres hacia las instalaciones de la Unidad Médico Legal II La Libertad y proceso de entrega a los familiares. Para ello, adjuntaron el Informe N° 014-2025-PCB-TEC[38], emitido por el coordinador de Técnicos Necropsiadores de la Unidad Médico Legal II La Libertad.

166. Por Resolución N° 000930-2025-CPC-LAL/INDECOPI del 20 de mayo de 2025, se dispuso lo siguiente:

[38] Documento declarado confidencial por Resolución N° 0485-2025/INDECOPI-LAL del 30 de mayo de 2025.

*"**PRIMERO:** Se requiere a Real Plaza S.R.L. que en el plazo máximo de **siete (7) días hábiles** cumpla con:*

- *Respecto del escrito del 03 de marzo de 2025, (i) justifique y detalle en forma específica los motivos que determinarían que la información proporcionada tiene carácter confidencial, (ii) presente, de ser el caso, un resumen no confidencial del escrito y anexos A, B y C y (iii) presente un resumen no confidencial de los anexos D, E y F donde no se evidencien datos personales, correspondientes a los números celulares ni direcciones domiciliarias de terceros ajenos al procedimiento.*
- *Respecto del escrito del 05 de marzo de 2025, (i) justifique y detalle en forma específica los motivos que determinarían que la información proporcionada tiene carácter confidencial y (ii) presente de ser el caso un resumen no confidencial del escrito y anexos 2-A, 2-B, 2-C, 2-D,2-E, 2-F, 2-G, 2-H y 2-I.*
- *Respecto del escrito del 10 de marzo de 2025, (i) justifique y detalle en forma específica los motivos del pedido de confidencialidad, (ii) presente, de ser el caso, un resumen no confidencial del escrito y sus anexos A y C, y (iii) presente un resumen no confidencial de su anexo B, en el que no se evidencie los números celulares de terceros ajenos al procedimiento.*
- *Respecto del escrito del 12 de marzo de 2025, (i) justifique y detalle en forma específica los motivos relacionados al secreto comercial que determinarían que la información proporcionada (escrito del 12/03 y anexos A, B, C y E) contiene información de carácter confidencial, (ii) presente, de ser el caso, un resumen no confidencial del escrito y anexos A, B, C y E y (iii) presente un resumen no confidencial del anexo D en el que no se evidencie los números celulares de terceros.*
- *Respecto del escrito del 1 de abril de 2025, (i) justifique y detalle en forma específica los motivos que determinarían que la información proporcionada contiene información que tiene carácter confidencial y (ii) presente de ser el caso un resumen no confidencial del escrito y anexos.*
- *Respecto del escrito del 8 de abril de 2025, presente un resumen no confidencial de sus Anexos 4-A, siendo que, en cuanto a las cartas de garantía, debe presentar un resumen no confidencial de dichos anexos, con similares características al resumen no confidencial del escrito presentado por Clínica Sanna Sánchez Ferrer el 6 de marzo de 2025, el mismo que fue notificado a través de la Resolución N° 0403-2025/INDECOPI-LAL del 30 de abril de 2025.*

***SEGUNDO:** Agregar al expediente los escritos del 9 y 10 de abril presentados por Real Plaza y correr traslado a Misael Shimizu Mitsumasu, Luis Alonso Santa María Torres y Garlet Noemí Rodríguez Ortiz.*
***TERCERO:** Agregar al expediente los escritos del 28 de febrero de 2025 y del 27 de marzo de 2025, presentados por el señor Luis Alonso Santa María Torres y correr traslado a las partes del procedimiento.*
***CUARTO:** Agregar al expediente los escritos del 01 de abril de 2025, presentados por los señores Misael Shimizu Mitsumasu, Luis Alonso Santa María Torres y Garlet Noemí Rodríguez Ortiz y correr traslado a las partes del procedimiento.*
***QUINTO:** El pedido de informe oral solicitado por las partes procesales será materia de pronunciamiento oportuno de la Comisión.*
***SEXTO:** Requerir a Real Plaza S.R.L., Misael Shimizu Mitsumasu, Luis Alonso Santa María Torres y Garlet Noemí Rodríguez Ortiz que en el plazo máximo de **siete (7) días hábiles** cumpla con presentar la siguiente documentación:*

- *Copia del documento en el que obren las funciones que desempeñan y que les han sido asignados por Real Plaza.*

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle Santo Toribio de Mogrovejo N° 518, Urb. San Andrés, Trujillo – Perú / Teletax: 01-2247777
E-mail: consultasoralal@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

- *Copia de los poderes otorgados desde el 2015 a la fecha a los señores Shimizu, Santa María y Rodríguez.*
- *Copia del Manual de Funciones de Real Plaza Trujillo y de Real Plaza en general.*

***SÉTIMO**: Denegar el pedido de un plazo adicional para la presentación de medios probatorios destinados a acreditar el cumplimiento de la medida cautelar, solicitado por Real Plaza S.R.L. en su escrito del 8 de abril de 2025.*

***OCTAVO**: Agregar al expediente los escritos del 19 de abril de 2025, presentados por Real Plaza S.R.L., Misael Shimizu Mitsumasu, Luis Alonso Santa María Torres y Garlet Noemi Rodríguez Ortiz, mediante los cuales señalan su domicilio procesal físico.*

***NOVENO**: Fijar como domicilio procesal físico de Real Plaza S.R.L., de Misael Shimizu Mitsumasu, de Luis Alonso Santa María Torres y de Garlet Noemi Rodríguez Ortiz la Casilla de Notificación N° 64 del Indecopi, ubicado en Sede Central del distrito de San Borja, provincia y departamento de Lima".*

167. Con Carta N° 000330-2025-CPC-LAL/INDECOPI del 21 de mayo de 2025, concedió el plazo de dos (2) días hábiles a Pacífico Seguros[39] para que presente los anexos que indicó en su escrito del 15 de mayo de 2025.

168. El 22 de mayo de 2025, Pacífico Seguros cumplió requerimiento solicitado mediante la Carta N° 000330-2025-CPC-LAL/INDECOPI; asimismo señaló lo siguiente:

- Del escrito del 4 de marzo de 2025, adjuntó el Resumen no Confidencial del anexo 1-C (Póliza Patrimonial de Responsabilidad Civil N° [redacted] contratada con Real Plaza).
- Del escrito del 18 de marzo de 2025, adjuntó el Resumen no Confidencial de los siguientes documentos: (i) Póliza Patrimonial de Responsabilidad Civil N° [redacted] contratada con Real Plaza; (ii) Relación de personas atendidas con el seguro de Pacífico; (iii) Relación de Gastos de sepelio; y, (iv) Informe básico de fecha 23 de febrero de 2025.

169. Con Carta N° 000316-2025-CPC-LAL/INDECOPI del 9 de mayo de 2025, se concede el plazo ampliatorio solicitado por [redacted]

170. Con Carta N° 000334-2025-CPC-LAL/INDECOPI del 23 de mayo de 2025, concedió el plazo de dos (2) días hábiles a la Clínica San Antonio[40] se brinde información de la atención ambulatoria o consultorio que se hubiera realizado un paciente, asimismo que se informe si fue coberturado por las pólizas de Real Plaza.

171. Con Acta de Inspección del 23 de mayo de 2025, realizada al Jefe de Seguros del Hospital Regional Docente de Trujillo, se recabó información sobre los costos de los diez (10) pacientes atendidos en el referido hospital.

172. Mediante Acta de Inspección del 23 de mayo de 2025, realizada al Hospital Belén, se recabó información sobre el procedimiento de atención de los pacientes, y los costos médicos de las atenciones brindadas.

---

[39] Notificada vía correo electrónico, el 21 de mayo de 2025.
[40] Notificada vía correo electrónico, el 23 de mayo de 2025.

173. Con Acta de Inspección del 23 de mayo de 2025, realizada al Jefe de Archivo Médico de la Clínica Peruano Americana., se recabo información de los gastos particulares de un paciente atendido en la clínica en referencia.

174. Con Oficio N° 000075-2025-CPC-LAL/INDECOPI del 23 de mayo de 2025, se reiteró al Ministerio Público[41] brinde la información solicitada mediante el Oficio N° 000049-2025-CPC-LAL/INDECOPI del 23 de mayo de 2025.

175. Mediante Razón de Secretaría Técnica del 27 de mayo de 2025, se incorporó al expediente copia del Oficio N° 000058-2025-CPC-LAL/INDECOPI, del 18 de marzo de 2025, por el cual se solicitó al Ministerio Público, apoyo para coadyuvar con la extracción del material fílmico de los diversos establecimientos que se ubican al interior del Centro Comercial Real Plaza de Trujillo (de acuerdo con nuestras competencias en materia de Protección al Consumidor) en compañía de locatarios de dichos establecimientos.

176. El 27 de mayo de 2025, la Clínica Sanna brindó respuesta a la Carta N° 000284-2025-CPC-LAL/INDECOPI, precisando que su representada no puede brindar la información de los cuatro (4) pacientes solicitados, toda vez que, se encuentra relacionada directamente a actos médicos desarrollados en su Institución, así como también que lo solicitado no se encuentra previsto en los supuestos de la ley.

177. El 27 de mayo de 2025, la Clínica Santa Rosa S.A.C. (en adelante, Clínica Santa Rosa) brindó respuesta a la Carta N° 000286-2025-CPC-LAL/INDECOPI, a través de un cuadro en formato PDF, en el cual se detalla las atenciones de la paciente [redacted] así como las consultas y fechas en que se realizaron y la cobertura de Pacífico Seguros.

178. Con Oficio N° 000076-2025-CPC-LAL/INDECOPI del 28 de mayo de 2025, se solicitó en el plazo de cinco (5) días hábiles para que el Servicio Nacional de Capacitación para la Industria de la Construcción – SENCICO[42] apoye elaborando informe técnico que permita determinar las posibles causas del colapso del techo.

179. Con Oficio N° 000078-2025-CPC-LAL/INDECOPI del 28 de mayo de 2025, se solicitó en el plazo de cinco (5) días hábiles para que la Universidad Nacional Mayor de San Marcos[43] apoye elaborando informe técnico que permita determinar las posibles causas del colapso del techo.

180. Con Oficio N° 000079-2025-CPC-LAL/INDECOPI del 28 de mayo de 2025, se solicitó en el plazo de cinco (5) días hábiles para que la Universidad Nacional de Ingeniería[44] apoye elaborando informe técnico que permita determinar las posibles causas del colapso del techo.

181. Por Resolución N° 001008-2025-CPC-LAL/INDECOPI del 29 de mayo de 2025, se dispuso lo siguiente:

---

41 Notificado vía correo electrónico, el 23 de mayo de 2025.
42 Notificada a su domicilio físico, el 29 de mayo de 2025.
43 Notificada vía correo electrónico, el 28 de mayo de 2025; y a su domicilio físico el 04 de junio de 2025.
44 Notificado a su domicilio físico, el 05 de junio de 2025.

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle Santo Toribio de Mogrovejo N° 516, Urb. San Andrés, Trujillo – Perú / Telefax: 01-2247777
E-mail: consultasorlal@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

"***PRIMERO:*** *Incorporar al expediente y correr traslado a Real Plaza S.R.L., Misael Shimizu Mitsumasu, Luis Alonso Santa María Torres y a Gariet Noemí Rodríguez Ortíz de los siguientes documentos:*

- *El escrito del 4 de marzo de 2025, presentado por la Clínica San Antonio S.A.C.*
- *El escrito del 21 de abril de 2025, presentado por Pacífico Compañía de Seguros y Reaseguros.*
- *El escrito del 25 de abril de 2025, presentado por Pacífico Compañía de Seguros y Reaseguros y su anexo, consistente en un (1) archivo formato Excel.*
- *Oficio N° 00082-2025-D-HVLE-ESSALUD-2025 del 29 de abril de 2025, presentado por el Hospital Víctor Lazarte Echegaray.*
- *Oficio N° 000756-2025-GRLL-GGR-ORDN-SGDC del 7 de mayo de 2025, presentado por la Sub-Gerencia De Defensa Civil Gobierno Regional La Libertad y sus anexos, consistentes en dos (2) archivos en formato PDF.*
- *Oficio N° 740-2025-REGPOL-LL-DIVINCRI-LL-DEPINCRI-T-SIH-G2 del 16 de mayo de 2025, presentado por la sección de Investigación de Homicidios DIVINCRI -Trujillo.*
- *Acta de inspección del 23 de mayo de 2025 de la Clínica Peruana Americana S.A. y sus anexos, consistentes en un (1) archivo en formato PDF y dos (2) imágenes.*
- *El escrito del 27 de mayo de 2025, presentado por Sanna – Clínica San Borja.*
- *El escrito del 27 de mayo de 2025, presentado por la Clínica Santa Rosa Sullana S.A.C.*

SEGUNDO*: Conceder a las partes del procedimiento el plazo de cinco (5) días hábiles para que, de considerarlo pertinente, ejerzan su derecho de defensa respecto a los documentos detallados precedentemente.*

TERCERO*: Informar a Real Plaza S.R.L. que la lectura del expediente la puede realizar en forma presencial, en el horario de lunes a viernes entre las 08:30 hasta 6:30horas en la sede ubicada en Calle Santo Toribio de Mogrovejo N° 518, Trujillo".*

182. Por Resolución N° 0485-2025-CPC-LAL/INDECOPI del 30 de mayo de 2025, la Comisión resolvió lo siguiente:

"***PRIMERO:*** *Declarar la reserva y confidencialidad, por tiempo indefinido, de los siguientes anexos:*

Documento	Fecha	Anexos declarados confidenciales
Escrito presentado por Chubb Perú S.A Compañía de Seguros y Reaseguros	4/03/2025	Anexos 1-A, 1-B, 1-C
Escrito presentado por Marsh Perú S.A.C. Corredores De Seguros	4/03/2025	Anexos I y II
Escrito presentado por Marsh Perú S.A.C. Corredores De Seguros	14/03/2025	Anexos 2-A y 2-B
Escrito presentado por Pacífico Compañía de Seguros y Reaseguros	4/03/2025	Anexo C
Escrito presentado por Pacífico Compañía de Seguros y Reaseguros	18/03/2025	Anexo A

SEGUNDO: *Declarar de oficio la reserva y confidencialidad, por tiempo indefinido, de los siguientes documentos:*

Documento declarado confidencial	Fecha
Oficio N°000057-2025-D-HVLE-ESSALUD, presentado por el Hospital Lazarte	7/04/2025
Anexo 2 del Acta de inspección del Hospital Regional Docente de Trujillo	23/05/2025

Anexos 1 y 2 del Acta de inspección del Hospital Belén de Trujillo	*23/05/2025*
Informe N° 014-2025-PCB-Coordinación-Tec-Necropsiadoras del 22 de abril de 2025 contenido en el Oficio N° 000460-2025-MP.FN-JN-IML/CF.	*20/05/2025*

TERCERO: *Incorporar al expediente los Documentos detallados en el PRIMER y SEGUNDO resolutivo y ponerlos en conocimiento de las partes del procedimiento juntamente con el resumen no confidencial de los Anexos declarados confidenciales y con las copias en versión no confidenciales de los citados documentos, en caso corresponda; así como los demás anexos no declarados confidenciales.*

CUARTO: *Correr traslado a las partes procedimentales de los siguientes documentos:*

- *Escrito del 15 de mayo del 2025, presentado por Chubb Perú S.A Compañía de Seguros y Reaseguros*
- *Escrito del 15 de mayo del 2025, presentado por MARSH*
- *Escritos del 15 y 27 de mayo de 2025 de mayo del 2025, presentados por Pacífico Compañía de Seguros y Reaseguros*

QUINTO: *Denegar el pedido de confidencialidad de Chubb Perú S.A Compañía de Seguros y Reaseguros respecto del escrito del 21 de abril del 2025 y de su anexo 1 y correr traslado a las partes del procedimiento.*

SEXTO: *Conceder a las partes del procedimiento el plazo de cinco (5) días hábiles para que, de considerarlo pertinente, ejerzan su derecho de defensa respecto a los Documentos y Anexos antes detallados".*

183. El 30 de mayo de 2025, Real Plaza brindó respuesta al requerimiento realizado por Resolución N° 930-2025-CPC-LAL/INDECOPI del 20 de mayo de 2025, presentando la justificación de los motivos por los que solicitó la confidencialidad en los escritos del 3 y 10 de marzo, y 8 de abril de 2025, adjuntando lo siguiente:

- Anexo 5-A que contiene el resumen no confidencial del escrito del 3 de marzo de 2025 y sus anexos consistentes en:
  - B – Cartas cursadas con aseguradoras y clínicas para activar las pólizas de seguro.
  - C – Lista de asistentes sociales remitida a los establecimientos de salud.
  - D – Carta de compromiso del Real Plaza a favor de las personas afectadas, familiares y/o allegados.
  - E – Comunicación con el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social.
  - F – Cartas de conformidad por servicio de sepelio.
- Anexo 5-B que contiene el resumen no confidencial del escrito del 10 de marzo de 2025 y sus anexos consistentes en:
  - A – Lista de asistentes sociales remitida a los establecimientos de salud.
  - B – Carta de compromiso del Real Plaza a favor de las personas afectadas, familiares y/o allegados.
  - C – Comunicación con personal del MIDIS del 22 de febrero de 2025.
- Anexo 5-C el resumen no confidencial del escrito del 8 de abril de 2025 y su anexo 4-A consistente en documentos que acreditan el cumplimiento de la Medida Cautelar emitida con Resolución N° 152-2025/INDECOPI-LAL-SIA del 22 de febrero de 2025

184. El 30 de mayo de 2025, Real Plaza, la señora Rodríguez y los señores Santa María y Shimizu solicitaron prórroga de plazo no menor a quince (15) días hábiles para absolver el requerimiento realizado por Resolución N° 000930-2025-CPC-LAL/INDECOPI del 20 de mayo de 2025, debido al volumen, antigüedad y naturaleza de la información que requieren recopilar y revisar a fin de ejercer su derecho de defensa y atender de forma adecuada el requerimiento, así como a la cantidad de información notificada que paralelamente vienen revisando. Informaron que aún se encuentran abocados a atender a las personas, familiares y allegados afectado por los hechos del 21 de febrero de 2025, por lo que, sus esfuerzos se encuentran principalmente destinados a ellos.

185. El 30 de mayo de 2025, Real Plaza brindó respuesta al requerimiento realizado por Resolución N° 930-2025-CPC-LAL/INDECOPI del 20 de junio de 2025, cumpliendo con presentar la justificación de los motivos por los que solicitó la confidencialidad en el escrito del 01 de abril de 2025, adjuntando como anexo 8-A el resumen no confidencial de los anexos de escrito del 01 de abril de 2025 consistentes en:

- 2-A – Plan de emergencia de Real Plaza.
- 2-B – Declaración jurada emitida por el prevencionista que da cuenta de la comunicación realizada a los bomberos y ambulancias.
- 2-D – Lista de asistentes sociales remitida a los establecimientos de salud.
- 2-E – Carta de compromiso del Real Plaza a favor de las personas afectadas, familiares y/o allegados.
- 2-F – Comunicaciones remitidas con el MIDIS
- 2-G – Informes vinculados a la instalación y mantenimiento de la estructura del techo de patio de comidas del centro comercial.
- 2-H – "Acta de entrega de Videos Depincri" y "Acta de entrega de equipos DVR" y escritos presentados por Real Plaza con los que se proporcionan documentos del Expediente [redacted].

186. El 30 de mayo de 2025, Real Plaza brindó respuesta al requerimiento realizado por Resolución N° 930-2025-CPC-LAL/INDECOPI del 20 de mayo de 2025, cumpliendo con presentar la justificación de los motivos por los que solicitó la confidencialidad en los escritos del 5 y 12 de marzo de 2025, adjuntando lo siguiente:

- Anexo A, el resumen no confidencialidad de la Carta del 5 de marzo de 2025 y sus anexos consistentes en:
  - 2-A – Nueve (9) videos.
  - 2-B – Plan de emergencia de Real Plaza.
  - 2-C – Información de los brigadistas de emergencia y los perfiles técnicos de cada uno de los puestos.
  - 2-E – Información que acredita la certificación en primeros auxilios de su personal.
  - 2-F – Información de las dos (2) pólizas de seguro con las que cuenta su empresa y que fueron activadas.

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle Santo Toribio de Mogrovejo N° 516, Urb. San Andrés, Trujillo – Perú / Telefax: 01-2247777
E-mail: consultasregional@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

- 2-G – Declaración jurada emitida por el prevencionista que da cuenta de la comunicación realizada a los bomberos y ambulancias.
- 2-H – Informes vinculados a la instalación y mantenimiento de la estructura del techo de patio de comidas del centro comercial.
- 2-I – Escritos presentados por Real Plaza a través de los cuales proporcionan documentos vinculados al Exp. [redacted].

- Anexo B, el resumen no confidencial de la Carta del 12 de marzo de 2025, y sus anexos consistentes en:
  - 6-A – Declaración jurada emitida por el prevencionista que da cuenta de la comunicación realizada a los bomberos y ambulancias.
  - 6-B – Cartas que acreditan la activación de las dos (2) pólizas de seguros de su empresa.
  - 6-C – Lista de asistentes sociales remitida a los establecimientos de salud.
  - 6-D – Carta de compromiso del Real Plaza a favor de las personas afectadas, familiares y/o allegados.
  - 6-E – Lista de personas afectada que a la fecha fueron identificadas y sistematizadas.

187. Por Razón de Secretaría Técnica del 30 de mayo de 2025, se incorporó al expediente los dos (2) documentos PDF contenidos en el enlace OneDrive del escrito del 30 de mayo de 2025 (señalado en el anterior párrafo), presentado por Real Plaza.

188. El 02 de junio de 2025, Real Plaza, la señora Rodriguez y los señores Santa María y Shimizu solicitaron prórroga de plazo no menor a treinta (30) días hábiles para pronunciarse sobre todos los medios probatorios actuados de oficio que fueron notificados a través de las Resoluciones N° 403-2025-CPC-LAL/INDECOPI, N° 783-2025-CPC-LAL/INDECOPI del 30 de abril de 2025 y N° 930-2025-CPC-LAL/INDECOPI del 20 de mayo de 2025. Dichas solicitudes se sustentaron en:

- Vienen abocando sus mayores esfuerzos en la atención de las personas afectadas por el suceso acontecido el 21 de febrero de 2025;
- el volumen y naturaleza de la información que requieren revisar a fin de ejercer plenamente su derecho de defensa, en paralelo con la absolución a requerimientos también realizados por la Secretaría Técnica; ya que están n procesando más de trescientos (300) medios probatorios que contienen información de salud, coordinaciones y data técnica vinculada a la normativa de habilitación urbana y edificaciones con una antigüedad mayor a diez (10) años por lo que les resultaría necesario procesar y validar la información con distintas áreas vinculadas a las operaciones del Centro Comercial.
- Indicaron que no lograron acceder a los siguientes documentos:
  - Oficio N° 10-D-HVLE-RALL-ESSALUD-2025 del 24 de febrero de 2025, presentado por el Hospital Víctor Lazarte Echegaray.
  - Oficio N° 01096-MP-IML-UMÑ-LLIBERT, el Memorándum Múltiple N° 000129-2025-MP-FN-JN-IMLCF-OFOPER y el Memorándum Múltiple N° 000140-2025-MP-FN-JN-IMLCF-OFOPER, presentados por el

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle Santo Toribio de Mogrovejo N° 518, Urb. San Andrés, Trujillo – Perú / Telefax: 01-2247777
E-mail: consultasoficial@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

Instituto de Medicina Legal y Ciencias Forenses de la Unidad Médico Legal II La Libertad, y

- Diversos medios probatorios que, mediante Resolución N° 783-2025-CPC-LAL/INDECOPI del 30 de abril de 2025 y la Razón de Secretaría Técnica del 14 de mayo de 2025, se ordenó sean trasladados en físico a su casilla de notificaciones N° 64 del Indecopi sede San Borja.

189. El 09 de junio de 2025, Real Plaza, la señora Rodríguez y los señores Santa María y Shimizu solicitaron prórroga de plazo no menor a quince (15) días hábiles para pronunciarse sobre todos los medios probatorios actuados de oficio remitidos por Resolución N° 1008-2025-CPC-LAL/INDECOPI y N° 485-2025-CPC-LAL/INDECOPI del 29 y 30 de mayo de 2025 respectivamente; los que representan un aproximado de ochenta (80) medios probatorios. Dichas solicitudes se fundamentaron en:

- Vienen abocando sus mayores esfuerzos en la atención de las personas afectadas por el suceso acontecido el 21 de febrero de 2025, por el volumen y la naturaleza de la información requieren mayor plazo para revisar la información y existe ausencia de notificación de medios probatorios.
- De igual forma, informaron que el 4 de junio de 2025 recién fueron notificados con los medios probatorios físicos indicados por Resolución N° 783-2025-CPC-LAL/INDECOPI del 30 de abril de 2025, esto es, con un aproximado de mil novecientos cuatro (1,904) archivos, los mismos que deben ser procesados y validados con las distintas áreas vinculadas a las operaciones del Centro Comercial, como con las asistentas sociales y terceros proveedores.
- Indicaron también que a la fecha de presentación de los escritos aún no han logrado acceder a documentos como el Oficio N° 10-D-HVLE-RALL-ESSALUD-2025 del 24 de febrero de 2025, presentado por el Hospital Víctor Lazarte Echegaray, el Oficio N° 01096-MP-IML-UMÑ-LLIBERT, el Memorándum Múltiple N° 000129-2025-MP-FN-JN-IMLCF-OFOPER y el Memorándum Múltiple N° 000140-2025-MP-FN-JN-IMLCF-OFOPER, presentados por el Instituto de Medicina Legal y Ciencias Forenses de la Unidad Médico Legal II La Libertad.

190. El 10 de junio de 2025, se emitió el Oficio N° 084-2025-CPC-LAL/INDECOPI dirigido al señor [redacted], decano de la Facultad de Ingeniería de la Universidad Nacional de Trujillo (en adelante UNT) a través del correo [redacted] y a la dirección ubicada en Av. Juan Pablo II – Ciudad Universitaria, el mismo que fue notificado el 11 y 12 de junio de 2025 respectivamente. Mediante dicho oficio se le solicitó que, a través de las Escuelas Profesionales de Ingeniería Civil, Arquitectura y Urbanismo y en el plazo cinco (5) días hábiles, cumpla con informar:

- Si es posible que emita un informe técnico que permita determinar las posibles causas del colapso del techo del patio de comidas del Centro Comercial Real Plaza Trujillo.
- Los documentos necesarios que se requieren para su evaluación.

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle Santo Toribio de Mogrovejo N° 516, Urb. San Andrés, Trujillo – Perú / Telefax: 01-2247777
E-mail: consultasoficial@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

191. El 10 de junio de 2025, SENCICO remitió el Oficio N° 0107-2025-03.00/SENCICO en atención al Oficio N° 076-2025-2025-CPC-LAL/INDECOPI-LAL-SIA del 28 de mayo de 2025, informando que conforme a sus normativas de creación y/o administrativas de sus funciones, la emisión de un informe técnico en el que se detallen las posibles causas de un desastre material y que sea de insumo para determinar el cumplimiento del Código de Protección y Defensa del Consumidor, no forma parte de sus funciones.

192. El 12 de junio de 2025, se llevó a cabo la lectura del presente Expediente N° 001-2025-SIA, firmándose la constancia respectiva, donde se identificó que existirían aproximadamente ochenta y siete (87) medios probatorios pendientes de notificación.

193. El 13 de junio de 2025, se emitió la Resolución N° 01180-2025-CPCP-LAL/INDECOPI, mediante el cual se agregó al expediente y se corrió traslado a Real Plaza, la señora Rodríguez y los señores Santa María y Shimizu un total de 82 documentos, consistentes en setenta y ocho (78) copias de cargos de notificación y cuatro (4) escritos, conforme al siguiente detalle. Cabe precisar que dicha Resolución fue notificada a Real Plaza el 17 de junio de 2025 y a la señora Rodríguez y los señores Santa María y Shimizu el 20 de junio de 2025:

- El cargo de la Carta N° 86-2025-CPC-LAL/INDECOPI del 21 de febrero de 2025, dirigida a Real Plaza.
- El cargo de la Carta N° 87-2025-CPC-LAL/INDECOPI del 21 de febrero de 2025, dirigida a Clínica Sanna.
- El cargo de la Carta N° 97-2025-CPC-LAL/INDECOPI del 22 de febrero de 2025, dirigida a Real Plaza.
- El cargo de la Carta N° 88-2025-CPC-LAL/INDECOPI del 21 de febrero de 2025, dirigida a Clínica La Merced.
- El cargo de la Carta N° 89-2025-CPC-LAL/INDECOPI del 21 de febrero de 2025, dirigida a Clínica Fátima.
- El cargo de la Carta N° 90-2025-CPC-LAL/INDECOPI del 22 de febrero de 2025, dirigida a la Clínica Fátima.
- El cargo de la Carta N° 91-2025-CPC-LAL/INDECOPI del 22 de febrero de 2025, dirigida al Hospital Lazarte.
- El cargo de la Carta N° 93-2025-CPC-LAL/INDECOPI del 22 de febrero de 2025, dirigida al Hospital Albrecht.
- El cargo de la Carta N° 94-2025-CPC-LAL/INDECOPI del 22 de febrero de 2025, dirigida a la Clínica Fátima.
- El cargo del Oficio N° 32-2025-CPC-LAL/INDECOPI del 24 de febrero de 2025, dirigido al Hospital Belén.
- El cargo del Oficio N° 31-2025-CPC-LAL/INDECOPI del 24 de febrero de 2025, dirigido al Hospital Albrecht.
- El cargo del Oficio N° 29-2025-CPC-LAL/INDECOPI del 24 de febrero de 2025, dirigida al Hospital Lazarte.
- El cargo del Oficio N° 35-2025-CPC-LAL/INDECOPI del 25 de febrero de 2025, dirigido al COER.
- El cargo del Oficio N° 34-2025-CPC-LAL/INDECOPI del 25 de febrero de 2025, dirigida al Cuerpo General De Bomberos.

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle Santo Toribio de Mogrovejo N° 518, Urb. San Andrés, Trujillo – Perú / Telefax: 01-2247777
E-mail: consultasnortal@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

- El cargo del Oficio N° 36-2025-CPC-LAL/INDECOPI del 25 de febrero de 2025, dirigido al Fiscal Provincial de la Primera Fiscalía Provincial De Prevención Del Delito El Distrito Fiscal De La Libertad
- El cargo de la Carta N° 98-2025-CPC-LAL/INDECOPI del 25 de febrero de 2025, dirigida al Colegio De Ingenieros Del Perú.
- El cargo de la Carta N° 99-2025-CPC-LAL/INDECOPI del 25 de febrero de 2025, dirigida a Marsh Perú.
- El cargo del Oficio N° 38-2025-CPC-LAL/INDECOPI del 25 de febrero de 2025, dirigida SAMU.
- El cargo de la Carta N° 100-2025-CPC-LAL/INDECOPI del 25 de febrero de 2025, dirigida a Chubb Seguros.
- El cargo del Oficio N° 40-2025-CPC-LAL/INDECOPI del 25 de febrero de 2025, dirigida al Presidente de la Junta de Fiscales Superiores del Distrito Fiscal de La Libertad.
- El cargo del Oficio N° 37-2025-CPC-LAL/INDECOPI del 25 de febrero de 2025, dirigido a INDECI.
- El cargo del Oficio N° 41-2025-CPC-LAL/INDECOPI del 25 de febrero de 2025, dirigida a la Sub-Gerencia De Edificaciones De La Municipalidad Provincial De Trujillo.
- El cargo del Oficio N° 43-2025-CPC-LAL/INDECOPI del 25 de febrero de 2025, dirigida a la Defensoría del Pueblo.
- El cargo del Oficio N° 45-2025-CPC-LAL/INDECOPI del 25 de febrero de 2025, dirigida a la Subgerencia De Gestión Del Riesgo De Desastres De La Municipalidad Provincial De Trujillo.
- El cargo del Oficio N° 39-2025-CPC-LAL/INDECOPI del 25 de febrero de 2025, dirigida al Alcalde de la Municipalidad Provincial de Trujillo.
- El cargo del Oficio N° 33-2025-CPC-LAL/INDECOPI del 25 de febrero de 2025, dirigida a Policía Nacional Del Perú - Comisaria De Ayacucho.
- El cargo de la Carta N° 102-2025-CPC-LAL/INDECOPI del 25 de febrero de 2025, dirigida a Pacífico Seguros.
- El cargo del Oficio N° 48-2025-CPC-LAL/INDECOPI del 26 de febrero de 2025, dirigido al Cuerpo General De Bomberos.
- El cargo del Oficio N° 49-2025-CPC-LAL/INDECOPI del 26 de febrero de 2025, dirigido al Fiscal Provincial del Ministerio Público.
- El cargo del Oficio N° 42-2025-CPC-LAL/INDECOPI del 25 de febrero de 2025, dirigido al Instituto de Medicina Legal y Ciencias Forenses del Ministerio Público – Distrito Fiscal La Libertad.
- Cargo del Oficio N° 44-2025-CPC-LAL/INDECOPI del 25 de febrero de 2025, dirigida a la Policía Nacional del Perú.
- El cargo de la Carta N° 99-2025-CPC-LAL/INDECOPI del 25 de febrero de 2025, dirigida a Marsh Perú.
- El cargo de la Carta N° 102-2025-CPC-LAL/INDECOPI del 25 de febrero de 2025, dirigida a Pacífico Seguros.
- El cargo de la Carta N° 103-2025-CPC-LAL/INDECOPI del 25 de febrero de 2025, dirigida a la Clínica San Antonio.
- El cargo del Oficio N° 33-2025-CPC-LAL/INDECOPI del 25 de febrero de 2025, dirigida a la Policía Nacional del Perú – Comisaría de Ayacucho.
- El cargo del Oficio N° 34-2025-CPC-LAL/INDECOPI del 25 de febrero de 2025, dirigida al Cuerpo General de Bomberos.

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle Santo Toribio de Mogrovejo N° 518, Urb. San Andrés, Trujillo – Perú / Telefax: 01-2247777
E-mail: comisiolalibertad@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

- El cargo del Oficio N° 35-2025-CPC-LAL/INDECOPI del 25 de febrero de 2025, dirigida al COER.
- El cargo del Oficio N° 38-2025-CPC-LAL/INDECOPI del 25 de febrero de 2025, dirigida a SAMU.
- El cargo del Oficio N° 40-2025-CPC-LAL/INDECOPI del 25 de febrero de 2025, dirigida al Presidente de la Junta de Fiscales Superiores del Distrito Fiscal de La Libertad.
- El cargo de la Carta N° 168-2025-CPC-LAL/INDECOPI del 11 de marzo de 2025, dirigida al Colegio de Arquitectos del Perú.
- El cargo de la Carta N° 171-2025-CPC-LAL/INDECOPI del 11 de marzo de 2025, dirigida a Pacifico Seguros.
- El cargo de la Carta N° 167-2025-CPC-LAL/INDECOPI del 11 de marzo de 2025, dirigida a la Clinica San Pablo.
- El cargo de la Carta N° 176-2025-CPC-LAL/INDECOPI del 12 de marzo de 2025, dirigida a Chubb Seguros.
- El cargo de la Carta N° 174-2025-CPC-LAL/INDECOPI del 12 de marzo de 2025, dirigida a Marsh Perú.
- El cargo del Oficio N° 55-2025-CPC-LAL/INDECOPI del 12 de marzo de 2025, dirigida a la Marina De Guerra Del Perú.
- El cargo de la Carta N° 186-2025-CPC-LAL/INDECOPI del 12 de marzo de 2025, dirigida al [redacted].
- El cargo de la Carta N° 210-2025-CPC-LAL/INDECOPI del 14 de marzo de 2025, dirigida a [redacted]
- El cargo de la Carta N° 211-2025-CPC-LAL/INDECOPI del 14 de marzo de 2025, dirigida a [redacted]
- El cargo de la Carta N° 217-2025-CPC-LAL/INDECOPI del 17 de marzo de 2025, dirigida a [redacted].
- El cargo de la Carta N° 218-2025-CPC-LAL/INDECOPI del 17 de marzo de 2025, dirigida a [redacted].
- El cargo de la Carta N° 224-2025-CPC-LAL/INDECOPI del 18 de marzo de 2025, dirigida al Colegio de Arquitectos del Perú.
- El cargo de la Carta N° 247-2025-CPC-LAL/INDECOPI del 18 de marzo de 2025, dirigida al [redacted].
- El cargo de la Carta N° 248-2025-CPC-LAL/INDECOPI del 18 de marzo de 2025, dirigida al [redacted].
- El cargo de la Carta N° 251-2025-CPC-LAL/INDECOPI del 01 de abril de 2025, dirigida a [redacted].
- El cargo de la Carta N° 250-2025-CPC-LAL/INDECOPI del 27 de marzo de 2025, dirigida a [redacted].
- El cargo de la Carta N° 268-2025-CPC-LAL/INDECOPI del 3 de abril de 2025, dirigida a Rea Plaza.
- El cargo del Oficio N° 60-2025-CPC-LAL/INDECOPI del 3 de abril de 2025, dirigida al Hospital Lazarte.
- El cargo del Oficio N° 63-2025-CPC-LAL/INDECOPI del 7 de abril de 2025, dirigida a SAMU.
- El cargo de la Carta N° 269-2025-CPC-LAL/INDECOPI del 7 de abril de 2025, dirigida al Consejo Departamental de La Libertad.
- El cargo del Oficio N° 62-2025-CPC-LAL/INDECOPI del 7 de abril de 2025, dirigida al Instituto de Medicina Legal y Ciencias Forenses del Ministerio Público – Distrito Fiscal La Libertad.

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle Santo Toribio de Mogrovejo N° 518, Urb. San Andrés, Trujillo – Perú / Telefax: 01-2247777
E-mail: consultasorlal@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

- El cargo del Oficio N° 61-2025-CPC-LAL/INDECOPI del 4 de abril de 2025, dirigida al COER.
- El cargo de la Carta N° 280-2025-CPC-LAL/INDECOPI del 15 de abril de 2025, dirigida a Clínica San Pablo.
- El cargo de la Carta N° 281-2025-CPC-LAL/INDECOPI del 15 de abril de 2025, dirigida a Clínica San Antonio.
- El cargo de la Carta N° 282-2025-CPC-LAL/INDECOPI del 15 de abril de 2025, dirigida a Clínica Sanna.
- El cargo de la Carta N° 287-2025-CPC-LAL/INDECOPI del 15 de abril de 2025, dirigida a Chubb Seguros.
- El cargo de la Carta N° 288-2025-CPC-LAL/INDECOPI del 15 de abril de 2025, dirigida a Pacífico Seguros.
- El cargo de la Carta N° 298-2025-CPC-LAL/INDECOPI del 22 de abril de 2025, dirigida a Pacífico Seguros.
- El cargo del Oficio N° 66-2025-CPC-LAL/INDECOPI del 16 de abril de 2025, dirigida al Hospital Lazarte.
- El cargo del Oficio N° 67-2025-CPC-LAL/INDECOPI del 16 de abril de 2025, dirigida al Hospital Regional de Trujillo.
- El cargo del Oficio N° 65-2025-CPC-LAL/INDECOPI del 15 de abril de 2025, dirigida al Hospital Belén.
- El cargo de la Carta N° 312-2025-CPC-LAL/INDECOPI del 6 de mayo de 2025, dirigida a Marsh Perú.
- El cargo de la Carta N° 311-2025-CPC-LAL/INDECOPI del 6 de mayo de 2025, dirigida a Pacífico Seguros.
- El cargo de la Carta N° 310-2025-CPC-LAL/INDECOPI del 6 de mayo de 2025, dirigida a Chubb Seguros.
- El cargo de la Carta N° 330-2025-CPC-LAL/INDECOPI del 21 de mayo de 2025, dirigida a Pacífico Seguros.
- El cargo de la Carta N° 318-2025-CPC-LAL/INDECOPI del 9 de mayo de 2025, dirigida a [redacted]
- El cargo de la Carta N° 334-2025-CPC-LAL/INDECOPI del 23 de mayo de 2025, dirigida a Clínica San Antonio.
- El cargo del Oficio N° 75-2025-CPC-LAL/INDECOPI del 23 de mayo de 2025, dirigida al Ministerio Público.
- El cargo del Oficio N° 58-2025-CPC-LAL/INDECOPI del 18 de marzo de 2025, dirigido al Ministerio Público.
- Escrito del 2 de junio de 2025, presentado por Real Plaza.
- Escrito del 2 de junio de 2025, presentado por el señor Shimizu.
- Escrito del 2 de junio de 2025, presentado por el señor Santa María.
- Escrito del 2 de junio de 2025, presentado por la señora Rodríguez.

194. Por Resolución N° 01180-2025-CPCP-LAL/INDECOPI también se remitió la copia del Oficio 10-D-HVLE-RALL-ESSALUD-LAZARTE del 24 de febrero de 2025 y se sobrecartó el Oficio N° 01096-2025-MP-IMLU/ML-LLIBERT del 14 de abril de 2025 a las partes del procedimiento. Además, se denegó la solicitud de prórroga del 02 de junio de 2025, realizada por Real Plaza, la señora Rodríguez y los señores Santa María y Shimizu, por prematura al obrar en el expediente los cargos de notificación íntegra de los documentos enviados con la Resolución N° 783-2025-CPC-LAL-INDECOPI del 30 de mayo de 2025, a sus domicilios procesales físicos

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle Santo Toribio de Mogrovejo N° 516, Urb. San Andrés, Trujillo – Perú / Telefax: 01-2247777
E-mail: consultasvirtuales@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

(casilla N° 64 del Indecopi – Sede Central), con fecha de recepción el 04 de junio de 2025.

195. Por Resolución N° 0551-2025/INDECOPI-LAL, de fecha 13 de junio de 2025, la Comisión resolvió lo siguiente:

> "***PRIMERO:*** *Declarar la reserva y confidencialidad, por tiempo indefinido, de los siguientes anexos:*

Documento	***Fecha de presentación del escrito***	***Anexos declarados confidenciales***
Escrito presentado por Real Plaza S.R.L.	*3/03/2025*	*Anexos D, E y F*
Escrito presentado por Real Plaza S.R.L.	*10/03/2025*	*Anexos B y C*
Escrito presentado por Real Plaza S.R. L.	*8/04/2025*	*Anexo 4-A, respecto de:* *i las cartas de garantía emitidas por Chubb y Pacífico.* *ii las cartas de compromiso del Real Plaza dirigidas a víctimas, en las que se consignan números celulares de víctimas.* *Anexo 4-A adicional, respecto de:* *i las conversaciones de WhatsApp*
Escrito presentado por Real Plaza S.R. L.	*1/04/2025*	*Anexos: 2-B; 2-E; 2-F; 2-G-VIII y 2-H, conforme a los considerandos expuestos.*
Escrito presentado por Real Plaza S.R. L.	*6/03/2025*	*Anexo 3-A, conforme a los considerandos expuestos.*
Escrito presentado por Real Plaza S.R. L.	*7/03/2025*	*Anexo 4-A, conforme a los considerandos expuestos.*
Escrito presentado por Real Plaza S.R. L.	*10/03/2025*	*Anexo 5-A, conforme a los considerandos expuestos*

> ***SEGUNDO:*** *Declarar de oficio la reserva y confidencialidad, por tiempo indefinido, de los siguientes documentos:*

Documento declarado confidencial	***Fecha de presentación del escrito***
Carta del Real Plaza S.R. L y sus anexos: 2-A, 2-C, 2-G, 2-E, 2-F y 2-I, conforme a los considerandos expuestos.	*5/03/2025*
Carta del Real Plaza S.R. L y sus anexos 6-A y 6-D.	*12/03/2025*

> ***TERCERO:*** *Incorporar al expediente los Documentos detallados en el primer y segundo resolutivo y ponerlos en conocimiento de las partes del procedimiento juntamente con el resumen no confidencial de los Anexos declarados confidenciales y con las copias en versión no confidenciales de los citados documentos, en caso corresponda; así como los demás anexos no declarados confidenciales".*

196. El 16 de junio de 2025, la Secretaría General de la UNI remitió el Oficio N° 369-2025-SG-UNI en atención al Oficio N° 079-2025-CPC-LAL/INDECOPI del 28 de

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle Santo Turibio de Mogrovejo N° 518, Urb. San Andrés, Trujillo – Perú / Telefax: 01-2247777
E-mail: consultasuni@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

mayo de 2025, mediante el cual informó que luego de haber trasladado el requerimiento a la Facultad de Ingeniería Civil de su casa de estudios, esta indicó que:

> *"El informe que nos solicitan tiene una connotación del por qué sucedieron los eventos lamentables; por lo tanto, responde a un informe de Peritaje Técnico, que la Facultad no realiza ya que no es función de la docencia*
> *Se recomienda solicitar al Colegio de Ingenieros del Perú, al especialista en peritajes, considerando que el CIP prepara y cuenta con profesionales registrados para tal finalidad".*

197. Con Razón de Secretaría Técnica del 19 de junio de 2025, se incorporó al expediente la información visualizada en Partida Registral N° [redacted], así como el Título Archivado de la misma partida, de la Oficina Registral de Lima, perteneciente a la empresa Internacional de Títulos Sociedad Titulizadora S.A. – Intertítulos S.A (en adelante Intertítulos).

198. El 20 de junio del 2025, se emitió la Carta N° 0390-2025- CPC-LAL/INDECOPI, con la que se solicitó a [redacted] que, en el plazo de 7 días hábiles, cumpla con:

- Presentar el documento consistente en el Anexo I, sin alteraciones a fin de que evalúe su tratamiento confidencial y,
- Presentar el resumen no confidencial del Anexo II del escrito del 12 de mayo de 2025.

199. Por Resolución N° 590-2025/INDECOPI-LAL del 20 de junio de 2025, la Comisión se resolvió:

> *"**PRIMERO**: Declarar que a la fecha se está incumpliendo el primer punto de la medida cautelar ordenada a Real Plaza impuesta por Resolución N° 0152-2025/INDECOPI-LAL del 22 de febrero de 2025, sobre el cierre temporal del centro comercial Real Plaza Trujillo. Se precisó que la citada medida cautelar sigue vigente al no haberse presentado los documentos requeridos para su levantamiento.*
> ***SEGUNDO**: Imponer a Real Plaza una multa coercitiva ascendente a cien (100) Unidades Impositivas Tributarias (UIT), toda vez que no acreditó el íntegro cumplimiento de los demás extremos de las medidas cautelares ordenadas mediante Resolución N° 0152-2025/INDECOPI-LAL del 22 de febrero de 2025.*
> ***TERCERO**: Informar a Real Plaza que la presente resolución surte efectos desde el día siguiente de su notificación, siendo que contra este pronunciamiento no cabe recurso de impugnación, conforme al artículo 117° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.*
> ***CUARTO**: Variar las medidas cautelares 2, 3 y 4 dictadas mediante Resolución N° 0152-2025/INDECOPI-LAL del 22 de febrero de 2025, a fin de que Real Plaza cumpla con:*
> *(i) En el plazo de diez (10) días hábiles cumpla con asumir y/o reembolsar los gastos médicos generados por la atención de las víctimas detalladas en los Cuadros N° 2, 3, 4 y 8, precisando que se podrá realizar a través del pago directo al establecimiento de salud o con la devolución de los gastos, en caso ya hubieren sido cancelados por las víctimas.*
> *(ii) En el plazo de diez (10) días hábiles cumplan con publicar por el periodo de tres (3) meses, a través de su página web principal, redes sociales y/o cualquier otro medio de comunicación que tenga con el público el contenido del tercer mandato cautelar contenido en la Resolución N° 0152-*

2025/INDECOPI-LAL, informando a la ciudadanía que se reembolsarán los gastos médicos de las víctimas indirectas e indicando el medio de comunicación para el contacto.
Para ello deberá implementar un padrón de las llamadas en el que se deje constancia de los nombres completos, DNI y la calificación como víctima indirecta, el cual deberá ser presentado una vez cumplidos los tres meses antes indicado.
Asimismo, deberán presentar los medios probatorios que acrediten de forma idónea el gasto asumido por la víctima indirecta y el reembolso ejecutado.

(iii) En el plazo de diez (10) días hábiles, devolver o reembolsar los gastos de sepelio de [redacted] precisando que la devolución se podrá realizar a quien ejecutó el gasto".

200. Por Resolución 01262-2025-CPC-LAL/INDECOPI del 24 de junio de 2025, se resolvió:

> *"**PRIMERO:** Agregar al expediente los escritos presentados por Real Plaza, el señor Shimizu, el señor Santa María y la señora Rodríguez, presentados el 30 de mayo y 09 de junio de 2025.*
>
> ***SEGUNDO:** Conceder las solicitudes de prórroga por dos (2) días hábiles computados desde notificado este acto, formulados por Real Plaza, el señor Shimizu, el señor Santa María y la señora Rodríguez en su escrito del 30 de mayo.*
>
> ***TERCERO:** Conceder las solicitudes de prórroga por dos (2) días hábiles computados desde notificado este acto, formulados por Real Plaza, el señor Shimizu, el señor Santa María y la señora Rodríguez en su escrito del 09 de junio de 2025 para que, en caso consideren pertinente, se pronuncien sobre los documentos remitidos por Resoluciones N° 1008-2025-CPC-LAL/INDECOPI y N° 465-2025-CPC-LAL/INDECOPI".*

201. El 25 de junio de 2025, Real Plaza brindó respuesta a lo solicitado por Resolución N° 01262-2025-CPC-LAL/INDECOPI, informando lo siguiente:

- Respecto de la presentación del documento en el que obren las funciones que desempeñan y que les han sido asignados por Real Plaza y copia del Manual de Funciones, informaron que no cuentan con dicho documento, pues a nivel privado las personas jurídicas no están obligadas a contar con un Manual de Funciones.
- Sin perjuicio de ello, precisan algunas de las actividades para las que se encuentran facultadas las personas naturales imputadas en calidad de gerentes generales y apoderados, conforme a lo establecido en el asiento C00029 de la Partida Registral [redacted] y modificaciones.
- Sobre la copia de los poderes otorgados desde el 2015 a la fecha a los señores Shimizu, Santa María y a la señora Rodríguez; cumplieron con presentar lo requerido como anexo A.
- Precisa además que la fecha de asignación del señor Shimizu es desde el 1 de diciembre de 2021, por lo que cualquier conducta que se le pretenda atribuir antes de dicha fecha sería improcedente por falta de legitimidad para obrar pasiva.

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle Santo Toribio de Mogrovejo N° 518, Urb. San Andrés, Trujillo – Perú / Teléfax: 01-2247777
E-mail: consultasoral@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

- Reiteró su solicitud de suspensión del procedimiento, conforme a lo dispuesto en el artículo 65 del Decreto Legislativo N° 807, esto en razón a que existe en proceso una investigación seguida por Fiscalía y de competencia del Poder Judicial, que versa sobre los mismos hechos que el presente procedimiento, tanto como, que existe una estrecha vinculación entre ambas materias.
- Asimismo, solicitó la remisión de 17 documentos que obran en el expediente consistentes en cargos de oficios y cartas, devoluciones de oficio y razones de secretaría.
- Finalmente, indicó que continúan sin poder acceder ni visualizar el Oficio N° 10-D-HVLE-RALL-ESSALUD-LAZARTE del 24 de febrero de 2025, por lo que solicitó la notificación de todos los medios probatorios actuados de oficio.

202. El 25 de junio de 2025, los señores Santa María y Shimizu y la señora Rodríguez, también presentaron escritos brindando respuesta a lo requerido por Resolución N° 01262-2025-CPC-LAL/INDECOPI, precisando la misma información que Real Plaza, reiterando los argumentos que establecieron en sus escritos de descargos del 1 de abril de 2025, esto es, (i) no se cumple con el presupuesto de excepcionalidad, y, (ii) no han tenido participación en las presuntas conductas infractoras ni han actuado con dolo o culpa inexcusable.

203. El 26 de junio de 2025, de forma excepcional, se notificó a Real Plaza el Oficio N° 10-D-HVLE-RALL-ESSALUD-LAZARTE del 24 de febrero de 2025, mediante correo electrónico.

204. El 26 de junio de 2025, Real Plaza presentó un escrito solicitando una reunión con la Secretaría Técnica, así como la lectura del expediente.

205. Por Resolución N° 1292-2025-CPC-LAL/INDECOPI del 30 de junio de se resolvió:

> "***PRIMERO:*** *Incorporar al presente procedimiento sancionador por inicio de la autoridad a Internacional de Títulos Sociedad Titulizadora S.A., como co-denunciada, e imputarle a título de cargo:*
>
> *(i) Presunta infracción a los artículos 19° y 25° del Código de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto que, no habría adoptado medidas preventivas que eviten que el 21 de febrero de 2025 colapse la estructura del techo ubicado en el patio de comidas, causando su caída sobre los consumidores que se encontraban en sus instalaciones, generándoles daños.*
>
> *(ii) Presunta infracción a los artículos 19° y 28° del Código de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto que, no habría adoptado protocolos para la atención inmediata de las víctimas afectadas por el colapso de la estructura del techo ubicado en el patio de comidas el 21 de febrero de 2025.*
>
> *(iii) Presunta infracción a los artículos 19° y 28° del Código de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto que, no habría reportado al Cuerpo General de Bomberos, autoridades de salud y policiales, inmediatamente después a ocurrido la caída de la estructura del techo ubicado en su patio de comidas el 21 de febrero de 2025.*
>
> *(iv) Presunta infracción a los artículos 19° y 28° del Código de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto que, no habría*

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle Santo Toribio de Mogrovejo N° 514, Urb. San Andrés, Trujillo – Perú / Telefax: 01-2247777
E-mail: consultasoficinas@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

adoptado las medidas necesarias para el levantamiento de los escombros dentro de un plazo razonable e inmediato para el rescate de las víctimas afectadas por la caída de la estructura del techo en el patio de comidas el 21 de febrero de 2025.

(v) Presuntas infracciones a los artículos 1.1° b) y 2.2° del Código de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto que, no habría adoptado medidas adecuadas para establecer canales informativos hacia los consumidores, sus familiares y la comunidad en general acerca de las acciones vinculadas a la caída de la estructura del techo en el patio de comidas el 21 de febrero de 2025.

***SEGUNDO:** Correr traslado de todo lo actuado en el presente procedimiento a la Fiduciaria, conforme al Anexo A de la presente resolución, para que, en el plazo de veinte (20) días hábiles presente sus descargos. Para ello se anexó una copia del "Manual para descargar archivos mediante WinSCP" para que pueda acceder y transferir de forma segura los archivos que forma parte del expediente. (...)"*

206. El 1 de julio de 2025, [redacted] cumplió con el requerimiento solicitado con la Carta N° 000390-2025-CPC-LAL/INDECOPI, consistentes en la presentación de los siguientes anexos:

- Anexo I-A: Anexo I del escrito del 12 de mayo de 2025 sin alteraciones que contiene a) el Contrato de Administración de Servicios de Estacionamiento suscrito entre su empresa y Real Plaza, y b) la Primera Adenda al contrato de fecha 24 de octubre de 2023.
- Anexo II -A: Anexo II del escrito del 12 de mayo de 2025 sin alteraciones que contiene los comprobantes de pago emitidos a nombre de Real Plaza por la prestación del servicio de estacionamiento

207. Por Resolución N° 01318-2025-CPC-LAL/INDECOPI del 02 de julio de 2025, se resolvió requerir a Real Plaza, al señor Shimizu, al señor Santa María y la señora Rodríguez que, en el plazo de cinco (5) días hábiles cumpla con remitir la siguiente información:

- Exhiba o presente copia, debidamente suscrita, de los Planes Anuales de Mantenimientos del 2016, 2017, 2018, 2019, 2020, 2021, 2022, 2023, 2024 del Centro Comercial Real Plaza Trujillo.
- Exhiba o presente copia, debidamente suscrita, en los que se visualice el avance de los Planes Anuales de Mantenimientos del 2016, 2017, 2018, 2019, 2020, 2021, 2022, 2023, 2024, del Centro Comercial Real Plaza Trujillo, adjuntando los informes emitidos por cada uno de los mantenimientos ejecutados relacionados con estructuras metálicas (en adelante EEMM), techos o cubiertas.
- Exhiba o presente copia de las inspecciones realizadas a las instalaciones del Centro Comercial Real Plaza Trujillo desde el 2016 al 2024; a fin de verificar el estado de sus infraestructuras o documento (de fecha cierta) que contenga similar información.
- Exhiba o presente copia de las inspecciones realizadas a las instalaciones del Centro Comercial Real Plaza Trujillo desde el 2016 al 2024; a fin de verificar el estado de sus infraestructuras o documento (de fecha cierta) que contenga similar información.

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle Santo Toribio de Mogrovejo N° 518, Urb. San Andrés, Trujillo – Perú / Teléfax: 01-2247777
E-mail: consultasorlal@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

- Informe y documente si, producto de los eventos climáticos acontecidos en el 2017 (niño costero) y en el 2023 (Ciclón Yaku), realizó actividades de mantenimiento de las EEMM ubicadas en el Techo del Patio de Comidas del Centro Comercial Real Plaza, producto de trabajos de emergencia a fin de evitar el ingreso de humedad en EEMM o para lograr la estanqueidad, tales como instalación de canaletas, parches, mantenimiento de cubiertas, entre otros.

208. El 2 de julio de 2025, se llevó a cabo la lectura del presente expediente por parte de [redacted] en representación de Real Plaza, la misma que figura en la constancia respectiva.

209. El 4 de julio de 2025, la Comisión emitió la Resolución N° 0641-2025/INDECOPI-LAL, mediante la cual se resolvió:

> "***PRIMERO:*** *Declarar la reserva y confidencialidad, por tiempo indefinido, de los siguientes anexos:*
>
> | *Documento* | *Fecha* | *Anexos declarados confidenciales* |
> |---|---|---|
> | [redacted] | 12/05/2025 | *Anexo II, parte 1, 2, 3, 4 y 5 en el extremo de los números de placa de rodaje de vehículos de terceros ajenos al procedimiento* |
> | [redacted] | 01/07/2025 | *Anexo I* |
>
> ***SEGUNDO****: Incorporar al expediente los Documentos detallados en el Primer resolutivo y ponerlos en conocimiento de las partes del procedimiento juntamente con el resumen no confidencial de los Anexos declarados confidenciales; así como los demás anexos no declarados confidenciales.*
>
> ***TERCERO****: Agregar al expediente y correr traslado de los siguientes documentos a las partes procedimentales:*
>
> - *Escrito del 7 de abril de 2025, presentado por* [redacted]
> - *Cargo de la Carta N° 000390-2025-CPC-LAL/INDECOPI DEL 20 DE JUNIO DE 2025, dirigida a* [redacted]

210. El 8 de julio de 2025, Real Plaza, la señora Rodríguez y los señores Santa María y Shimizu ingresaron sus escritos con los que solicitaron se les informe acerca de la razonabilidad y proporcionalidad de los requerimientos solicitados con la Carta N° 01318-2025-CPC-LAL/INDECOPI. Asimismo, solicitaron la suspensión del procedimiento debido a la directa vinculación que presenta con la investigación fiscal.

211. El 08 de julio de 2025, Real Plaza ingresó un escrito con el que solicitó se le informe acerca de la razonabilidad y proporcionalidad de los requerimientos contenidos en la Resolución N° 00152-2025/INDECOPI-LAL.

212. El 16 de julio de 2025, se emitió la Carta N° 000418-2025-CPC-LAL/INDECOPI, con la que se requirió a [redacted] que, en el plazo de cinco días hábiles, cumpliera con presentar la siguiente información:

> "(...)

(i) ***Informe*** *si el contrato que presentó es el correcto; y, en caso no lo sea,* ***presente*** *copia del contrato para la ampliación del Centro Comercial Real Plaza Trujillo.*

(ii) ***Presente*** *copia del anexo al contrato para la "ampliación del Centro Comercial Real Plaza Trujillo" referidos al dossier de calidad.*

(iii) *detallado en el asiento 30 y los archivos adjuntos de dicho correo. Para ello, deberá presentar captura de pantalla del correo electrónico en la que se visualice el contenido del mismo y sus anexos; del mismo modo, deberá adjuntar el correo electrónico guardado en versión PDF y sus adjuntos descargados.*

(iv) ***Informe y acredite*** *las acciones realizadas en virtud de la observación detallada en el punto 2 del asiento N° 17, y reiterada en el asiento N° 25 del cuaderno de obra, conforme a las imágenes anexadas a este documento; sobre la "incompatibilidad de planos".*

(v) ***Presente*** *copia de la lista de observaciones detallada en el asiento N° 136 del cuaderno de obra detallado, adjunto como anexo a este documento. Para ello, deberá presentar captura de pantalla del correo electrónico en la que se visualice el contenido y sus anexos; del mismo modo, deberá adjuntar el correo electrónico guardado en versión PDF y sus adjuntos descargados.*

(vi) ***Presente*** *copia del correo electrónico descrito en el asiento N° 35 del cuaderno de obra sobre el detalle de la viga postensada. Para ello, deberá presentar captura de pantalla del correo electrónico en la que se visualice el contenido y sus anexos; del mismo modo, deberá adjuntar el correo electrónico guardado en versión PDF y sus adjuntos descargados.*

(vii) ***Presente*** *un plano en PDF en el que se indique o grafique cuáles fueron los tres (3) paños de arriostres diagonales metálicas en vigas circulares del patio de Comidas del centro Comercial Real Plaza Trujillo – Zona de cines de los que se solicitó su eliminación. Ver asiento N° 75 anexo a este documento.*

(viii) ***Copia*** *a color de todas las No Conformidades detectadas durante la "Ampliación Centro Comercial Real Plaza Trujillo"; debidamente suscritas y absueltas. (ix) En su condición de supervisora de la obra "Ampliación Centro Comercial Real Plaza Trujillo",* ***explique y acredite*** *a qué se refiere la descripción de la no conformidad N° 21 antes detallada, precisando dónde se encontraba ubicada la viga 12-1 que tenía un perno que no cumplía con la norma; así como, las acciones adoptadas frente a ello. Asimismo,* ***presente*** *dicho registro con imágenes a color para una mejor visualización.*

(ix) ***Presente*** *copia de la No Conformidad N° 20 sobre vigas.*

(x) ***Presente*** *copia del documento por el cual se aprobó el uso de pernos de anclaje A36 para anclar la estructura del techo del patio de comidas del Centro Comercial Real Plaza Trujillo*

(xi) ***Adjunte*** *el o los manuales de operación y mantenimiento de la obra "Ampliación del Centro Comercial Real Plaza Trujillo"; así como* ***copia*** *del* ***documento por el cual se le entregó*** *al propietario del citado Centro Comercial o su representante."*

213. Con Carta N° 000417-2025-CPC-LA-/INDECOPI del 16 de julio de 2025, se le requirió a [redacted] que, en el plazo de 5 días hábiles cumpliera con presentar la siguiente información:

"(...)

(i) ***Presente*** *copia del correo electrónico que fue enviado por [redacted] a su representada, detallado en el asiento 30 y los archivos adjuntos de dicho correo. Para ello, deberá presentar captura de pantalla del correo electrónico en la que se visualice el contenido del mismo y sus anexos; del mismo modo, deberá adjuntar el correo electrónico guardado en versión PDF y sus adjuntos descargados.*

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle Santo Toribio de Mogrovejo N° 518, Urb. San Andrés, Trujillo – Perú / Telefax: 01-2247777
E-mail: consultasorlal@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

(ii) ***Informe y acredite*** *la respuesta de la empresa encargada de la supervisión* [redacted] *en virtud de la observación detallada en el punto 2 del asiento N° 17, y reiterada en el asiento N° 25 del cuaderno de obra, conforme a las imágenes anexadas al presente documento, sobre la "incompatibilidad de planos". Así como, las acciones adoptadas al respecto.*

(iii) ***Presente*** *copia de la lista de observaciones realizada por la empresa supervisora, detallada en el asiento N° 136 del referido cuaderno de obra, adjunto como anexo a este documento. Para ello, deberá presentar captura de pantalla del correo electrónico enviado por* [redacted] *en la que se visualice el contenido y sus anexos; del mismo modo, deberá adjuntar el correo electrónico guardado en versión PDF y sus adjuntos descargados.*

(iv) ***Presente*** *copia del correo electrónico enviado por* [redacted] *descrito en el asiento N° 35 del cuaderno de obra sobre el detalle de la viga postensada. Para ello, deberá presentar captura de pantalla del correo electrónico en la que se visualice el contenido y sus anexos; del mismo modo, deberá adjuntar el correo electrónico guardado en versión PDF y sus adjuntos descargados.*

(v) ***Presente*** *un plano en PDF en el que se indique o grafique cuáles fueron los tres (3) paños de arriostres diagonales metálicas en vigas circulares del patio de Comidas del centro Comercial Real Plaza Trujillo – Zona de cines de los que solicitó su eliminación. Ver asiento N° 75 anexo a este documento.*

(vi) ***Copia*** *a color de todas las No Conformidades detectadas durante la "Ampliación Centro Comercial Real Plaza Trujillo"; debidamente suscritas y absueltas.*

(vii) ***Explique y acredite*** *a qué se refiere la descripción de la no conformidad N° 21, precisando dónde se encontraba ubicada la viga 12-1 que tenía un perno que no cumplía con la norma; así como, las acciones adoptadas frente a ello. Asimismo,* ***presente*** *dicho registro con imágenes a color para una mejor visualización.*

(viii) ***Presente*** *copia de la No Conformidad N° 20 sobre vigas.*

(ix) ***Presente*** *copia del documento por el cual se aprobó el uso de pernos de anclaje A36 para anclar la estructura del techo del patio de comidas del Centro Comercial Real Plaza Trujillo.*

(x) ***Adjunte*** *el o los manuales de operación y mantenimiento de la obra "Ampliación del Centro Comercial Real Plaza Trujillo"; así como* ***copia*** *del* ***documento por el cual se le entregó*** *al propietario del citado Centro Comercial o su representante."*

214. El 16 de julio de 2025, Real Plaza ingresó un escrito con el que interpuso el recurso de apelación contra el extremo del punto resolutivo cuarto de la Resolución N° 000590-2025/INDECOPI-LAL del 20 de junio de 2025 con la que la Comisión resolvió variar el tercer punto de la medida cautelar ordenada mediante Resolución N° 000152-2025/INDECOPI-LAL.

215. El 21 de julio de 2025, Real Plaza ingresó un escrito en atención a la Resolución N° 000590-2025/INDECOPI-LAL del 20 de junio de 2025, cuestionando que las conductas imputadas en este procedimiento no guardarían relación con la medida cautelar ordenada en su oportunidad. Asimismo, solicitó la declaración de confidencialidad de forma indefinida de la información contenida en su escrito, así como de los anexos presentados. Adicionalmente, informó que había cumplido con el mandato cautelar ordenado por la Comisión, adjuntando la documentación que acreditaría sus dichos.

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle Santo Toribio de Mogrovejo N° 518, Urb. San Andrés, Trujillo – Perú / Telefax: 01-2247777
E-mail: correolaoficinaldi@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

216. El 22 de julio de 2025, Real Plaza solicitó la copia exacta simple digitalizada de todos los documentos que obran en el presente expediente principal y cautelar, incluidas todas las razones de Secretaría Técnica.

217. El 22 de julio de 2025, se llevó a cabo la lectura del presente expediente, conforme a la respectiva constancia que obra en el expediente.

218. El 22 de julio de 2025, [redacted] brindó respuesta a la Carta N° 000418-2025-CPC-LAL, presentando información y los siguientes documentos como anexos:

- E-04 PLANTA DE CIMENTACIÓN_REV 05-E-04-05
- E-05 PLANTA DE CIMENTACIÓN_REV 05-E-04-05
- E-07 DETALLES MUROS Y COLUMNAS_REV 05-E-07
- E-103 ELEVACION DE VIGAS DE CONCRETO DE (SECTOR 1 2 3 y 4) _REV 01-E-103 E-104 E-105
- E-104 ELEVACION DE VIGAS DE CONCRETO DE (SECTOR 1 2 3 y 4) _REV 01-E-103 E-104 E-105
- E-105 ELEVACION DE VIGAS DE CONCRETO DE (SECTOR 1 2 3 y 4) _REV 01-E-103 E-104 E-105
- HOJA DE RESPUESTAS EN CONSULTA 01
- HOJA DE RESPUESTAS EN CONSULTA 02
- Anexo 01, parte 2 de 2
- Anexo 02
- Anexo 03
- Anexo 04
- Anexo 05, partes 1, 2, 3, 4

219. El 22 de julio de 2025, Real Plaza presentó un escrito mediante Mesa de Partes Física del Indecopi con el que solicitó la copia de las últimas 30 hojas que obran en el expediente a la fecha 22 de julio de 2025.

220. El 22 de julio de 2025, se atendió la solicitud de copias solicitada por Real Plaza mediante un correo electrónico autorizado en el procedimiento, con el que se envió los siguientes archivos adjuntos:

i) "Copia de las últimas 30 hojas del expediente a la fecha, correspondiente al documento "MDV Escrito 6" con 34 folios.
ii) Copia del Oficio 107-2025-SENCICO
iii) Copia del Anexo Oficio N° 107-2025-SENCICO
iv) Copia del cargo físico Oficio N° 84-2025-CPC-LAL
v) Copia del Oficio N° 369-2025-SG-UNI
vi) MDV Anexo Oficio N° 369-2025-SG-UNI".

221. El 25 de julio de 2025, Real Plaza solicitó una reunión presencial con la Secretaría Técnica, así como la lectura presencial o virtual del expediente administrativo.

222. El 30 de julio de 2025, mediante correo electrónico dirigido al correo electrónico solicitad, se brindó respuesta y se programó la cita de reunión presencial para el 05 de agosto de 2025 a las 11:00 horas en la oficina regional ubicada en calle Santo Toribio de Mogrovejo 518 Urb. San Andrés II Etapa – Trujillo.

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle Santo Toribio de Mogrovejo N° 518, Urb. San Andrés, Trujillo – Perú / Telefax: 01-2247777
E-mail: consultasoral@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

223. El 30 de julio de 2025, [redacted] presentó escrito de respuesta a la Carta N° 000417-2025-CPC-LAL/INDECOPI, con el que solicitó una prórroga de 15 (quince) días hábiles para cumplir dichos requerimientos, en atención al volumen y antigüedad de la información a recopilar. De igual modo, en respuesta a los requerimientos (i), (ii), (iii), (iv) y (vi), presentó los siguientes documentos como anexos:

- Correo información asiento 30.
- Respuesta asiento 30 de C.O.
- E-07 detalles muros y columnas_rev 05.pdf
- Adjunto observaciones entrega de obra.
- Captura de pantalla isometría.
- Captura de pantalla correo observaciones.
- Captura de pantalla información recibida.
- Las consultas del punto 2 del asiento 17

224. El 31 de julio de 2025, con Carta N° 000433-2025-CPC-LAL/INDECOPI se otorgó a [redacted] prórroga de plazo de cinco (5) días hábiles para que cumpla con presentar la información requerida en los puntos (v), (vii), (viii), (ix) y (x) de la Carta N° 000417-2025-CPC-LAL/INDECOPI.

225. Con Carta N° 000427-2025-CPC-LAL/INDECOPI notificada el 1 de julio de 2025, requirió a [redacted] la presentación completa de los siguientes anexos remitidos con su escrito del 22 de julio de 2025:

> *"1. Anexo 01 correspondiente a impresiones PDF de correos enviados mediante la plataforma ACONEX, correos de respuestas a los RFIs y archivos adjuntos respectivos.*
>
> *2. Anexo 05 correspondiente a la presentación de las No Conformidades desde la número 1 a la 39, con las imágenes a color respectivas.*
>
> *Asimismo, verificamos que el escrito presentado carece de la firma del Gerente General, por lo que se requiere su ratificación expresa, o la presentación del escrito debidamente suscrito."*

226. El 31 de julio de 2025, [redacted] brindó respuesta a la Carta N° 000433-2025-CPC-LAL/INDECOPI, con el escrito debidamente suscrito por su gerente general y los anexos consistentes en:

- Anexo 01 - correo de ACONEX sin planos enviados.
- Anexo 01 - correo de respuesta a RFI's
- Anexo 01 - E-04 planta de cimentación_rev 05-e-04-05.
- Anexo 01 - E-05 planta de cimentación_rev 05-E-04-05.
- Anexo 01 - E-07 detalles muros y columnas_rev 05-E-07.
- Anexo 01 -E-103 elevación de vigas de concreto de (sector 1 2 3 y 4) _rev 01-E-103 E-104 E-105.
- Anexo 01 - E-104 elevación de vigas de concreto de (sector 1 2 3 y 4) _rev 01-E-103 e-104 e-105.
- Anexo 01 – E – 105 elevación de vigas de concreto de (sector 1 2 3 y 4) _rev 01-E-103 E-104 E-105.
- Anexo 01 – planta de viga postensada.

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle Santo Toribio de Mogrovejo N° 518, Urb. San Andrés, Trujillo – Perú / Telefax: 01-2247777
E-mail: ogcsultajuridicatrujillo@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

- Anexo 01 – refuerzo de pases en VC.
- Anexo 01 – RFI 12.
- Anexo 01 – RFI 26.
- Anexo 01 – RFI 29.
- Anexo 01 – RFI 30.
- Anexo 01 – RFI 34.
- Anexo 01 - sección de viga postensada.
- ANEXO 05 Parte 01 de 04.
- ANEXO 05 Parte 03 de 04.
- ANEXO 05 Parte 02 de 04.
- ANEXO 05 Parte 04 de 04.

227. Por Resolución N° 001526-2025-CPC-LAL/INDECOPI del 1 de agosto de 2025, se concedió, sin efectos suspensivos, el recurso de apelación interpuesto por Real Plaza el 16 de julio de 2025 contra la Resolución N° 0590-2025/INDECOPI-LAL del 20 de junio de 2025, en los términos señalados por dicho administrado; y, en consecuencia, se elevó el cuaderno cautelar a la Sala Especializada en Protección al Consumidor del Indecopi (en adelante, la Sala).

228. El 1 de agosto de 2025, Intertítulos presentó sus descargos a las imputaciones efectuadas en su contra, precisando lo siguiente:

- Se le ha incorporado al procedimiento sin analizar adecuadamente la naturaleza de un Fideicomiso de titulización de activos.
- Precisa que, el contrato de fideicomiso de titulización es uno de naturaleza privada, por lo que los derechos y deberes establecidos en el acto constitutivo tienen efectos únicamente entre las partes y no frente a terceros o al público en general. Es decir, el fiduciario solo asume obligaciones frente al fideicomitente y fideicomisarios (cuando estos últimos se adhieren al acto constitutivo al adquirir los valores mobiliarios), respondiendo al principio de relatividad de los contratos.
- En consecuencia, por su propia naturaleza, este tipo de fideicomiso debe necesariamente emitir valores mobiliarios y respaldar el pago de dichos valores con el patrimonio fideicometido constituido en el marco del proceso de titulización de activos, siendo este precisamente el servicio que prestan frente a los inversionistas institucionales. En el caso de Interproperties (patrimonio autónomo), Intertítulos en su calidad de fiduciaria es la encargada de emitir y registrar dichos valores mobiliarios.
- Tanto Intertítulos como Interproperties no entablan relaciones de consumo con los consumidores finales; por el contrario, solo asumen derechos y deberes que atañen a las partes del Acto constitutivo (contrato de fideicomiso).
- Principalmente las funciones de Intertítulos están orientadas a velar por el cumplimiento de los fines del patrimonio fideicometido (Interproperties), en cuanto a su administración como a su representación. Todo ello debe realizarse con sujeción a lo previsto en el respectivo Acto constitutivo y conforme a los términos establecidos por el Comité de administración y en beneficio única y exclusivamente de sus inversionistas.
- Siendo así, ejercer el dominio fiduciario o administración de los bienes que conforman un fideicomiso de titulización, en modo alguno significa ejercer la operación —incluyendo la atención al público— de cada uno de los activos

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle Santo Toribio de Mogrovejo N° 518, Urb. San Andrés, Trujillo – Perú / Telefax: 01-2247777
E-mail: correofacorral@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

que lo conformen. De esta manera, entre las funciones que tiene Intertítulos no se encuentra prestar bienes o servicios a consumidores finales, ni mucho menos operar centros comerciales.

- Real Plaza ejerce de manera integral y directa la operación del Centro comercial Real Plaza Trujillo, encargándose específicamente del planeamiento, la gestión operativa cotidiana, la implementación de estrategias comerciales y de marketing, así como del mantenimiento y adecuado funcionamiento del centro comercial, según lo establecido en el contrato de locación de servicios celebrado el 1 de enero de 2014.
- Mientras Intertítulos cumple una función fiduciaria eminentemente administrativa, dirigida exclusivamente a los inversionistas institucionales y ajena a la interacción con los consumidores finales; Real Plaza desarrolla la función operativa concreta y directa respecto del Centro comercial.
- Esta diferenciación e independencia de roles y funciones resulta elemental para resolver la controversia en el presente caso.

De la improcedencia por falta de relación de consumo

- Intertítulos no entabló ni ha entablado —de manera directa o indirecta— una relación de consumo con algún consumidor o afectado por el incidente; por lo que se debe declarar la improcedencia por falta de relación de consumo.
- Los hechos cuestionados están vinculados específicamente al incidente acontecido en el patio de comidas del Centro comercial el 21 de febrero de 2025. En función a ello, queda claro que el presente procedimiento administrativo sancionador iniciado de oficio tiene por objeto tutelar los derechos de los consumidores respecto a los servicios que se prestan en el Centro comercial.
- Un centro comercial es una plataforma que opera en dos mercados distintos y atiende demandas interdependientes que requieren relacionarse entre sí para llevar a cabo una operación comercial. Atiende a dos grupos que conforman su demanda: de un lado, a los arrendatarios de establecimientos comerciales que ubican sus locales al interior del centro comercial; y, de otro lado, a los consumidores, que acuden al centro comercial para adquirir los bienes y servicios que se venden en los establecimientos comerciales.
- El administrador del centro comercial se encarga de diseñar una adecuada mezcla de operadores de arrendatarios y consumidores; de forma tal que, se pueda conseguir una mayor participación de consumidores en dicho centro.
- Para efectos de este procedimiento corresponde centrarse en la demanda de consumidores finales, debido a que lo que se está analizando es el incumplimiento a las disposiciones del Código con relación a los servicios prestados por el Centro comercial.
- El proveedor en este caso es Real Plaza. Los consumidores que acuden al Centro Comercial no solo identifican a Real Plaza como su proveedor, sino que los distintos elementos que acompañan a dicho establecimiento les permiten concluir que el proveedor del servicio es Real Plaza.
- En calidad de bien o servicio objeto de cuestionamiento, sería la oferta de distintos establecimientos comerciales y los servicios complementarios del Centro comercial. De esta manera, Intertítulos no califica como proveedor del servicio cuestionado en este procedimiento
- Por el contrario, los servicios que presta Intertítulos se encuentran vinculados únicamente a las labores como fiduciario SMV, las que no incluyen la operación de centros comerciales.

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle Santo Toribio de Mogrovejo Nº 516, Urb. San Andrés, Trujillo – Perú / Telefax: 01-2247777
E-mail: consultasorial@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

- La Secretaría Técnica trajo a colación el caso resuelto a través de la Resolución 0871- 2015/SPC-INDECOPI. No obstante, en dicho caso lo único que la Sala señaló es que los patrimonios autónomos no tienen personería jurídica. En el citado acto administrativo no se determinó la responsabilidad administrativa de la fiduciaria ni mucho menos se analizó si el patrimonio fideicometido o la fiduciaria calificaban como proveedores del bien o servicio cuestionado; por lo que dicho pronunciamiento no puede ser empleado para incluirlos al procedimiento.
- La Secretaría Técnica trató de vincular una de las funciones del fiduciario prevista en el Acto constitutivo con el incidente. Dicha función establece que Intertítulos, en calidad de fiduciario, debe "velar por la conservación, posesión, titularidad y el mantenimiento de los activos y demás bienes que integren al patrimonio fideicometido, según los [diferentes órganos de Interproperties]". No obstante, la interpretación realizada por la Secretaría Técnica evidencia su falta de conocimiento del mercado de valores y los principios generales aplicables a los contratos.
- Interproperties es un Fideicomiso de titulización de activos que surge a partir del acuerdo entre Interseguro, e Intertítulos. De esta manera, las obligaciones /funciones que tiene Intertítulos son solo y únicamente frente a Interseguros y los fideicomisarios, y no frente a cualquier tercero que no es parte del acto constitutivo. De esta manera, la obligación asumida por Intertítulos de velar por la conservación, posesión, titularidad y mantenimiento de los activos es frente a Interseguros y los fideicomisarios.
- Asumir una posición contraria no solo conllevaría ir en contra del principio de relatividad de los contratos sino implicaría imponer obligaciones a una empresa que no emanan del propio contrato o las leyes que regulan su funcionamiento.
- El Fideicomiso de titulización de activos tiene como objetivo principal la emisión de valores mobiliarios para cumplir sus finalidades como vehículos de inversión o financiamiento. No obstante, dicha función no implica que Intertítulos preste algún servicio o bien a favor de los consumidores finales.
- Intertítulos no es el proveedor de los servicios cuestionados en este procedimiento motivo por el cual no resulta responsable por ninguna de las conductas imputadas.
- Asimismo, hace hincapié en que la jurisprudencia de Indecopi tiene un sinnúmero de procedimientos seguidos contra centros comerciales o establecimientos, en los cuales sólo se atribuyó responsabilidad administrativa a los administradores de dichos centros comerciales y no a las personas jurídicas que ostentan derechos sobre los bienes en los cuales operan. Cita las Resoluciones N° 477-2024/SPC-INDECOPI, 3527-2024/SPC-INDECOPI, 1721-2023/SPC-INDECOPI, 2338-2020/SPC-INDECOPI.
- En los casos citados, se imputa responsabilidad única y exclusivamente al proveedor del servicio o bien cuestionado, y no al propietario, poseedor o titular de algún derecho de propiedad sobre el inmueble en el cual se prestan los servicios.
- El proveedor de los servicios prestados a través de los centros comerciales bajo la marca Real Plaza es la empresa Real Plaza S.R.L. y no Intertítulos ni Interproperties, con la cual, los consumidores finales entablarán relaciones de consumo.

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle Santo Toribio de Mogrovejo N° 518, Urb. San Andrés, Trujillo – Perú / Telefax: 51-2247777
E-mail: consultasoficinatrujillo@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

- Real Plaza es quien se relaciona con los consumidores finales, y es quien activó su Plan de Emergencias. Asimismo, del certificado de inspección técnica de seguridad en establecimiento (ITSE) se desprende que la propia Municipalidad provincial de Trujillo lo expidió a favor de Real Plaza S.R.L. Además, el libro de reclamaciones virtual también identifica al proveedor como Real Plaza S.R.L.
- Incluso la política de privacidad del sitio web y la política de derechos también indican expresamente que Real Plaza es el titular del banco de datos y el que realiza el tratamiento de los datos proporcionados por los consumidores. De igual manera, ocurre con el aplicativo móvil.
- En consecuencia, Intertitulos no ha infringido las disposiciones del Código, en la medida que no es el proveedor de los servicios materia de cuestionamiento y, por tanto, no entabla relaciones de consumo con los consumidores finales del centro comercial, correspondiendo dicha relación de consumo a Real Plaza.
- Solicita la confidencialidad de sus Anexos 1-B y 1-C.
- Solicita la exclusión del presente procedimiento en aplicación del artículo 107 del Código Procesal Civil, aplicable supletoriamente a los procedimientos administrativos, en tanto no cuenta con legitimidad pasiva para obrar en este caso debido a que no es el proveedor de los servicios cuestionados.
- En el presente caso no existe derecho ni interés que justifique la permanencia de Intertitulos en el procedimiento administrativo sancionador iniciado contra Real Plaza, por lo que solicita que se le excluya del presente procedimiento.
- La aplicación de la figura de la "*extromisión*" no resulta ajena a la Comisión, en abril de este año, pues mediante Resolución 366-2025/INDECOPI-LAL la aplicó, excluyendo a una persona natural de un procedimiento administrativo sancionador debido a que se identificó que esta no contaba con legitimidad para obrar.
- Fija domicilio procesal electrónico.
- Solicita que se le conceda el uso de la palabra para sustentar oralmente los fundamentos de su defensa.

229. Por Resolución N° 001015-2025-CPC-LAL/INDECOPI del 04 de agosto de 2025, se resolvió lo siguiente:

> "***PRIMERO:*** *Correr traslado a las partes del procedimiento los siguientes documentos:*
> *- Copia del cargo de notificación del Oficio N° 000058-2025-CPCLAL/ INDECOPI del 18 de marzo de 2025.*
> *- Copia del cargo de notificación de la Carta N° 000418-2025-CPCLAL/ INDECOPI del 16 de julio de 2025.*
> *- Copia del cargo de notificación de la Carta N° 000417-2025-CPCLAL/ INDECOPI del 16 de julio de 2025.*
> *- Copia del cargo de notificación de la Carta N° 000427-2025-CPCLAL/ INDECOPI del 30 de julio de 2025.*
> *- Copia del cargo de notificación de la Carta N° 000433-2025-CPCLAL/ INDECOPI del 31 de julio de 2025.*
> ***SEGUNDO:*** *Agregar al expediente el Oficio N° 000107-2025-03.00/SENCICO del 10 de junio de 2025 y el Oficio N° 369-2025-SG-UNI del 16 de junio de 2025, y correr traslado de estos a las partes del procedimiento.*
> ***TERCERO:*** *Agregar al expediente los escritos presentados por Real Plaza S.R.L., el señor Misael Shimizu Mitsumasu, el señor Luis Alonso Santa María Torres, y la*

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle Santo Toribio de Mogrovejo N° 518, Urb. San Andrés, Trujillo – Perú / Telefax: 01-2247777
E-mail: consultasorlal@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

señora Garlet Noemí Rodríguez Ortiz, el 25 de junio y 8 de julio de 2025, y correr traslado a las partes del procedimiento.

CUARTO: *Agregar al expediente los escritos presentados por Real Plaza S.R.L. el 26 de junio, 10, 21, 22 y 25 de julio de 2025, y correr traslado a las partes del procedimiento.*

QUINTO: *Agregar al expediente el correo electrónico del 26 de junio de 2025, por el que se trasladó a las partes del procedimiento el Oficio N° 10-D-HVLE-RALL-ESSALUDLAZARTE del 24 de febrero de 2025.*

SEXTO: *Remitir, a Real Plaza S.R.L., copia de todo lo actuado en el expediente a la fecha de esta resolución, en virtud a la solicitud formulada el 22 de julio de 2025, mediante enlace que será incorporado en las cédulas de notificación.*

SETIMO: *Correr traslado a las partes del procedimiento con la pieza denominada DEV OFICIO_000033-2025_POLICIA FISICO que contiene la devolución el Oficio N° 000033-2025-CPC-LAL/INDECOPI dirigido a la Policía Nacional del Perú.*

OCTAVO: *Agregar al expediente el Oficio N° 007-2025/IICDLL-CGBVP del 6 de marzo de 2025, y correr traslado a las partes del procedimiento.*

NOVENO: *Correr traslado a las partes del procedimiento el anexo de la Razón de Secretaría Técnica del 3 de abril de 2025, que consiste en el escrito de denuncia de la señora* [redacted]

DÉCIMO: *Agregar al expediente los escritos presentados por* [redacted] *el 22 y 31 de julio de 2025, y,* [redacted] *el 30 de julio de 2025, y correr traslado de estos a las partes del procedimiento.*

DÉCIMO PRIMERO: *Tener por atendido el pedido de lectura de expediente realizado el 2 de julio de 2025.*

DÉCIMO SEGUNDO: *Programar la cita y lectura de expediente, solicitados por Real Plaza S.R.L. con la Secretaría Técnica, para el 5 de agosto de 2025 a las 11:00 horas.*

DÉCIMO TERCERO: *Informar a Real Plaza S.R.L. y a los señores Misael Shimizu Mitsumasu, Luis Alonso Santa María Torres y Garlet Noemí Rodríguez Ortiz que su pedido de suspensión del procedimiento será materia de pronunciamiento oportuno por parte de la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi La Libertad.*

DÉCIMO CUARTO: *Informar a Real Plaza S.R.L. que su pedido de confidencialidad será materia de pronunciamiento oportuno por parte de la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi La Libertad.*

DÉCIMO QUINTO: *Dejar constancia que los requerimientos efectuados por Resolución N° 1318-2025-CPC-LAL/INDECOPI son razonables por estar estrictamente vinculados con las materias de la imputación de cargos y fueron debidamente motivados.*

DÉCIMO SEXTO: *Dejar constancia que los requerimientos efectuados por Resolución N° 000556-2025-CPC-LAL/INDECOPI son razonables por estar estrictamente vinculados con las materias de la imputación de cargos y fueron debidamente motivados".*

230. Por Resolución N° 001533-2025-CPC-LAL/INDECOPI del 04 de agosto de 2025, se resolvió lo siguiente:

> ***"PRIMERO:*** *Agregar al expediente el escrito del 01 de agosto de 2025 y sus anexos presentados por Internacional De Títulos Sociedad Titulizadora S.A., y correr traslado a las partes intervinientes con el escrito del 01 de agosto de 2025, debidamente tachado, y con los anexos que no han sido objeto de solicitud de confidencialidad.*
>
> ***SEGUNDO:*** *Informar a Internacional De Títulos Sociedad Titulizadora S.A., que la solicitud de confidencialidad formulada en el escrito del 01 de agosto de 2025 será materia de pronunciamiento oportuno.*

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle Santo Toribio de Mogrovejo N° 518, Urb. San Andrés, Trujillo – Perú / Telefax: 01-2247777
E-mail: consultascpc@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

TERCERO: *Tener por fijado el domicilio procesal de Internacional De Titulos Sociedad Titulizadora S.A.*"

231. El 05 de agosto de 2025, Real Plaza realizó la lectura del expediente y presentó un escrito solicitando que se le proporcione las 30 últimas páginas que obran en el expediente a la fecha.

232. Con Memorándum N° 001102-2025-CPC-LAL/INDECOPI del 7 de agosto de 2025, se solicitó la elaboración de un Informe Técnico a la Oficina de Estudios Económicos del Indecopi (en adelante, OEE), respecto al cálculo del valor de la multa a imponerse en el supuesto que se declare fundado el procedimiento iniciado en contra de Real Plaza, considerando la metodología *Ad hoc* establecida en el D.S. N° 032-2021-PCM.

233. Por Resolución N° 0754-2025/INDECOPI-LAL, del 7 de agosto de 2025, la Comisión resolvió:

> *"(...) Suspender el presente procedimiento sancionador por iniciativa de la autoridad seguido contra Real Plaza S.R.L., el señor Misael Shimizu Mitsumasu, el señor Luis Alonso Santa María Torres, la señora Garlet Noemi Rodríguez Ortiz e Internacional De Titulos Sociedad Titulizadora S.A., por el plazo de veinte (20) días hábiles, prorrogables; a fin de requerir información al tercero Fabricaciones y Montajes Metálicos E.I.R.L.; a efectos de contar con mayores elementos probatorios".*

234. El 07 y 08 de agosto de 2025, [redacted] presentó escritos, en atención de la Carta N° 000417-2025-CPC-LAL/INDECOPI, presentando documentación solicitada a los puntos (v), (vii), (viii), (ix) y (x). Además, de manera complementaria envía información adicional del punto (ii). La información presentada es detallada como:

- Anexo Plano Elev. Arriostres Eliminados
- Anexo Correo de Confirmación Eliminación Rp
- Anexo Correo de Confirmación Eliminación SHMT
- Anexo De Planos De Arriostres Eliminados
- Anexo Uso De Varillas
- Anexo Listado De Medios Probatorios
- Anexo Ubicación De Arriostres Eliminados
- Anexo No Conformidades, paquetes 1, 2, 3, 4 y 5
- Anexo de respuesta a la solicitud (vi)
- Anexo de aclaración de la No Conformidad 21
- Anexos de plano de aclaración de la No Conformidad 21
- Anexo de la No Conformidad 20
- Anexo Manual de Mantenimiento preventivo/ correctivo de instalaciones sanitarias
- Anexo de respuesta a la solicitud, referidos a los manuales de mantenimientos y operación
- Anexo programa de Mantenimiento de detección y alarma contra incendio
- Anexo mantenimiento de puerta cortafuego

235. El 08 de agosto de 2025, Real Plaza presentó un escrito al procedimiento, alegando lo siguiente:

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle Santo Toribio de Mogrovejo N° 518, Urb. San Andrés, Trujillo – Perú / Telefax: 01-2247777
E-mail: consultasoficial@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

- A través de la resolución de imputación de cargos y el Informe N° 00001-2025-SIA-CPCLAL/ INDECOPI no se han actuado medios probatorios que, incluso a nivel indiciario, permitan acreditar un nexo causal entre la presunta actuación u omisión de Real Plaza y la ocurrencia.
- En todo procedimiento sancionador se invierte la carga de la prueba; es decir, es la autoridad instructora la que debe probar que un administrado efectivamente cometió la conducta que se le imputa. Ello, debido a que, atribuir la condición de imputado a un proveedor en un procedimiento por el simple decir de terceros resulta desproporcional e irrazonable.
- Una vez que la autoridad instructora acredite la existencia, al menos a nivel indiciario, del defecto o la conducta imputada corresponderá al proveedor desacreditar los hechos imputados y/o acreditar la existencia de una causa objetiva, justificada y no previsible que configure una ruptura del nexo causal.
- En atención al principio de licitud y verdad material, la carga de la prueba de los elementos que configuran el ilícito administrativo corresponde a la Administración y solamente a esta.
- No resulta jurídicamente posible trasladar la carga de la prueba al administrado con la finalidad que sea este quien demuestre que los hechos imputados no han ocurrido en la realidad.
- No basta con ofrecer ciertos elementos de juicio sobre una parte, sino que, además, es necesario que estos lleguen al nivel exigido por el ordenamiento jurídico.
- Para vencer la presunción de inocencia, el análisis crítico-lógico de la Administración deberá ser estrictamente exhaustivo y cuidadoso, de modo que el hecho imputado al administrado quede fehaciente y suficientemente demostrado.
- La Administración deberá contar con toda la evidencia que sustente la infracción imputada y el porqué de dicha imputación, a fin de informarlo a la parte acusada, pues solo así, y en base a las evidencias actuadas, la Administración podría imputar cargos y la parte imputada podrá ejercer adecuadamente su derecho de defensa. No obstante, es precisamente dicha actuación probatoria la que no se evidencia en el presente caso.
- A la fecha no obra en el expediente ningún acta de fiscalización, testimonio, declaración, informe técnico o documentación alguna que permita acreditar fehacientemente las causas de la Ocurrencia y si estas resultasen imputables a Real Plaza.
- Alega que la Secretaría Técnica estaría trasladando ilegalmente su carga probatoria a Real Plaza, a fin de que sea el administrado quien deba probar su inocencia.
- A pesar de las irregularidades indicadas, adjuntan en calidad de Anexo A dos informes elaborados por ingenieros especializados a través de los cuales se establecen — preliminarmente— las potenciales causas de la ocurrencia.
- Dichos informes son contundentes al indicar que la ocurrencia no se habría generado por la falta de mantenimiento o adopción de medidas preventivas, sino por otros elementos relacionados particularmente a su construcción.
- En virtud del artículo 173.2 del TUO de la LPAG, ofrece en calidad del medio probatorio el informe pericial de parte que se viene elaborando en el marco de la investigación preliminar tramitada bajo la carpeta fiscal N° 781-2025 ante el Ministerio Público.

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle Santo Toribio de Mogrovejo N° 518, Urb. San Andrés, Trujillo – Perú / Telefax: 01-2247777
E-mail: consultasoltel@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

- En virtud del artículo 174 del TUO de la LPAG la Administración solo puede rechazar motivadamente los medios de prueba propuestos cuando no guarden relación con el fondo del asunto, sean improcedentes o innecesarios.
- La pericia resulta sumamente pertinente para un correcto análisis de los hechos y un debido ejercicio de su derecho de defensa, debido a que versa precisamente sobre los mismos hechos que se discuten en este procedimiento y -sobre todo- cuenta con un nivel técnico necesario que la Secretaría Técnica no ha podido obtener por otros medios. Por tanto, se debe admitir este medio probatorio.
- La Secretaría Técnica tiene amplio conocimiento de los estudios periciales que viene desarrollando la Fiscalía, así como que estos aún se encuentran en proceso de investigación, lo cual demuestra que, a la fecha, no existe una explicación certera y definitiva sobre las causas que originaron la caída de la estructura del techo del patio de comidas del Centro Comercial Real Plaza Trujillo.
- Si bien los informes adjuntos en calidad de Anexo A permitirían deslumbrar a nivel preliminar las hipótesis de la causa de la ocurrencia, resulta necesario esperar a la emisión de la pericia oficial de la Fiscalía porque en dicha instancia se han actuado los diversos estudios de laboratorio especializados vinculados a la estructura, resistencia, nivel de corrosión, entre otros. Incluso, los informes presentados en calidad de Anexo A dan cuenta de la necesidad de contar con dicho documento oficial.
- Solicita suspender la tramitación del presente procedimiento hasta que la Fiscalía culmine su investigación. Sustenta su pedido en el artículo 65 del Decreto Legislativo N° 807.
- El TUO de la LPAG prevé que la Administración deberá suspender la tramitación de un procedimiento cuando existe una cuestión controvertida que requiera previamente del pronunciamiento de la sede jurisdiccional. Por tanto, resulta fundamental esperar el resultado de la investigación penal, a fin de evitar un pronunciamiento contradictorio.
- En tal sentido, cualquier conclusión a la que arribe el Indecopi de posibles causas del evento y de atribución de responsabilidad, sin contar con los resultados de las pericias en curso iría contra el principio de unidad en el ordenamiento jurídico.
- A modo de ejemplo, la Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral resolvió recientemente concluir las órdenes de inspección iniciadas contra Real Plaza hasta que la Fiscalía concluya su investigación penal.
- Solicita la confidencialidad de la información contenida en los Anexos A y C.
- Reitera su solicitud de uso de la palabra de manera presencial para exponer sus argumentos de defensa, en tanto es una oportunidad única para exponer oralmente sus argumentos.

236. Por Razón de Secretaría Técnica del 12 de agosto de 2025, se enlistaron los medios probatorios presentados con el escrito antes detallado, a través de un enlace.

237. El 14 de agosto de 2025, se atendió el pedido de copias solicitadas por Real Plaza, a su dirección electrónica autorizada, conforme al siguiente detalle:

- *Cédula, Cargo y Acuse R 1525-2025 Santa María*
- *Cédula, Cargo y Acuse R 1525-2025 Shimizu*
- *Cédula, Cargo y Acuse R 1533-2025 Real Plaza*

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle Santo Toribio de Mogrovejo N° 516, Urb. San Andrés, Trujillo – Perú / Telefax: 01-2247777
E-mail: consultasoficial@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

- *Cédula, Cargo y Acuse R 1533-2025 Rodriguez*
- *Cédula, Cargo y Acuse R 1533-2025 Santa María*
- *Cédula, Cargo y Acuse R 1533-2025 Shimizu*
- *Cédula, Cargo y Acuse R 1533-2025 Intertítulos*
- *Constancia de Lectura de Expediente.*

238. Con Carta N° 000456-2025-CPC-LAL/INDECOPI notificada el 20 de agosto de 2025, se requirió a [redacted] lo siguiente:

   a. *"**Presente** copia del contrato de servicios, subcontratación o cualquier otra forma contractual suscrita por su representada y sus anexos, referente a la fabricación y montaje de la Estructura Metálica del techo del patio de comidas del CC. Real Plaza Trujillo.*
   b. ***Indique** cuáles fueron los pernos utilizaos para el anclaje de la estructura metálica del techo del patio de comidas a la viga postensada.*
   c. ***Indique y presente** el documento por el que se autorizó el cambio de utilización de pernos de alta resistencia ASTM A-325 por pernos de acero estructural ASTM A-36 para el anclaje de la estructura metálica del techo del patio de comidas con la estructura de concreto.*
   d. ***Presente** el o los manuales de operación y mantenimiento de la estructura metálica del techo del patio e comidas o, en su defecto, del documento que contenga las recomendaciones formales entregadas por su representada al aliente [redacted]*
   e. ***Presente** los planos de fabricación y montaje (planos de taller y de erección) de la estructura metálica del techo del patio de comidas en formato AutoCAD y PDF.*
   f. ***Presente** los comprobantes de pago, orden de compra, guía de remisión y certificados de calidad de las varillas roscadas y pernos de anclaje A-36 utilizados.*
   g. ***Presente** copia de las NO CONFORMIDADES generadas durante la fabricación e instalación de la estructura metálica del techo del patio de comidas del CC Real Plaza de Trujillo".*

239. El 25 de agosto de 2025 se llevó a cabo la lectura del presente expediente, suscribiéndose la constancia respectiva. Igualmente, en la misma fecha Real Plaza solicitó copias de las últimas 30 páginas del expediente.

240. El 27 de agosto de 2025, Real Plaza solicitó una reunión presencial a efectos de abordar temas relacionados a las labores que viene realizando para el cumplimiento de la medida cautelar. Dicho pedido fue programado mediante comunicación electrónica para el 3 de setiembre de 2025.

241. El 27 de agosto de 2025, [redacted] presentó un escrito solicitando prórroga para la presentación de la documentación requerida. Dicho pedido fue concedido mediante Carta N° 000474-2025-CPC-LAL/INDECOPI, del 2 de setiembre de 2025, otorgándole un plazo de 5 días hábiles.

242. El 29 de agosto de 2025, la OEE emitió el Informe N° 000166-2025-OEE/INDECOPI, mediante el cual precisó que para realizar un cálculo asociado al factor β, consideró el enfoque del perjuicio económico o daño, habiendo obtenido un valor estimado que ascendería a S/ 49 430 082,30.

243. Por Resolución N° 0830-2025/INDECOPI-LAL del 29 de agosto de 2025, por la cual amplió la suspensión del presente procedimiento dispuesta por Resolución

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle Santo Toribio de Mogrovejo N° 318, Urb. San Andrés, Trujillo – Perú / Telefax: 01-2247777
E-mail: consultasorllal@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

N° 0754- 2025/INDECOPI-LAL por un plazo adicional de veinte (20) días hábiles, contados desde vencido el plazo inicial.

244. Con Oficio N° 000101-2025-CPC-LAL/INDECOPI, del 2 de setiembre de 2025, la Secretaría Técnica requirió a la Tercera Fiscalía Provincial Penal Corporativa de Trujillo, lo siguiente:

> 1. *Informar el estado de la pericia en Ingeniería Civil, realizado a fin de determinar las causas del colapso de la estructura metálica del techo del patio de comidas del centro comercial Real Plaza, dispuesto por Disposición Fiscal N°01, y, de ser el caso, si a la fecha ya se encuentra emitido, corresponde que lo presente.*
> 2. *Presentar copia de los planos de licencia de construcción del techo del patio de comidas del centro comercial.*
> 3. *Presentar copia de los anexos del contrato suscrito entre Real Plaza S.R.L y la empresa supervisora de la obra de Ampliación del Centro Comercial Real Plaza Trujillo* [redacted]
> 4. *Presentar copia del organigrama de los representantes de Real Plaza.*
> 5. *Presentar copia del Acta de diligencias realizadas en el lugar de los hechos.*

245. El 3 de setiembre de 2025, se atendió el pedido de copias presentado por Real Plaza.

246. Con Razón de Secretaría Técnica del 4 de setiembre de 2025, se dispuso a sobrecartar la notificación de la Resolución N° 0830-2025/INDECOPI-LAL del 29 de agosto de 2025 a todas las partes del procedimiento, en sus direcciones electrónicas autorizadas, adjuntando los anexos que correspondan.

247. El 5 de setiembre de 2025, se programó la lectura del expediente para el 8 de setiembre de 2025.

248. El 8 de setiembre de 2025, Real Plaza realizó la lectura del expediente y presentó un escrito solicitando copia de las últimas 30 páginas del expediente hasta dicha fecha.

249. El 9 de setiembre de 2025, [redacted] presentó un escrito en atención al requerimiento formulado mediante Carta N° 000456-2025-CPC-LAL/INDECOPI, para lo cual presentó la *OC-00698* emitida por [redacted] a su favor, por la obra *"Ampliación de CC. Real Plaza Trujillo"*, el cual comprendía entre diversos conceptos el *"Techo metálico Patio de comidas"*. Asimismo, informó lo siguiente:

- Las varillas de anclaje utilizadas fueron de acero estructural ASTM A36, con un diámetro de 1" y longitud de 1.10 m, de acuerdo con lo indicado en los Planos del Proyecto.
- Se debe distinguir entre las varillas de anclaje y los pernos para conexiones o uniones entre elementos. Las varillas de anclaje fueron de acero ASTM A36, mientras que los pernos para conexiones o uniones entre elementos fueron de acero ASTM A325, de acuerdo con lo indicado en los planos del proyecto y plano de fabricación aprobado por Supervisión de Obra. Ninguno de estos elementos fue cambiado durante la ejecución de la obra.

250. Con Oficio N° 451-2025-MP-3fppct/(781-2025)CRVV, recibido el 16 de setiembre de 2025, la Tercera Fiscalía Provincial Penal Corporativa de Trujillo atendió el

requerimiento formulado mediante Oficio N° 000101-2025-CPC-LAL/INDECOPI, informando que, a dicha fecha, el equipo de peritos oficiales aún no había emitido el informe pericial. Asimismo, refirió que la información solicitada en los puntos 2, 4 y 5 del requerimiento, ya había sido entregada al personal del Indecopi, mediante Acta de entrega de principales actuados de carpeta fiscal, del 15 de setiembre de 2025; y, que con relación al punto 3 del requerimiento, su despacho no cuenta con dicha documentación. Finalmente precisó que la documentación remitida tiene carácter reservado.

251. El 17 de setiembre de 2025, se atendió el requerimiento de copias solicitado por Real Plaza, sobre la siguiente documentación:

- Ultimas 30 páginas del expediente a la fecha 08/09/25
- Escritos presentados por [redacted] el 27/08/2025
- Informe 000166-2025-OEE
- Oficio 000101-2025-CPC-LAL
- Carta 0474-2025-CPC-LAL

252. El18 de setiembre de 2025, se programó la lectura del expediente solicitada por Real Plaza para el 25 de setiembre de 2025.

253. El 23 de setiembre de 2025, Real Plaza solicitó copia exacta simple digitalizada de todos los documentos que obran en expediente principal y cautelar; asimismo, todos los antecedentes del Informe N° 000166-2025-OEE/INDECOPI.

254. Con Memorándum N°001357-2025-CPC-LAL/INDECOPI del 24 de setiembre de 2025, la Comisión de la Libertad remitió a la Secretaria Técnica de la Sala, el escrito presentado por Real Plaza, mediante el cual solicitó copia exacta simple digitalizada de todos los documentos que obran en el cuaderno cautelar, toda vez que dicho cuaderno cautelar fue elevado a su despacho en apelación.

255. El 25 de setiembre de 2025, Real Plaza realizó la lectura del expediente y presentó un escrito solicitando copia del escrito presentado el 9 de setiembre de 2025 por la empresa [redacted] y anexos y del Oficio N° 451-2025-MP-3FPPCT/L781-2025 y anexos.

256. Por Resolución N° 0925-2025/INDECOPI-LAL del 26 de setiembre de 2025, la Comisión resolvió:

> *"**PRIMERO:** Levantar la suspensión del presente procedimiento administrativo sancionador seguido contra Real Plaza S.R.L., el señor Misael Shimizu Mitsumasu, el señor Luis Alonso Santa María Torres, la señora Garlet Noemi Rodríguez Ortiz e Internacional De Títulos Sociedad Titulizadora S.A.*
> ***SEGUNDO:** Disponer que la Secretaría Técnica provea los escritos y solicitudes presentadas al expediente durante el periodo de suspensión.*
> ***TERCERO:** Declarar la reserva y confidencialidad, por tiempo indefinido, de los anexos contenidos en el acta de entrega detallada en el Oficio N° 451-2025-MP-3FPPCT/(781-2025) CRVV presentado por la Tercera Fiscalía Provincial Penal Corporativa de Trujillo".*

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle Santo Toribio de Mogrovejo N° 518, Urb. San Andrés, Trujillo – Perú / Telefax: 01-2247777
E-mail: consultasorlal@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

257. Asimismo, mediante la citada Resolución se dispuso a remitir un listado de información no confidencial a las partes del proceso, a fin de asegurar su derecho de defensa.

258. Por Resolución N° 001872-2025-CPC-LAL/INDECOPI del 26 de setiembre de 2025, se resolvió lo siguiente:

> *"**PRIMERO**: Agregar al expediente los escritos y actos detallados en la parte considerativa de esta resolución y ponerlos en conocimiento de las partes del procedimiento.*
> ***SEGUNDO**: Notificar copia del anexo del Memorando N° 001102-2025-CPC-LAL/INDECOPI, protegiendo los datos que han sido declarados reservados a lo largo del procedimiento de acuerdo a la Ley de Protección de Datos Personales a fin de que no puedan ser difundidos".*

259. El 29 de setiembre de 2025, se atendieron las solicitudes de copias del 23 y 25 de setiembre de 2025, presentadas por Real Plaza.

260. El 29 de setiembre de 2025, Real Plaza presentó un escrito solicitando variación del Primer Punto de la Medida Cautelar a efectos de circunscribir el cierre temporal sólo al patio de comidas del Centro Comercial Real Plaza Trujillo y, si así lo considera necesario la Comisión, a la autorización de levantamiento que emita -oportunamente- la Municipalidad Provincial de Trujillo. Asimismo, a través de su escrito solicitó que se declare la confidencialidad de los Anexos adjuntos a dicho escrito.

261. Por Resolución N° 001930-2025-CPC-LAL/INDECOPI del 2 de octubre de 2025, resolvió:

> *"**PRIMERO:** Agregar al expediente el escrito del 29 de setiembre de 2025, presentado por Real Plaza S.R.L. y correr traslado a las partes del procedimiento, a excepción de los Anexos A, B, C, D, E y F, en tanto, sobre ellos se ha solicitado su reserva y confidencialidad.*
> ***SEGUNDO:** Conceder a Real Plaza S.R.L. el plazo de cinco (5) días hábiles contados desde el día siguiente de notificada la presente resolución, para que cumpla con lo siguiente:*
> *- **Presente** los planos estructurales donde se aprecie que la estructura metálica del techo del patio de comidas del Centro Comercial tiene cimentación propia, columnas independientes y no se apoya en otras estructuras del Centro Comercial.*
> *- **Presente** el sustento técnico del gráfico inserto en el fundamento 3. de la presente resolución.*
> *- **Informe y acredite** haber solicitado, gestionado y las respuestas obtenidas sobre la primera condición detallada en el primer punto de la medida cautelar, referida al informe técnico estructural visado por el Colegio de Ingenieros del Perú que certifique que todas las demás edificaciones que forman parte del Centro Comercial se encuentren aptos y seguros para su uso.*
> ***TERCERO:** Informar a Real Plaza S.R.L. que, respecto a su solicitud de confidencialidad de la información presentada como Anexos A, B, C, D, E y F, esta será materia de pronunciamiento oportuno por parte de la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi La Libertad".*

262. El 3 de octubre de 2025, la Secretaría Técnica llevó a cabo una diligencia de inspección en el Centro Comercial, conforme consta en el acta y anexos.

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle Santo Toribio de Mogrovejo N° 518, Urb. San Andrés, Trujillo – Perú / Telefax: 01-2247777
E-mail: consultasoficial@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

263. Por Resolución N° 001938-2025-CPC-LAL/INDECOPI del 3 de octubre de 2025, se puso en conocimiento de las partes y se le concedió el plazo de cinco días hábiles para que se pronuncien por dicho acto.

264. El 6 de octubre de 2025, [redacted] presentó 15 escritos, adjuntando la siguiente documentación complementaria a la información requerida mediante Carta N.° 000456-2025-CPC-LAL/INDECOPI:

- Anillo 2 REV 0 19-11-15-Layout1.pdf
- AN3-1 - ENSAMBLE REV 0 10-12-15-Layout1.pdf
- AN3-2 - ENSAMBLE REV 0 10-12-15-Layout1.pdf
- AN3-3 - ENSAMBLE REV 0 10-12-15-Layout1.pdf
- AN3-4 - ENSAMBLE REV 0 10-12-15-Layout1.pdf
- ARMADO ANILLO 3 PATIO COMIDAS REV 0 28-10-15-Layout1.pdf
- ARMADO ANILLO 3 PATIO COMIDAS REV 0 28-10-15-Layout1 (2).pdf
- ANCLAJE ARRIOSTRES AAR-1,AAR-2.....AAR4 REV 0 24-10-15-Layout1 (2).pdf
- ANCLAJE ARRIOSTRES AAR-1,AAR-2.....AAR4 REV 0 24-10-15-Layout1 (3).pdf
- ANCLAJE ARRIOSTRES AAR-1,AAR-2.....AAR4 REV 0 24-10-15- Layout1 (4).pdf
- ANCLAJE ARRIOSTRES AAR-1,AAR-2.....AAR4 REV 0 24-10-15-Layout1.pdf
- ANCLAJE ARRIOSTRES AAR-5, AAR-7 REV 0 26-10-15-Layout1.pdf
- ANCLAJE ARRIOSTRES AAR-5, AAR-7 REV 0 26-10-15-Layout1 (2).pdf
- ANCLAJE LATERAL DE ARRIOSTRE REV 6 (04-12-15)-Layout1.pdf
- ANCLAJE LATERAL DE ARRIOSTRE REV 6 (04-12-15)- Layout1(2).pdf
- ANCLAJE LATERAL DE ARRIOSTRE REV 6 (04-12-15)-Layout1 (3).pdf
- ANCLAJE LATERAL DE ARRIOSTRE REV 6 (04-12-15)-Layout1 (4).pdf
- ANCLAJE LATERAL DE ARRIOSTRE REV 6 (04-12-15)-Layout1 (5).pdf
- PLANTA ANCLAJE DE ARRIOSTRES REV0 26-10-15-Layout1.pdf
- PLANO DE ARRIOSTRES DIAGONALES REV 1 30-12-15-ARRIOSTRES.pdf
- PLANO DE ARRIOSTRES DIAGONALES REV 1 30-12-15-ARRIOSTRES (2).pdf
- PLANO DE ARRIOSTRES DIAGONALES REV 1 30-12-15-ARRIOSTRES(3).pdf
- PLANO DE ARRIOSTRES DIAGONALES REV 1 30-12-15-ARRIOSTRES(4).pdf
- PLANO DE ARRIOSTRES DIAGONALES REV 1 30-12-15-ARRIOSTRES(5).pdf
- PLANO DE ARRIOSTRES DIAGONALES REV 1 30-12-15-ARRIOSTRES (6).pdf
- PLANO DE MONTAJE-Layout1.pdf
- A1 - STANDARD REV 1 18-01-16-Layout1.pdf
- A8 - STANDARD REV 1 18-01-16-Layout1.pdf
- A9 - STANDARD REV 1 18-01-16-Layout1.pdf
- A10 - STANDARD REV 1 18-01-16-Layout1.pdf
- TE1 - ENSAMBLE REV 0 26-12-15-Layout1.pdf
- TE2 - ENSAMBLE REV 0 26-12-15-Layout1.pdf
- TE3 - ENSAMBLE REV 0 26-12-15-Layout1.pdf
- TE3 - ENSAMBLE REV 1 18-01-16 (ADICIONAL)-Layout1.pdf
- CUPULA REV 3 10-12-15-CUPULA.pdf
- CUPULA REV 3 10-12-15-CUPULA (2).pdf
- CUPULA REV 3 10-12-15-CUPULA (3).pdf
- CUPULA REV 3 10-12-15-CUPULA (4).pdf
- CUPULA REV 3 10-12-15-CUPULA (5).pdf
- CUPULA REV 3 10-12-15-CUPULA (6).pdf
- CUPULA REV 3 10-12-15-CUPULA (7).pdf
- CUPULA REV 3 10-12-15-CUPULA (8).pdf
- CUPULA REV 3 10-12-15-CUPULA (9).pdf
- ANCLAJE DE PORTICOS P1 REV.1 (26-11-15)-Layout1.pdf
- ANCLAJE DE PORTICOS P1 REV.1 (26-11-15)-Layout1 (2).pdf
- CONEXION DE PORTICOS P1 REV.0 (14-12-15)-Layout1.pdf
- CONEXION DE PORTICOS P1 REV.0 (14-12-15)-Layout1 (2).pdf

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle Santo Toribio de Mogrovejo N° 518, Urb. San Andrés, Trujillo – Perú / Telefax: 01-2247777
E-mail: consultasorial@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

- ARMADO DE TUBO PARA PORTICO P1 PATIO COMIDAS REV 0 02-10-15-PLANOS 1.pdf
- ARMADO DE TUBO PARA PORTICO P1 PATIO COMIDAS REV 0 02-10-15-PLANOS 1 (2).pdf
- DISTANCIA DE CLIPS PARA VIGUETAS EN PORTICOS RP TRUJILLO-Layout1.pdf
- VP1 - ENSAMBLE REV 0 03-12-15-Layout1.pdf
- VP2 - ENSAMBLE REV 0 03-12-15-Layout1.pdf
- VP3 - ENSAMBLE REV 0 03-12-15-Layout1.pdf
- VP4 - ENSAMBLE REV 0 03-12-15-Layout1.pdf
- VP5 - ENSAMBLE REV 0 10-12-15-Layout1.pdf
- VP6 - ENSAMBLE REV 0 10-12-15-Layout1.pdf
- VP7 - ENSAMBLE REV 0 10-12-15-Layout1.pdf
- VP8 - ENSAMBLE REV 0 10-12-15-Layout1.pdf
- VP9 - ENSAMBLE REV 0 10-12-15-Layout1.pdf
- VP10 - ENSAMBLE REV 0 10-12-15-Layout1.pdf
- VP11- ENSAMBLE REV 0 10-12-15-Layout1.pdf
- VP12- ENSAMBLE REV 0 10-12-15-Layout1.pdf
- VP13 - ENSAMBLE REV 0 10-12-15-Layout1.pdf
- VP14 - ENSAMBLE REV 0 10-12-15-Layout1.pdf
- VP15 - ENSAMBLE REV 0 10-12-15-Layout1.pdf
- VP16 - ENSAMBLE REV 0 10-12-15-Layout1.pdf
- VP17 - ENSAMBLE REV 0 10-12-15-Layout1.pdf
- VP18 - ENSAMBLE REV 0 10-12-15-Layout1.pdf
- VP19 - ENSAMBLE REV 0 11-12-15-Layout1.pdf
- VP20 - ENSAMBLE REV 0 11-12-15-Layout1.pdf
- VP21 - ENSAMBLE REV 0 11-12-15-Layout1.pdf
- VP22 - ENSAMBLE REV 0 11-12-15-Layout1.pdf
- VP23 - ENSAMBLE REV 0 11-12-15-Layout1.pdf
- VP24 - ENSAMBLE REV 0 11-12-15-Layout1.pdf
- VP25 - ENSAMBLE REV 0 11-12-15-Layout1.pdf
- VP26 - ENSAMBLE REV 0 11-12-15-Layout1.pdf
- VP27 - ENSAMBLE REV 0 11-12-15-Layout1.pdf
- VP28 - ENSAMBLE REV 0 11-12-15-Layout1.pdf
- VP29 - ENSAMBLE REV 0 16-12-15-Layout1.pdf
- VP30 - ENSAMBLE REV 0 16-12-15-Layout1.pdf
- VP31 - ENSAMBLE REV 0 16-12-15-Layout1.pdf
- VP32 - ENSAMBLE REV 0 16-12-15-Layout1.pdf
- SOPORTE DE LUMINARIAS REV 1 22-12-15-Layout1.pdf
- TE4 - ENSAMBLE REV 0 26-12-15-Layout1.pdf
- TE5 - ENSAMBLE REV 0 26-12-15-Layout1.pdf
- TE6 - ENSAMBLE REV 0 26-12-15-Layout1.pdf
- TE7 - ENSAMBLE REV 0 26-12-15-Layout1.pdf
- TE8 - ENSAMBLE REV 0 26-12-15-Layout1.pdf
- TE9 - ENSAMBLE REV 0 26-12-15-Layout1.pdf
- 5 - PLANTA VIGUETAS Y ACSESORIOS REV-Layout1.pdf
- VG1 - ENSAMBLE REV 0 24-12-15-Layout1.pdf
- VG2 - ENSAMBLE REV 0 17-12-15-Layout1.pdf
- VG3 - ENSAMBLE REV 0 17-12-15-Layout1.pdf
- VG4 - ENSAMBLE REV 0 17-12-15-Layout1.pdf
- VG5 - ENSAMBLE REV 0 17-12-15-Layout1.pdf
- VG6 - ENSAMBLE REV 0 17-12-15-Layout1.pdf
- VG7 - ENSAMBLE REV 0 17-12-15-Layout1.pdf
- VG8 - ENSAMBLE REV 0 17-12-15-Layout1.pdf
- VG9 - ENSAMBLE REV 0 17-12-15-Layout1.pdf
- VG10 - ENSAMBLE REV 0 17-12-15-Layout1.pdf
- VG11 - ENSAMBLE REV 0 24-12-15-Layout1.pdf
- VG12 - ENSAMBLE REV 0 11-01-16-Layout1.pdf

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle Santo Toribio de Mogrovejo Nº 518, Urb. San Andres, Trujillo – Perú / Telefax: 01-2247777
E-mail: consultasorilla@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

- VG13 - ENSAMBLE REV 0 11-01-16-Layout1.pdf
- VG14 - ENSAMBLE REV 0 11-01-1-Layout1.pdf
- VG15 - ENSAMBLE REV 0 11-01-16-Layout1.pdf
- VG16 - ENSAMBLE REV 0 11-01-16-Layout1.pdf
- VG17 - ENSAMBLE REV 0 11-01-16-Layout1.pdf
- VG18 - ENSAMBLE REV 0 11-01-16-Layout1.pdf
- VG19 - ENSAMBLE REV 0 11-01-16-Layout1.pdf
- VG21 - ENSAMBLE REV 0 11-01-16-Layout1.pdf
- VG22 - ENSAMBLE REV 0 11-01-16-Layout1.pdf
- VG23 - ENSAMBLE REV 0 11-01-16-Layout1.pdf
- VG24 - ENSAMBLE REV 0 11-01-16-Layout1.pdf
- VG25 - ENSAMBLE REV 0 11-01-16-Layout1.pdf
- VG26 - ENSAMBLE REV 0 11-01-16-Layout1.pdf
- VG27 - ENSAMBLE REV 0 11-01-16-Layout1.pdf
- 21 - VISTA DE PLANTA DE VIGUETA-Layout1.pdf
- CRP1 - ENSAMBLE-Layout1.pdf
- CRP2 - ENSAMBLE-Layout1.pdf
- CRP3 - ENSAMBLE-Layout1.pdf
- VG20 - ENSAMBLE-Layout1.pdf
- VG21 - ENSAMBLE-Layout1.pdf
- Certificados de calidad Materiales Reg. 1.pdf
- Certificados de calidad Materiales Reg. 2.pdf
- COMERCIAL DEL ACERO SAI FT 011-15582.pdf
- SUGEMI FT 001-15641.pdf
- TRADISA F013-1609.pdf
- NC Patio de Comidas.pdf

265. El 7 de octubre de 2025, se programó la lectura del expediente a solicitud de Real Plaza para el 9 de octubre de 2025.

266. El 9 de octubre de 2025, Real Plaza realizó la lectura del expediente y solicitó copia de las últimas 30 páginas del expediente; asimismo, copia de los 14 escritos presentados por [redacted]

267. Con Oficio N° 000111-2025-CPC-LAL/INDECOPI del 9 de octubre de 2025, se solicitó a la Municipalidad Provincial de Trujillo lo siguiente:

> *(i)* ***Presente*** *los elementos que sustenten la emisión del Informe Final de la Comisión Especial de Regidores para la Fiscalización de los hechos acontecidos en el Centro Comercial.*
> *(ii)* ***Informe*** *si Real Plaza S.R.L. ha solicitado la emisión de un nuevo Certificado ITSE del Centro Comercial, así como* ***informe*** *las verificaciones realizadas al respecto; y, de corresponder,* ***presente*** *una copia de dicho certificado.*
> *(iii)* ***Informe*** *el estado de la licencia de funcionamiento del Centro Comercial.*

268. Por Resolución N° 1001-2025/INDECOPI-LAL de fecha 6 de octubre de 2025, la Comisión se resolvió:

> *"**PRIMERO:** Declarar la reserva y confidencialidad, por tiempo indefinido, del Anexo C del escrito presentado por Real Plaza S.R.L. el 8 de agosto de 2025 y de los Anexos B, C y E, del escrito presentado por Real Plaza S.R.L. el 29 de setiembre de 2025, disponiéndose a notificar a las partes del procedimiento un listado de esta información, a fin de garantizar su derecho de defensa.*
> ***SEGUNDO:** Denegar la reserva y confidencialidad de los Anexos A, D y F del escrito presentado por Real Plaza S.R.L. el 29 de setiembre de 2025, por lo cual, se le*

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle Santo Toribio de Mogrovejo N° 518, Urb. San Andrés, Trujillo – Perú / Telefax: 01-2247777
E-mail: consultasorlal@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

concede el plazo de 5 días hábiles para que informe si desea que dichos anexos le sean devueltos; o, en su defecto corresponderá que estos sean incorporados al expediente pública con el mismo tratamiento que cualquier otro documento incluido en este expediente, de conformidad con lo previsto en el numeral 3.9 de la Directiva N° 001-2008-TRI-INDECOPI, que aprueba la Directiva sobre confidencialidad de la información en los Procedimientos seguidos por los Órganos Funcionales del Indecopi y sus modificatorias.

TERCERO: *Desestimar el ofrecimiento del informe pericial a cargo del equipo de peritos oficiales de la Tercera Fiscalía Provincial Penal Corporativa de Trujillo, como medio probatorio de Real Plaza S.R.L., en tanto, en la actualidad este es inexistente, dejando a salvo su derecho de presentar otros medios probatorios que considere pertinentes para la resolución del presente procedimiento.*

CUARTO: *Suspender el presente procedimiento sancionador por iniciativa de la autoridad seguido contra Real Plaza S.R.L., el señor Misael Shimizu Mitsumasu, el señor Luis Alonso Santa María Torres, la señora Garlet Noemí Rodríguez Ortiz e Internacional De Títulos Sociedad Titulizadora S.A., por el plazo de veinte (20) días hábiles, prorrogables; a fin de requerir información al tercero Municipalidad Provincial de Trujillo, a efectos de contar con mayores elementos de juicio para dilucidar el contexto del presente caso al emitir un pronunciamiento sobre el fondo de la solicitud de variación de medida cautelar de Real Plaza.*

QUINTO: *Agregar al expediente los escritos presentados por Fabricaciones y Montajes Metálicos E.I.R.L., el 6 de octubre de 2025, y ponerlos en conocimiento de las partes del procedimiento.*

269. El 10 de octubre de 2025, Real Plaza absolvió el requerimiento de información solicitado mediante Resolución N° 001930-2025-CPC-LAL/INDECOPI, señalando lo siguiente:

Sobre el primer y segundo punto del requerimiento

- Para corroborar la independencia de la zona del techo de patio de comidas de las otras estructuras del Centro Comercial, adjuntó en calidad de Anexo A los siguientes planos: planos de cimentación E-04 y E-05; plano de encofrado del primer piso E-100; plano de encofrado del segundo piso E-102; y, planos de los niveles del Centro Comercial.
- Asimismo, y para facilitar la lectura de los planos, adjuntó en calidad de Anexo B el "Informe Técnico N° 873-25 de Revisión Estructural del Centro Comercial Real Plaza Trujillo y Delimitación de Bloques Estructurales" elaborado por el Ingeniero [redacted].

Sobre el tercer punto del requerimiento

- Indicó que presentar un informe técnico estructural visado por el Colegio de Ingenieros del Perú (el "CIP") resulta de imposible cumplimiento debido a que el CIP no "visa" informes de terceros.
- Precisó que el servicio de "visado" implica que una entidad revise un informe o documentación elaborado por un tercero y coloque su visado (firma, sello o anotación) dejando constancia de que se ha verificado formalmente el documento (que cumple con los requisitos formales, procedimientos técnicos o formatos exigidos) y se válida para trámites posteriores. En otras palabras, funciona como una constancia de revisión y conformidad administrativa.
- En atención a lo solicitado por Secretería Técnica sobre si Real Plaza habla "solicitado, gestionado y las respuestas obtenidas sobre la primera condición detallada en el primer punto de la medida cautelar", adjuntó en calidad de

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle Santo Toribio de Mogrovejo N° 518, Urb. San Andrés, Trujillo – Perú / Teléfono: 01-2247777
E-mail: consultasorlal@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

Anexo C la respuesta proporcionada por la [redacted], trabajadora del Centro de Peritaje del CIP.

- Con esto último, indicó que se puede advertir que Real Plaza solicitó al equipo del CIP revisar y validar un informe estructural privado ejecutado para el Centro Comercial; es decir, "visar" el análisis y documentación elaborado por un tercero. Ante lo cual, el CIP indicó que el servicio que ellos prestan es el de peritaje, y no el de visado, en función a los cual hacen sus propios análisis y emiten sus propios informes.
- Lo anterior evidencia, según Real Plaza, que el CIP no presta el servicio de "visado" de informes técnicos emitidos por terceros.

270. El 13 de octubre de 2025, Real Plaza presentó un escrito de observación del Acta de Inspección del 3 de octubre de 2025, según el siguiente detalle:

- Precisó que hasta la fecha la empresa se encuentra cumpliendo a cabalidad el Primer Punto de la Medida Cautelar. Ello, en la medida que desde el 22 de febrero de 2025 el Centro Comercial se encuentra totalmente cerrado.
- Durante la visita inopinada la Secretaría Técnica pudo corroborar visualmente los dos (2) argumentos desarrollados en la solicitud de variación del Primer Punto de la Medida Cautelar. Particularmente, se dejó constancia de que el Centro Comercial cuenta con diversos bloques estructurales divididos por "juntas sísmicas", conforme a los cuales se puede afirmar -de manera técnica- que la estructura que comprende el techo del patio de comidas es independiente de las otras estructuras.
- Adicionalmente, mencionó que, a través del recorrido realizado, la Secretaría Técnica pudo advertir que no existe ningún residuo o escombro vinculado al incidente del 21 de febrero de 2025, tal como fue expuesto y acreditado en su escrito N° 8. Sobre este punto, precisó que, si bien durante el recorrido se identificó ciertos materiales y trabajos de construcción, estos no tienen relación con los hechos discutidos en el procedimiento principal ni con la medida cautelar ordenada.
- Si bien no desconocen las facultades que tienen las comisiones y oficinas del INDECOPI para realizar inspecciones con o sin previa notificación a los administrados, dichas inspecciones deben realizarse conforme al marco normativo.
- Precisó que una de las observaciones que su personal quería incorporar en el Acta de Inspección está vinculada a que el personal de la Secretaría Técnica llevó unos planos a la inspección; sin embargo, desconocen los detalles de dichos planos, las denominaciones técnicas, los alcances, ni qué tercero los aportó al procedimiento.
- Solicitó respetuosamente a la Comisión, interpretar lo descrito en el Acta de Inspección conforme al sustento técnico detallado en el "Informe Técnico N° 873-25 de Revisión Estructural del Centro Comercial Real Plaza Trujillo y Delimitación de Bloques Estructurales" elaborado por el Ingeniero [redacted]
- Indicó que, a través del citado informe, la Comisión podrá corroborar que -entre otros- la existencia de juntas sísmicas entre los bloques estructurales del Centro Comercial permite acreditar -a nivel técnico- la independencia estructural de la zona del techo de patio de comidas.
- Informó que ponen a disposición de la Comisión al personal técnico de su equipo de Desarrollo para poder programar una visita de campo al Centro

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle Santo Toribio de Mogrovejo N° 518, Urb. San Andrés, Trujillo – Perú / Telefax: 01-2247777
E-mail: consultasorlali@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

Comercial y poder leer los planos del Centro Comercial a efectos de proporcionar mayores elementos de convicción para variar el Primer Punto de la Medida Cautelar.

271. El 14 de octubre de 2025, Real Plaza presentó un escrito alegando el cumplimiento de la medida cautelar conforme a los términos contenidos en la Resolución N° 0590-2025/INDECOPI-LAL; asimismo, solicitó la confidencialidad de los anexos 12-B y 12-C.

272. El 17 de octubre de 2025, se programó lectura de expediente a pedido de Real Plaza para el 23 de octubre de 2025.

273. El 17 de octubre de 2025, la Municipalidad Provincial de Trujillo remitió la información en relación con el Oficio N° 000111-2025-CPC-LAL/INDECOPI.

274. El 23 de octubre de 2025, Real Plaza realizó la lectura del expediente y presentó un escrito pidiendo copias de las últimas treinta páginas y copias del Oficio 000111-2025-CPC-LAL/INDECOPI y el escrito del 17 de octubre de 2025, presentado por la citada Municipalidad.

275. Con Oficio N° 000114-2025-CPC-LAL/INDECOPI y 000115-2025-CPC-LAL/INDECOPI, se requirió a la Municipalidad Provincial de Trujillo que complete la información requerida con Oficio N° 000111-2025-CPC-LAL/INDECOPI.

276. El 24 de octubre de 2025, Real Plaza solicitó cita con el Secretario Técnica, la cual fue concedida el mismo día para el 28 de octubre de 2025.

277. El 30 de octubre de 2025, Real Plaza solicitó la lectura del expediente para el 6 de noviembre de 2025, la cual fue concedida conforme a lo peticionado.

278. Por Resolución N° 1129-2025/INDECOPI-LAL del 05 de noviembre de 2025, la Comisión resolvió:

> *"**SE RESUELVE:***
>
> ***PRIMERO:** Levantar la suspensión del plazo del procedimiento sancionador por iniciativa de la autoridad seguido contra Real Plaza S.R.L., el señor Misael Shimizu Mitsumasu, el señor Luis Alonso Santa María Torres, la señora Garlet Noemi Rodríguez Ortiz e Internacional De Títulos Sociedad Titulizadora S.A. dispuesta por Resolución N° 1001-2025/INDECOPI-LAL del 6 de noviembre de 2025, en tanto, la Municipalidad Provincial de Trujillo atendió los requerimientos realizados, disponiéndose que dicha información se ponga en conocimiento de las partes.*
>
> ***SEGUNDO**: Poner en conocimiento de las partes del procedimiento de los escritos u oficios presentados o emitidos el 9, 10, 14, 17, 23 y 27 de octubre de 2025, detallados en los antecedentes de la presente resolución.*
>
> ***TERCERO:** Declarar la reserva y confidencialidad, por tiempo indefinido, de los Anexos 1-B y 1-C; así como de la página 15 del escrito presentado por Internecional de Títulos Sociedad Titulizadora S.A. el 1 de agosto de 2025. Asimismo, a continuación, se enlista la información contenida en los anexos:*

- *Anexo 1-B: Contrato de Locación de Servicios suscrito entre Patrimonio en Fideicomiso D. Leg. 861 No Inscrito en la SMV, Dirigido a Inversionistas Institucionales – Interproperties Perú y Real Plaza S.R.L. el 1 de enero de 2014.*
- *Anexo 1-C: Segunda Adenda al Contrato de Locación del 1 de enero de 2014.*

CUARTO: *Declarar la reserva y confidencialidad, por tiempo indefinido, de los Anexos B y C de los escritos presentados el Real Plaza S.R.L. el 10 y 14 de octubre de 2025. Asimismo, a continuación, se enlista el contenido de la información:*

Escrito del 10 de octubre de 2025	*Anexo B*	*Informe Técnico N° 873-25, Informe Técnico de Revisión Estructural del Centro Comercial Real Plaza Trujillo y Delimitación de Bloques Estructurales de octubre de 2025*
	Anexo C	*Captura de pantalla de dos correos electrónicos en cola del 10 de octubre de 2025, entre el Jefe de Proyectos de Real Plaza y Administradora del Centro de Peritaje del Consejo Departamental del Lima – Colegio de Ingenieros del Perú*
Escrito del 14 de octubre de 2025	*Anexo B*	*Padrón de comunicaciones recibidas como consecuencia de la Resolución N°590- 2025/INDECOPI-LAL* *1 fotografía de una constancia de depósito del 14/10/2025* *1 fotografía de un bauchier de depósito del 14/10/2025* *Cargo del escrito de desistimiento presentado a Fiscalía por el señor [redacted] y su conviviente.* *(3) Declaración jurada sobre condición de afectado indirecto* *Comunicaciones cursadas con la [redacted]* *Modelo de DECLARACIÓN JURADA SOBRE AFECTACIÓN INDIRECTA - no suscrito* *Modelo de DECLARACIÓN JURADA SOBRE AFECTACIÓN INDIRECTA - no suscrito* *Comunicaciones cursadas con el señor [redacted]* *Cargo del escrito de desistimiento presentado a Fiscalía por la [redacted]* *Comunicaciones cursadas con el [redacted] Carta de Garantía* *[redacted] Carta de Garantía* *[redacted] Carta de Garantía* *[redacted] Carta de Garantía* *Cargo del escrito de desistimiento del [redacted] ante Fiscalía.* *Comunicaciones cursadas con la [redacted]*
	Anexo C	*Cargo del escrito de desistimiento presentado por la señora [redacted] ante la Fiscalía.* *Cargo del escrito de desistimiento presentado por el señor [redacted] ante la Fiscalía".*

279. Con Informe Final de Instrucción N° 000051-2025-CPC-LAL/INDECOPI del 06 de noviembre de 2025, la Secretaría Técnica resolvió:

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle Santo Toribio de Mogrovejo N° 516, Urb. San Andrés, Trujillo – Perú / Telefax: 01-2247777
E-mail: consultasoficina@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

"...CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Estando a lo expuesto se concluye lo siguiente:

1145. Desestimar los cuestionamientos formulados por Real Plaza S.R.L., referidos al tipo infractor, solicitud de convergencia de conductas en una sola infracción, la presunta falta de atribución de funciones investigativas al personal de Indecopi, el debido procedimiento, la presunta afectación a los principios de licitud y de verdad material y la suspensión del procedimiento.

1146. Desestimar el cuestionamiento formulado por Internacional de Títulos Sociedad Titulizadora S.A. – Intertítulos S.A., referido a la falta de relación de consumo.

1147. Real Plaza S.R.L. habría incurrido en infracción a los artículos 19° y 25° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto que, no adoptó las medidas preventivas que eviten que el 21 de febrero de 2025 colapse la estructura del techo ubicado en el patio de comidas, causando su caída sobre los consumidores que se encontraban en sus instalaciones, generándoles daños, por lo que se recomienda declarar fundada la denuncia y sancionarlo con multa de cuatrocientos cincuenta (450) Unidades Impositivas Tributarias.

1148. Real Plaza S.R.L. habría incurrido en infracción al artículo 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto que, no adoptó protocolos para la atención inmediata de las víctimas afectadas por el colapso de la estructura del techo ubicado en el patio de comidas el 21 de febrero de 2025, por lo que se recomienda declarar fundada la denuncia y sancionarlo con multa de cuatrocientos cincuenta (450) Unidades Impositivas Tributarias.

1149. Real Plaza S.R.L. habría incurrido en infracción al artículo 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto que, no habría reportado al Cuerpo General de Bomberos, autoridades de salud y policiales, inmediatamente después a ocurrido la caída de la estructura del techo ubicado en su patio de comidas el 21 de febrero de 2025, por lo que se recomienda declarar fundada la denuncia y sancionarlo con multa de cuatrocientos cincuenta (450) Unidades Impositivas Tributarias.

1150. Real Plaza S.R.L. habría incurrido en infracción al artículo 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto que, no habría adoptado las medidas necesarias para el levantamiento de los escombros dentro de un plazo razonable e inmediato para el rescate de las víctimas afectadas por la caída de la estructura del techo en el patio de comidas el 21 de febrero de 2025, por lo que se recomienda declarar fundada la denuncia y sancionarlo con multa de cuatrocientos cincuenta (450) Unidades Impositivas Tributarias.

1151. Real Plaza S.R.L. habría incurrido en infracción a los artículos 1.1. b). y 2.2 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto que, no habría adoptado medidas adecuadas para establecer canales informativos hacia los consumidores, sus familiares y la comunidad en general acerca de las acciones vinculadas a la caída de la estructura del techo en el patio de comidas el 21 de febrero de 2025, por lo que se recomienda declarar fundada la denuncia y sancionarlo con multa de cuatrocientos cincuenta (450) Unidades Impositivas Tributarias.

1152. El señor Misael Shimizu Mitsumasu habría incurrido en infracción al artículo 111° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto, no habría adoptado las gestiones necesarias, a fin de evitar que el 21 de febrero de 2025 colapse la estructura del techo ubicado en el patio de comidas de su representada, causando su caída sobre los consumidores que se encontraban en sus instalaciones, generándoles daños a su integridad, por lo

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle Santo Toribio de Mogrovejo N° 518, Urb. San Andrés, Trujillo – Perú / Telefax: 01-2247777
E-mail: consultasorlat@oralecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

que se recomienda declarar fundada la denuncia y sancionarlo con multa de cinco (05) Unidades Impositivas Tributarias.

1153. *El señor Misael Shimizu Mitsumasu habría incurrido en infracción al artículo 111° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto, no habrían adoptado las gestiones necesarias, a fin de adoptar protocolos para la atención inmediata de las víctimas afectadas por el colapso de la estructura del techo ubicado en el patio de comidas de su representada el 21 de febrero de 2025, por lo que se recomienda declarar fundada la denuncia y sancionarlo con multa de cinco (05) Unidades Impositivas Tributarias.*

1154. *El señor Misael Shimizu Mitsumasu habría incurrido en infracción al artículo 111° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto, no habrían adoptado las gestiones necesarias, a fin de cumplir con reportar al Cuerpo General de Bomberos, autoridades de salud y policiales, inmediatamente después a ocurrido la caída de la estructura del techo ubicado en el patio de comidas de su representada el 21 de febrero de 2025, por lo que se recomienda declarar fundada la denuncia y sancionarlo con multa de cinco (05) Unidades Impositivas Tributarias.*

1155. *El señor Misael Shimizu Mitsumasu habría incurrido en infracción al artículo 111° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto no habrían adoptado las gestiones necesarias, a fin de que su representada cumpla con adoptar las medidas necesarias para el levantamiento de los escombros dentro de un plazo razonable e inmediato para el rescate de las víctimas afectadas por la caída de la estructura del techo en el patio de comidas el 21 de febrero de 2025, por lo que se recomienda declarar fundada la denuncia y sancionarlo con multa de cinco (05) Unidades Impositivas Tributarias.*

1156. *El señor Misael Shimizu Mitsumasu habría incurrido en infracción al artículo 111° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto no habrían adoptado las gestiones necesarias, a fin de que su representada establezca canales informativos hacia los consumidores, sus familiares y la comunidad en general acerca de las acciones vinculadas a la caída de la estructura del techo en el patio de comidas el 21 de febrero de 2025, por lo que se recomienda declarar fundada la denuncia y sancionarlo con multa de cinco (05) Unidades Impositivas Tributarias.*

1157. *El señor Luis Alonso Santa María Torres habría incurrido en infracción al artículo 111° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto, no habría adoptado las gestiones necesarias, a fin de evitar que el 21 de febrero de 2025 colapse la estructura del techo ubicado en el patio de comidas de su representada, causando su caída sobre los consumidores que se encontraban en sus instalaciones, generándoles daños a su integridad, por lo que se recomienda declarar fundada la denuncia y sancionarlo con multa de cinco (05) Unidades Impositivas Tributarias.*

1158. *El señor Luis Alonso Santa María Torres habría incurrido en infracción al artículo 111° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto, no habrían adoptado las gestiones necesarias, a fin de adoptar protocolos para la atención inmediata de las víctimas afectadas por el colapso de la estructura del techo ubicado en el patio de comidas de su representada el 21 de febrero de 2025, por lo que se recomienda declarar fundada la denuncia y sancionarlo con multa de cinco (05) Unidades Impositivas Tributarias.*

1159. *El señor Luis Alonso Santa María Torres habría incurrido en infracción al artículo 111° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto, no habrían adoptado las gestiones necesarias, a fin de cumplir con reportar al Cuerpo General de Bomberos, autoridades de salud y policiales, inmediatamente después a ocurrido la caída de la estructura del techo ubicado en el patio de comidas de su representada el 21 de febrero de 2025, por lo que se recomienda declarar fundada la denuncia y sancionarlo con multa de cinco (05) Unidades Impositivas Tributarias.*

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle Santo Toribio de Mogrovejo N° 518, Urb. San Andrés, Trujillo – Perú / Telefax: 01-2247777
E-mail: oficinaregional@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

1160. *El señor Luis Alonso Santa María Torres habría incurrido en infracción al artículo 111° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto no habrían adoptado las gestiones necesarias, a fin de que su representada cumpla con adoptar las medidas necesarias para el levantamiento de los escombros dentro de un plazo razonable e inmediato para el rescate de las víctimas afectadas por la caída de la estructura del techo en el patio de comidas el 21 de febrero de 2025, por lo que se recomienda declarar fundada la denuncia y sancionarlo con multa de cinco (05) Unidades Impositivas Tributarias.*

1161. *El señor Luis Alonso Santa María Torres habría incurrido en infracción al artículo 111° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto no habrían adoptado las gestiones necesarias, a fin de que su representada establezca canales informativos hacia los consumidores, sus familiares y la comunidad en general acerca de las acciones vinculadas a la caída de la estructura del techo en el patio de comidas el 21 de febrero de 2025, por lo que se recomienda declarar fundada la denuncia y sancionarlo con multa de cinco (05) Unidades Impositivas Tributarias.*

1162. *La señora Garlet Noemí Rodríguez Ortiz habría incurrido en infracción al artículo 111° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto, no habría adoptado las gestiones necesarias, a fin de evitar que el 21 de febrero de 2025 colapse la estructura del techo ubicado en el patio de comidas de su representada, causando su caída sobre los consumidores que se encontraban en sus instalaciones, generándoles daños a su integridad, por lo que se recomienda declarar fundada la denuncia y sancionarlo con multa de cinco (05) Unidades Impositivas Tributarias.*

1163. *La señora Garlet Noemí Rodríguez Ortiz habría incurrido en infracción al artículo 111° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto, no habrían adoptado las gestiones necesarias, a fin de adoptar protocolos para la atención inmediata de las víctimas afectadas por el colapso de la estructura del techo ubicado en el patio de comidas de su representada el 21 de febrero de 2025, por lo que se recomienda declarar fundada la denuncia y sancionarlo con multa de cinco (05) Unidades Impositivas Tributarias.*

1164. *La señora Garlet Noemí Rodríguez Ortiz habría incurrido en infracción al artículo 111° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto, no habrían adoptado las gestiones necesarias, a fin de cumplir con reportar al Cuerpo General de Bomberos, autoridades de salud y policiales, inmediatamente después a ocurrido la caída de la estructura del techo ubicado en el patio de comidas de su representada el 21 de febrero de 2025, por lo que se recomienda declarar fundada la denuncia y sancionarlo con multa de cinco (05) Unidades Impositivas Tributarias.*

1165. *La señora Garlet Noemí Rodríguez Ortiz habría incurrido en infracción al artículo 111° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto no habrían adoptado las gestiones necesarias, a fin de que su representada cumpla con adoptar las medidas necesarias para el levantamiento de los escombros dentro de un plazo razonable e inmediato para el rescate de las víctimas afectadas por la caída de la estructura del techo en el patio de comidas el 21 de febrero de 2025, por lo que se recomienda declarar fundada la denuncia y sancionarlo con multa de cinco (05) Unidades Impositivas Tributarias.*

1166. *La señora Garlet Noemí Rodríguez Ortiz habría incurrido en infracción al artículo 111° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto no habrían adoptado las gestiones necesarias, a fin de que su representada establezca canales informativos hacia los consumidores, sus familiares y la comunidad en general acerca de las acciones vinculadas a la caída de la estructura del techo en el patio de comidas el 21 de febrero de 2025, por lo que se recomienda declarar fundada la denuncia y sancionarlo con multa de cinco (05) Unidades Impositivas Tributarias.*

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle Santo Toribio de Mogrovejo N° 516, Urb. San Andrés, Trujillo – Perú / Telefax: 01-2247777
E-mail: consultasoficial@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

280. Por Resolución N° 002308-2025-CPC-LAL/INDECOPI del 6 de noviembre de 2025, la Secretaría Técnica notificó el citado Informe y citó a las partes a audiencia de informe oral para el 14 de noviembre de 2025.

281. El 6 de noviembre de 2025, Intertítulos solicitó la aclaración del extremo de las conclusiones y recomendaciones del Informe N° 000051-2025-CPC-LAL/INDECOPI del 06 de noviembre de 2025.

282. Por Resolución N° 002309-2025-CPC-LAL/INDECOPI del 6 de noviembre de 2025, la Secretaría Técnica aclaró el extremo de las conclusiones y recomendaciones del Informe N° 000051-2025-CPC-LAL/INDECOPI del 06 de noviembre de 2025, en los siguientes términos:

> *"**SEGUNDO**: Aclarar el extremo de las "Conclusiones y Recomendaciones" del Informe N° 000051-2025-CPC-LAL/INDECOPI del 06 de noviembre de 2025, respecto de la responsabilidad de la Internacional de Títulos Sociedad Titulizadora S.A. en los siguientes términos:*
>
> ***"V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES***
> *(...)*
> *1169. Internacional de Títulos Sociedad Titulizadora S.A. habría incurrido en infracción a los artículos 19° y 25° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto que, no adoptó las medidas preventivas que eviten que el 21 de febrero de 2025 colapse la estructura del techo ubicado en el patio de comidas, causando su caída sobre los consumidores que se encontraban en sus instalaciones, generándoles daños, por lo que se recomienda declarar fundada la denuncia y sancionarlo con multa de cuatrocientos cincuenta (450) Unidades Impositivas Tributarias.*
>
> *1170. Internacional de Títulos Sociedad Titulizadora S.A. habría incurrido en infracción al artículo 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto que, no adoptó protocolos para la atención inmediata de las víctimas afectadas por el colapso de la estructura del techo ubicado en el patio de comidas el 21 de febrero de 2025, por lo que se recomienda declarar fundada la denuncia y sancionarlo con multa de cuatrocientos cincuenta (450) Unidades Impositivas Tributarias.*
>
> *1171. Internacional de Títulos Sociedad Titulizadora S.A. habría incurrido en infracción al artículo 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto que, no habría reportado al Cuerpo General de Bomberos, autoridades de salud y policiales, inmediatamente después a ocurrido la caída de la estructura del techo ubicado en su patio de comidas el 21 de febrero de 2025, por lo que se recomienda declarar fundada la denuncia y sancionarlo con multa de cuatrocientos cincuenta (450) Unidades Impositivas Tributarias.*
>
> *1172. Internacional de Títulos Sociedad Titulizadora S.A. habría incurrido en infracción al artículo 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto que, no habría adoptado las medidas necesarias para el levantamiento de los escombros dentro de un plazo razonable e inmediato para el rescate de las víctimas afectadas por la caída de la estructura del techo en el patio de comidas el 21 de febrero de 2025, por lo que se recomienda declarar fundada la denuncia y sancionarlo con multa de cuatrocientos cincuenta (450) Unidades Impositivas Tributarias.*

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle Santo Toribio de Mogrovejo N° 518, Urb. San Andrés, Trujillo – Perú / Telefax: 01-2247777
E-mail: comisiontrujillo@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

1173. Internacional de Títulos Sociedad Titulizadora S.A. habría incurrido en infracción a los artículos 1.1. b), y 2.2 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto que, no habría adoptado medidas adecuadas para establecer canales informativos hacia los consumidores, sus familiares y la comunidad en general acerca de las acciones vinculadas a la caída de la estructura del techo en el patio de comidas el 21 de febrero de 2025, por lo que se recomienda declarar fundada la denuncia y sancionarlo con multa de cuatrocientos cincuenta (450) Unidades Impositivas Tributarias'."

283. El 10 de noviembre de 2025, Real Plaza, Intertítulos y los señores Shimizu, el Santa María y Rodríguez solicitaron, entre otros, la reprogramación al informe oral, que sea presencial y un mayor tiempo para informar.

284. Por Resolución N° 002345-2025-CPC-LAL/INDECOPI del 11 de noviembre de 2025, se desestimó la solicitud de reprogramación de informe oral, que sea presencial y se les informó que respecto a la ampliación del tiempo iba a ser puesto en conocimiento de la Comisión.

285. El 11 de noviembre de 2025, la Municipalidad a través de Mesa de Partes virtual[49] remitió el Oficio N° 5439-2025-MTP-SG con el cual anexo el Proveído N° 2676-2025-MPT/GM que dispone la atención a Indecopi y la Resolución de Alcaldía N° 784-2025-MPT del 31 de octubre de 2025, que resolvió revocar el certificado ITSE del Centro Comercial Real Plaza Trujillo que fue solicitado por Real Plaza representado por el señor Santa María.

286. El 11 de noviembre de 2025, Real Plaza y los señores Shimizu, el Santa María y Rodríguez reiteraron su solicitud de ampliación de plazo de 20 minutos por cada uno para informar ante la Comisión.

287. El 12 de noviembre de 2025, Intertítulos apersonó a sus abogados para el informe oral y solicitó el uso de la palabra por el espacio de 10 minutos; del mismo modo solicitó copias del expediente.

288. Por Resolución N° 002352-2025-CPC-LAL/INDECOPI del 12 de noviembre de 2025, se resolvió entre otros reiterar que las solicitudes de ampliación de plazo serían de pronunciamiento por parte de la Comisión.

289. El 13 de noviembre de 2025; Real Plaza presentó escrito afirmando que:

<u>Vicios de nulidad del procedimiento</u>

- La Secretaría Técnica no proporcionó el documento formal que otorgaba facultades para llevar a cabo las diligencias de fiscalización. En el video "*ANEXO ACTA 21.02.2025 - VIDEO 2*", se escucha que una funcionaria menciona que no tenían ningún número de carta o documento formal que los faculte a fiscalizar a Real Plaza. La Secretaría Técnica intentó subsanar esta nulidad citando el artículo 32° del Decreto Legislativo N° 807, pero su interpretación es errada, ya que este artículo se enmarca en los procedimientos administrativos sancionadores, no en una etapa previa.

[49] Sistema no vinculado al Sistema Integrado Resolutivo.

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle Santo Toribio de Mogrovejo N° 518, Urb. San Andrés, Trujillo – Perú / Telefax: 01-2247777
E-mail: comisiontrujillo@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

- La Secretaría Técnica no habría solicitado autorización previa para realizar grabaciones durante la inspección del 22 de febrero de 2025, tal como se puede escuchar del audio anexo al acta de inspección. En dicho audio se evidencia la sorpresa de la persona grabada cuando la funcionaria de la Secretaría Técnica le indica que se incorporará al acta ocho (8) minutos de grabación, sin haber informado ni solicitado autorización previa.
- La Secretaría Técnica no respetó la separación de funciones y las etapas de los procedimientos. La fiscalización *express* realizada entre el 21 y 22 de febrero de 2025 no permitió realizar las indagaciones ni evaluaciones respectivas, vulnerando el debido procedimiento.
- A través de la Resolución N° 000419-2025-CPC-LAL/INDECOPI notificada el 26 de febrero de 2025, se pretendió reanudar las funciones fiscalizadoras de la Secretaría Técnica. Incluso, bastará con leer el Informe de Instrucción para identificar que la Secretaría Técnica hace referencia a documentos y escritos que debieron ser evaluados antes de iniciar este procedimiento.
- La Secretaría Técnica vulneró el principio de especialidad, pues imputó simultáneamente una presunta vulneración al artículo 19 (deber de idoneidad) y al artículo 25° (deber de seguridad) del Código, lo cual está proscrito por el principio de especialidad.
- La Secretaría Técnica vulneró el principio de tipicidad, pues consideró que tres (3) de las conductas imputadas vulneraban el artículo 28° del Código, pero estas no calzan en el tipo infractor previsto en dicho artículo.
- La Segunda, Tercera, Cuarta y Quinta Imputación versan sobre una misma presunta conducta infractora, lo que supone una flagrante afectación al principio de non bis in idem.

Defectos en la tramitación del procedimiento

- La Secretaría Técnica ha venido notificando a nuestra empresa, de manera tardía, los medios probatorios actuados de oficio. Incluso, ha optado por acumular diversos documentos y notificarnos hasta más de mil (1,000) de estos en un solo día y de manera tardía, pues fueron recabados desde el 24 de febrero de 2025; por tanto, con 3 meses de demora.
- Secretaría Técnica no cumplió con proporcionar acceso oportuno al expediente, demorando dos semanas en atender la solicitud de Real Plaza e indicó que la lectura del expediente debía ser presencial.
- Los funcionarios de la Secretaría Técnico nos prohibieron realizar capturas de pantallas ni copias inmediatas de los actuados. Lo anterior, evidencia una flagrante vulneración a nuestro derecho de acceso al expediente.
- La Secretaría Técnica identificó hechos presuntamente infractores posteriores a la imputación de cargos, lo cual es irrazonable, generando que le impongan una multa coercitiva por la presunta falta de atención de las personas afectadas después del plazo antes indicado.
- La Secretaría Técnica no trasladó a Real Plaza el detalle de los criterios técnicos y médicos empleados para clasificar los diagnósticos de las víctimas.
- La Secretaría Técnica programó la audiencia de informe oral para un día después del vencimiento del plazo para presentar los descargos al Informe de Instrucción.

De las imputaciones

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle Santo Toribio de Mogrovejo N° 516, Urb. San Andrés, Trujillo – Perú / Telefax: 01-2247777
E-mail: consultas.oficial@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

- La Secretaría Técnica plantea que la presunta causa de la caída del techo del patio de comidas podría haber sido por modificaciones de los planos aprobados por la Municipalidad, defectos en el proceso constructivo o falta de mantenimiento adecuado a las estructuras metálicas; sin embargo, no identificó de forma clara cuales eran las causas del colapso del techo del patio de comidas.
- La Secretaría Técnica no ha realizado ningún peritaje técnico o estudio de laboratorio que le permita arribar a una sola conclusión sobre el colapso del techo del patio de comidas.
- Adjuntan un "Informe Técnico – Respuesta Técnica a INDECOPI" elaborado por [redacted] a través del cual se desacreditan uno y cada uno de los puntos desarrollados en el Informe de Instrucción, del cual solicitan la reserva y confidencialidad.
- La Secretaría Técnica en su informe de fiscalización y en la imputación de cargos no ha indicado con claridad que el hecho infractor se refería al auxilio que debió prestar en base a Ley de Auxilio; afectando su derecho de defensa.
- Su establecimiento sí contaba con los requisitos establecidos en la Ley del Auxilio tales como tópico debidamente implementado, servicio de ambulancias, carteles instructivos para las personas, sistemas de comunicación interna.
- Resulta errado analizar la responsabilidad de nuestra empresa en función a la Ley de Auxilio. Ello, en la medida que las disposiciones de la citada norma no tienen por finalidad establecer un estándar para la atención de emergencias de la magnitud de la Ocurrencia, que fue clasificada como nivel III de emergencia.
- En el informe de instrucción evalúan en forma errónea distintas secciones del Plan pero que no correspondían a la Ocurrencia.
- La Ley de Auxilio establece que las actividades de primeros auxilios deberían iniciarse antes de transcurridos los primeros cinco (5) minutos, no indica que durante los cinco (5) primeros minutos debe existir ya una efectiva atención.
- La Secretaría Técnica ha descartado -sin motivación alguna- la declaración jurada suscrita por el prevencionista [redacted]. Ello, bajo el vago argumento de que dicha información se contradecía con la proporcionada por el Cuerpo de Bomberos. No obstante, el propio Cuerpo de Bomberos ha indicado que suele recibir un sinnúmero de comunicaciones al día y que no realizan ningún informe o reporte de los hechos por lo que podría existir también un margen de error en cuanto al detalle de las horas.
- Para absolver esta consulta revisamos rápidamente el portal de *Google Maps*, a partir del cual, en la misma fecha y hora de la Ocurrencia, nos arroja un tiempo aproximado de trayecto de entre 10 a 28 minutos.
- Adjuntan el extracto del acta de des lacrado del video de videovigilancia elaborado por la Fiscalía, pues los videos han sido incautados por la Fiscalía.
- Real Plaza aplicó debidamente su Plan de Emergencia y cumplió con comunicarse con las autoridades respectivas.
- El señor [redacted] se comunicó con el Cuerpo de Bomberos y, tras la activación del COER, se intercambió información con los otros órganos de primera respuesta para acudir al Centro Comercial a tomar

control de la Ocurrencia. Tan es así, que el propio INDECI, a requerimiento de la Secretaría Técnica, informó que las autoridades cuentan con un chat de WhatsApp con los órganos que pertenecen al COER y a través de este se difundió el reporte de la Ocurrencia. En tal sentido, no existe una obligación de comunicarse con cada una de las autoridades, siendo que con la llamada al Cuerpo de Bomberos se activaba la comunicación con las entidades competentes.

- La propia Secretaría Técnica reconoce que terceros como el Cuerpo de Bomberos, INDECI, la Policía Nacional, [redacted] y otros han indicado expresamente que Real Plaza ha proporcionado las herramientas necesarias para coadyuvar con las labores de rescate y ha brindado el soporte alimenticio necesario; y, sin embargo, no archiva esta imputación.
- Adjunta como medios probatorios de la entrega de herramientas y maquinaria pesada la relación de productos entregados a distintos operarios, técnicos y personal que coadyuvaba con las labores de los terceros, así como fotografías que evidencian su entrega; asimismo, la cotización formal de Promart sobre las herramientas antes indicadas. Respecto a estos documentos se solicitó la reserva y confidencialidad.
- No existe una norma, lineamiento o directiva se ha establecido que los proveedores ante emergencias como la Ocurrencia deben realizar comunicaciones entre las primeras 2 horas y, de no realizarlo, incurren en una infracción al Código.

Graduación de la sanción propuesta por la Secretaría Técnica

- Respecto de la Segunda, Tercera y Cuarta Imputación concurren las tres (3) características para aplicar el método de valores preestablecidos, pues no habrían generado riesgos a la vida y/o salud de las personas.
- Sin embargo, y pese a la relevancia del citado cuadro, la Secretaría Técnica de manera antojadiza ha optado por sólo trasladarnos el listado de personas sin el detalle de: (i) qué criterios técnicos y médicos se emplearon para clasificar los diagnósticos; ni, (ii) qué persona en específico calificaba como heridas menores, moderadas, serias, graves o críticas.
- Desconocen los datos de salud (entendidos estos como los diagnósticos médicos o historia clínica, por ejemplo) califican como datos sensibles y requieren que los titulares de banco de datos o responsables de tratamiento implementen mayores medidas de seguridad para garantizar su confidencialidad.
- La Secretaría Técnica incurre en una evidente contradicción al calcular la presunta multa que correspondería aplicar a la Quinta Imputación. Así, por un lado, señala que esta conducta infractora no se encuentra prevista en la Directiva de graduación, pero, por otro lado, sostiene que esta conducta habría afectado al interés difuso de los consumidores.
- No existe un criterio claro que permita determinar porque la multa base es de 315 UIT.
- La calificación de las infracciones como baja no es correcta, porque el hecho infractor no es producto de ocultamiento de información u otros. La información obrante en el expediente es confiable, completa y accesible por parte de la Autoridad.
- La Segunda, Tercera, Cuarta y Quinta Imputación está vinculada específicamente a una misma conducta que consiste en las acciones

implementadas después de la ocurrencia, por lo que, se debe aplicar el concurso de infracciones.
- Reiteran su solicitud de suspensión del procedimiento, pues el expediente se encuentra en Fiscalía.

290. El 13 de noviembre de 2025; los señores Shimizu, Santa María y Rodríguez presentaron escritos afirmando que:

No se cumple con el presupuesto de excepcionalidad

- La Secretaría Técnica omitió pronunciarse por qué en este caso sí corresponde aplicar el artículo 111 del Código. Como es de conocimiento de la Comisión, la declaración de responsabilidad solidaria de los gerentes generales, administradores o representantes por la comisión de una conducta infractora por parte de los proveedores constituye una excepción a la regla.
- La Secretaría Técnica, pese a haber transcurrido casi nueve (9) meses, no ha cumplido con aportar medios probatorios que sustentarían el presupuesto de excepcionalidad que se configuraría en el presente caso.
- En el Expediente N° 007-2025/CC3-SIA relacionado al caso Medifarma la Comisión de Protección al Consumidor N° 3 resolvió sancionar a la empresa por infringir el deber de seguridad al haber introducido al mercado nacional suero fisiológico el cual tenía un defecto que lo hacía riesgoso para la salud y seguridad de los consumidores. No obstante, pese a la relevancia de dicho caso y las consecuencias en los consumidores, debidamente el órgano resolutor decidió no incluir a los representantes de la empresa.
- La Secretaría Técnica pretende atribuir responsabilidad a mi persona por las presuntas infracciones relacionadas a la (i) puesta en peligro injustificado a los consumidores; (ii) falta de adopción de protocolos de atención inmediata; (iii) falta de comunicación con las Autoridades competentes; (iv) falta de adopción de las medidas de levantamiento de escombros y rescate; y, (v) falta de implementación de las medidas adecuadas para comunicar los canales de atención a las personas afectadas por la Ocurrencia. Ello, únicamente por tener el cargo de Gerente del Centro Comercial, asumiendo arbitrariamente una conducta culposa.

Sobre las imputaciones:

- Respecto de la Primera Imputación, la Secretaría Técnica sostiene -entre otros- dos (2) presuntas causas: las modificaciones de los planos aprobados por la Municipalidad o, por defectos en el proceso constructivo que debió ser materia de vigilancia y control, lo que hace referencia al proceso constructivo, siendo que durante la construcción del techo del patio de comidas no mantenían representación de Real Plaza no contando con legitimidad pasiva para obrar, planteando esto el señor Shimizu, pues, refirió su designación como Gerente General fue desde diciembre de 2021 y el señor Santa María su designación como Gerente fue desde noviembre de 2021.
- Se adhieren a los descargos del Real Plaza, y en tanto no resulta responsable de las conductas imputadas, corresponde eximirlos de cualquier responsabilidad.

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle Santo Toribio de Mogrovejo Nº 518, Urb. San Andrés, Trujillo – Perú / Teléfax: 01-2247777
E-mail: consultasoficial@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

Sobre la graduación de la multa:

- El desarrollo argumentativo planteado por la Secretaría Técnica presenta vicios de motivación y falta de rigor técnico.
- La determinación de la sanción de cada conducta infractora no se ha realizado de forma individualizada infringiendo principios rectores del procedimiento sancionador, vulnerando su derecho de defensa; en tanto, la Secretaría Técnica ha considerado exactamente el mismo monto de 5 UIT para diversos hechos, sin ofrecer ninguna explicación técnica de la existencia real o no de un beneficio económico efectivo.
- Reiteran que el uso de la palabra para el Informe Oral sea de veinte (20) minutos.

291. El 13 de noviembre de 2025; Intertítulos presentó escritos afirmando que:

- No se encuentran de acuerdo con la recomendación de la Secretaría Técnica, puesto que su análisis parte de una interpretación extensiva y descontextualizada del concepto de proveedor y de la relación de consumo, omitiendo considerar que la fiduciaria no actúa como agente económico frente a los consumidores sino como administradora de un patrimonio para fines específicos, sin intervenir en la comercialización de bienes o en la prestación de servicios al público.
- La Secretaría Técnica confunde el rol jurídico de la fiduciaria desnaturalizando la estructura propia del contrato de fideicomiso reconocida por el Decreto Legislativo 861, Ley del Mercado de Valores, y por el Código Civil, pues no existe vínculo de consumo directo ni indirecto entre Intertítulos y los consumidores del establecimiento.
- Las obligaciones asumidas por Intertítulos en virtud del fideicomiso se circunscriben estrictamente a las relaciones con Interseguro y los fideicomisarios, y no se extienden a terceros ajenos al Acto Constitutivo, si bien las funciones del fiduciario se encuentran el de velar por la conservación y adecuada gestión de los activos, ello debe entenderse en el marco de la preservación del valor patrimonial del fideicomiso, entiéndase orientadas exclusivamente a la protección de los intereses de los inversionistas.
- Un centro comercial constituye en esencia, una plataforma que opera en dos mercados interrelacionados, (i) los arrendatarios o locatarios que ocupan los espacios comerciales dentro del recinto y, por otro, (ii) los consumidores o visitantes que acuden al lugar para adquirir los productos y servicios ofrecidos en dichos establecimientos.
- Las imputaciones trasladadas en su contra tienen como finalidad la protección de los derechos de los consumidores en relación con los servicios brindados dentro del centro comercial y la existencia de una relación de consumo; en ese sentido, el día de la caída del techo del patio de comidas del centro comercial: (i) en condición de consumidores se ubican las personas que se encontraban en el patio de comidas, (ii) en condición de proveedor el operador del centro comercial es Real Plaza, único responsable de la gestión, funcionamiento y seguridad integral del establecimiento.
- El sustento de la Secretaría Técnica se basa en la Resolución Nº 0871-2015/SPC-INDECOPI, no obstante, refiere que en ningún extremo de dicha

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle Santo Toribio de Mogrovejo Nº 518, Urb. San Andrés, Trujillo – Perú / Telefax: 01-2247777
E-mail: consultasoficial@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

resolución se atribuyó responsabilidad administrativa a la fiduciaria ni se analizó si el patrimonio fideicometido o la propia fiduciaria calificaban como proveedores.

- Mediante la Resolución N.° 2356-2023/CC2 confirmado por Resolución N.° 3527-2024/SPC-INDECOPI, se determinó como responsable únicamente al operador del centro comercial, así también por Resolución N° 1721-2023/SPC-INDECOPI y Resolución N.° 2338-2020/SPC-INDECOPI.
- Real Plaza cuenta con protocolos operativos, lineamientos y medidas de respuesta ante emergencias y Certificado de Inspección Técnica de Seguridad en Establecimientos (ITSE), Libro de Reclamaciones, Política de Privacidad, Política de Derechos ARCO, aplicativo móvil "Real Plaza", y por Resolución Subgerencial N.° 525-2025-MPT/GGRD se dispuso la clausura temporal del centro comercial, todo ello confirma su condición de responsable directo de la operación del establecimiento.
- Indecopi no es la sede en la cual se pueda determinar una responsabilidad administrativa por los hechos investigados, que si bien reconocen la gravedad del evento y tienen plena disposición a colaborar; sin embargo, discrepa jurídica y técnicamente de la subsunción, el nexo causal y la motivación de la imputación.
- La Secretaría Técnica pasa de "hubo variaciones/observaciones" a "ello causó o elevó injustificadamente el riesgo de colapso", siendo indispensable una pericia estructural independiente, pues el estándar de prueba debe ser "más allá de toda duda razonable".
- La conclusión de la Secretaría Técnica omite evaluar si la conducta del contratista/ejecutor o de la supervisión/gerencia fue determinante en la producción del daño, lo que rompería o atenuaría el nexo con Intertítulos, determinándose que la responsabilidad atribuida sea muy superficial y no se soporta en un análisis serio del rol que cumple.
- Con los fundamentos 367 al 407 del Informe se concluye que su representada se circunscribió a la etapa de estructuración y contratación de las empresas encargadas de la construcción del techo del patio de comidas dentro de sus funciones, dando a entender que se concluye que Intertítulos no intervino en la etapa operativa ni de gestión diaria del centro comercial, resultando insostenible atribuirle responsabilidad.
- No puede exigirse a Intertítulos —que no administra, no opera, ni tiene personal en el centro comercial— la adopción de medidas de emergencia, la atención de víctimas, la comunicación con los bomberos o la difusión de información pública al no tener la administración del Centro Comercial.
- La multa propuesta resulta manifiestamente desproporcionada pues equivale aproximadamente al 92% de su capital social, comprometiendo su continuidad operativa, así como que, la norma establece que los patrimonios del fideicomitente (originador), fiduciario (administrador del patrimonio) y fideicomisarios (beneficiarios) están separados del patrimonio fideicometido y el fiduciario no puede responder, de ninguna manera (salvo decisión judicial) con su propio patrimonio.

292. El 14 de noviembre de 2025 a las 13:00 horas se llevó a cabo la audiencia de Informe Oral en la que participaron Real Plaza, el señor Shimizu, el señor Santa María, la señora Rodríguez e Intertítulos.

293. El 16 de noviembre de 2025 Real Plaza presentó un escrito, alegando lo siguiente:

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle Santo Toribio de Mogrovejo Nº 516, Urb. San Andrés, Trujillo – Perú / Telefax: 01-2247777
E-mail: consultasoficial@internet.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

- El día de la ocurrencia la Tercera Fiscalía Provincial Penal Corporativa de Trujillo del Ministerio Público tomó el control de dicho establecimiento y dispuso el inicio de las investigaciones preliminares y la práctica de una "pericia en INGENIERÍA CIVIL".
- Se ha solicitado la suspensión del presente procedimiento hasta en cinco (5) oportunidades hasta que la Fiscalía concluya sus investigaciones preliminares y se obtenga resultados del peritaje oficial; sin embargo, la Secretaría Técnica ha omitido ejercer debidamente sus funciones y poner en conocimiento de la Comisión sus solicitudes, lo cual, se ha realizado recién con el Informe Final, llevando a la Comisión a avocarse a causas pendientes de otras autoridades jurisdiccionales dispuesto en el numeral 2 del artículo 139° de la Constitución; por lo que, se estaría interfiriendo en la Competencia de la Fiscalía, exponiendo a la Comisión en responsabilidad al persistir en resolver un caso, avocándose a temas que le compete solo a la Fiscalía.
- Solicita a la Comisión corregir dicho accionar y disponer de inmediato la suspensión del presente procedimiento.

294. El 16 de noviembre de 2025 Real Plaza presentó un escrito, alegando lo siguiente:

- No obra en el expediente acta de fiscalización, testimonio, declaración, informe técnico, peritaje, muestra de laboratorio o documentación alguna que permita acreditar fehacientemente (sin lugar a duda) las causas de la Ocurrencia, determinando que la Secretaría Técnica estaría – según refiere –, trasladando ilegalmente su carga probatoria a Real Plaza.
- Reitera su posición sobre su solicitud de suspensión del procedimiento.
- La Secretaría Técnica ha persistido en llevar a cabo una investigación de escritorio dejándose llevar por los informes y dichos de una persona que no estuvo en el lugar de los hechos, realizado estudios de laboratorio y que tiene conflicto de interés con el presente procedimiento, determinando que presuntamente Real Plaza habría actuado de manera negligente, lo que resulta errado al no contar con sustento técnico.
- Se presentó dos (2) informes que no fueron valorados adecuadamente, tales como: 1) Informe Técnico elaborado por [redacted] (mayo 2025) y, el 2) Informe Técnico elaborado por [redacted] (julio 2025) los que tienen mayor nivel de certeza y tecnicismo que del ingeniero [redacted] pues son especialistas en corrosión, además de haber acompañado de a todos los peritos de la Fiscalía
- Adjuntan copia de la carta ejecutiva elaborada por el ingeniero [redacted] por medio de la cual se detalla -con exactitud- cuáles podrían ser las causas de la caída parcial del techo del patio de comidas del Centro Comercial.
- Su empresa no busca deslindarse de su responsabilidad administrativa, sino que, requiere que la Comisión resuelva el presente caso en base a criterios técnicos, con pruebas válidas y sin especulaciones para lo cual, –y atendiendo a la forma en cómo se imputaron cargos–, indefectiblemente requiere de la emisión del peritaje oficial de la Fiscalía.

295. El 17 de noviembre de 2025 Real Plaza presentó un escrito, alegando lo siguiente:

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle Santo Toribio de Mogrovejo Nº 518, Urb. San Andrés, Trujillo – Perú / Teletex: 01-2247777
E-mail: consultasoficial@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

Sobre la primera imputación:

- Refieren que hay un error, pues se asume erradamente que la caída parcial del techo del patio de comidas es consecuencia de alguna omisión a un deber de cuidado, por el apremio en imputar cargos, una falta de conocimiento técnico en temas estructurales e inexperiencia debido a la naturaleza de los hechos.
- No se han realizado inspecciones técnicas, pruebas o ensayos peritajes técnicos con especialistas técnicos para llegar a la conclusión de que la caída del techo del patio de comidas sería un problema de mantenimientos, entendiendo fue motivado por los dichos del ingeniero [redacted], que es la persona que estuvo a cargo del diseño de la estructura y es parte imputada en el proceso penal quién tiene un conflicto directo y un interés en lo que finalmente se resuelva en este caso.
- La Secretaría Técnica pretende pronunciarse sobre temas de ingeniería, construcción, médicos y hasta incluso de procesos químicos sin tener conocimiento técnico para hacerlo.
- La Secretaría Técnica incurre en un error de interpretación al equiparar los signos de "oxidación" con los de "corrosión".

Sobre las imputaciones restantes:

- Si bien existe una discrepancia de minutos entre lo informado por su prevencionista y el Cuerpo de Bomberos demuestran que los bomberos llegaron en menos de quince (15) minutos al lugar, pues teniendo en cuenta el día, la hora y la distancia entre la compañía de bomberos y el centro comercial es de aproximadamente entre 10 a 28 minutos; asimismo, se comunicaron inmediatamente con los servicios de ambulancia de SANNA.
- Se iniciaron las actividades de rescate y levantamiento de escombros bajo la permanente vigilia y coordinación de las autoridades competentes, incluido el auxilio y traslado de las personas afectadas a los establecimientos de salud.
- La Notificación de Cargo fue emitida en apenas dieciocho (18) horas de acontecida la Ocurrencia y, por tanto, lo que se está juzgando es su actuación post colapso parcial del techo, y no lo que pasó los subsiguientes días, semanas o meses.
- La Secretaría Técnica trata de segmentar cuatro (4) presuntas infracciones cuando estas corresponden a una sola conducta, incurriendo en una evidente contradicción.

Nulidades del procedimiento:

- Sobre las inspecciones, refirió que la Secretaría Técnica omitió acreditar el documento con el que se le otorgaba facultades para fiscalizar, se realizaron grabaciones sin autorización, emitieron actas de fiscalización sin presencia de Real Plaza y que se le otorgó solo 5 días hábiles para atender un requerimiento de información, variándolo y reduciendo luego el plazo sin existir motivación aparente.
- Durante la imputación de cargos, la Secretaría Técnica inició procedimiento, sin tener en cuenta que se desconocía la naturaleza de la estructura, la

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle Santo Toribio de Mogrovejo N° 518, Urb. San Andrés, Trujillo – Perú / Telefax: 01-2247777
E-mail: consultasorlal@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

asistencia de personas, la gestión y reporte, la colaboración con autoridades las medidas de información adoptadas.

- Durante la tramitación del expediente, la Secretaría Técnica notificó actuados con tres (3) meses de demora y paquetes de mil (1000) documentos, demora en responder atención de copias, pese a que el expediente es virtual su acceso ha sido únicamente presencial y ante insistencia, el acceso virtual es desactualizado, no se permitió la toma de fotografías y solo solicitud de copias, así como que, se brindó solo trece (13) horas para la preparación de su Informe Oral.
- En la emisión del Informe Final, la Secretaría Técnica concluye su responsabilidad, pese a que no existe certeza de las causas de la ocurrencia, desacredita las pericias de su empresa, alude obligaciones legales contenidas en normas técnicas o páginas web de empresas que no existen, así como que la multa ha omitido el concurso de infracciones, no realizando una adecuada graduación, sin realizar una debida motivación.

296. El 17 de noviembre de 2025 la Tercera Fiscalía Provincial Penal presentó el Oficio N° 527-2025-MP-3FPPCT/(781-2025)CRVV en el que hace de conocimiento que el equipo especial de Peritos solicitó ampliación de plazo, estimando la entrega de su informe el 14 de noviembre de 2025 y por colaboración institucional remiten copia del Informe Técnico N° 030-2025-MP-FN-GG-OPERIT-ACE y el Informe Técnico N° 031-2025-MP-FN-GG-OPERIT-ACE (Informes declarados confidenciales).

297. El 17 de noviembre de 2025 Real Plaza presentó un escrito, alegando lo siguiente:

- No obra en el expediente acta de fiscalización, testimonio, declaración, informe técnico, peritaje, muestra de laboratorio o documentación alguna que permita acreditar las causas de la ocurrencia.
- Reiteran su posición de solicitud de suspensión del procedimiento, se ha realizado una investigación de escritorio, la existencia de conflicto de intereses del ingeniero [redacted], así como su cuestionamiento sobre, según refieren, la persistencia de la Secretaría Técnica en la hipótesis de la falta de mantenimiento de sus estructuras.
- Así también reiteraron la no valoración adecuada de los informes presentados con su escrito del 08 de agosto de 2025.
- Concluyen refiriendo que con exactitud podrían ser las causas de la caída parcial del techo, la explicación realizada por el Ingeniero [redacted] a que adjuntan al expediente, en el que se describe que los pernos de anclaje eran insuficientes para soportar la carga del techo, ello de los planos elaborados por el Ingeniero [redacted], descartando la causa sea la corrosión de estructuras.

298. El 17 de noviembre de 2025 la señora Rodriguez, el señor Shimizu y el señor Santa María presentaron sus escritos manifestando adherirse a los descargos presentados por Real Plaza el 16 y 17 de noviembre de 2025 referidos a la necesidad de suspender el procedimiento, en la que presenta la opinión técnica del especialista [redacted] y en la que se presentan alegatos finales.

299. El 17 de noviembre de 2025 Real Plaza solicitó lectura de expediente.

300. Por Resolución N° 1195-2025/INDECOPI-LAL del 18 de noviembre de 2025, la Comisión dispuso a ampliar el plazo de caducidad del procedimiento por tres (3) meses computados desde el 24 de noviembre de 2025.

301. El 18 de noviembre de 2025 se informó a Real Plaza, la programación de lectura de expediente para el día 19 de noviembre de 2025 a las 14:30 horas.

302. El 19 de noviembre de 2025 a las 14:37 Real Plaza realizó lectura de expediente, concluyendo a las 15:22 horas.

303. El 19 de noviembre de 2025 Intertítulos presentó escrito solicitando se brinde copia de la grabación de la Audiencia de Informe Oral.

304. El 19 de noviembre de 2025 Real Plaza presenta escrito, solicitando copias de las siguientes piezas del expediente:

- 1618_MDV escrito Intertitulos.
- 1628_Audiecia de informe oral 14 de nov 2025.
- 1637_MDV ingreso de Oficio N° 527-2025-MP-3FPPCT (781-2025)CRVV.
- 1638_MDV copia de Oficio N° 527-2025-MP-3FPPCT (781-2025)CRVV.
- 1639_Confidencial MDV anexo Oficio N° 527-2025-MP-3FPPCT (781-2025)CRVV.
- 1640_Confidencial MDV anexo Oficio N° 527-2025-MP-3FPPCT (781-2025)CRVV.

305. El 19 de noviembre de 2025 se atendió la solicitud de copias de intertitulos presentado el 12 de noviembre de 2025.

306. Por Resolución N° 002375-2025-CPC-LAL/INDECOPI del 19 de noviembre de 2025 se resolvió incorporar al expediente los anexos A, D y F de Real Plaza del 29 de setiembre de 2025; se agregaron los escritos del 13 de octubre, 13, 16 y 17 de noviembre de 2025 de Real Plaza, del 13 y 17 de noviembre de 2025 de Shimizu y del 13 y 19 de noviembre de 2025 de Intertítulos; se informó a Real Plaza que sobre su solicitud de confidencialidad de los escritos del 16 y 17 de noviembre de 2025 y Anexos 21-A, 21-B, 21-D y 21-E, serán materia de pronunciamiento oportuno; y se puso de conocimiento de las partes copia de la grabación del Informe Oral del 14 de noviembre de 2025.

307. Por Resolución N° 1196-2025/INDECOPI-LAL del 21 de noviembre de 2025 se resolvió.

- Declarar la confidencialidad de los anexos 7-A y 7-C del escrito del 21 de julio de 2025 y del Anexo 21-B del escrito del 13 de noviembre de 2025 presentados por Real Plaza, y el Oficio N° 01439-2025-MPTT/GM.
- Poner de conocimiento de las partes los resúmenes y listados no confidenciales de los anexos declarados confidenciales.
- Denegar la solicitud de confidencialidad del Anexo 7-B del escrito del 21 de julio de 2025, Anexos 21-A y 21-E del escrito del 13 de noviembre de 2025 y Anexo 23-A de los escritos del 16 y 17 de noviembre de 2025 presentados por Real Plaza, otorgando un plazo para que informe si requiere su devolución o sea integrados al expediente.

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle Santo Toribio de Mogrovejo N° 518, Urb. San Andrés, Trujillo – Perú / Telefax: 01-2247777
E-mail: consultasoral@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

308. Por Resolución N° 002402-2025- CPC-LAL/INDECOPI del 25 de noviembre de 2025 se agregó al expediente el Oficio N° 5439-2025-MPT-SG y sus anexos presentados por la Municipalidad Provincial de Trujillo el 11 de noviembre de 2025.

309. El 27 de noviembre de 2025, Real Plaza solicitó lectura de expediente.

310. El 01 de diciembre de 2025, se informó a Real Plaza la programación de lectura de expediente para el 04 de diciembre de 2025 a las 14:30 horas.

311. Por Resolución N° 002420-2025-CPC-LAL/INDECOPI del 01 de diciembre de 2025, se dispuso a incorporar al expediente los anexos 7-B, 21-A, 21-E y 23-A presentados por Real Plaza y ponerlos de conocimiento a las partes del procedimiento.

312. Por Oficio N° 000120-2025-CPC-LAL/INDECOPI del 01 de diciembre de 2025, se requirió a la Tercera Fiscalía Provincial Penal de Trujillo copia del instrumento denominado "Acta de Visualización y Deslacrado del 11 de marzo de 2025, y del video visualizado en dicha Acta.

313. El 03 de diciembre de 2025, la Tercera Fiscalía Provincial Penal de Trujillo presentó el Oficio N° 552-2025-MP-3FPPCT/(781-2025)CRVV del 02 de diciembre de 2025 en atención al Oficio N° 000120-2025-CPC-LAL/INDECOPI informando que el procedimiento que se sigue ante su despacho es de carácter reservado; sin embargo, en atención a la colaboración institucional adjuntan lo requerido.

314. El 04 de diciembre de 2025 a las 14:36, Real Plaza realizó lectura de expediente, concluyendo a las 15:12 horas.

315. El 04 de diciembre de 2025, Real Plaza solicitó copias de las últimas treinta (30) páginas del expediente a la fecha 04 de diciembre de 2025 y del Oficio N° 000120-2025-CPC-LAL/INDECOPI.

316. Por Resolución N° 1262-2025/INDECOPI-LAL del 05 de diciembre de 2025, se declaró de oficio la reserva y confidencialidad del documento denominado "Acta de Continuación de Visualización Transcripción de Video, Deslacrado y Posterior Lacrado, contenido en el Oficio N° 552-2025-MP-3FPPCT/(781-2025)CRVV, presentado el 03 de diciembre de 2025 por la Tercera Fiscalía Provincial Penal Corporativa de Trujillo y correr traslado a las partes el resumen no confidencial de la referida Acta.

317. El 12 de diciembre de 2025, Real Plaza presentó un escrito solicitando copias de todo el expediente.

318. El 12 de diciembre de 2025, se atendió la solicitud de copias del Real Plaza del 04 de diciembre de 2025.

319. El 12 de diciembre de 2025, la Tercera Fiscalía Provincial Penal Corporativa de Trujillo emitió Informe dando Razón de que no obra en la Carpeta Fiscal N° 781-205 el video requerido denominado CENTRO_DE_CONTROL REAL PLAZA 196 20250221190000_20250221191343_959977.

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle Santo Toribio de Mogrovejo N° 516, Urb. San Andrés, Trujillo – Perú / Telefax: 01-2247777
E-mail: consultasportal@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

320. El 16 de diciembre de 2025, Real Plaza, los señores Santa María y Shimizu y la señora Rodríguez, interpusieron recurso de apelación contra el primer resolutivo de la Resolución N° 1196-2025/INDECOPI-LAL del 21 de diciembre de 2025.

321. Por Resolución N° 002505-2025-CPC-LAL/INDECOPI del 17 de diciembre de 2025, se incorporó lo siguiente:

> **PRIMERO**: Incorporar al expediente el Informe sobre la Carpeta Fiscal N° 781-2025 emitido por la Tercera Fiscalía Provincial Penal Corporativa de Trujillo del 12 de diciembre de 2025 y correr traslado a las partes del procedimiento.
>
> **SEGUNDO**: Agregar al expediente el escrito del 12 de diciembre de 2025, presentado por el Real Plaza S.R.L. y correr traslado a las partes del procedimiento. Asimismo, se informa que su solicitud de copias será atendida dentro del plazo legal correspondiente.

322. Con Razón de Secretaría Técnica del 18 de diciembre de 2025, ante la imposibilidad de notificación a través del SIR al administrado Real Plaza, se resolvió dejar sin efecto la cédula de notificación de la Resolución N° 002505-2025-CPC-LAL/INDECOPI emitida el 17 de diciembre de 2025; y se tuvo por bien notificado a Real Plaza en su correo electrónico autorizado.

323. El 18 de diciembre de 2025, se llevó a cabo la lectura del presente Expediente N° 001-2025-SIA, firmándose la constancia respectiva.

324. El 18 de diciembre de 2025, Real Plaza solicitó copias de las últimas treinta (30) páginas del expediente a la fecha 18 de diciembre de 2025 y de la razón de ST del 18 de diciembre de 2025 y los T&C de la casilla electrónica.

325. El 22 de diciembre de 2025, se atendió la solicitud de copias del Real Plaza formulada el 12 de diciembre de 2025.

326. Por Resolución N° 1320-2025/INDECOPI-LAL del 22 de diciembre de 2025, se resolvió lo siguiente:

> *"**SE RESUELVE:***
>
> ***PRIMERO:** Declarar improcedente los recursos de apelación presentados por Real Plaza S.R.L., el señor Misael Shimizu Mitsumasu, el señor Luis Alonso Santa María Torres y la señora Gariet Noemi Rodríguez Ortiz contra la Resolución N° 1196-2025/INDECOPI LAL del 21 de noviembre de 2025.*
>
> ***SEGUNDO**: Levantar la confidencialidad declarada por Resolución N° 1196-2025/INDECOPI LAL del 21 de noviembre de 2025, de los Informes Técnicos N° 030-2025-MP-FN-GG OPERIT-ACE y N° 031-2025- MP-FNGG OPERIT-ACE, presentados como anexos por la Tercera Fiscalía Provincial Penal Corporativa de Trujillo mediante el Oficio N° 0527-2025-MP 3FPPCT/(781-2025)CRVV, a favor de Real Plaza S.R.L., el señor Misael Shimizu Mitsumasu, el señor Luis Alonso Santa María Torres, la señoraGariet Noemi Rodríguez Ortiz e Internacional de Títulos Sociedad Titulizadora S.A., a fin de que ejerzan su derecho de defensa.*
>
> ***TERCERO**: Disponer que el traslado de los Informes Técnicos N° 030-2025-MP-FN-GG OPERIT-ACE y N° 031-2025- MP-FNGG OPERIT-ACE sea efectuado con*

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle Santo Toribio de Mogrovejo N° 518, Urb. San Andrés, Trujillo – Perú / Telefax: 01-2247777
E-mail: consultasorotel@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

un sello de agua que indique "Documento declarado reservado y confidencial - Indecopi", a fin de garantizar la protección de la información de terceros ajenos al procedimiento, debiendo obrar en el expediente los resúmenes no confidenciales trasladados por Resolución N° 1196-2025/INDECOPI LAL del 21 de noviembre de 2025.

327. El 24 de diciembre de 2025, se atendió la solicitud de copias del Real Plaza formulada el 18 de diciembre de 2025.

328. Con Informe N° 000001-2026-CPC-LAL/INDECOPI del 14 de enero de 2026, la Secretaría Técnica emitió un nuevo informe final de instrucción en los siguientes términos:

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Estando a lo expuesto se concluye lo siguiente:

946. *Enmendar el error material y aritmético contenido en el extremo de la graduación de la sanción a Real Plaza S.R.L. e Internacional de Títulos Sociedad Titulizadora S.A. – Intertítulos S.A., tanto en la parte considerativa y conclusiones del Informe N° 000051-2025-CPC-LAL/INDECOPI del 6 de noviembre de 2025, siendo lo correcto que el valor de la agravante ascienda a 30% y que la multa final recomendada para cada uno de los citados proveedores sea de 409.5 UIT en el extremo de la presunta infracción a los artículos 1.1. b). y 2.2.de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.*

947. *Ratificar el Informe N° 000051-2025-CPC-LAL/INDECOPI del 6 de noviembre de 2025, enmendado por Resolución N° 002309-2025-CPC-LAL del mismo día, conforme a lo desarrollado en la cuestión previa de este documento, en los extremos referidos a:*

- *Desestimar los cuestionamientos formulados por Real Plaza S.R.L., referidos al tipo infractor y el debido procedimiento.*
- *Desestimar los cuestionamientos formulados por Real Plaza S.R.L., los señores Shimizu y Santa María y la señora Rodríguez, sobre solicitud de convergencia de conductas en una sola infracción, la presunta falta de atribución de funciones investigativas al personal de Indecopi, la presunta afectación a los principios de licitud y de verdad material y la suspensión del procedimiento.*
- *Desestimar el cuestionamiento formulado por Internacional de Títulos Sociedad Titulizadora S.A. – Intertítulos S.A., referido a la falta de relación de consumo.*
- *Real Plaza S.R.L. habría incurrido en infracción a los artículos 1.1. b). y 2.2. de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto que, no habría adoptado medidas adecuadas para establecer canales informativos hacia los consumidores, sus familiares y la comunidad en general acerca de las acciones vinculadas a la caída de la estructura del techo en el patio de comidas el 21 de febrero de 2025, por lo que se recomienda declarar fundada la denuncia y sancionarlo con multa de cuatrocientos cincuenta (450) Unidades Impositivas Tributarias [SIC por cuatrocientos nueve con cinco (409.5)].*
- *Internacional de Títulos Sociedad Titulizadora S.A. – Intertítulos S.A. habría incurrido en infracción al artículo 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto que, no adoptó protocolos para la atención inmediata de las víctimas afectadas por el colapso de la estructura del techo ubicado en el patio de comidas el 21 de febrero de 2025, por lo que se recomienda declarar fundada la denuncia y sancionarlo con multa de cuatrocientos cincuenta (450) Unidades Impositivas Tributarias.*
- *Internacional de Títulos Sociedad Titulizadora S.A. – Intertítulos S.A. habría incurrido en infracción al artículo 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección*

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle Santo Toribio de Mogrovejo N° 518, Urb. San Andrés, Trujillo – Perú / Telefax: 01-2247777
E-mail: consultasortal@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

y Defensa del Consumidor, en tanto que, no habría reportado al Cuerpo General de Bomberos, autoridades de salud y policiales, inmediatamente después a ocurrido la caída de la estructura del techo ubicado en su patio de comidas el 21 de febrero de 2025, por lo que se recomienda declarar fundada la denuncia y sancionarlo con multa de cuatrocientos cincuenta (450) Unidades Impositivas Tributarias.

- *Internacional de Títulos Sociedad Titulizadora S.A. – Intertítulos S.A. habría incurrido en infracción al artículo 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto que, no habría adoptado las medidas necesarias para el levantamiento de los escombros dentro de un plazo razonable e inmediato para el rescate de las víctimas afectadas por la caída de la estructura del techo en el patio de comidas el 21 de febrero de 2025, por lo que se recomienda declarar fundada la denuncia y sancionarlo con multa de cuatrocientos cincuenta (450) Unidades Impositivas Tributarias.*
- *Internacional de Títulos Sociedad Titulizadora S.A. – Intertítulos S.A. habría incurrido en infracción a los artículos 1.1. b). y 2.2 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto que, no habría adoptado medidas adecuadas para establecer canales informativos hacia los consumidores, sus familiares y la comunidad en general acerca de las acciones vinculadas a la caída de la estructura del techo en el patio de comidas el 21 de febrero de 2025, por lo que se recomienda declarar fundada la denuncia y sancionarlo con multa de cuatrocientos cincuenta (450) Unidades Impositivas Tributarias [SIC por cuatrocientos nueve con cinco (409.5)].*
- *El señor Misael Shimizu Mitsumasu habría incurrido en infracción al artículo 111° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto, no habría adoptado las gestiones necesarias, a fin de evitar que el 21 de febrero de 2025 colapse la estructura del techo ubicado en el patio de comidas de su representada, causando su caída sobre los consumidores que se encontraban en sus instalaciones, generándoles daños a su integridad, por lo que se recomienda declarar fundada la denuncia y sancionarlo con multa de cinco (05) Unidades Impositivas Tributarias.*
- *El señor Misael Shimizu Mitsumasu habría incurrido en infracción al artículo 111° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto, no habrían adoptado las gestiones necesarias, a fin de adoptar protocolos para la atención inmediata de las víctimas afectadas por el colapso de la estructura del techo ubicado en el patio de comidas de su representada el 21 de febrero de 2025, por lo que se recomienda declarar fundada la denuncia y sancionarlo con multa de cinco (05) Unidades Impositivas Tributarias.*
- *El señor Misael Shimizu Mitsumasu habría incurrido en infracción al artículo 111° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto, no habrían adoptado las gestiones necesarias, a fin de cumplir con reportar al Cuerpo General de Bomberos, autoridades de salud y policiales, inmediatamente después a ocurrido la caída de la estructura del techo ubicado en el patio de comidas de su representada el 21 de febrero de 2025, por lo que se recomienda declarar fundada la denuncia y sancionarlo con multa de cinco (05) Unidades Impositivas Tributarias.*
- *El señor Misael Shimizu Mitsumasu habría incurrido en infracción al artículo 111° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto no habrían adoptado las gestiones necesarias, a fin de que su representada cumpla con adoptar las medidas necesarias para el levantamiento de los escombros dentro de un plazo razonable e inmediato para el rescate de las víctimas afectadas por la caída de la estructura del techo en el patio de comidas el 21 de febrero de 2025, por lo que se recomienda declarar fundada la denuncia y sancionarlo con multa de cinco (05) Unidades Impositivas Tributarias.*
- *El señor Misael Shimizu Mitsumasu habría incurrido en infracción al artículo 111° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto no habrían adoptado las gestiones necesarias, a fin de que su representada establezca canales informativos hacia los consumidores, sus familiares y la comunidad en general acerca de las acciones vinculadas a la caída de la estructura del techo en el patio de comidas el 21 de febrero de 2025, por lo que se recomienda declarar fundada la denuncia y sancionarlo con multa de cinco (05) Unidades Impositivas Tributarias.*

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle Santo Toribio de Mogrovejo N° 516, Urb. San Andrés, Trujillo – Perú / Telefax: 01-2247777
E-mail: correofrontal@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

- *El señor Luis Alonso Santa María Torres habría incurrido en infracción al artículo 111° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto, no habría adoptado las gestiones necesarias, a fin de evitar que el 21 de febrero de 2025 colapse la estructura del techo ubicado en el patio de comidas de su representada, causando su caída sobre los consumidores que se encontraban en sus instalaciones, generándoles daños a su integridad, por lo que se recomienda declarar fundada la denuncia y sancionarlo con multa de cinco (05) Unidades Impositivas Tributarias.*
- *El señor Luis Alonso Santa María Torres habría incurrido en infracción al artículo 111° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto, no habrían adoptado las gestiones necesarias, a fin de adoptar protocolos para la atención inmediata de las víctimas afectadas por el colapso de la estructura del techo ubicado en el patio de comidas de su representada el 21 de febrero de 2025, por lo que se recomienda declarar fundada la denuncia y sancionarlo con multa de cinco (05) Unidades Impositivas Tributarias.*
- *El señor Luis Alonso Santa María Torres habría incurrido en infracción al artículo 111° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto, no habrían adoptado las gestiones necesarias, a fin de cumplir con reportar al Cuerpo General de Bomberos, autoridades de salud y policiales, inmediatamente después a ocurrido la caída de la estructura del techo ubicado en el patio de comidas de su representada el 21 de febrero de 2025, por lo que se recomienda declarar fundada la denuncia y sancionarlo con multa de cinco (05) Unidades Impositivas Tributarias.*
- *El señor Luis Alonso Santa María Torres habría incurrido en infracción al artículo 111° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto no habrían adoptado las gestiones necesarias, a fin de que su representada cumpla con adoptar las medidas necesarias para el levantamiento de los escombros dentro de un plazo razonable e inmediato para el rescate de las víctimas afectadas por la caída de la estructura del techo en el patio de comidas el 21 de febrero de 2025, por lo que se recomienda declarar fundada la denuncia y sancionarlo con multa de cinco (05) Unidades Impositivas Tributarias.*
- *El señor Luis Alonso Santa María Torres habría incurrido en infracción al artículo 111° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto no habrían adoptado las gestiones necesarias, a fin de que su representada establezca canales informativos hacia los consumidores, sus familiares y la comunidad en general acerca de las acciones vinculadas a la caída de la estructura del techo en el patio de comidas el 21 de febrero de 2025, por lo que se recomienda declarar fundada la denuncia y sancionarlo con multa de cinco (05) Unidades Impositivas Tributarias.*
- *La señora Garlet Noemí Rodríguez Ortiz habría incurrido en infracción al artículo 111° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto, no habría adoptado las gestiones necesarias, a fin de evitar que el 21 de febrero de 2025 colapse la estructura del techo ubicado en el patio de comidas de su representada, causando su caída sobre los consumidores que se encontraban en sus instalaciones, generándoles daños a su integridad, por lo que se recomienda declarar fundada la denuncia y sancionarlo con multa de cinco (05) Unidades Impositivas Tributarias.*
- *La señora Garlet Noemí Rodríguez Ortiz habría incurrido en infracción al artículo 111° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto, no habrían adoptado las gestiones necesarias, a fin de adoptar protocolos para la atención inmediata de las víctimas afectadas por el colapso de la estructura del techo ubicado en el patio de comidas de su representada el 21 de febrero de 2025, por lo que se recomienda declarar fundada la denuncia y sancionarlo con multa de cinco (05) Unidades Impositivas Tributarias.*
- *La señora Garlet Noemí Rodríguez Ortiz habría incurrido en infracción al artículo 111° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto, no habrían adoptado las gestiones necesarias, a fin de cumplir con reportar al Cuerpo General de Bomberos, autoridades de salud y policiales, inmediatamente después a ocurrido la caída de la estructura del techo ubicado en el patio de comidas de su representada el 21 de febrero de 2025, por lo que se recomienda declarar fundada la denuncia y sancionarlo con multa de cinco (05) Unidades Impositivas Tributarias.*

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle Santo Toribio de Mogrovejo N° 516, Urb. San Andrés, Trujillo – Perú / Telefax: 01-2247777
E-mail: consultasvirtual@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

- *La señora Garlet Noemi Rodriguez Ortiz habría incurrido en infracción al artículo 111° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto no habrían adoptado las gestiones necesarias, a fin de que su representada cumpla con adoptar las medidas necesarias para el levantamiento de los escombros dentro de un plazo razonable e inmediato para el rescate de las víctimas afectadas por la caída de la estructura del techo en el patio de comidas el 21 de febrero de 2025, por lo que se recomienda declarar fundada la denuncia y sancionarlo con multa de cinco (05) Unidades Impositivas Tributarias.*
- *La señora Garlet Noemi Rodriguez Ortiz habría incurrido en infracción al artículo 111° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto no habrían adoptado las gestiones necesarias, a fin de que su representada establezca canales informativos hacia los consumidores, sus familiares y la comunidad en general acerca de las acciones vinculadas a la caída de la estructura del techo en el patio de comidas el 21 de febrero de 2025, por lo que se recomienda declarar fundada la denuncia y sancionarlo con multa de cinco (05) Unidades Impositivas Tributarias.*

948. *Real Plaza S.R.L. habría incurrido en infracción a los artículos 19° y 25° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto que, no adoptó las medidas preventivas que eviten que el 21 de febrero de 2025 colapse la estructura del techo ubicado en el patio de comidas, causando su caída sobre los consumidores que se encontraban en sus instalaciones, generándoles daños, por lo que se recomienda declarar fundada la denuncia y ratificar la sanción recomendada con Informe N° 000051-2025-CPC-LAL/INDECOPI, de sancionarlo con multa de cuatrocientos cincuenta (450) Unidades Impositivas Tributarias.*

949. *Internacional de Títulos Sociedad Titulizadora S.A. – Intertítulos S.A. habría incurrido en infracción a los artículos 19° y 25° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto que, no adoptó las medidas preventivas que eviten que el 21 de febrero de 2025 colapse la estructura del techo ubicado en el patio de comidas, causando su caída sobre los consumidores que se encontraban en sus instalaciones, generándoles daños, por lo que se recomienda declarar fundada la denuncia y ratificar la sanción recomendada con Informe N° 000051-2025-CPC-LAL/INDECOPI[40], sancionarlo con multa de cuatrocientos cincuenta (450) Unidades Impositivas Tributarias.*

950. *Real Plaza S.R.L. habría incurrido en infracción al artículo 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto que, no adoptó protocolos para la atención inmediata de las víctimas afectadas por el colapso de la estructura del techo ubicado en el patio de comidas el 21 de febrero de 2025, por lo que se recomienda declarar fundada la denuncia y ratificar la sanción recomendada con Informe N° 000051-2025-CPC-LAL/INDECOPI, sancionarlo con multa de cuatrocientos cincuenta (450) Unidades Impositivas Tributarias.*

951. *Real Plaza S.R.L. habría incurrido en infracción al artículo 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto que, no habría reportado al Cuerpo General de Bomberos, autoridades de salud y policiales, inmediatamente después a ocurrido la caída de la estructura del techo ubicado en su patio de comidas el 21 de febrero de 2025, por lo que se recomienda declarar fundada la denuncia y ratificar la sanción recomendada con Informe N° 000051-2025-CPC-LAL/INDECOPI, sancionarlo con multa de cuatrocientos cincuenta (450) Unidades Impositivas Tributarias.*

[40] Aclarado por Resolución N° 002309-2025-CPC-LAL

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle Santo Toribio de Mogrovejo N° 518, Urb. San Andrés, Trujillo – Perú / Telefax: 01-2247777
E-mail: consultasorla@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

952. *Real Plaza S.R.L. habría incurrido en infracción al artículo 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto que, no habría adoptado las medidas necesarias para el levantamiento de los escombros dentro de un plazo razonable e inmediato para el rescate de las víctimas afectadas por la caída de la estructura del techo en el patio de comidas el 21 de febrero de 2025, por lo que se recomienda declarar fundada la denuncia y ratificar la sanción recomendada con Informe N° 000051-2025-CPC-LAL/INDECOPI, sancionarlo con multa de cuatrocientos cincuenta (450) Unidades Impositivas Tributarias.*

329. Por Resolución N° 000045-2026-CPC-LAL-INDECOPI del 14 de enero de 2026, la Secretaría Técnica puso en conocimiento de las partes el Informe antes citado y concedió el plazo de cinco (5) días hábiles para que presenten sus descargos.

330. El 16 de enero de 2026 se llevó a cabo la lectura del presente expediente, solicitado por Real Plaza.

331. El 16 de enero de 2026 Real Plaza presentó un escrito por el cual referían reiterar su pedido de suspensión del procedimiento, en tanto por Resolución N° 4321-2025/SPC-INDECOPI la Sala Especializada en Protección al Consumidor, declaró fundada su queja y ordenó a la Comisión emitan pronunciamiento sobre dicha solicitud.

332. El 19 de enero de 2026 Intertítulos presente un escrito solicitando se programe un Informe Oral, ello en base a que se habría emitido un nuevo Informe Final de Instrucción abocado a la valoración y análisis de los nuevos medios probatorios incorporados con posterioridad al primer Informe.

333. El 20 de enero de 2026 el miembro de la Comisión [redacted] (en adelante, miembro de la Comisión) solicitó su abstención del procedimiento por decoro, en virtud de la circulación de unos audios sobre un aparente adelanto de opinión emitido por este sobre el presente procedimiento.

334. El 20 de enero de 2026 se atendió el pedido de copias realizado por Intertítulos.

335. Por Resolución N° 0001-2026-ABSTENCIÓN/INDECOPI-LAL del 20 de enero de 2026, se resolvió aceptar la abstención planteada por el miembro de la Comisión de este Órgano Resolutivo para participar el presente procedimiento.

336. El 21 de enero de 2026 Real Plaza presentó un escrito informando se habría violado el deber de reserva y confidencialidad del procedimiento, al haberse difundido y tomado conocimiento a través de medios periodísticos que el miembro de la Comisión habría difundido información reservada del procedimiento, así como que, se habría vulnerado su derecho al debido procedimiento y derecho de defensa.

337. El 21 de enero de 2026 Intertítulos presentó sus descargos al Informe Final de Instrucción N.° 000001-2026-CPC-LAL/INDECOPI manifestando lo siguiente:

- La Secretaría Técnica no valoró ni respondió los argumentos expuestos por Intertítulos en la audiencia de informe oral del 14 de noviembre de 2025,

afectando su derecho de defensa y el debido procedimiento, ya que no se analizó ni se motivó adecuadamente la decisión administrativa.

- No califica como proveedor según el Código, ya que no tiene relación directa ni indirecta con los consumidores del centro comercial. Su rol se limita a la administración patrimonial del fideicomiso, sin intervenir en la operación comercial ni en la prestación de servicios
- Real Plaza es el verdadero proveedor de los servicios del centro comercial, como lo demuestran documentos oficiales (certificados de inspección técnica, resoluciones municipales, políticas de privacidad, entre otros) y declaraciones de Real Plaza en la audiencia de informe oral. Además, confirmó que los fondos destinados a indemnizaciones provienen exclusivamente de Real Plaza, no de Intertítulos.
- La Secretaría Técnica aplicó incorrectamente el principio de apariencia para justificar la inclusión de Intertítulos en el procedimiento. Según la doctrina, este principio solo es válido cuando existe una situación de hecho externa y visible que induce a error al consumidor, lo cual no ocurre en este caso.
- La Secretaría Técnica confunde el rol de Intertítulos como fiduciario del patrimonio fideicomitido con el rol de operador del centro comercial. La representación patrimonial no implica responsabilidad operativa ni relación directa con los consumidores.
- La Secretaría Técnica no ha aportado pruebas suficientes que demuestren la responsabilidad de Intertítulos en los hechos imputados. La carga probatoria recae en la autoridad, y no se ha demostrado un nexo causal directo entre las funciones fiduciarias de Intertítulos y las presuntas infracciones.
- La multa propuesta es excesiva y desproporcionada, representando el 92% del capital social de Intertítulos y cuatro veces sus ingresos anuales. Esto vulnera el principio de razonabilidad y podría comprometer la sostenibilidad económica de la empresa.

338. El 21 de enero de 2026 Real Plaza presentó sus descargos al Informe Final de Instrucción N.° 000001-2026-CPC-LAL/INDECOPI manifestando lo siguiente:

- La Secretaría Técnica no ha determinado con certeza la causa del colapso del techo del patio de comidas, sugiriendo múltiples hipótesis sin pruebas concluyentes, no ha realizado peritajes técnicos ni estudios de laboratorio que sustenten las imputaciones.
- La Secretaría Técnica continuó con actuaciones instructoras después de haber emitido el Primer Informe de Instrucción, lo que vulnera la separación entre el órgano instructor y el resolutor.
- La Secretaría Técnica no presentó documentación formal que acreditara sus facultades específicas para realizar la fiscalización. Se realizaron grabaciones durante la inspección sin autorización previa ni consentimiento, lo que vulnera la Ley de Protección de Datos Personales.
- La Comisión ya tendría una resolución sancionadora preparada antes de la presentación de los descargos, lo que afecta la imparcialidad del procedimiento. Se cuestiona la falta de valoración adecuada de los argumentos y pruebas presentados por Real Plaza.
- La imputación simultánea de los artículos 19 y 25 del Código en la Primera Imputación vulnera el principio de especialidad, así como que, las conductas imputadas en la segunda, tercera y cuarta Imputación no se ajustan al

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle Santo Toribio de Mogrovejo N° 518, Urb. San Andrés, Trujillo – Perú / Telefax: 01-2247777
E-mail: consultasvirtual@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

supuesto de hecho previsto en el artículo 28 del Código, lo que contraviene el principio de tipicidad.
- La Secretaría Técnica descartó pruebas presentadas por Real Plaza sin sustento técnico, como informes de ingenieros y declaraciones juradas
- Se cuestiona el uso de información obtenida de inteligencia artificial (ChatGPT) como sustento técnico.
- Se aplicó el método de cálculo de multas de manera incorrecta, utilizando el "Método Ad-Hoc" para todas las imputaciones, cuando no todas cumplen con los criterios para su aplicación. Se utilizó un enfoque basado en el "daño a la persona" para calcular el factor β en imputaciones donde no corresponde.
- Argumenta que el procedimiento debe suspenderse hasta que la Fiscalía concluya su investigación penal sobre las causas del colapso, ya que los resultados de esta investigación son fundamentales para determinar la responsabilidad administrativa.
- Solicita que se aplique el principio de "concurso de infracciones" para las imputaciones relacionadas con las acciones posteriores al colapso, ya que todas derivan de una misma conducta y no deberían ser sancionadas de manera independiente.
- Solicitó el uso de la palabra por 20 minutos para exponer sus argumentos de defensa, considerando la importancia y trascendencia del caso.

339. El 21 de enero de 2026 el señor Rodríguez presentó su escrito manifestando se adhiere y reitera los descargos presentados por Real Plaza al Informe Final de Instrucción N.° 000001-2026-CPC-LAL/INDECOPI.

340. El 21 de enero de 2026 el señor Santa María presentó su escrito manifestando se adhiere y reitera los descargos presentados por Real Plaza al Informe Final de Instrucción N.° 000001-2026-CPC-LAL/INDECOPI.

341. El 21 de enero de 2026 el señor Shimizu presentó su escrito manifestando se adhiere y reitera los descargos presentados por Real Plaza al Informe Final de Instrucción N.° 000001-2026-CPC-LAL/INDECOPI.

342. Por Resolución N° 000070-2026-CPC-LAL-INDECOPI del 22 de enero de 2026, la Secretaría Técnica dispuso agregar al expediente escritos presentados por las partes, se informó que el pedido de confidencialidad, informe oral y suspensión del procedimiento serían materia de pronunciamiento oportuno, y se otorgó copia del acta de Sesión de Comisión del 08 de enero de 2021.

343. El 23 de enero de 2026 Real Plaza presentó escrito solicitando se traslade copia del acta de Sesión de Comisión y/o de la resolución de abstención del miembro de comisión emitida.

344. Por Resolución N° 0035-2026/INDECOPI-LAL del 23 de enero de 2026 la Comisión resolvió lo siguiente:

- Denegar las solicitudes de suspensión del procedimiento formulados por Real Plaza S.R.L. el señor Misael Shimizu Mitsumasu, el señor Luis Alonso Santa María Torres y la señora Garlet Noemí Rodríguez Ortiz.
- Declarar de oficio la reserva y confidencialidad, por tiempo indefinido de los documentos denominados "ANEXO C: Copia certificada de Acta Continuación

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle Santo Toribio de Mogrovejo N° 518, Urb. San Andrés, Trujillo – Perú / Telefax: 01-2247777
E-mail: consultasorlal@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

de Visualización Transcripción de Video Deslacrado y Posterior Lacrado de fecha 11 de marzo de 2025" y "ANEXO D: Informe Técnico N° 042-2025-MP-FN-GG-OPERIT-ACE".
- Levantar la confidencialidad a favor de Intertítulos a fin de que ejerza su derecho de defensa.
- Disponer que el traslado de los documentos confidenciales sea efectuado con un sello de agua, a fin de garantizar la protección de la información de terceros ajenos al procedimiento.

345. El 26 de enero de 2026, Real Plaza, los señores Shimizu y Santa María, y la señora Rodríguez, presentaron escritos formulando recurso de apelación contra la Resolución N° 0035-2026/INDECOPI-LAL, solicitando se revoque el primer resolutivo y suspenda la tramitación del presente procedimiento.

346. El 28 de enero de 2026, se llevó a cabo la lectura del presente expediente por parte de [redacted] en representación de Real Plaza, la misma que figura en la constancia respectiva. Igualmente, en la misma fecha Real Plaza solicitó copias de los siguientes documentos:

- Resolución N° 4321-2025-SPC-INDECOPI-QUEJA
- Solicitud de abstención del Comisionado [redacted]
- Resolución N° 000-2026-Abstención_INDECOPI_LAL.

347. El 28 de enero de 2026, Real Plaza presentó escrito poniendo en conocimiento la queja funcional del 23 de enero de 2026, presentada ante la Sala y otras autoridades de Indecopi.

348. Con Razón del 21 de enero de 2026, se agregó al expediente el correo electrónico por el cual se puso en conocimiento de los hechos suscitados el 20 de enero de 2026 a la Unidad de Integridad Institucional.

II. CUESTIONES PREVIAS

II.1. De los alcances del Informe Final de Instrucción

349. El artículo 255.5° del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS (en adelante, TUO de la LPAG) precisa que la autoridad instructora debe elaborar un informe final de instrucción en el que se determine, 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[47].

---

[47] TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY N° 27444 - LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL APROBADO POR 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 determine, 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.

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle Santo Toribio de Mogrovejo N° 518, Urb. San Andrés, Trujillo – Perú / Telefax: 01-2247777
E-mail: consultasordet@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

350. La referida norma establece que el informe final de instrucción contiene la opinión y recomendaciones del órgano instructor sobre el procedimiento, por lo que, es preciso resaltar que no constituye un precedente obligatorio que debe seguir esta Comisión para emitir pronunciamiento sobre el fondo de la controversia, ello sin perjuicio de ser valorado.

351. En ese sentido, el Colegiado tiene la facultad de aceptar o no la opinión emitida por la Secretaría Técnica en su Informe, sin que ello constituya afectación al derecho defensa o debido procedimiento, en tanto la decisión se encuentre debidamente fundamentada jurídica y fácticamente, como ocurre en la presente resolución.

II.2. Sobre el tipo infractor

352. Por Resolución N° 0152-2025/INDECOPI-LAL del 22 de febrero de 2025, se imputó a Real Plaza las siguientes conductas infractoras:

> *"(i) Real Plaza no habría adoptado medidas preventivas que eviten que el 21 de febrero de 2025 colapse la estructura del techo ubicado en el patio de comidas, causando su caída sobre los consumidores que se encontraban en sus instalaciones, generándoles daños, hecho que califica como presunta infracción a los artículos 19° y 25° del Código de Protección y Defensa del consumidor.*
> *(ii) Real Plaza no habría adoptado protocolos para la atención inmediata de las víctimas afectadas por el colapso de la estructura del techo ubicado en el patio de comidas el 21 de febrero de 2025, hecho que califica como presunta infracción a los artículos 19° y 28° del Código de Protección y Defensa del consumidor.*
> *(iii) Real Plaza no habría reportado al Cuerpo General de Bomberos, autoridades de salud y policiales, inmediatamente después a ocurrido la caída de la estructura del techo ubicado en su patio de comidas el 21 de febrero de 2025, hecho que califica como presunta infracción a los artículos 19° y 28° del Código de Protección y Defensa del consumidor.*
> *(iv) Real Plaza no habría adoptado las medidas necesarias para el levantamiento de los escombros dentro de un plazo razonable e inmediato para el rescate de las víctimas afectadas por la caída de la estructura del techo en el patio de comidas el 21 de febrero de 2025, hecho que califica como presunta infracción a los artículos 19° y 28° del Código de Protección y Defensa del consumidor.*
> *(v) Real Plaza no habría adoptado medidas adecuadas para establecer canales informativos hacia los consumidores, sus familiares y la comunidad en general acerca de las acciones vinculadas a la caída de la estructura del techo en el patio de comidas el 21 de febrero de 2025, hecho que califica como presunta infracción a los artículos 1.1. b). y 2.2. del Código de Protección y Defensa del consumidor.*

353. Por Resolución N° 001292-2025-CPC-LAL/INDECOPI del 30 de junio de 2025, se incorporó al procedimiento a Intertitulos, imputándose a título de cargo las siguientes presuntas infracciones:

> *"(...)*
> *(i) Presunta infracción a los artículos 19° y 25° del Código de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto que, no habría adoptado medidas preventivas que eviten que el 21 de febrero de 2025 colapse la estructura del techo ubicado en el patio de comidas, causando su caída sobre los consumidores que se encontraban en sus instalaciones, generándoles daños.*

(ii) Presunta infracción a los artículos 19° y 28° del Código de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto que, no habría adoptado protocolos para la atención inmediata de las víctimas afectadas por el colapso de la estructura del techo ubicado en el patio de comidas el 21 de febrero de 2025.

(iii) Presunta infracción a los artículos 19° y 28° del Código de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto que, no habría reportado al Cuerpo General de Bomberos, autoridades de salud y policiales, inmediatamente después a ocurrido la caída de la estructura del techo ubicado en su patio de comidas el 21 de febrero de 2025.

(iv) Presunta infracción a los artículos 19° y 28° del Código de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto que, no habría adoptado las medidas necesarias para el levantamiento de los escombros dentro de un plazo razonable e inmediato para el rescate de las víctimas afectadas por la caída de la estructura del techo en el patio de comidas el 21 de febrero de 2025. (...)"

354. La Secretaría Técnica mediante Informes N° 000051-2025-CPC-LAL/INDECOPI y 000001-2026-CPC-LAL/INDECOPI del 14 de enero de 2026, recomendó que las tipificaciones de las imputaciones del (ii) al (iv) se precisen como presuntas infracciones al artículo 19° del Código.

355. Ahora bien, de la revisión de las imputaciones de cargos realizadas por la Secretaría Técnica, en la primera conducta, referida al colapso del techo del patio de comidas que ocasionó daños a los consumidores, se advierte que la infracción se encuentra vinculada a la seguridad de los consumidores, configurando un tipo infractor especial regulado en el artículo 25° del Código. Conforme al principio de especialidad, cuando una conducta se subsume tanto en una norma general como en una norma especial, debe aplicarse esta última por ser más específica y adecuada al caso concreto. En consecuencia, corresponde precisar la imputación bajo el artículo 25° y dejar sin efecto la tipificación prevista en el artículo 19°, que regula disposiciones generales sobre idoneidad.

356. Ahora bien, se concuerda con la Secretaría Técnica respecto a las conductas infractoras señaladas con numerales del (ii) al (iv), pues se verifica que se han calificado como presuntas infracciones dos tipos legales: por un lado, el artículo 19° del Código, que establece el deber de idoneidad que deben observar los proveedores en el mercado; y por otro, el artículo 28° del mismo cuerpo normativo, que regula las medidas que deben adoptar los proveedores para eliminar o reducir los peligros no previstos.

357. El artículo 28° del Código artículo exige que los proveedores adopten medidas razonables e inmediatas para eliminar o reducir riesgos no previstos o imprevisibles detectados después de la introducción del producto o servicio en el mercado; sin embargo, en los casos analizados —que incluyen la presunta falta de protocolos para la atención inmediata de las víctimas, la presunta omisión de reporte a las autoridades competentes y la presunta inacción frente al levantamiento de escombros tras el colapso de una estructura el 21 de febrero de 2025— no se ha demostrado la existencia de hechos que justifiquen la aplicación del citado artículo; por lo que, se concluye que las tres (3) conductas presuntamente infractoras no se ajustan al tipo administrativo establecido en el artículo 28° del Código.

358. Por el contrario, dichas conductas se vinculan directamente con el incumplimiento del deber de idoneidad previsto en el artículo 19° del mismo cuerpo normativo,

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle Santo Toribio de Mogrovejo N° 516, Urb. San Andrés, Trujillo – Perú / Telefax: 01-2247777
E-mail: consultasorltd@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

que establece la responsabilidad del proveedor respecto de la calidad e idoneidad de los productos y servicios ofrecidos, así como por la falta de conformidad con las condiciones ofrecidas o esperadas por los consumidores.

359. Por lo que corresponde dejar sin efecto la imputación por presunta infracción al artículo 28° del Código, dejando subsistente esta imputación por presunta infracción al artículo 19° del Código.

360. Cabe precisar que, Real Plaza ha cuestionado la tipificación de las conductas infractores de la (i) a la (iv); sin embargo, estas están relacionadas con las precisiones antes desarrolladas; por lo que, no corresponde emitir un pronunciamiento complementario. Además, Real Plaza cuestionó la tipificación realizada en la quinta imputación indicando que no se trata de una infracción al deber de información sino a la idoneidad al servicio.

361. De la revisión de la (v) imputación de cargos, se verifica que el hecho imputado consiste en la falta de adopción de canales informativos, los cuales son derechos que el consumidor tiene en virtud del artículo 1.1 literal b) y 2.2 del Código; por lo que, corresponde desestimar el argumento de Real Plaza en este punto.

362. Lo expuesto no afecta el debido procedimiento ni el derecho de defensa de los administrados, en tanto, como lo ha indicado la Secretaría Técnica no se ha introducido un presunto nuevo hecho infractor ni se han modificado las imputaciones efectuadas. La medida de dejar sin efecto el tipo infractor del artículo 28°, determina que subsista sólo la presunta infracción del tipo infractor al artículo 19° del Código, lo cual no constituye una recalificación jurídica de los mismos hechos previamente notificados, lo cual es una facultad reconocida a la Autoridad Administrativa, en virtud del principio de verdad material, contemplado en el numeral 1.11 del artículo IV del TUO de la LPAG.

363. En consecuencia, no se vulnera el principio de tipicidad, pues no se está pretendiendo analizar un hecho distinto al inicialmente imputado, sino que se dejando subsistente el tipo infractor imputado aplicable de acuerdo con la naturaleza de las conductas presuntamente infractoras.

II.3. Sobre la solicitud de convergencia de conductas en una sola infracción

364. Real Plaza, los señores Shimizu y Santa María y la señora Rodríguez, al presentar sus descargos argumentaron que las conductas infractoras relacionadas con la falta de protocolos para la atención inmediata de las víctimas, la omisión de reporte a las autoridades competentes y la inacción frente al levantamiento de escombros tras el colapso de una estructura el 21 de febrero de 2025, se tratarían de un solo hecho previsto como presunta infracción al deber de idoneidad.

365. En sus descargos al informe final de instrucción, los citados administrados alegaron que, respecto a la Segunda, Tercera, Cuarta y Quinta Imputación, se advierte que todas estas versan sobre una misma presunta conducta infractora. Así, una evaluación adecuada de las cuatro (4) infracciones imputadas antes citadas permite concluir que se produjeron presuntamente como consecuencia de un solo hecho, esto es, la supuesta falta de idoneidad en las acciones implementadas de manera posterior a la Ocurrencia; por lo que, imputar cuatro (4)

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle Santo Turibio de Mogrovejo N° 518, Urb. San Andrés, Trujillo – Perú / Telefax: 01-2247777
E-mail: consultasorlib@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

infracciones por el mismo hecho generador supone una flagrante afectación al principio de *non bis in idem*.

366. La Secretaría Técnica mediante Informes N° 000051-2025-CPC-LAL/INDECOPI y 000001-2026-CPC-LAL/INDECOPI del 14 de enero de 2026, recomendó desestimar este alegato fundamentando que nos encontramos frente a tres imputaciones diferentes. En este punto, se concuerda con lo desarrollado por la Secretaría Técnica, haciendo propio sus argumentos.

367. Al respecto, si bien todas las citadas conductas se originan en un mismo evento (el colapso de la estructura del techo del Centro Comercial Real Plaza ocurrido el 21 de febrero de 2025), cada conducta representa una falla específica y autónoma en la prestación del servicio, que afecta distintos aspectos de la relación de consumo, tal como se detalla a continuación:

a) **La falta de protocolos de atención inmediata** vulnera el deber de garantizar condiciones mínimas de seguridad y respuesta ante emergencias, lo que compromete directamente la calidad del servicio ofrecido.
b) **La omisión de comunicación con las autoridades competentes** representa una deficiencia en la gestión de riesgos y en la coordinación institucional, afectando la idoneidad del servicio en cuanto a su capacidad de respuesta organizada y eficaz.
c) **La inacción frente al levantamiento de escombros** evidencia una presunta negligencia operativa que impide el restablecimiento de condiciones seguras para los consumidores, prolongando el riesgo y afectando la percepción de confiabilidad del proveedor.
d) **Falta canales informativos** los cuales deben activarse para informar a los consumidores sobre los eventos y medidas adoptadas por el proveedor.

368. A mayor abundamiento, la Sala ha señalado que, durante la labor de instrucción, las Secretarías Técnicas de la Comisión pueden considerar distintos tipos infractores —es decir, no se exige que imputen conductas por un único tipo infractor, puesto que en ese momento puede que no resulte posible determinar a qué tipo específico corresponde—; sin embargo, en aplicación del Principio de Especialidad, la autoridad administrativa debe determinar el tipo jurídico específico que corresponda al caso concreto[48].

369. Así, las conductas analizadas en este caso, aunque relacionadas temporal y contextualmente, no se subsumen en una única infracción, ya que cada una implica una transgresión concreta al estándar de idoneidad exigido por el artículo 19° y el deber de información regulado en los artículos 1.1 literal b) y 2.2 del Código, generando afectaciones distintas al bien jurídico protegido: la seguridad, confianza y calidad en la prestación del servicio; no existiendo una afectación al principio de *non bis in idem* al tratarse de infracciones independientes.

370. Se precisa que no se configura vulneración al principio *non bis in idem*, dado que las imputaciones responden a hechos distintos y a fundamentos jurídicos diferentes. La primera se refiere a acciones posteriores al colapso, mientras que

---

48 Ver Resolución N° 0606-2025/SPC-INDECOPI

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle Santo Toribio de Mogrovejo N° 518, Urb. San Andrés, Trujillo – Perú / Telefax: 01-2247777
E-mail: cpcm-lasecretaria@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

la segunda se vincula a la ausencia de medidas inmediatas para el rescate y la comunicación con las autoridades. Estas obligaciones son autónomas y protegen bienes jurídicos diversos enmarcados en el deber de idoneidad sin ser el mismo hecho, por lo que no existe doble sanción por el mismo hecho.

371. En consecuencia, corresponde desestimar el cuestionamiento formulado por las partes en este extremo y continuar el análisis del procedimiento como cuatro (4) presuntas infracciones administrativas independientes, sin perjuicio de que puedan ser evaluadas de manera conjunta para efectos de graduación de la sanción o análisis del contexto general.

II.4. Sobre la presunta falta de atribución de funciones investigativas al personal de Indecopi

372. Real Plaza, los señores Shimizu y Santa María y la señora Rodríguez cuestionaron las atribuciones del personal de la Secretaría Técnica para realizar diligencias —cuestionamientos formulados a lo largo del procedimiento, especialmente en los descargos a la imputación de cargos, descargos al informe final de instrucción y la audiencia de informe oral—, conforme se detallan a continuación:

Respecto de la diligencia de inspección del 21 de febrero de 2025

- El personal de la Oficina Regional del Indecopi La Libertad (en adelante, ORI La Libertad), realizó la diligencia de inspección del 21 de febrero de 2025 a las 22:15 horas en el Centro Comercial Real Plaza; sin contar con un mandato ni orden administrativa emitida por la Comisión o su Secretaría Técnica.
- No hubo participación de Real Plaza en dicha fiscalización.
- No se le proporcionó el documento formal por medio del cual la Comisión le otorga facultades para llevar a cabo las diligencias de fiscalización.
- En el acta de fiscalización del 21 de febrero de 2025, se agregó el video denominado "021_ANEXO ACTA 21.02.2025 - VIDEO 2", en el que presuntamente una de las fiscalizadoras habría expresado lo siguiente: "*no tenemos ningún número de carta por medio del cual ...*", con lo que presuntamente se acreditaría que el personal de Indecopi no contaba con mandato ni orden administrativa emitida por la Comisión o su Secretaría Técnica.

Respecto a las diligencias remotas de registro de información del 21 y 22 de febrero de 2025

- No se informó previamente, ni hubo participación de los administrados imputados en las diligencias remotas realizadas el 21 de febrero de 2025, por lo que no pudieron ejercer los derechos previstos en el TUO de la LPAG.
- Las actividades de fiscalización a su representada habrían iniciado a las 20:45 horas del mismo 21 de febrero de 2025; es decir, 5 minutos después de ocurrido el colapso del techo del patio de comidas del Centro Comercial, lo cual, resulta improbable.
- De los DRI del 21 y 22 de febrero de 2025, se evidencia que ninguno de los funcionarios precisó, indicó o proporcionó el documento formal por medio del cual les otorgan facultades para llevar a cabo las diligencias de fiscalización.

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle Santo Toribio de Mogrovejo Nº 518, Urb. San Andrés, Trujillo – Perú / Telefax: 01-2247777
E-mail: comsultasorital@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

Respecto de la diligencia de inspección del 22 de febrero de 2025

- Que, en día inhábil, esto es, el 22 de febrero de 2025 a las 15:40 horas, la ORI La Libertad llevó a cabo una nueva diligencia de inspección en el Centro Comercial, en la cual tampoco se les proporcionó el mandato u orden administrativa que habilitara a los funcionarios para realizar la actividad fiscalizadora, ni se les indicó el objeto y fundamento legal de esta, el plazo estimado de duración, ni los derechos y obligaciones de Real Plaza y sus funcionarios.
- El personal de la ORI La Libertad realizó una grabación de audio, durante la diligencia del 22 de febrero de 2025, sin previa comunicación ni autorización

373. Con relación al cuestionamiento formulado referido a que el personal de la ORI La Libertad no contaría con facultades para haber realizado las diligencias de inspección del 21 y 22 de febrero de 2025 y en diligencias remotas de registro de información del 21 y 22 de febrero de 2025, tal como lo detalló la Secretaría Técnica, mediante el Acta de Sesión de Comisión N° 783 del 8 de enero de 2021, se acordó lo siguiente:

> 5. Otorgar la delegación de facultades al Secretario Técnico y al personal de la Oficina Regional del INDECOPI La Libertad, para realizar diligencias de inspección en la circunscripción territorial de competencia de esta Comisión, dentro y fuera de horas y días hábiles, para cuyo efectos se habilitan los días sábados, domingos y feriados, en el horario de 08:00 a 23:00 horas y de lunes a viernes los horas transcurridas entre las 16:30 y las 23:00 horas. De conformidad con lo establecido en el artículo 44° de la Ley de Organización y Funciones del INDECOPI, aprobada por Decreto Legislativo N° 1033 y los artículos 1°, 2°, 5°, 22°, 24°, 25° y 32° del Decreto Legislativo N° 807 - Ley sobre Facultades, Normas y Organización del INDECOPI y de conformidad con lo dispuesto por los artículos 145° y 146° del Código Procesal Civil, Dec. Leg. 768, en concordancia con lo establecido en los artículos 68.5 y 146.1 del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General, Ley 27444. El presente acuerdo se adopta considerando que las actividades comerciales, de servicios y del mercado en general dirigidas a los consumidores se desarrollan permanentemente.

374. Real Plaza en sus descargos al informe final de instrucción refirió que desconocen si la citada acta de sesión del 8 de enero de 2021 se encuentra vigente, si ha sido modificada y cuáles serían sus alcances, al respecto se reitera que la citada Acta sigue vigente al haberse expedido sin un límite temporal para su vigencia y sus alcances son los detallados en el acuerdo, el cual ha sido transcrito línea arriba.

375. Por tanto, del citado acuerdo de Comisión y, tal como lo indicó la Secretaría Técnica en los informes finales de instrucción, se verifica que el personal de la Oficina Regional del Indecopi contaba y cuenta con facultades concedidas por este órgano resolutivo para realizar diligencias de inspección en días y horarios hábiles e inhábiles, las cuales fueron otorgadas conforme el artículo 32° del Decreto Legislativo N° 807. Asimismo, dichas actuaciones han sido respaldadas por este órgano resolutivo, al dar inicio al procedimiento administrativo sancionador por Resolución N° 0152-2025/INDECOPI-LAL con lo recabado en dichas diligencias de inspección y verificación, encontrándose, también ratificadas.

376. En ese punto, esta Comisión recalca la importancia del Indecopi en el monitoreo del mercado, la cuál es una obligación legal y constitucional de velar por la protección de los derechos de los consumidores, toda vez que actúa como la autoridad nacional competente para supervisar, prevenir y sancionar las conductas que vulneren dichos derechos. Asimismo, dada la naturaleza del evento ocurrido el 21 de febrero de 2025, en el patio de comidas del Centro Comercial Real Plaza, la precitada delegación de facultades debe entenderse como una de carácter general y permanente, sustentada en los artículos 2° literal c), 24° literal

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle Santo Toribio de Mogrovejo Nº 518, Urb. San Andrés, Trujillo – Perú / Telefax: 01-2247777
E-mail: comisiontrujillo@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

f) y 32° del Decreto Legislativo Nº 807[49], así como en los artículos 239.1° y 240.2° literal 3) del TUO de la LPAG[50]; es decir, en el caso en concreto no resultaba pertinente la emisión de una orden particular.

377. Por tanto, el personal interviniente contaba con la habilitación formal suficiente para haber actuado el 21 y 22 de febrero de 2025, dentro de la circunscripción territorial de esta Comisión.

378. De otro lado, sobre la participación de los administrados en la diligencia de inspección del 21 de febrero de 2025 y en las diligencias remotas, corresponde precisar que, conforme a la normativa previamente citada, se reconoce la posibilidad de realizar fiscalizaciones inopinadas cuando las circunstancias así lo ameritan, tal como sucede en casos de emergencia o riesgo para la seguridad de los consumidores.

379. Asimismo, en este punto es importante resaltar que las diligencias remotas cuestionadas no fueron realizadas con Real Plaza, sino que con clínicas o centros de salud que recibían pacientes, en ese sentido, se les puso en su conocimiento las actas y anexos, con la finalidad que ejerzan su derecho de defensa.

380. Otro cuestionamiento realizado por los administrados es el referido a no haber proporcionado el documento formal por medio del cual la Comisión le otorga facultades, al respecto, el artículo 241° del TUO de la LPAG prescribe los deberes de la administración pública durante diligencias de inspección, tal como se detalla a continuación:

> "***Artículo 241.- Deberes de las entidades que realizan actividad de fiscalización***

---

[49] **Decreto Legislativo N° 807 Facultades, normas y organización del INDECOPI**
Artículo 2.- Sin que la presente enumeración tenga carácter taxativo cada Comisión, Oficina o Sala del Tribunal del INDECOPI tiene las siguientes facultades:
(...)
c) Realizar inspecciones, con o sin previa notificación, en los locales de las personas naturales o jurídicas (...)
Artículo 24.- El Secretario Técnico se encargará de la tramitación del procedimiento. Para ello, cuenta con las siguientes facultades:
(...)
f) Llevar a cabo las inspecciones e investigaciones necesarias para otorgar mayores elementos de juicio a la Comisión, así como las fiscalizaciones que, de ser el caso, se contemplen en disposiciones legales y reglamentarias, que considere pertinentes o que sean requeridas por la Comisión.
(...)
Artículo 32.- En caso fuera necesaria la realización de una inspección, ésta será efectuada por el Secretario Técnico o por la persona designada por éste o por la Comisión para dicho efecto. Siempre que se realice una inspección deberá levantarse un acta que será firmada por quien estuviera a cargo de la misma, así como por los interesados, quienes ejerzan su representación o por el encargado del establecimiento correspondiente. En caso de que el denunciado, su representante o el encargado del establecimiento se negara a hacerlo, se dejará constancia de tal hecho.

[50] **Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS**
Artículo 239.- Definición de la actividad de fiscalización
239.1 La actividad de fiscalización constituye el conjunto de actos y diligencias de investigación, supervisión, control o inspección sobre el cumplimiento de las obligaciones, prohibiciones y otras limitaciones exigibles a los administrados, derivados de una norma legal o reglamentaria, contratos con el Estado u otra fuente jurídica, bajo un enfoque de cumplimiento normativo, de prevención del riesgo, de gestión del riesgo y tutela de los bienes jurídicos protegidos.
Solamente por Ley o Decreto Legislativo puede atribuirse la actividad de fiscalización a las entidades.
(...)
Artículo 240.- Facultades de las entidades que realizan actividad de fiscalización
(...)
240.2 La Administración Pública en el ejercicio de la actividad de fiscalización está facultada para realizar lo siguiente:
(...)
3. Realizar inspecciones, con o sin previa notificación, en los locales y/o bienes de las personas naturales o jurídicas objeto de las acciones de fiscalización, respetando el derecho fundamental a la inviolabilidad del domicilio cuando corresponda.
(...)

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle Santo Toribio de Mogrovejo Nº 516, Urb. San Andrés, Trujillo – Perú / Telefax: 01-2247777
E-mail: consultasorientacion@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

(...)
2. Identificarse a requerimiento de los administrados, presentando la credencial otorgada por su entidad, así como su documento nacional de identidad.
3. Citar la base legal que sustente su competencia de fiscalización, sus facultades y obligaciones, al administrado que lo solicite.
4. Entregar copia del Acta de Fiscalización o documento que haga sus veces al administrado al finalizar la diligencia de inspección, consignando de manera clara y precisa las observaciones que formule el administrado.
5. Guardar reserva sobre la información obtenida en la fiscalización.
6. Deber de imparcialidad y prohibición de mantener intereses en conflicto"

381. Del citado artículo se advierte como uno de los deberes citar la base legal que sustente la competencia de fiscalizaciones, sus facultades y obligaciones, **al administrado que lo solicite**; es decir, la información está sujeta a la petición del administrado fiscalizado.

382. En las diligencias de inspección del 21 y 22 de febrero de 2025, el personal de Indecopi cumplió con presentar la credencial que los identificaba como personal de Indecopi, pues esta información fue requerida en la puerta de ingreso al Centro Comercial por personal de seguridad; asimismo, en las actas se dejó constancia de las facultades del Indecopi; sin embargo, durante las citadas diligencias, tal como constan en los audios y videos, no se verifica que los administrados hubieren requerido tal información, más aún si en la primera diligencia no se logró ubicar un representante legal que participara, pues éstas se realizaron con personal del centro comercial Real Plaza , como se visualizan en los videos.

383. Asimismo, las diligencias remotas realizadas el 21 de febrero de 2025, en las que, personal de Indecopi se identifica y explica el motivo de la diligencia a las clínicas San Pablo y Sanna; no se evidencia alguna solicitud por parte de estos administrados, sobre las facultades del personal, tal como lo cuestiona los denunciados.

384. Se debe resaltar que las demás diligencias fueron realizadas a través de Documento de Registro de Información (en adelante, DRI) del 21 y 22 de febrero de 2025, que es una verificación de información que se encuentra disponible en redes sociales, páginas web, entre otros.

385. En ese sentido, durante las diligencias no se cuestionó ni solicitó los documentos que acreditaran la competencia por ninguno de los administrados participantes, lo que no implica carecer de facultades, pues como se ha detallado previamente esta facultad fue delegada con Acta de Sesión del 8 de enero de 2021.

386. Respecto del cuestionamiento realizado al video denominado "021_ANEXO ACTA 21.02.2025 - VIDEO 2", incorporado en el acta de fiscalización del 21 de febrero de 2025, y contrario a lo alegado por los administrados, del análisis de su contenido se evidencia que el personal fiscalizador hace referencia a la carta de requerimiento de información remitida a Real Plaza el 21 de febrero de 2025.

387. En efecto, y conforme lo ha detallado la Secretaría Técnica, el medio de prueba al que hace referencia Real Plaza se trata de una grabación de video, en el que se observa que personal fiscalizador de Indecopi, luego de ingresar al Centro Comercial, intenta ingresar a un lugar cercano a donde se produjo la caída del

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle Santo Toribio de Mogrovejo N° 516, Urb. San Andrés, Trujillo – Perú / Telefax: 01-2247777
E-mail: consultasoficial@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

techo, siendo impedidos por personal de seguridad, sin embargo, posteriormente, los fiscalizadores, al visualizar a los abogados de Real Plaza se dirigen a ellos, efectuando la siguiente afirmación: "*...pero sabes que ¿no tenemos ningún número de carta con la que ya se le haya notificado? ...*".

388. Es decir, de la escucha completa del audio de dicho video, se evidencia que la fiscalizadora no se refiere a una presunta falta de facultades, sino a la carta de requerimiento de información N° 087 que fue notificada ese mismo día, por lo que, este argumento queda desvirtuado.

389. Asimismo, las diligencias remotas a las que hace referencia Real Plaza si bien no fueron realizadas con sus representantes, estas se realizaron con otros administrados (es decir, con los diferentes establecimientos de salud de la localidad), siendo que en este tipo de diligencias la norma no exige la participación del proveedor investigado; por lo que, posteriormente, Real Plaza fue puesto en conocimiento de estos medios probatorios para ejercer su derecho de defensa.

390. Sobre el cuestionamiento referido a la hora de inicio de las actividades de fiscalización remota realizadas el 21 de febrero de 2025, se debe precisar que se trata de un DRI, y en efecto inicia a las 20:45 horas, con un monitoreo de las noticias e información de redes sociales hasta las 23:59 horas; situación que no es improbable, pues la información de los hechos se transmitía a través de las citadas plataformas y dada la naturaleza del evento era necesario que la Secretaría Técnica las recabara en tiempo real.

391. Cabe precisar que, si bien, la presencia física de los representantes legales de Real Plaza resultaba un derecho que podía procurarse al momento de realizar la diligencia del 21 de febrero de 2025, se debe tener en cuenta que, de la lectura del acta levantada en dicho acto y del video, se advierte que, pese a la búsqueda de sus representantes por parte del personal de la ORI La Libertad, estos no pudieron ser ubicados para efectos de suscribir dicha acta, dejándose constancia de que en el Centro Comercial solo se pudo ubicar al personal de seguridad y abogados de Real Plaza, a quienes se les informó el motivo de la referida diligencia.

392. Por otro lado, en el presente caso se advierte que, contrariamente a lo manifestado por Real Plaza, en el acta de la inspección realizada el 22 de febrero de 2025, se dejó constancia que el personal de la ORI La Libertad realizó su debida identificación, así como explicó el motivo de la inspección, siendo que la referida acta fue firmada por ambas partes en señal de conformidad. Veamos:

(imagen en la siguiente página)



Indecopi

ACTA DE INSPECCIÓN

En Trujillo, a los [illegible] días del mes de febrero del año 2025 siendo las [illegible] horas, [illegible] delegada (o) por el Secretaria Técnica (o) de la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi La Libertad, [illegible] en el local denominado [illegible] ubicado en [illegible] con RUC N° [illegible] me atendió con identificación (a) con DNI N° [illegible] quien recibe el cargo de [illegible] procediendo a realizar una diligencia de inspección.

Luego de identificarme como representante del Indecopi, explicar el motivo de la visita y el apercibimiento contenido del artículo quinto del Decreto Legislativo 807 para el caso [illegible] no otorgue facilidades para la continuación de la presente diligencia, la parte manifiesta que [illegible] otorgará las facilidades, motivo por el cual [illegible] procedió a continuar con la diligencia de inspección registrando a continuación la información obtenida y constatada respecto del cumplimiento de las normas de protección al consumidor, conforme lo establece el Código de Protección y Defensa del Consumidor

(...)

[redacted]

393. Respecto al cuestionamiento planteado por los administrados, relacionado con una presunta grabación de audio realizada por el personal de la ORI La Libertad durante la diligencia del 22 de febrero de 2025, sin previa comunicación ni autorización, está Comisión no se encuentra de acuerdo con lo desarrollado por la Secretaría Técnica.

394. El artículo 240.2 numeral 4 del TUO de la LPAG prescribe como una facultad de la administración "*Tomar copia de los archivos físicos, ópticos, electrónicos u otros, así como tomar fotografías, realizar impresiones, grabaciones de audio o en video con conocimiento previo del administrado y, en general, utilizar los medios necesarios para generar un registro completo y fidedigno de su acción de fiscalización*"; es decir, establece la obligación de informar previamente al administrado sobre la realización de grabaciones; sin embargo, no indica que requiera su autorización, lo que guarda concordancia con el artículo 14.1 de la Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos personales que prescribe:

> "*Artículo 14. Limitaciones al consentimiento para el tratamiento de datos personales*
> *No se requiere el consentimiento del titular de datos personales, para los efectos de su tratamiento, en los siguientes casos:*
> *1. Cuando los datos personales se recopilen o transfieran para el ejercicio de las funciones de las entidades públicas en el ámbito de sus competencias*".

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle Santo Toribio de Mogrovejo N° 516, Urb. San Andres, Trujillo – Perú / Telefax: 01-2247777
E-mail: consultasoficial@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

395. Es decir, durante las diligencias la administración puede realizar grabaciones de audio o video; debiendo informar de ello previamente al administrado; sin embargo, no requiere de su consentimiento expreso para tal fin.

396. Ahora bien, de la revisión del registro de audio del acta del 22 de febrero de 2025, se verifica que la persona que realiza la diligencia de inspección informa recién al finalizar que incorporará el audio de la diligencia de inspección; momento donde el representante de la administrada pregunta: "*¿qué grabación es?*", y le informan que es la grabación de la diligencia; escuchándose que el administrado dice "ok" en señal de conformidad.

397. En ese sentido, durante la grabación de audio de la audiencia del 22 de febrero de 2025, no se informó previamente al administrado sobre la grabación; sin embargo, aquí se debe considerar que el artículo 14.2.3° del citado TUO de la LPAG, que regula la conservación del acto, prescribe

> "***Artículo 14.- Conservación del acto***
> *(...)*
> *14.2.3 El acto emitido con infracción a las formalidades no esenciales del procedimiento, considerando como tales aquellas cuya realización correcta no hubiera impedido o cambiado el sentido de la decisión final en aspectos importantes, o cuyo incumplimiento no afectare el debido proceso del administrado*".

398. Por tanto, se verifica que si bien previo al inicio de la grabación realizada en la diligencia de inspección del 22 de febrero de 2025, no se informó al administrado sobre la realización de este registro, si se hizo al finalizar la diligencia, siendo aceptada; por tanto, considerando que para estos casos solo se requiere informar mas no, la autorización del administrado, nos encontramos frente a la omisión de una formalidad no esencial; pues la realización correcta de la grabación no hubiere cambiado el sentido; por tanto, se conservará dicho audio de grabación.

399. Por los fundamentos expuestos, corresponde desestimar los argumentos de Real Plaza, los señores Shimizu y Santa María y la señora Rodríguez, en este extremo.

II.5. Sobre el debido procedimiento

400. Real Plaza, los señores Shimizu y Santa María y la señora Rodríguez han cuestionado[51] que a lo largo del procedimiento se habría vulnerado su derecho de debido procedimiento, por lo que a continuación, se analizará cada uno de sus argumentos.

Del plazo concedido en las Carta N° 00086-2025-CPC-LAL/INDECOPI y Carta N° 00097-2025-CPC-LAL/INDECOPI

401. Real Plaza ha argumentado que, el mismo 21 de febrero de 2025, a las 23:14 horas, se le notificó la Carta N° 00086-2025-CPC-LAL/INDECOPI, con la que se realizó un requerimiento de información que debía ser atendido en un plazo de 5 días hábiles; no obstante, alega que, el 22 de febrero de 2025, fue notificado con la Carta N° 00097-2025-CPC-LAL/INDECOPI, con la cual se le habría reducido el

[51] A lo largo del procedimiento, específicamente en su escrito de descargos a la imputación de cargos, a los descargos al informe final de instrucción y audiencia de informe oral.

plazo otorgado a 2 días hábiles, para atender el requerimiento de información realizado, lo que vulneraría el debido procedimiento y principio de interdicción de la arbitrariedad.

402. Real Plaza añadió que la Secretaría Técnica ha iniciado una investigación y; posteriormente, un procedimiento en forma prematura; sin evaluar correctamente los elementos necesarios para iniciar un procedimiento; así, manifestó que estando vigente el plazo concedido, esto es, el 24 de febrero de 2025, fueron notificados con la resolución de imputación de cargos y el informe de supervisión, de cual advirtieron que este concluyó de manera prematura la fiscalización iniciada a su empresa; es decir, antes de que puedan aportar los documentos necesarios para realizar un adecuado análisis de los hechos, máxime si, el plazo de presentación de documentos, reducido, todavía estaba en curso.

403. La Secretaría Técnica a través de los informes finales de instrucción ha recomendado desestimar este alegato en este punto, ya que no se habría vulnerado el debido procedimiento.

404. Al respecto, se debe considerar que la autoridad administrativa puede adecuar los plazos otorgados y el tiempo de duración de las investigaciones, atendiendo a la naturaleza y urgencia de cada caso en concreto, especialmente cuando se busca asegurar pruebas que demuestren como mínimo a nivel indiciario, las afectaciones a la vida y salud de los consumidores que se encontraban en el patio de comidas del Centro Comercial.

405. En ese sentido, de la lectura y análisis de las cartas en cuestión se advierte que, en efecto, la Secretaría Técnica decidió variar el requerimiento de información realizado a Real Plaza y el plazo otorgado para su cumplimiento, debido al transcurso de los eventos relacionados con el accidente ocurrido en el patio de comidas de su Centro Comercial; es decir, la variación realizada tuvo fundamento fáctico en este caso, es decir, la existencia de una gran la cantidad de víctimas heridas y a seis (6) fallecidos.

406. En este punto, es preciso resaltar que, si bien Real Plaza, en virtud del cuestionamiento sobre la variación del plazo de las cartas antes detalladas, sostiene que nos encontramos frente a la figura de revocación de actos administrativos, lo cierto es que dicha apreciación no resulta correcta. Ello porque no estamos ante la modificación o eliminación de un acto administrativo que haya generado derechos o situaciones jurídicas consolidadas, sino frente a un requerimiento de información, respecto del cual la autoridad, en ejercicio de sus facultades y de manera justificada, puede variar los plazos para su cumplimiento. Esta actuación no implica la revocación de un acto, sino el ejercicio legítimo de la potestad administrativa para garantizar la eficacia del procedimiento y la tutela del interés público.

407. Cabe precisar que el hecho que originó el requerimiento fue el colapso del techo del patio de comidas, el cual, según los reportes del COER, había ocasionado seis (6) fallecidos y más de setenta víctimas aproximadamente —cifra que continuó incrementándose—, quienes necesitaban atención médica inmediata y especializada.

408. En esa línea, la variación del plazo se sustentaba en la necesidad de obtener información rápida sobre los hechos y sobre la atención brindada a las víctimas, con el fin de salvaguardar la vida de los consumidores. Asimismo, se buscaba evaluar el eventual inicio de un procedimiento y la posible emisión de una medida cautelar, considerando el riesgo que podría generar la demora inherente al trámite regular del procedimiento.

409. Adicionalmente, se verifica que Real Plaza el 24 de febrero de 2025, solicitó la ampliación del plazo para atender la citada carta; la misma que fue concedida por la Secretaría Técnica por Resolución N° 000419-2025-CPC-LAL/INDECOPI del 26 de febrero de 2025, lo cual evidencia que no hubo estado de indefensión como se alega.

410. Asimismo, los denunciados precisaron que se habría vulnerado el artículo 147° del Código Procesal Civil, pues entre la notificación de la citada Carta N° 85 y la Carta 97°, no han transcurrido por lo menos tres (3) días hábiles.

411. En este punto, el artículo 147° del Código Procesal Civil prescribe que "*El plazo se cuenta desde el día siguiente de notificada la resolución que lo fija y, cuando es común, desde la última notificación. No se consideran para el cómputo los días inhábiles. Entre la notificación para una actuación procesal y su realización, deben transcurrir por lo menos tres días hábiles, salvo disposición distinta de este Código*"; empero, este artículo hace referencia a actuaciones procesales en el marco de un proceso o un procedimiento, siendo que en el caso concreto no nos encontramos en estos supuestos.

412. Del mismo modo, se debe considerar que la actuación con la que se requiere información a los administrados tiene una naturaleza diferente, pues no crean, modifican o extinguen derechos, sino que buscan información para analizar una determinada situación; por tanto, no es un acto que otorgue derechos ni consolide situaciones jurídicas, no constituyendo por tanto una revocación de actos la variación del plazo ni puede entenderse la variación de los plazos como una afectación a los derechos de los administrados, máxime si de la revisión del procedimiento las partes han tenido la oportunidad de presentar la información en un plazo mayor al concedido.

413. Adicionalmente, de la revisión del Informe N° 00001-2025-SIA-CPC-LAL/INDECOPI se verifica que la Secretaría Técnica concluyó que con la información obtenida de las actas de inspección y Documento de Registros de Información se contaban con elementos suficientes para concluir la investigación y recomendar el inicio del procedimiento; por lo que, contrario a lo alegado por los denunciados no estamos frente a una actuación prematura, sino oportuna y procedente, en atención a la existencia de elementos suficientes y a la gravedad del caso.

Del presunto reinicio de la actividad fiscalizadora

414. Real Plaza expuso que por Resolución N° 0419-2025-CPC-LAL/INDECOPI, la Secretaría Técnica habría pretendido reanudar su actividad fiscalizadora pese a que se encontraba concluida a la fecha de su emisión, toda vez que, con la referida

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle Santo Toribio de Mogrovejo N° 518, Urb. San Andrés, Trujillo – Perú / Telefax: 51-2247777
E-mail: consultasenlinea@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

resolución se pronunció sobre la solicitud de prórroga que su representada realizó con relación al requerimiento de información efectuado en su oportunidad.

415. Al respecto, se debe tener en cuenta que si bien, el numeral 2 del artículo 255° del TUO de la LPAG posibilita las actuaciones de inspección previas a la iniciación formal de un procedimiento sancionador, ello no limita la posibilidad de que, una vez iniciado dicho procedimiento, la Secretaría Técnica continúe recabando información probatoria, de acuerdo con su obligación de instruir el procedimiento. Ello, de conformidad con el artículo 174° del TUO de la LPAG[32] y en concordancia con lo dispuesto por el artículo 1° del Decreto Legislativo 807, el cual preceptúa que las actuaciones de investigación pueden efectuarse dentro de los procedimientos iniciados o en las investigaciones preliminares que se lleven a cabo.

416. Por tanto, de la revisión del procedimiento, se verifica que la Secretaría Técnica al atender el requerimiento de atención de plazo para remitir la información solicitada, emite la Resolución N° 000419-2025-CPC-LAL/INDECOPI no hacen referencia a la investigación sino al estado de este procedimiento, verificándose, por tanto, que la información iba a ser incorporada a este procedimiento.

De la presunta omisión de notificación de las Cartas N° 087-2025-CPC-LAL, 088-2025-CPC-LAL y 089-2025-CPC-LAL

417. De otro lado, las partes cuestionaron que no se la habrían notificado con las Cartas N° 087-2025-CPC-LAL, 088-2025-CPC-LAL y 089-2025-CPC-LAL emitidas por la Secretaría Técnica con requerimientos a terceros (clínicas); no obstante, de la revisión del procedimiento se advierte que por Resolución N° 001180-2025-CPC-LAL/INDECOPI del 13 de junio de 2025, la Secretaría Técnica incorporó las citadas cartas al procedimiento y las pusieron en conocimiento de las partes del procedimiento; por lo que, no se advierte el defecto alegado.

De la notificación de medios probatorios incorporados por la Secretaría Técnica

418. Asimismo, Real Plaza y sus representantes cuestionaron que la Secretaría Técnica ha venido notificando a nuestra empresa, de manera tardía, los medios probatorios actuados de oficio. Incluso, ha optado por acumular diversos documentos y notificarnos hasta más de mil (1000) de estos en un solo día y de manera tardía, pues se verifican pruebas obtenidas desde el 24 de febrero de 2025.

419. De la revisión del expediente se advierte que, la Secretaría Técnica incorporó al procedimiento una serie de documentos y medios probatorios recabados de diversas autoridades, así como de terceros, a través de las Resoluciones N°

---

[32] Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS
Artículo 174.- Actuación probatoria
174.1 Cuando la administración no tenga por ciertos los hechos alegados por los administrados o la naturaleza del procedimiento lo exija, la entidad dispone la actuación de pruebas, siguiendo el criterio de concentración procesal, fijando un período que para el efecto no será menor de tres días ni mayor de quince, contados a partir de su planeamiento. Sólo podrá rechazar motivadamente los medios de prueba propuestos por el administrado, cuando no guarden relación con el fondo del asunto, sean improcedentes o innecesarios.
174.2 La autoridad administrativa notifica a los administrados, con anticipación no menor de tres días, la actuación de prueba, indicando el lugar, fecha y hora.
174.3 Las pruebas sobrevinientes pueden presentarse siempre que no se haya emitido resolución definitiva.

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle Santo Toribio de Mogrovejo N° 516, Urb. San Andrés, Trujillo – Perú / Telefax: 01-2247777
E-mail: correolaoficinalal@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

000403-2025-CPC-LAL/INDECOPI, 000783-2025-CPC-LAL/INDECOPI, 000930-2025-CPC-LAL/INDECOPI, 000485-2025 CPC-LAL/INDECOPI y 001008-2025-CPC-LAL/INDECOPI teniendo los administrados plazo suficiente dentro del procedimiento para que se pronuncien por los citados documentos.

420. Al respecto, el principio al debido procedimiento regulado en el numeral 1.2 del artículo IV del TUO de la LPAG establece que

> ***1.2. Principio del debido procedimiento.*** *- Los administrados gozan de los derechos y garantías implícitos al debido procedimiento administrativo. Tales derechos y garantías comprenden, de modo enunciativo mas no limitativo, los derechos a ser notificados; a acceder al expediente; a refutar los cargos imputados; a exponer argumentos y a presentar alegatos complementarios; a ofrecer y a producir pruebas; a solicitar el uso de la palabra, cuando corresponda; a obtener una decisión motivada, fundada en derecho, emitida por autoridad competente, y en un plazo razonable; y, a impugnar las decisiones que los afecten.*
> *La institución del debido procedimiento administrativo se rige por los principios del Derecho Administrativo. La regulación propia del Derecho Procesal es aplicable solo en cuanto sea compatible con el régimen administrativo.*

421. Por tanto, lo afirmado sobre la supuesta notificación tardía y acumulación excesiva de medios probatorios carece de fundamento, dado que la Secretaría Técnica actuó conforme a los principios de impulso de oficio y economía procesal, respetando el principio al debido procedimiento y derecho de defensa de los partes previstos en la LPAG.

422. La acumulación de documentos en una sola notificación no afecta el derecho de defensa, pues los plazos se computan desde la notificación efectiva y la empresa conserva la posibilidad de presentar descargos. Además, la autoridad está facultada para actuar pruebas de oficio en cualquier etapa del procedimiento, siempre que se respete el debido proceso, lo que se ha cumplido en este caso; sin que las partes del procedimiento hubieren presentado a la fecha algún escrito cuestionando alguno de los medios probatorios incorporados con las citadas resoluciones.

Del acceso al expediente y atención de copias

423. Ahora bien, Real Plaza alegó que se ha vulnerado su derecho de acceso al expediente, pues cuando solicitaron acceso al expediente el 15 de mayo de 2025, por Resolución N° 1008-2025-CPC-LAL/INDECOPI del 29 de mayo de 2025, la Secretaría Técnica les informó que la lectura del expediente se podía realizar en forma presencial, en el horario de atención al público, demorándose dos semanas en atender sus pedido; del mismo modo, en cada lectura del expediente se les impidió realizar capturas de pantalla ni obtener copias inmediatas del expediente.

424. El numeral 1.19 del artículo IV y el artículo 66° y del TUO de la LPAG regula el principio de acceso al expediente, tal como se desarrolla a continuación:

> *"**1.19. Principio de acceso permanente.** - La autoridad administrativa está obligada a facilitar información a los administrados que son parte en un procedimiento administrativo tramitado ante ellas, para que en cualquier momento del referido procedimiento puedan conocer su estado de tramitación y a acceder y*

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle Santo Toribio de Mogrovejo N° 518, Urb. San Andrés, Trujillo – Perú / Teléfax: 01-2247777
E-mail: consultasorlal@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

obtener copias de los documentos contenidos en dicho procedimiento, sin perjuicio del derecho de acceso a la información que se ejerce conforme a la ley de la materia.
2. Los principios señalados servirán también de criterio interpretativo para resolver las cuestiones que puedan suscitarse en la aplicación de las reglas de procedimiento, como parámetros para la generación de otras disposiciones administrativas de carácter general, y para suplir los vacíos en el ordenamiento administrativo.
La relación de principios anteriormente enunciados no tiene carácter taxativo".
(...)
"***Artículo 66.- Derechos de los administrados***
Son derechos de los administrados con respecto al procedimiento administrativo, los siguientes:
(...)
3. Acceder, en cualquier momento, de manera directa y sin limitación alguna a la información contenida en los expedientes de los procedimientos administrativos en que sean partes y a obtener copias de los documentos contenidos en el mismo sufragando el costo que suponga su pedido, salvo las excepciones expresamente previstas por ley".

425. De la revisión de la Resolución N° 001008-2025-CPC-LAL/INDECOPI no se evidencia que la Secretaría Técnica estuviera negando o limitando el acceso al expediente como alega los denunciados, por el contrario, se verifica que informa al usuario que hubo problemas con el peso de los archivos digitales por lo que no era posible brindar el acceso en la forma solicitada por el usuario; precisando que puede acceder en forma presencial en la Oficina donde obra el expediente.

426. Asimismo, se verifica que obra en el expediente la Razón de Secretaría Técnica del 19 de mayo de 2025, en la que se deja constancia de los problemas para la emisión de actos electrónicos debido al peso y cantidad de piezas del procedimiento y el sistema de Indecopi.

427. En esa línea, no se verifica una vulneración al acceso al expediente, máxime si de su revisión se verifica que el administrado ha accedido a lecturas del procedimiento en 14 oportunidades desde el 12 de junio de 2025 hasta el 16 de enero de 2025.

428. Respecto a las capturas de pantalla, no se evidencia tal solicitud del usuario; sin embargo, se precisa que las capturas de pantalla son una imagen digital obtenida directamente de una PC del Indecopi, no siendo claro el propósito del cuestionamiento; finalmente de la revisión del procedimiento también se evidencia que las solicitudes de copias fueron atendidas dentro el plazo de siete (7) días hábiles fijados en el TUPA, no significado ello una vulneración al acceso al expediente, asimismo, se verifica que las copias fueron enviadas actualizadas a la fecha de atención.

De la imposición de una multa coercitiva

429. Real Plaza argumentó que la Secretaría Técnica les impuso una multa coercitiva, en el marco del expediente cautelar, por hechos que escapan el ámbito temporal del presente procedimiento, así los hechos que fueron materia de fiscalización y que motivaron el inicio del presente procedimiento se llevaron a cabo entre las 20:38 horas del 21 de febrero de 2025 hasta el 22 de febrero de 2025, ello, en la medida que en esta última fecha se emitió la Notificación de Cargo.

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle Santo Toribio de Mogrovejo N° 518, Urb. San Andrés, Trujillo – Perú / Telefax. 01-2247777
E-mail: consultasorlatl@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

430. En este punto, se debe precisar que la Secretaría Técnica no impuso ninguna multa coercitiva sino esta Comisión; asimismo, carece de objeto pronunciarse por este alegato, en la medida que ya ha sido resuelto por la Sala Especializada en Protección al Consumidor por Resolución N° 3584-2025/SPC-INDECOPI, conforme se transcribe a continuación, afirmando:

> *"23. Cabe señalar que Real Plaza ha sostenido que la imputación de cargos se trata de una acción ex ante y que las medidas correctivas no tendrían relación, sin embargo, estas últimas no se limitan a un momento temporal determinado, sino que buscan resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor como consecuencia de una infracción, conforme a lo dispuesto en el artículo 115 del Código".*

De la presunta falta de acceso a información del Memorando N° 001102-2025-CPC-LAL/INDECOPI

431. De otro lado, los denunciados también argumentaron que se les impidió acceder a documentación relevante del Memorando N° 001102-2025-CPC-LAL/INDECOPI, pues no se les puso en conocimiento el "*Cuadro de víctimas Real Plaza.xlsx*", pues la Secretaría Técnica sólo les trasladó el listado de personas sin el detalle de: (i) qué criterios técnicos y médicos se emplearon para clasificar los diagnósticos; ni, (ii) qué persona en específico calificaba como heridas menores, moderadas, serias, graves o críticas.

432. Añadieron en este punto que de la revisión a la Resolución N° 001872-2025-CPC-LAL/INDECOPI la Secretaría Técnica no ha realizado una evaluación ni ha determinado si dicho documento calificaba o no como confidencial para las partes, limitándose a señalar que se omitía cierta información que tendría la calidad de reservada en función a la normativa de datos personales.

433. Cabe precisar que, no es un punto controvertido que las partes del procedimiento fueron notificadas el 26 de setiembre de 2025, con la Resolución N° 001872-2025-CPC-LAL/INDECOPI que anexaba el Memorando N° 001102-2025-CPC-LAL/INDECOPI y su anexo "*Cuadro de víctimas Real Plaza.xlsx*" y con el Informe N° 000166-2025-OEE/INDECOPI del 29 de agosto de 2025 emitido por la Oficina de Estudios Económicos, lo cual no ha sido negado por las partes del procedimiento.

434. Ahora bien, los imputados han indicado que se habría vulnerado su derecho de defensa pues el "*Cuadro de víctimas Real Plaza.xlsx*" tenía tachada un parte por protección de datos personales el Diagnostico y nivel de gravedad de la lesión; sin embargo, a lo largo del procedimiento está información ha sido declarada confidencial, al tratarse de información relacionada a actos médicos de las víctimas; lo cual guarda relación con las Resoluciones N° 0403-2025/INDECOPI-LAL del 30 de abril, 0485-2025/INDECOPI-LAL del 30 de mayo, N° 0551-2025-CPC-INDECOPI-LAL del 13 de junio de 2025; en las que se ha declarado confidencial diversa información relacionada a los actos médicos, cartas de garantía, entre otros.

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle Santo Toribio de Mogrovejo N° 516, Urb. San Andrés, Trujillo – Perú / Telefax: 01-2247777
E-mail: consultasoral@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

435. Incluso estas declaratorias de confidencialidad guardan relación con pedidos de las partes del procedimiento en los que expresamente piden la reserva de la información en merito a la protección de datos personales.

436. En relación con el cuestionamiento sobre los criterios técnicos y médicos utilizados para la clasificación de los diagnósticos, se ha verificado que la Secretaría Técnica sistematizó la información en el documento denominado "Cuadro de víctimas Real Plaza.xlsx", elaborado con los datos que constaban en el Expediente y que, además, fueron considerados en la Resolución N.° 0590-2025/INDECOPI-LAL. En consecuencia, no se advierte transgresión alguna en el procedimiento seguido.

437. Respecto a la calificación de las heridas menores, moderadas, serias, graves o críticas de las víctimas, se evidencia que el Informe N° 000166-2025-OEE/INDECOPI indica expresamente que esta clasificación se realiza en virtud del valor vida estimado emitido por la Comisión Europea (2020), tal como se transcribe a continuación:



438. Por tanto, no se advierte el defecto al debido procedimiento sostenido por las partes del procedimiento.

De la audiencia de informe oral

439. Los denunciados expresaron que se vulneró su derecho a ser debidamente oídos, pues solicitaron en tres (3) oportunidades el uso de la palabra, sin embargo, la audiencia de informe oral fue programada un (1) día después del vencimiento para presentar sus descargos al informe final de instrucción; sin que tengan una oportunidad real de prepararse y defenderse adecuadamente y otros órganos resolutivos les habrían concedido un mayor tiempo.

440. Al respecto, de la revisión del procedimiento se advierte que la audiencia de informe oral del 14 de noviembre de 2025 fue programada por Resolución N° 002308-2025-CPC-LAL/INDECOPI del 6 de noviembre de 2025; es decir, 6 días hábiles antes de su realización, dentro del plazo establecido en el artículo 194[53] del TUO de la LPAG que prescribe que la anticipación para la convocatoria debe

[53] TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL
Artículo 194.- Convocatoria a audiencia pública
La convocatoria a audiencia pública debe publicarse en el Diario Oficial o en uno de los medios de comunicación de mayor difusión local, según la naturaleza del asunto, con una anticipación no menor de tres (3) días a su realización, debiendo indicar: la autoridad convocante, su objeto, el día, lugar y hora de realización, los plazos para inscripción de participantes, el domicilio y teléfono de la entidad convocante, donde se puede realizar la inscripción, se puede acceder a mayor información del asunto, o presentar alegatos, impugnaciones y opiniones.

ser no menor a (3) días a su realización, siendo este el plazo mínimo legal entre la convocatoria y la realización de la audiencia.

441. Adicionalmente, en la audiencia de informe oral se verifica que se les concedió a las partes del procedimiento el tiempo adicional y el orden de sustentación solicitado, en el cual se pudieron explayar en cada uno de los puntos de sus argumentos de defensa planteados en el procedimiento, generando que la audiencia tenga una duración de 2:13:56 horas; por tanto, se advierte que las partes del procedimiento han sido debidamente oídos en la audiencia de informe oral y han planteado sus argumentos de defensa en el tiempo solicitado.

Del principio de veracidad

442. Real Plaza y sus gerentes alegaron que el Segundo Informe de Instrucción para identificar que el análisis del que parte la Secretaría Técnica es que la información y/o los medios probatorios presentados no son veraces o idóneos para acreditar la diligencia y las acciones realizadas por Real Plaza en el marco de la Ocurrencia.

443. Así, precisan que la Secretaría Técnica al valorar el *"Acta Continuación de Visualización Transcripción de Video Desiacrado y Posterior Lacrado" de fecha 11* de marzo de 2025" habría deslindado la posibilidad de que las imágenes contenidas en sus escritos del 1 de abril y 13 de noviembre de 2025 son falsas, igual situación cuando se sostiene que no cuenta con un sistema de comunicación interna que permita garantizar el auxilio inmediato, pese a que se presentaron imágenes que evidencian sus componentes, entre otros, y la Declaración Jurada del brigadista de Real Plaza, y, evidencia de la comunicación oportuna con el personal de salud.

444. Las partes añaden que, situación similar ocurre cuando la Secretaría Técnica valora el informe técnico titulado "Revisión del escrito y sus anexos presentados por [redacted] a INDECOPI – marzo 2025" emitido por dos ingenieros reconocidos debido a que *"no sería concluyente"* porque *"no presenta conclusiones"*.

445. El artículo 51° del TUO de la LPAG regula la presunción de veracidad que le asisten a los medios probatorios, escritos y/o declaraciones juradas presentadas por las partes, salvo prueba en contrario, tal como se visualiza a continuación:

> ***"Artículo 51.- Presunción de veracidad***
> *51.1 Todas las declaraciones juradas, los documentos sucedáneos presentados y la información incluida en los escritos y formularios que presenten los administrados para la realización de procedimientos administrativos, se presumen verificados por quien hace uso de ellos, respecto a su propia situación, así como de contenido veraz para fines administrativos, salvo prueba en contrario. En caso de documentos emitidos por autoridades gubernamentales o por terceros, el administrado puede acreditar su debida diligencia en realizar previamente a su presentación las verificaciones correspondientes y razonables.*
> *51.2 En caso de las traducciones de parte, así como los informes o constancias profesionales o técnicas presentadas como sucedáneos de documentación oficial, dicha responsabilidad alcanza solidariamente a quien los presenta y a los que los hayan expedido".*

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle Santo Toribio de Mogrovejo N° 518, Urb. San Andrés, Trujillo – Perú / Telefax: 01-2247777
E-mail: consultasoilal@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

446. Es decir, la presunción de veracidad no es *iure et de iure*, pues admite prueba en contrario; por tanto, la administración pública cuando existen evidencias contradictorias, falta de sustento técnico, ausencia de diligencia o inconsistencias, la administración puede y debe desvirtuar dicha presunción.

447. Por tanto, la citada norma, al operar bajo una presunción de prueba en contrario, determina que la administración pública no está obligada a aceptar automáticamente como verdadero lo declarado, puede cuestionarlo cuando existen elementos razonables para dudar de su autenticidad, exactitud o correspondencia con la realidad

448. En esa línea, contrario a lo sostenido por los denunciados, no se advierte que el segundo informe de la Secretaría Técnica vulnere o transgreda el principio de veracidad. Por el contrario, dicho informe expone, a partir de la valoración y actuación de los medios probatorios citados, las razones por las cuales estos no generan convicción suficiente, lo que no supone una transgresión al principio de veracidad; por lo que, se desestima este alegato, sin perjuicio que los citados medios probatorios sean valorados en la parte relativa al desarrollo de las imputaciones.

449. En consecuencia, no se advierte vulneración al debido procedimiento, sino una actuación legítima de la autoridad administrativa en el marco de sus competencias; por tanto, corresponde desestimar los argumentos de Real Plaza, los señores Shimizu y Santa María y la señora Rodríguez en este extremo.

II.6. Sobre la presunta afectación a los principios de licitud y de verdad material

450. Real Plaza, los señores Shimizu y Santa María y la señora Rodríguez formularon su defensa alegando que la notificación de imputación de cargos vulnera el principio de licitud y verdad material, en tanto, los presuntos hechos que sustentarían el inicio de este procedimiento sancionador en su contra recaerían en meros dichos y alegaciones de terceras partes que, incluso, habrían sido interpretadas sesgadamente por la Secretaría Técnica.

451. El principio de verdad material, contemplado en el numeral 1.11 del artículo IV del Título Preliminar del TUO de la LPAG dispone que la autoridad debe verificar los hechos de manera exhaustiva antes de resolver el fondo del asunto. Al respecto, se debe tener en cuenta que para realizar la imputación de cargos en el presente caso, se consideró que el evento ocurrido el 21 de febrero de 2025 en el patio de comidas del Centro Comercial, la caída de una estructura sobre consumidores, constituyó un hecho grave, público y notorio, cuyas causas —evidentemente— no obedecieron a eventos naturales, pues en dicha fecha no se reportaron sismos ni terremotos, así como tampoco algún tipo de atentado con uso de material explosivo o similares, mucho menos algún evento de conmoción social que pudiera haber generado el referido siniestro.

452. Asimismo, tal y como se planteó en la resolución de inicio de procedimiento e imputación de cargos, las decisiones fueron fundamentadas en los elementos de juicio obtenidos en el proceso de investigación seguido desde la ocurrencia de los hechos y detallados en el Informe de Investigación N° 00001-2025-SIA-CPC-LAL/INDECOPI, en el que se evidenció tanto (i) la existencia del evento -caída del

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle Santo Toribio de Mogrovejo N° 518, Urb. San Andrés, Trujillo – Perú / Teléfax: 01-2247777
E-mail: consultascorlal@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

techo de patio de comidas mientras el centro comercial estaba abierto y con concurrencia de consumidores-, (ii) consumidores afectados por tal suceso, (iii) aparente omisión de reporte inmediato a las autoridades de auxilio; así como, (iv) aparente omisión de generar canales de comunicación a los consumidores y sus familiares; hechos que constituyen presuntas infracciones a derechos de consumidores.

453. Por su parte, con relación al principio de presunción de licitud, recogido en el artículo 248° del TUO de la LPAG, el cual preceptúa que debe presumirse que los administrados han actuado apegados a sus deberes mientras no cuenten con evidencia en contrario; sobre el particular, como se ha precisado líneas arriba, se debe tener en cuenta que durante la investigación preliminar se recabaron pruebas suficientes que evidenciaron la existencia de presuntas infracciones por parte de Real Plaza; en ese sentido, se procuró que el administrado pudiera ejercer su derecho de defensa frente a las imputaciones de cargos efectuadas en su contra.

454. Conforme al artículo 107° del Código, los procedimientos administrativos para conocer las presuntas infracciones al Código se inician de oficio, bien por propia iniciativa de la autoridad o por una denuncia de parte. Esta postulación del procedimiento puede sustentarse en medios probatorios preliminares, siempre que el administrado cuente posteriormente con la oportunidad de presentar descargos y desvirtuar los hechos atribuidos.

455. Cabe señalar que, contrariamente a lo sostenido por Real Plaza, el acta levantada el 21 de febrero de 2025, así como los diversos DRI que obran en el expediente, constituyen medios probatorios válidos, aun cuando estos recogen manifestaciones de terceros, teniendo en cuenta que estos elementos forman parte del acervo inicial y deben ser valorados en conjunto con las pruebas que Real Plaza y otros puedan aportar a lo largo del procedimiento. Dicho de otro modo, el hecho de que Real Plaza discrepe de la interpretación de la documentación recabada por la Secretaría Técnica no invalida las imputaciones hechas en su contra, sino que constituye un punto de debate fáctico y probatorio propio del procedimiento.

456. En efecto, la imputación de cargos no constituye sanción ni prejuzgamiento a Real Plaza y los señores Shimizu y Santa María y la señora Rodríguez, pues, el hecho que la autoridad haya actuado de forma inmediata tras el colapso del techo del patio de comidas de su centro comercial es coherente con el principio de eficacia y con la necesidad de salvaguardar evidencias de situaciones que afecten la vida o salud de los consumidores. Por lo que, corresponde desestimar lo argumentado por Real Plaza en este extremo.

II.7. Sobre la presunta falta de pronunciamiento de los argumentos del informe oral en el Informe N° 001-2026-CPC-LAL/INDECOPI

457. Intertítulos en sus descargos al informe afirmó que, en el Informe N° 001-2026-CPC-LAL/INDECOPI no se valoraron los argumentos expuestos en la audiencia de informe oral del 14 de noviembre de 2025, tales como, por ejemplo:

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle Santo Toribio de Mogrovejo N° 515, Urb. San Andrés, Trujillo – Perú / Telefax: 01-3247777
E-mail: consultasindet@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

- Su participación en el proyecto del Centro Comercial Real Plaza Trujillo se limita estrictamente a su condición de empresa fiduciaria y administradora del patrimonio fideicomitido.
- No ejecutó labores de construcción, no realizó funciones de supervisión técnica, no aprobó ni ejecutó modificaciones constructivas, ni intervino en la recepción final de la obra.
- Destacó que la existencia de contratos vinculados a la ejecución del proyecto no implica, por sí misma, la asunción de responsabilidad directa o automática.
- Desarrolló un argumento central referido a la inexistencia de nexo causal entre una eventual participación de Intertítulos en la fase constructiva y las imputaciones identificadas como (ii), (iii), (iv) y (v). Se explicó que dichas imputaciones se sustentan en hechos posteriores al siniestro, tales como la atención inmediata a las víctimas, la comunicación con autoridades, el levantamiento de escombros y la implementación de canales informativos, los cuales corresponden a actuaciones de carácter operativo y de respuesta inmediata, ajenas al ámbito funcional y competencial de Intertítulos

458. Es preciso detallar que, los citados argumentos expuestos por Intertítulos fueron evaluados en el marco de la procedencia de la denuncia contra ellos, por falta de relación de consumo y no como argumentos de defensa sobre el fondo de la controversia.

459. En esa línea, Intertítulos añadió que la Secretaría Técnica omitió su deber de debida motivación y vulneró su derecho de defensa en la medida que prescinde de valorar argumentos oportunamente expuestos en una actuación procesal destinada precisamente a enriquecer el análisis del órgano resolutivo.

460. El numeral 5 del artículo 255° del TUO de la LPAG prescribe respecto al procedimiento sancionador que:

> "***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*". (Subrayado agregado)

461. De la revisión del citado artículo se evidencia que el órgano instructor concluye la fase instructora determinando la existencia o no de una infracción; es decir, expresamente la norma no hace referencia a causales de procedencia de la denuncia que, es la alegada por Intertítulos en este caso sino a la determinación de responsabilidad.

462. De otro lado, el artículo 16° del Decreto Legislativo N° 1033, Decreto Legislativo que aprueba la ley de organización y funciones del Instituto Nacional de Defensa

de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual – Indecopi regula sobre la audiencia de informe oral, lo siguiente:

> "***Artículo 16.- Audiencia de informe oral ante las Salas del Tribunal.-***
>
> *16.1 Las Salas del Tribunal podrán convocar a audiencia de informe oral, de oficio o a pedido de parte. En este segundo caso, podrán denegar la solicitud mediante decisión debidamente fundamentada*
>
> *16.2 Las audiencias son públicas, salvo que la Sala considere necesario su reserva con el fin de resguardar la confidencialidad que corresponde a un secreto industrial o comercial, o al derecho a la intimidad personal o familiar, de cualquiera de las partes involucradas en el procedimiento administrativo.*
>
> *16.3 Las disposiciones del presente artículo serán aplicables a las solicitudes de informe oral presentadas ante las Comisiones*". (Subrayado agregado)

463. De lo anterior se advierte que en los informes orales tienen como objetivo que las partes del procedimiento puedan exponer sus argumentos ante el órgano resolutor, no ante el órgano de instrucción.

464. De la revisión del procedimiento se verifica que, la audiencia de informe oral del 14 de noviembre de 2025 se dio con posterioridad a la emisión del Informe N° 000051-2025-CPC-LAL/INDECOPI en el que la Secretaría Técnica expuso su posición sobre el cuestionamiento sobre procedencia de la denuncia planteada por Intertitulos.

465. Cabe precisar que el cuestionamiento planteado por Intertitulos en su escrito de descargos y a lo largo del procedimiento, no ha variado y consiste a modo general en la inexistencia de una relación de consumo con los consumidores finales, pues el proveedor de estos servicios sería Real Plaza, ya que ellos son una sociedad titulizadora, lo cual ha sido materia de pronunciamiento por parte de la Secretaría Técnica y en respuesta, la denunciada presentó mayor argumentación en el informe oral por parte de la denunciada.

466. A mayor abundamiento no se verifica que, respecto a la procedencia de la denuncia y las imputaciones (ii), (iii), (iv) y (v) contra Intertitulos, se hubiere ejecutado algún acto de instrucción adicional entre la emisión del Informe N° 000051-2025-CPC-LAL/INDECOPI y el Informe N° 000001-2026-CPC-LAL/INDECOPI que ameritará que la Secretaría Técnica deba pronunciarse nuevamente por dichos extremos, caso contrario estaríamos ante un círculo infinito en el que por cada argumento o alegato de las partes después de emitido la opinión de la Secretaría Técnica, se deba emitir un nuevo informe final de instrucción, cuando quien debe avocarse a dicha causa es este órgano resolutivo mediante la resolución que pone fin al procedimiento.

467. Así, la Sala Especializada en Protección al Consumidor en su Resolución N° 0371-2025/SPC-INDECOPI, precisó que la emisión de un nuevo Informe Final de Instrucción —cuando ya se emitió uno previamente—, no resultaba necesario si es que no debía realizarse algún acto de instrucción adicional que así lo justifique.

468. Lo antes concuerda con lo indicado en la Resolución N° 1195-2025-CPC-INDECOPI-LAL del 18 de noviembre de 2025, en el que se detalla que la

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle Santo Toribio de Mogrovejo N° 518, Urb. San Andrés, Trujillo – Perú / Telefax: 01-2247777
E-mail: consultasoficial@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

Secretaría Técnica debe evaluar la emisión de un nuevo informe considerando sólo los nuevos medios probatorios que no estuvieron a disposición del órgano instructor ni de las partes del procedimiento, más no, sobre argumentos ya afirmados a lo largo del procedimiento y que fueran ya de materia de posición por parte del órgano instructor.

469. En esa línea, corresponde desestimar los argumentos de Intertítulos en este extremo, ya que, en el desarrollo de esta resolución serán considerados los argumentos expuestos a lo largo del procedimiento y en la audiencia de informe oral.

II.8. Sobre la relación de consumo con Intertítulos

470. El artículo 290° del Decreto Supremo N° 020-2023-EF, Decreto Supremo que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley del Mercado de Valores (en adelante, TUO de la Ley de Mercado de Valores), regula la titulización como el proceso mediante el cual se constituye un patrimonio destinado a respaldar el pago de los derechos conferidos a los titulares de valores emitidos con cargo a dicho patrimonio. Este proceso comprende, además, la transferencia de los activos al referido patrimonio y la emisión de los respectivos valores[54].

471. Asimismo, el artículo 300° de dicho cuerpo normativo, establece que, en un fideicomiso de titulización, una persona denominada fideicomitente se obliga a efectuar la transferencia fiduciaria de un conjunto de activos en favor del fiduciario para la constitución de un patrimonio autónomo, denominado patrimonio fideicometido, el cual se encuentra sujeto al dominio fiduciario de este último y que respalda los derechos incorporados en valores[55].

472. En este contexto, se crean las sociedades titulizadoras que son sociedades anónimas de duración indefinida y tienen como objetivo actuar como fiduciarias en procesos de titulización, pudiendo además adquirir activos para formar patrimonios fideicometidos que sirvan como respaldo para la emisión de valores[56].

---

[54] DECRETO SUPREMO N° 020-2023-EF, DECRETO SUPREMO QUE APRUEBA EL TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY DEL MERCADO DE VALORES
Artículo 290. Concepto.- Titulización es el proceso mediante el cual se constituye un patrimonio cuya finalidad es respaldar el pago de los derechos conferidos a los titulares de valores emitidos con cargo a dicho patrimonio. Comprende, asimismo, la transferencia de los activos al referido patrimonio y la emisión de los respectivos valores.
De manera adicional al cumplimiento de su finalidad, el patrimonio fideicometido puede respaldar otras obligaciones contraídas con entidades financieras u organismos multilaterales, de acuerdo con los límites y condiciones que determine la SMV mediante norma de carácter general.

[55] DECRETO SUPREMO N° 020-2023-EF, DECRETO SUPREMO QUE APRUEBA EL TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY DEL MERCADO DE VALORES
Artículo 300. Fideicomiso de titulización.- En el fideicomiso de titulización, una persona denominada fideicomitente se obliga a efectuar la transferencia fiduciaria de un conjunto de activos en favor del fiduciario para la constitución de un patrimonio autónomo, denominado patrimonio fideicometido, sujeto al dominio fiduciario de este último y que respalda los derechos incorporados en valores, cuya suscripción o adquisición concede a su titular la calidad de fideicomisario y las demás obligaciones que asuma conforme a lo previsto en el artículo 290. Únicamente las sociedades titulizadoras a que se refiere el artículo siguiente, salvo los supuestos de excepción que establezca la SMV mediante disposiciones de carácter general, pueden ejercer las funciones propias del fiduciario en los fideicomisos de titulización.
(Texto según el primer párrafo del artículo 301 del Decreto Legislativo N° 861, modificado según el artículo 6 de la Ley N° 29720).
La sociedad titulizadora, mediante acto unilateral, puede también constituir patrimonios fideicometidos. En virtud de dicho acto, la sociedad se obliga a efectuar la transferencia fiduciaria de un conjunto de activos para la constitución de un patrimonio fideicometido sujeto a su dominio fiduciario, reuniendo en tal supuesto, las calidades de fideicomitente y fiduciario. Dichos activos y los frutos y rentas que se deriven de ellos, no podrán regresar al patrimonio de la sociedad titulizadora hasta que se hubiere cumplido con la finalidad para la que fue constituido el fideicomiso, salvo que se hubiera pactado en modo distinto.
La sociedad titulizadora puede tener bajo su dominio a uno o más patrimonios fideicometidos.

[56] DECRETO SUPREMO N° 020-2023-EF, DECRETO SUPREMO QUE APRUEBA EL TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY DEL MERCADO DE VALORES

473. De igual manera, la norma establece que la Sociedad Titulizadora ejerce el dominio fiduciario sobre el patrimonio autónomo generado con la creación del Patrimonio Fideicometido[97].

474. La Secretaría Técnica a través de los Informe N° 000051-2025-CPC-LAL/INDECOPI y N° 000001-2026-CPC-LAL/INDECOPI recomendó desestimar la solicitud de improcedencia planteada por Intertítulos, afirmando que si es un proveedor en los términos del Código y; por tanto, que si existe una relación de consumo.

475. Intertítulos argumentó que, conforme al artículo 241° de la Ley N.° 26702, el patrimonio fideicometido es autónomo e independiente del fiduciario, fideicomitente y fideicomisario. El fiduciario no asume obligaciones ni responde con su patrimonio salvo que exista sentencia firme por mala administración, lo cual no ocurre en el caso.

476. El artículo 241°[98] de la citada Ley N° 26702, Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros si bien establece la autonomía patrimonial entre el patrimonio fideicometido y el patrimonio de la fiduciaria, ello no implica inmunidad de responsabilidad ni borra la responsabilidad funcional que desempeña el fiduciario.

477. Es así como, si existe intervención relevante en la cadena de hechos, la autoridad puede atribuir responsabilidad administrativa a la fiduciaria. Ello, guarda relación con el artículo 313° del TUO de la Ley de Mercado de Valores que prescribe que el dominio fiduciario le confiere a la sociedad titulizadora plenas potestades, incluidas las de administración, uso, disposición y reivindicación sobre los activos que integran el patrimonio fideicometido, **las mismas que son ejercidas con arreglo a la finalidad para la que fue constituido el fideicomiso y con**

Artículo 301.- Sociedades Titulizadoras.- La Sociedad Titulizadora es la sociedad anónima de duración indefinida cuyo objeto exclusivo es desempeñar la función de fiduciario en procesos de titulización, pudiendo además dedicarse a la adquisición de activos con la finalidad de constituir patrimonios fideicometidos que respalden la emisión de valores. Excepcionalmente, la Sociedad Titulizadora podrá efectuar las demás actividades que le autorice la SMV.
Las sociedades titulizadoras deben incluir en su denominación social la expresión "Sociedad Titulizadora".

97 DECRETO SUPREMO N° 020-2023-EF, DECRETO SUPREMO QUE APRUEBA EL TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY DEL MERCADO DE VALORES
Artículo 309.- Patrimonio Fideicometido.- El acto constitutivo, una vez cumplida la forma establecida, genera un patrimonio autónomo, distinto al patrimonio propio de la sociedad titulizadora, del fideicomitente, del fideicomisario y de la persona designada como destinatario de los activos remanentes del fideicomiso. Sobre dicho patrimonio la sociedad titulizadora ejerce el dominio fiduciario a que se refiere el artículo 312.

98 Ley N° 26702, Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros
Artículo 241.- CONCEPTO DE FIDEICOMISO.
El fideicomiso es una relación jurídica por la cual el fideicomitente transfiere bienes en fideicomiso a otra persona, denominada fiduciario, para la constitución de un patrimonio fideicometido, sujeto al dominio fiduciario de este último y afecto al cumplimiento de un fin específico en favor del fideicomitente o un tercero denominado fideicomisario.
El patrimonio fideicometido es distinto al patrimonio del fiduciario, del fideicomitente, o del fideicomisario y en su caso, del destinatario de los bienes remanentes.
Los activos que conforman el patrimonio autónomo fideicometido no generan cargos al patrimonio efectivo correspondiente de la empresa fiduciaria, salvo el caso que por resolución jurisdiccional se le hubiera asignado responsabilidad por mala administración, y por el importe de los correspondientes daños y perjuicios.
La parte líquida de los fondos que integran el fideicomiso no está afecta a encaje.
La Superintendencia dicta normas generales sobre los diversos tipos de negocios fiduciarios.

observancia de las limitaciones que se hubieren establecido en el acto constitutivo[59].

478. Intertítulos refiere que el fideicomiso administrado busca exclusivamente la gestión patrimonial y financiera para fines de inversión, no la operación del centro comercial; del mismo modo, no explotan comercialmente el mall, no interactúa con consumidores, no diseña protocolos, no contrata personal, no celebra contratos con locatarios ni coordina con autoridades. Atribuirle obligaciones operativas implica confundir al fiduciario con un operador comercial, lo cual es jurídicamente incorrecto.

479. Al respecto, de la revisión del Asiento A00001 de la Partida N° [redacted], de la Oficina Registral de Lima y Callao, correspondiente a Intertítulos respecto a su constitución se indica lo siguiente:

> *"REGISTRO DE PERSONAS JURÍDICAS*
> ***RUBRO**: CONSTITUCIÓN*
> *A 00001*
>
> *Por ESCRITURA PÚBLICA del 26/08/1999 y Escritura Aclaratoria del 20/10/1999, otorgadas ante NOTARIO Dr. [redacted] en la ciudad de LIMA.*
>
> ***SOCIOS FUNDADORES Y APORTES :***
> *1. [redacted] suscribe 1'500.00 acciones representado por el Sr. [redacted]*
>
> ***OBJETO**: Dedicarse a ser fiduciario en procesos de titulización, pudiendo además dedicarse a la adquisición de activos con la finalidad de constituir patrimonios fideicometidos que respalden la emisión de valores mobiliarios, también podrá dedicarse a toda otra actividad autorizada por la Comisión Nacional de Supervisora de empresas y valores (Conasev). Para tal efecto la sociedad está facultada para desarrollar las operaciones propias de las sociedades titulizadoras, enumeradas en la Ley de Mercado de Valores (Decreto Legislativo 861), con las precisiones que resultan de aplicar el reglamento de los procesos de titulización de activos, aprobados por resolución Conasev N° 001-97-EF/94.10, Así como demás normas complementarias y modificatorias, en consecuencia, sin que esta enumeración sea limitativa, sino meramente enunciativa, se detalla la relación de procesos, operaciones y servicios a realizar: Titulización de carteras de créditos y de otros activos generadores de un flujo de efectivo, creados o no al momento de la celebración del acto constitutivo del fideicomiso. Aquellos en el que se transfiere uno o más bienes muebles para que integren el patrimonio fideicometido, y cuya*

---

[59] DECRETO SUPREMO N° 020-2023-EF, DECRETO SUPREMO QUE APRUEBA EL TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY DEL MERCADO DE VALORES
Artículo 313.- Dominio Fiduciario.- Sobre el patrimonio fideicometido la sociedad titulizadora ejerce un dominio fiduciario, el mismo que le confiere plenas potestades, incluidas las de administración, uso, disposición y reivindicación sobre los activos que integran el patrimonio fideicometido, las mismas que son ejercidas con arreglo a la finalidad para la que fue constituido el fideicomiso y con observancia de las limitaciones que se hubieren establecido en el acto constitutivo.
El dominio fiduciario sobre los activos y sus garantías surte efectos frente a terceros desde que la transferencia fiduciaria de los activos y garantías inscribibles sea anotada en el registro público correspondiente y, en los casos de activos y garantías de otra clase, desde que quede perfeccionada, sea con la tradición, el endoso u otro requisito exigido por la ley de acuerdo a su naturaleza. En los casos de cesión de mutuos con garantía hipotecaria la transferencia fiduciaria se produce con la inscripción del acto constitutivo en el registro público.
Los registros y demás instrumentos en los que constan los actos que se efectúen en virtud del dominio fiduciario deberán expresar dicha circunstancia, con indicación del patrimonio fideicometido correspondiente.
Si así resultara del acto constitutivo, lo dispuesto en el párrafo anterior es de aplicación a los otros activos adquiridos con los frutos de los activos fideicometidos o con el producto de actos de disposición sobre ellos.

[60] Información pública a la cual se accede desde PIDE.

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle Santo Toribio de Mogrovejo N° 516, Urb. San Andrés, Trujillo – Perú / Telefax: 01-2247777
E-mail: consultasvirtual@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

explotación comercial o liquidación respaldará el pago de los valores a emitir. Los estructurados para el desarrollo de proyectos específicos, en los que el patrimonio fideicometido se encuentra integrado por los diseños, estudios técnicos y demás medios y activos para el desarrollo de un proyecto, con cuyos frutos y productos se respaldará el pago de los valores que se proyecta a emitir. Aquellos destinados a financiar obras de infraestructura y servicios públicos, en que los valores a emitir se encuentren respaldados por el flujo de efectivo que estos generen en el futuro, el mismo que es cuantificado con base en información estadística de años anteriores con apoyo de proyecciones de años futuros. Aquellos en los que se transfieran otros activos, afín de servir de respaldo a los valores a emitir. Ejercer funciones en fideicomisos de titulización. Construir patrimonios autónomos y ejercer el dominio fiduciario. Adquirir activos con la finalidad de construir patrimonios fideicometidos. Ejercer la administración, uso, disposición de patrimonios fideicometidos. Realizar la emisión de valores libremente transferibles representativos de derechos, respaldado en el patrimonio fideicometido, conforme al art. 314° de la Ley de Mercado de valores. Recaudar los recursos provenientes de la emisión, incluyendo la realización de cobros provenientes de las prestaciones relativas a los activos integrantes del patrimonio fideicometido. Cumplir con lo dispuesto en el acto constitutivo. Mantener los activos fideicometidos perfectamente individualizados y separados de los que integren nuestro patrimonio y de otros patrimonios fideicometidos. Convocar a juntas de fideicomisarios. Designar al factor fiduciario y a la comisión administradora. Elaborar estados financieros propios y por cada patrimonio fideicometido, con la periodicidad y requisitos que establezca Conasev y remitir cualquier otra información que requiera Conasev. Velar porque los fideicomisos no perjudiquen a terceros. Contratar servicios de sociedades auditoras." (Sic)
(El subrayado es nuestro)

480. Del citado acto constitutivo de Intertítulos se advierte que tiene atribuida la facultad de administrar, usar y disponer de los patrimonios fideicometidos, lo que evidencia que sus funciones no se limitan —como afirma— a una simple gestión patrimonial de carácter pasivo. Por el contrario, el propio instrumento constitutivo le confiere competencias amplias que involucran la realización de actos de administración activa, incluyendo el uso y la disposición del patrimonio fiduciario. Estas facultades, por su naturaleza y alcance, superan el ámbito meramente financiero o contable e implican un papel decisorio y operativo respecto del patrimonio fideicometido.

481. Intertítulos a lo largo del procedimiento[61], señaló que el procedimiento iniciado en su contra debe ser declarado improcedente por falta de relación de consumo, en tanto conforme al artículo 108° del Código y la jurisprudencia del INDECOPI[62], para que exista relación de consumo deben concurrir consumidor, proveedor y producto o servicio; sin embargo, no cumplen el rol de proveedor porque no ofrece servicios al público ni presta el servicio de centro comercial. Por tanto, no existe relación de consumo que sustente un procedimiento sancionador.

482. Intertítulos añade en este punto que la operación comercial —seguridad, mantenimiento, funcionamiento y atención a consumidores— es responsabilidad de Real Plaza (quien se identifica ante el público como proveedor directo), lo que se acredita con:

---

[61] A lo largo del procedimiento, especialmente en sus escritos de descargos a la imputación de cargos, descargos al informe final de instrucción y audiencia de informe oral.
[62] En sus argumentos citan Resolución N.° 2366-2023/CC2, Resolución N.° 3527-2024/SPC-INDECOPI, Resolución N.° 1721-2023/SPC-INDECOPI, Resolución N.° 2338-2020/SPC-INDECOPI.

- Certificado ITSE emitido a nombre de Real Plaza.
- Resolución de clausura municipal dirigida únicamente a Real Plaza.
- Libro de Reclamaciones, política de privacidad, gestión de datos personales y presencia institucional en web y APP, todas bajo el nombre de Real Plaza.
- Los protocolos, manuales, reglamentos y guías operativas también pertenecen a Real Plaza.

483. Al respecto, el numeral 5 del artículo IV del Título Preliminar del Código define a la relación de consumo como aquella por la cual un consumidor adquiere un producto o contrata un servicio con un proveedor a cambio de una contraprestación económica[83].

484. La Sala ha determinado que las relaciones de consumo resultan necesarias para determinar el ámbito de aplicación de las normas de protección al consumidor a los hechos objeto de los procedimientos sancionadores y; con ello determinar su procedencia, toda vez que, de la definición de proveedor contenida en el Código y los supuestos contemplados en ella (distribuidores, envasadores, comerciantes, prestadores entre otros); así como, de las demás disposiciones que rigen las relaciones de consumo, puede desprenderse que constituirá proveedor cualquier persona de derecho público o privado siempre y cuando actúe como un agente económico en el mercado[84].

485. Asimismo, el artículo III del Título Preliminar del Código dispone que se protegerá al consumidor que se encuentre directa o indirectamente expuesto o comprendido dentro de una relación de consumo o en una etapa preliminar a esta[85].

486. El Código define a los proveedores como las personas naturales o jurídica que, de manera habitual fabrican, elaboran, manipulan, acondicionan, mezclan, envasan, almacenan, preparan, expenden, suministran productos o prestan servicios de cualquier naturaleza a los consumidores, conforme se detalla a continuación:

> "**2. Proveedores.-** *Las personas naturales o jurídicas, de derecho público o privado, que de manera habitual fabrican, elaboran, manipulan, acondicionan, mezclan, envasan, almacenan, preparan, expenden, suministran productos o prestan servicios de cualquier naturaleza a los consumidores. En forma enunciativa y no limitativa se considera proveedores a:*
> *1. Distribuidores o comerciantes.- Las personas naturales o jurídicas que venden o proveen de otra forma al por mayor, al por menor, productos o servicios destinados finalmente a los consumidores, aun cuando ello no se desarrolle en establecimientos abiertos al público.*

---

[83] Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, publicada en el Diario El Peruano, el 2 de setiembre de 2010
Artículo IV.- Definiciones
Para los efectos del presente Código, se entiende por:
(...)
5. Relación de consumo.- Es la relación por la cual un consumidor adquiere un producto o contrata un servicio con un proveedor a cambio de una contraprestación económica. Esto sin perjuicio de los supuestos contemplados en el artículo III.(...)

[84] Ver Resoluciones N° 2408-2024/SPC-INDECOPI, N° 2949-2023/SPC-INDECOPI.

[85] Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, publicada en el Diario El Peruano, el 2 de setiembre de 2010
Artículo III.- Ámbito de aplicación
1. El presente Código protege al consumidor, se encuentre directa o indirectamente expuesto o comprendido por una relación de consumo o en una etapa preliminar a esta.(...)

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle Santa Torcia de Mogrovejo N° 516, Urb. San Andrés, Trujillo – Perú / Telefax: 01-2247777
E-mail: consultasorilib@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

2. Productores o fabricantes.- Las personas naturales o jurídicas que producen, extraen, industrializan o transforman bienes intermedios o finales para su provisión a los consumidores.
3. Importadores.- Las personas naturales o jurídicas que importan productos para su venta o provisión en otra forma en el territorio nacional.
4. Prestadores.- Las personas naturales o jurídicas que prestan servicios a los consumidores".

487. Así, tal como se verifica entre las características principales para calificar como proveedor esta la habitualidad y que el fin de este producto o servicio sea puesto a disposición de los consumidores, en esa línea, se verificará si Intertitulos cumple con los citados requisitos, considerando sus funciones antes detalladas y el objeto social del patrimonio en fideicomiso.

488. Intertitulos en este punto refirió que la Secretaria Técnica hizo un análisis incorrecto del acto constitutivo al afirmar que el Patrimonio en Fideicomiso tiene por objeto social brindar servicios de centro comercial, pues solo señala inversiones en activos retail, no prestación de servicios a consumidores. Asimismo, agregó que la cláusula fiduciaria que obliga al fiduciario a "velar por la conservación y mantenimiento de los activos" es de naturaleza patrimonial, no operativa. No genera obligaciones frente a consumidores ni puede extender efectos a terceros por el principio de relatividad de los contratos (art. 1363 CC).

489. De la revisión de los Asientos D000024 y D00124 de la citada partida registral, se visualiza la creación y definición del objeto social del **Patrimonio en Fideicomiso D.S. 093-2002-EF Interproperties Perú**[40], (en adelante, Patrimonio en Fideicomiso), tal como se detalla a continuación:

Asiento D000024	Asiento D00124
*"POR ESCRITURA PÚBLICA DEL 23/04/2008 (...) Y REPRESENTACIÓN DE "INTERNACIONAL DE TÍTULOS SOCIEDAD TITULIZADORA S.A." (FIDUCIARIA), CON EL FIN DE FORMALIZAR EL PATRIMONIO FIDEICOMETIDO SE DENOMINARÁ "PATRIMONIO EN FIDEICOMISO D.S. 093-2002-EF INTERPROPERTIES PERÚ", PUDIENDO EMPLEAR TAMBIÉN LA ABREVIACIÓN "P.F. INTERPROPERTIES PERU". (...) **CLÁUSULA TERCERA.- OBJETO DEL ACTO CONSTITUTIVO** 3.1.- EL OBJETO DE LA CONSTITUCIÓN DEL PATRIMONIO FIDEICOMETIDO ES DE FORMAR UN VEHÍCULO JURÍDICAMENTE INDEPENDIENTE A CADA UNO DE LOS INVERSIONISTAS QUE SE CONSTITUYAN COMO ORIGINADORES A TRAVÉS DEL CUAL SE ESTRUCTUREN, EJECUTEN Y DESARROLLEN LOS DIVERSOS PROYECTOS QUE SEAN APROBADOS POR EL COMITÉ DE ADMINISTRACIÓN Y EN LOS CUALES DICHOS ORIGINADORES O FIDEICOMISARIOS DE SER EL CASO, PUEDAN REALIZAR INVERSIONES EN PROYECTOS INMOBILIARIOS. 3.2.- EL PATRIMONIO FIDEICOMETIDO SE CONSTITUIRÁ Y*	*"MODIFICACIÓN DE ACTO CONSTITUTIVO DE FIDEICOMISO DE TITULIZACIÓN: POR ESCRITURA PÚBLICA DEL 24/01/2023 Y ESCRITURA DEL 10.04.2023 AMBAS OTORGADSA ANTE NOTARIO DR. [redacted] EN LA CIUDAD DE LIMA; COMPARECEN INTERSEGURO COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A., DEBIDAMENTE REPRESENTADA POR [redacted] EN CALIDAD DE ORIGINADOR E INTERNACIONAL DE TÍTULOS SOCIEDAD TITULIZADORA S.A., DEBIDAMENTE REPRESENTADA POR [redacted] EN CALIDAD DE FIDEICOMITENTE, QUIENES MEDIANTE ASAMBLEA GENERAL DE FIDEICOMISARIOS DE FECHA 14/12/2022 ACUERDAN **MODIFICAR EL ACTO CONSTITUTIVO DE TITULIZACIÓN DENOMINADO "PATRIMONIO EN FIDEICOMISO D.LEG. – N° 861,** NO INSCRITO EN LA SMV, DIRIGIDO A INVERSIONISTAS INSTITUCIONALES – INTERPROPERTIES PERÚ", EN LOS SIGUIENTES TÉRMINOS: MODIFICAR INTEGRALMENTE EL ACTO CONSTITUTIVO DE FIDEICOMISO DE TITULIZACIÓN Y PROGRAMA DE EMISIÓN DE CERTIFICADOS DE PARTICIPACIÓN, EL MISMO QUE QUEDARÁ REDACTADO DE LA SIGUIENTE MANERA: **CLÁUSULA TERCERA: OBJETO DEL ACTO CONSTITUTIVO.** 3.1. EL OBJETO DEL ACTO CONSTITUTIVO ES (1) LA CONSTITUCIÓN DEL PATRIMONIO FIDEICOMETIDO EL CUAL ES UN PATRIMONIO AUTÓNOMO INDEPENDIENTE A CADA UNO DE LOS INVERSIONISTAS QUE SE CONSTITUYAN COMO*

[40] RUC N° 20519358169

ORIGINARÁ CON EL APORTE DE LOS ACTIVOS DEL ORIGINADOR INICIAL, EN LA PRIMERA FECHA DE TRANSFERENCIA, LA CUAL SE REALIZARÁ DENTRO DE LOS TREINTA (30) DÍAS HÁBILES CONTADOS DESDE LA FECHA DE CELEBRACIÓN Y SUSCRIPCIÓN DEL ACTO CONSTITUTIVO, EN REPRESENTACIÓN DE CADA UNO DE LOS APORTES QUE REALICEN LOS ORIGINADORES, EL FIDUCIARIO EMITIRÁ LOS CERTIFICADOS DE PARTICIPACIÓN, LOS CUALES SERÁN EMITIDOS POR CLASES. 3.3.- LA EVALUACIÓN, APROBACIÓN, PROMOCIÓN Y COMERCIALIZACIÓN DE LOS PROYECTOS ESTARÁ A CARGO DEL COMITÉ DE ADMINISTRACIÓN, SEGÚN LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES ESTABLECIDOS EN EL TITULO VII DEL ACTO CONSTITUTIVO. 3.4.- PARA EFECTOS DE LA TRANSFERENCIA FIDUCIARIA DE LOS ACTIVOS AL PATRIMONIO FIDEICOMETIDO, SE DEBERÁ SEGUIR CON LAS FORMALIDADES PREVISTAS EN EL NUMERAL 4.3 DE LA CLÁUSULA CUARTA DEL ACTO CONSTITUTIVO, LAS CUALES RESPONDEN A LA NATURALEZA DE CADA UNO DE LOS ACTIVOS A SER TRANSFERIDOS. 3.5.- EL FIDUCIARIO ES UNA SOCIEDAD TITULIZADORA AUTORIZADA PARA FUNCIONAR COMO TAL POR LA CONASEV, MEDIANTE RESOLUCIÓN CONASEV N°094-99-EF/94.10, CONSTITUIDA BAJO LA MODALIDAD DE UNA SOCIEDAD ANÓNIMA DE ACUERDO A LA LEGISLACIÓN PERUANA, QUE SE ENCUENTRA AUTORIZADA PARA ACTUAR COMO FIDUCIARIO EN PROCESOS DE FIDEICOMISO DE TITULIZACIÓN Y CONSECUENTEMENTE PARA ADMINISTRAR UNO O MÁS PATRIMONIOS FIDEICOMETIDOS, ASÍ COMO PARA COLOCAR DIRECTAMENTE LOS CERTIFICADOS DE PARTICIPACIÓN DE PATRIMONIOS FIDEICOMETIDOS."	ORIGINADORES Y/O ADQUIRIERAN LA CALIDAD DE FIDEICOMISARIOS A TRAVÉS DEL CUAL SE GESTIONEN LOS ACTIVOS APORTADOS AL PATRIMONIO FIDEICOMETIDO Y ASIGNADOS A UNA CLASE DE CERTIFICADOS DE PARTICIPACIÓN, DE ACUERDO CON SU NATURALEZA, Y, CUANDO CORRESPONDA, SE ESTRUCTUREN, EJECUTEN Y DESARROLLEN LOS DIVERSOS PROYECTOS, Y/O SE REALICEN INVERSIONES EN VEHÍCULOS DE INVERSIÓN EN LOS SECTORES "RETAIL" Y "RETAIL INMOBILIARIO" QUE SEAN APROBADOS POR EL COMITÉ DE ADMINISTRACIÓN EN LA FORMA PREVISTA EN LOS RESPECTIVOS ACTOS COMPLEMENTARIOS, CONFORME A LO ESTABLECIDO EN LE ARTÍCULO 9 DEL REGLAMENTO, Y (II) RESPALDAR EL PAGO DE LOS DERECHOS CONFERIDOS A LOS TITULARES DE CERTIFICADOS DE PARTICIPACIÓN. ASIMISMO, EL PATRIMONIO FIDEICOMETIDO, PODRÁ RESPALDAR INSTRUMENTOS REPRESENTATIVOS DE DEUDA QUE SE EMITAN CONFORME AL PRESENTE ACTO CONSTITUTIVO Y LOS RESPECTIVOS ACTOS COMPLEMENTARIOS, ASÍ COMO OTRAS OBLIGACIONES SEGÚN LO INDICADO EN LA CLÁUSULA VIGÉSIMO OCTAVA. 3.2. EL PATRIMONIO FIDEICOMETIDO SE CONSTITUIRÁ Y ORIGINARLA CON EL APORTE DE LOS ACTIVOS DEL ORIGINADOR INICIAL, EN LA FECHA DE CELEBRACIÓN Y SUSCRIPCIÓN DEL ACTO CONSTITUTIVO. ASIMISMO, PODRÁN INTEGRARSE POSTERIORMENTE NUEVOS ORIGINADORES MEDIANTE LA TRANSFERENCIA FIDUCIARIA DE ACTIVOS CON RETORNO O SIN RETORNO, SEGÚN ESTABLEZCA EN EL ACTO COMPLEMENTARIO RESPECTIVO EN REPRESENTACIÓN DE CADA UNO DE LOS APORTES QUE REALICE LOS ORIGINADORES, EL FIDUCIARIO EMITIRÁ LOS CERTIFICADOS DE PARTICIPACIÓN, SEGÚN ELLO SEA DETERMINADO POR EL COMITÉ DE LA ADMINISTRACIÓN Y SE ENCUENTRE ESTABLECIDO EN EL ACTO COMPLEMENTARIO RESPECTIVO. 3.3.- LA EVALUACIÓN Y APROBACIÓN DE LOS ACTIVOS A SER INCORPORADOS AL PATRIMONIO FIDEICOMETIDO, ASÍ COMO, LA EVALUACIÓN, APROBACIÓN, PROMOCIÓN Y COMERCIALIZACIÓN DE LOS PROYECTOS EN CASO CORRESPONDA RESTARA A CARGO DEL COMITÉ DE ADMINISTRACIÓN, SEGÚN LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES ESTABLECIDOS EN EL TÍTULO VII DEL ACTO CONSTITUTIVO. PARA DICHOS EFECTOS, LA INCORPORACIÓN DE LOS ACTIVOS AL PATRIMONIO FIDEICOMETIDO, SE REALIZARÁ MEDIANTE: (I) LA TRANSFERENCIA DE ACTIVOS A CAMBIO DE LA EMISIÓN DE CERTIFICADOS DE PARTICIPACIÓN, INCREMENTANDO EL PATRIMONIO FIDEICOMETIDO, DE CONFORMIDAD CON LO ESTABLECIDO EN EL NUMERAL 4.2. SIGUIENTE. (II) LA ADQUISICIÓN DE ACTIVOS POR PARTE DEL PATRIMONIO FIDEICOMETIDO MEDIANTE LA SUSCRIPCIÓN DE CONTRATOS DE TRANSFERENCIA A CAMBIO DEL PAGO EN DINERO DE LA CORRESPONDIENTE CONTRAPRESTACIÓN, O (III) MEDIANTE LA COMBINACIÓN DE LAS MODALIDADES CONTENIDAS EN LOS LITERALES (I) Y (II) PRECEDENTES REALIZADOS EN UNA SOLA OPERACIÓN Y/O VARIAS OPERACIONES SUCESIVAS PARA EFECTOS DE LA TRANSFERENCIA FIDUCIARIA DE LOS ACTIVOS AL PATRIMONIO FIDEICOMETIDO, SE DEBERÁ CUMPLIR CON LAS FORMALIDADES PREVISTAS EN LAS CLÁUSULAS CUARTA Y SEXTA DEL ACTO CONSTITUTIVO, LAS CUALES RESPONDEN A LA NATURALEZA DE LOS ACTIVOOS A SER TRANSFERIDOS. 3.4.- EL FIDUCIARIO ES UNA SOCIEDAD TITULIZADORA AUTORIZADA PARA FUNCIONAR COMO TAL POR LA CONASEV, MEDIANTE

	RESOLUCIÓN CONASEV N° 094- 99-EF/94.10, CONSTITUIDA BAJO LA MODALIDAD DE UNA SOCIEDAD ANÓNIMA DE ACUERDO A LA LEGISLACIÓN PERUANA QUE SE ENCUENTRA AUTORIZADA PARA ACTUAR COMO FIDUCIARIO EN PROCESOS DE FIDEICOMISO DE TITULARIZACIÓN Y, CONSECUENTEMENTE, PARA ADMINISTRAR UNO O MÁS PATRIMONIOS FIDEICOMETIDOS, ASÍ COMO PARA COLOCAR DIRECTAMENTE LOS CERTIFICADOS DE PARTICIPACIÓN DE PATRIMONIOS FIDEICOMETIDOS.

490. De los citados objetos sociales se verifica que, inicialmente el objeto de creación del Patrimonio en Fideicomiso en crear vehículos de inversión a través del cual se estructuren ejecute y desarrollen diversos proyectos inmobiliarios. Cabe precisar que, el citado objeto estuvo vigente a la fecha de construcción del proyecto de ampliación del Centro Comercial Real Plaza.

491. Así, de la Cláusula Tercera del Acto Constitutivo habilita a la Sociedad Titulizadora para realizar todas las gestiones necesarias para la materialización de dichos proyectos, incluyendo la contratación de empresas constructoras, la supervisión técnica y administrativa de las obras, y la tramitación de licencias municipales, como ha ocurrido en el presente caso.

492. En esa línea, considerando el marco legal vigente sobre las sociedades titulizadoras, el objeto social de Intertítulos y el acto constitutivo del Patrimonio en Fideicomiso se puede concluir que, Intertítulos, en calidad de fiduciaria tiene como funciones:

- Administrar y construir el centro comercial.
- Habilitarlo para su operación comercial, tanto para uso de los locatarios como consumidores finales.
- Contratar un administrador para operar el centro comercial.
- Entregarlo como infraestructura funcional.
- Velar por su conservación, al ser parte de la inversión del Patrimonio.

493. Es decir, las citadas actividades están expresamente enumeradas en el concepto legal de proveedor, pues se administra la ejecución de un proyecto inmobiliario denominado "Centro Comercial" con la finalidad de ser puesto a disposición del mercado; siendo esta actividad habitual y necesaria para lograr el objetivo de acto constitutivo del Patrimonio en Fideicomiso.

494. A mayor abundamiento, la infraestructura del "Centro Comercial" no es independiente al servicio que se brinda hacia los consumidores, pues también incluye la seguridad estructural, la idoneidad del inmueble, la integridad física de la infraestructura, constituyendo todo esto el soporte que permite la prestación del servicio.

495. Así, si dentro de dicho patrimonio se encuentra un centro comercial, Intertítulos puede realizar actividades de administración sobre este activo, siempre que dichas funciones estén previstas en el contrato de titulización y se ejecuten bajo los principios de diligencia, transparencia y protección del inversionista, conforme a la normativa emitida por la Superintendencia del Mercado de Valores (SMV).

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle Santo Toribio de Mogrovejo N° 518, Urb. San Andrés, Trujillo – Perú / Telefax: 01-2247777
E-mail: consultascorial@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

496. Conforme al Decreto Legislativo N° 861 – Ley del Mercado de Valores, su reglamento y las disposiciones emitidas por la Superintendencia del Mercado de Valores (SMV), las Sociedades Titulizadoras no se limitan únicamente a realizar operaciones vinculadas al mercado de valores, tales como la emisiones de valores, inversión en instrumentos financieros o generación de activos, pues no se debe perder de vista que su función principal es la administración integral del patrimonio fideicometido, lo que implica la gestión activa de los bienes que lo conforman, en beneficio de los inversionistas.

497. En ese sentido, cuando se incluye activos inmobiliarios al patrimonio fideicometido, como un centro comercial, la Sociedad Titulizadora está facultada para ejecutar todas las acciones necesarias para su adecuada explotación y valorización, las que pueden comprender la contratación de empresas constructoras para el desarrollo del centro comercial, la supervisión y control de la ejecución de obras, asegurando el cumplimiento de estándares técnicos y legales, la gestión operativa y administrativa del inmueble, incluyendo arrendamiento de locales, mantenimiento y servicios, la celebración de contratos complementarios que resulten indispensables para la administración eficiente del activo.

498. A mayor abundamiento, de la revisión del artículo 304[67], se evidencia que la sociedad titulizadora asume responsabilidad solidaria respecto de los actos ejecutados sobre el patrimonio fideicometido cuando estos se realizan en cumplimiento de las decisiones adoptadas por la comisión administradora que ella misma haya designado. Esta responsabilidad implica que la sociedad titulizadora responde juntamente con los miembros de dicha comisión por cualquier acción derivada de sus instrucciones.

499. En atención a ello, Intertítulos, en su calidad sociedad titulizadora administradora el patrimonio autónomo, está facultada para realizar todas las acciones necesarias para materializar dichos proyectos, incluso aquellas que exceden el ámbito estrictamente financiero. Tales acciones pueden incluir la contratación de empresas constructoras, la supervisión técnica y administrativa de las obras, la gestión operativa del inmueble y la celebración de contratos complementarios que aseguren la adecuada explotación del activo.

500. Intertítulos añadió que el artículo 1363° del Código Civil determina que los efectos del contrato solo producen entre las partes; sin embargo, como se ha desarrollado el Patrimonio en Fideicomiso sí brinda servicios a los consumidores a través de las actividades de centros comerciales, tal como se desarrollada a continuación.

501. Además, Intertítulo refiere que la Secretaría Técnica no realizó una diferenciación entre actos patrimoniales y actos operativos, ya que comete un "salto lógico": transforma una actuación patrimonial (contratar obras) en una operación del

---

[67] DECRETO SUPREMO N° 020-2023-EF, DECRETO SUPREMO QUE APRUEBA EL TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY DEL MERCADO DE VALORES
Artículo 304.- Factor Fiduciario y Comisión Administradora .- Por cada fideicomiso la sociedad titulizadora designa una persona, denominada factor fiduciario, quien asume personalmente su conducción.
Adicionalmente, cuando las circunstancias lo requieran, la sociedad titulizadora designa una comisión administradora a cuyas decisiones se somete el factor fiduciario. La sociedad titulizadora será solidariamente responsable con los miembros de la comisión administradora por los actos que se practiquen en ejecución de sus decisiones respecto al patrimonio fideicometido.
Si la existencia de la comisión administradora u órgano equivalente, hubiere sido prevista en el acto constitutivo a instancias del fideicomitente, la responsabilidad solidaria de que trata el párrafo anterior es asumida por éste y no por la sociedad titulizadora.

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle Santo Toribio de Mogrovejo N° 518, Urb. San Andrés, Trujillo – Perú / Telefax: 01-2247777
E-mail: consultasorotul@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

servicio (administrar el mall), no existe evidencia intermedia que justifique tal inferencia.

502. Intertítulos refiriere que la firma de contratos de obra es diferente al ejercicio de funciones operativas, la firma de contratos de obra por parte del fiduciario solo tiene efectos representativos del patrimonio fideicometido, sin constituir participación técnica u operativa en la ejecución de obras ni en la gestión posterior del centro comercial. Cualquier interpretación distinta excede el contenido del acto jurídico.

503. Al respecto, el Decreto Legislativo N° 861 – Ley del Mercado de Valores, cuyo artículo 301° del Reglamento establece que las sociedades titulizadoras son responsables de la administración del patrimonio fideicometido, debiendo realizar todas las acciones necesarias para cumplir con el objeto del fideicomiso. Asimismo, la Superintendencia del Mercado de Valores (SMV), en sus disposiciones sobre titulización, reconoce que la administración fiduciaria no se limita a operaciones financieras, sino que comprende la gestión integral de los activos que conforman el patrimonio autónomo, incluyendo la ejecución de proyectos inmobiliarios cuando así lo disponga el acto constitutivo.

504. Ahora bien, obra en el expediente el Contrato de Locación de servicios del 1 de enero de 2014, celebrado entre el Patrimonio en Fideicomiso y Real Plaza —el cual no se puede reproducir al haberse declarado confidencial— definen como objeto del Patrimonio la ejecución y desarrollo de diversos proyectos inmobiliarios, entre ellos centros comerciales, siendo uno de ellos "Real Plaza Trujillo". Los centros comerciales están conformados por una serie de locales y espacios comerciales, estacionamientos, áreas comunes y servicios que constituyen una unidad comercial y funcional.

505. Es decir, el Patrimonio en Fideicomiso es propietario de los centros comerciales, los cuales son considerados como una unidad comercial y funcional, es decir, no solo se limita a posicionarlos en el mercado como arrendamiento de locales; sino el colocarlos en el mercado con la finalidad de que sean consumidores finales que accedan a él; por tanto, Intertítulos como se ha desarrollado previamente, al ser la administradora del citado patrimonio, responde legalmente por la conservación de este patrimonio y con buscar el cumplimiento del objeto social.

506. Por tanto, el acto constitutivo señala que se dedican a la inversión de proyectos inmobiliarios; sin embargo, en la práctica no solo son inversionistas de estos proyectos, sino que su mercado real es ponerlos a disposición de los consumidores a través de un administrador. Es decir, la inversión no sólo se limita a la construcción, sino a la explotación comercial integral de los centros comerciales, lo que incluye su gestión, operación, mantenimiento y posicionamiento en el mercado como unidades comerciales destinadas al público consumidor.

507. Así, en línea con lo anterior se observan que, en el Contrato de Gerencia y Supervisión Externa de Proyectos del 23 de marzo de 2015, celebrado entre el Patrimonio en Fideicomiso y [redacted] y en el Contrato de obra del 03 de setiembre de 2015, celebrado entre el Patrimonio en

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle Santo Toribio de Mogrovejo N° 518, Urb. San Andrés, Trujillo – Perú / Telefax: 01-3247777
E-mail: consultasorotu@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

Fideicomiso y el [redacted], el objeto que se detalla del Patrimonio Fideicomiso es el siguiente:

[redacted]

508. En ambos contratos se puede visualizar que, el Patrimonio en Fideicomiso busca la ejecución de una determinada obra de construcción con la finalidad de ampliar el Centro Comercial Real Plaza; es decir, conforme se ha desarrollado para la explotación comercial integral.

509. Por tanto, contrario a lo indicado por Intertítulos si se verifica que el objeto de la construcción del proyecto inmobiliario Real Plaza tenía como finalidad ser puesto a disposición de los consumidores, bajo la dirección, gestión y supervisión del Patrimonio en Fideicomiso.

510. Es preciso recalcar que, de los tres contratos antes citados, se visualiza que el Patrimonio en Fideicomiso no pierde su rol de supervisión y vigilante de la operación; por tanto, como se viene desarrollando su rol ni siquiera no es solo patrimonial sino de operador.

511. De otro lado, Intertítulos afirmó que la Secretaría Técnica citó erróneamente el Código, pues indicó que proveedor incluye actividades de construcción, sin embargo, el Código no menciona la construcción como criterio autónomo para ser proveedor, refiere que un proveedor solo es tal si presta un servicio al consumidor, no siendo este caso.

512. Al respecto, conforme se viene desarrollando al Patrimonio en Fideicomiso se está considerando proveedor por la actividad comercial propia de un centro comercial, es decir, poner a disposición del público espacios y servicios, los que previamente incluyen la construcción; por tanto, estamos dentro de la definición del Código en los que de manera habitual prestan servicios de cualquier naturaleza a los consumidores; tal como lo detallan en el Contrato de locación de servicios antes desarrollado.

513. Intertítulos afirmó que la Secretaría Técnica basó su imputación en un precedente de la Sala Especializada en Protección al consumidor del 2015, al señalar que el fiduciario siempre es responsable de lo que ocurre en el patrimonio fideicometido. Además, Resolución 0871-2015/SPC-INDECOPI solo reconoce que los patrimonios autónomos no tienen personería jurídica y que la fiduciaria los

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle Santo Toribio de Mogrovejo N° 518, Urb. San Andrés, Trujillo – Perú / Telefax: 01-2247777
E-mail: consultasvirtual@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

representa. En ningún caso atribuye responsabilidad administrativa a una fiduciaria ni la califica como proveedor, por tanto, su uso para sustentar la imputación es erróneo.

514. De la revisión de la Resolución N° 0871-2015/SPC-INDECOPI del 16 de marzo de 2015, expedida por la SPC se señala lo siguiente:

> *"(...)*
> *24. No obstante, como puede apreciarse el Patrimonio Fideicometido es un patrominio autónomo, que por su naturaleza no tiene personería jurídica[8], no pudiendo recaer sobre éste responsabilidad administrativa alguna conforme al artículo 50° de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General[9]; asimismo, de las normas citadas precedentemente, se advierte que quien es responsable del cumplimiento de la finalidad del fideicomiso es la empresa fiduciaria, mas no el patrimonio fideicometido, no correspondiendo por tanto a éste responder o atender reclamos o comunicaciones relacionadas con el incumplimiento de los fines del fideicomiso. (...)*
>
> ---
>
> 8 ***CÓDIGO PROCESAL CIVIL.***
> *Artículo 65. Representación procesal del patrimonio autónomo. Existe patrimonio autónomo cuando dos o más personas tienen un derecho o interés común respecto de un bien, sin constituir una persona jurídica. (...).*
>
> 9 ***LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL.***
> *Artículo 50. Sujetos del procedimiento. Para los efectos del cumplimiento de las disposiciones del Derecho Administrativo, se entiende por sujetos del procedimiento a: 1. Administrados: la persona natural o jurídica que, cualquiera sea su calificación o situación procedimental, participa en el procedimiento administrativo. Cuando una entidad interviene en un procedimiento como administrado, se somete a las normas que lo disciplinan en igualdad de facultades y deberes que los demás administrados. (...)."*
>
> *(...)"*

515. En este punto, es preciso resaltar que no solo del análisis de la citada resolución es que se atribuye responsabilidad a las sociedades titulizadoras por la administración de los patrimonios y fideicomiso, sino por las responsabilidades legalmente concedidas por normas antes desarrolladas en el presente acápite.

516. Asimismo, tal como se ha detallado el Patrimonio en Fideicomiso si mantiene en forma directa una relación de consumo con los consumidores del Centro Comercial Real Plaza, por tanto, Intertítulos es la responsable de constituir este patrimonio con la creación y conservación de los vehículos de inversión (centros comerciales) y cumplir con el objeto de ponerlos en funcionamiento con la prestación de sus servicios a los consumidores y locatarios.

517. Intertítulos señaló que la Secretaría Técnica aplicó de forma incorrecta el principio de apariencia, pues no existe ninguna apariencia que vincule a Intertítulos con consumidores. Intertítulos no realiza comunicación comercial, no administra la experiencia del usuario ni actúa públicamente como proveedor. Aplicar el principio de apariencia sería especulativo, contrario al principio de imputación personal y ajeno a los hechos.

518. En este punto, esta Comisión concuerda con Intertítulos en que la relación entre los consumidores y el Patrimonio en Fideicomiso, representada por Intertítulos, no es verificable a través del principio de apariencia, pues ante los consumidores solo figura Real Plaza; sin embargo, el que no figure el Patrimonio directamente en la relación de consumo, no implica que el Patrimonio en Fideicomiso, no actúa como proveedor, por las razones desarrolladas en este proyecto.

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle Santo Toribio de Mogrovejo N° 519, Urb. San Andrés, Trujillo – Perú / Telefax: 51-3247777
E-mail: consultasoralol@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

519. Intertítulos ha añadido que la jurisprudencia emitida por Indecopi sobre centros comerciales identifica al operador o proveedor que presta el servicio, no a terceros patrimoniales como fiduciarios, por tanto, carece de respaldo la imputación en su contra.

520. Esta Comisión es respetuosa de los criterios adoptadas por otros órganos resolutivos y la Sala Especializada en Protección al Consumidor, sin embargo, ninguno de los casos citados por Intertítulos implica el colapso del techo de uno de los patios de comidas, cuyo proyecto fue ejecutado por el Patrimonio en Fideicomiso; por tanto, estamos frente a un hecho nuevo en el país, un tipo de situación sin precedentes directos en nuestro marco normativo ni en la práctica administrativa previa.

521. Intertítulos sostuvo que no intervino en la ejecución operativa de la ampliación del Centro Comercial Real Plaza, y que el hecho de haber contratado a las empresas encargadas de la construcción no implica su participación en la operación del centro comercial ni en actividades como llamar a los bomberos, coordinar emergencias u otras imputaciones. Sobre este punto, se reitera que Intertítulos responde en su calidad de sociedad titulizadora. En consecuencia, la objeción planteada respecto a la supuesta falta de relación de consumo —que buscaba excluir su intervención en el procedimiento— ya ha sido desestimada en este apartado. Así, la determinación de si las funciones atribuidas le correspondían o no será analizada en el apartado pertinente relativo a la responsabilidad.

522. En este punto, es importante añadir que se ha verificado la participación del Patrimonio en Fideicomiso, debidamente representada por Intertítulos, en la obtención de licencias de obra, las cuales constituyen una prueba concreta de que su función fiduciaria comprende la gestión y ejecución del proyecto inmobiliario, lo que se encuentra plenamente alineado con el objeto del fideicomiso y con las facultades conferidas por la normativa del mercado de valores.

523. Así, de la revisión del expediente [redacted] de anteproyecto de licencia de obra, y del Expediente Municipal N° [redacted] para la obtención de licencia de obra, presentado ante la autoridad Municipal para ampliación del Centro Comercial Real Plaza, de los cuales se evidencia la suscripción de los documentos por el señor [redacted] en su condición de Factor Fiduciario Clase 1 del Patrimonio en Fideicomiso.

524. Intertítulos afirmó que en la audiencia de informe oral del 14 de noviembre de 2025, Real Plaza reconoció expresamente ser el operador y responsable del centro comercial, y señaló que su relación con Intertítulos es únicamente civil.

525. No obstante, que Real Plaza se identifique como operador del centro comercial no implica, *per se* la exclusión automática de Intertítulos por presuntas responsabilidades, pues la normativa en materia de protección al consumidor contempla la posibilidad de responsabilidad concurrente o solidaria cuando varios sujetos intervienen —de forma directa o indirecta— en la prestación del servicio o en la estructura organizativa que la hace posible.

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle Santo Toribio de Mogrovejo Nº 318, Urb. San Andrés, Trujillo – Perú / Telefax: 01-2247777
E-mail: cpms.trescfl@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

526. En consecuencia, el Patrimonio en Fideicomiso, cuya administración recae sobre Intertítulos, no puede ser considerado un tercero ajeno a la presente investigación; por el contrario, en su condición de proveedor, participó en las gestiones que dieron origen al proyecto que incorporó la estructura del techo del patio de comidas del Centro Comercial que posteriormente colapsó, proyecto que formaba parte de los servicios ofrecidos a los consumidores.

527. En ese sentido, se colige que Intertítulos, en su calidad de administrador del Patrimonio en Fideicomiso, no solo figuraba como parte contratante de la obra que incluyó la estructura que posteriormente colapsó, sino que además era el responsable de ejecutar y garantizar el cumplimiento del objeto social del patrimonio administrado. En consecuencia, ejerció poder de decisión en la gestión y administración del bien involucrado, por lo que corresponde evaluar su responsabilidad administrativa en el presente procedimiento.

528. Por los fundamentos expuestos corresponde desestimar la solicitud de improcedencia alegada por Intertítulos.

II.9. De la solicitud de variación de la medida cautelar

529. Al respecto, el artículo 109 del Código[88] señala que las medidas cautelares tienen como finalidad asegurar el cumplimiento de la decisión definitiva.

530. Asimismo, el numeral 157.3 del artículo 157 del TUO de la LPAG[89] señala que las medidas cautelares caducan de pleno derecho cuando se emite la resolución que pone fin al procedimiento, cuando haya transcurrido el plazo fijado para su ejecución, o para la emisión de la resolución que pone fin al procedimiento.

---

[88] LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR
Artículo 109.- Medidas cautelares
En cualquier etapa del procedimiento, de oficio o a pedido de parte, el órgano resolutivo puede, dentro del ámbito de su correspondiente competencia, dictar una o varias de las siguientes medidas cautelares destinadas a asegurar el cumplimiento de la decisión definitiva:
a. La cesación de los actos materia de denuncia.
b. El comiso, el depósito o la inmovilización de los productos, etiquetas, envases y de cualquier otro bien que sea materia de denuncia.
c. La adopción de las medidas necesarias para que las autoridades aduaneras impidan el ingreso al país de los productos materia de denuncia.
d. El cierre temporal del establecimiento del denunciado.
e. Cualquier otra medida necesaria y adecuada a fin de salvaguardar la eficacia de la decisión final de la autoridad competente, considerando para tales efectos el peligro que podría conllevar la continuación de la conducta denunciada o la prolongación de sus efectos.
El órgano resolutivo puede, de considerarlo pertinente, ordenar una medida cautelar distinta a la solicitada por la parte interesada. En caso de existir peligro actual o inminente si es que no se adoptan las medidas cautelares correspondientes, el secretario técnico puede imponerlas, con cargo a dar cuenta inmediatamente a la comisión. La comisión ratifica o levanta la medida cautelar impuesta. El Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos en materia de protección al consumidor goza también de la facultad de ordenar medidas cautelares.

[89] TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY Nº 27444 - LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL APROBADO POR DECRETO SUPREMO Nº 004-2019-JUS
Artículo 157.- Medidas cautelares
157.1 Iniciado el procedimiento, la autoridad competente mediante decisión motivada y con elementos de juicio suficientes puede adoptar, provisoriamente bajo su responsabilidad, las medidas cautelares establecidas en esta Ley u otras disposiciones jurídicas aplicables, mediante decisión fundamentada, si hubiera posibilidad de que sin su adopción se arriesga la eficacia de la resolución a emitir.
157.2 Las medidas cautelares podrán ser modificadas o levantadas durante el curso del procedimiento, de oficio o a instancia de parte, en virtud de circunstancias sobrevenidas o que no pudieron ser consideradas en el momento de su adopción.
157.3 Las medidas caducan de pleno derecho cuando se emite la resolución que pone fin al procedimiento, cuando haya transcurrido el plazo fijado para su ejecución, o para la emisión de la resolución que pone fin al procedimiento.
157.4 No se podrán dictar medidas que puedan causar perjuicio de imposible reparación a los administrados.

531. En ese sentido, la decisión definitiva, entendida esta como la resolución que pone fin al procedimiento, es aquella que: a) agota la vía administrativa (segunda instancia) o b) la que quedó consentida (la de primera instancia, al vencerse el plazo para apelar, sin que se haya ejercido dicha facultad).

532. Por Resolución N° 0152-2025/INDECOPI-LAL se dictó como una de las medida cautelares el "*Cierre temporal del Centro Comercial Real Plaza Trujillo, perteneciente a Real Plaza S.R.L. hasta que presente (i) un informe técnico estructural visado por el Colegio de Ingenieros del Perú que acredite que todas las demás edificaciones que forman parte del centro comercial se encuentren aptos y seguros para su uso, así como (ii) un Plan de Contingencia de recuperación de escombros que acredite que los consumidores no se verán afectados por esta labor*".

533. El 29 de setiembre de 2025, Real Plaza solicitó que se modifique el primer punto del mandato cautelar antes señalado, debiendo ésta circunscribirse solo al patio de comidas del Centro Comercial; y, si así lo considera necesario la Comisión, a la autorización de levantamiento que emita —oportunamente— la Municipalidad Provincial de Trujillo.

534. Real Plaza sustentó su pedido señalando que a la fecha, los hechos que habrían motivado el dictado de esta medida han variado debido a que queda claro que en base a la información actuada en el expediente que: (i) la construcción del techo del patio de comidas responde a un proyecto distinto a las otras estructuras del Centro Comercial, (ii) la zona del patio de comidas es una estructura independiente en el Centro Comercial, (iii) la potencial causa de la caída del techo del patio de comidas está vinculada a un problema estructural exclusivamente de dicha zona, y, (iv) no existe evidencia alguna que acredite que las otras zonas del Centro Comercial representen un peligro a la vida e integridad de las personas.

535. Real Plaza para acreditar sus afirmaciones presentó el Informe Técnico N° 873-25 (declarado confidencial) que concluye que el Bloque E9 (donde se ubica el patio de comidas) es una estructura independiente a los demás bloques del Centro Comercial.

536. En este punto, es importante resaltar que, si bien el citado Informe Técnico indica que el patio de comidas es una estructura independiente, lo que se analiza al momento de evaluar el mandato cautelar es el funcionamiento del centro comercial en su totalidad, considerando el riesgo que podría implicar a los consumidores.

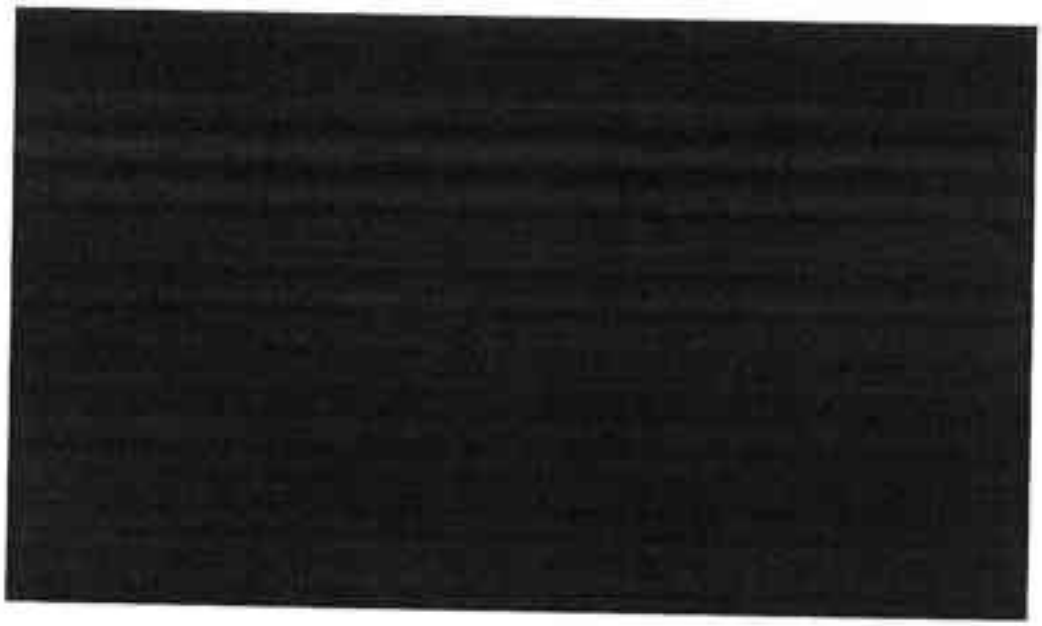
537. De la revisión del procedimiento, se verifica el Plano de Evacuación de la ampliación del centro comercial Real Plaza donde se ubica la estructura del techo del patio de comidas, aportado por [redacted] con escrito del 27 de marzo de 2025, en el que se puede visualizar el flujo del centro comercial:

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle Santo Toribio de Mogrovejo N° 518, Urb. San Andrés, Trujillo – Perú / Telefax: 01-2247777
E-mail: consultasorotal@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe



538. De la citada imagen, se puede verificar que el techo del patio de comidas del centro comercial Real Plaza se ubica al costado de un pasillo, en donde hay módulos de venta al centro y tiendas del lado contrario; del mismo modo, en la construcción, a espaldas, existen estacionamientos.

539. Ahora bien, conociendo el funcionamiento de esta parte del centro comercial, se verifica que la Secretaría Técnica el 3 de octubre de 2025, realizó una inspección recabando una serie de fotografías, resaltando las siguientes:

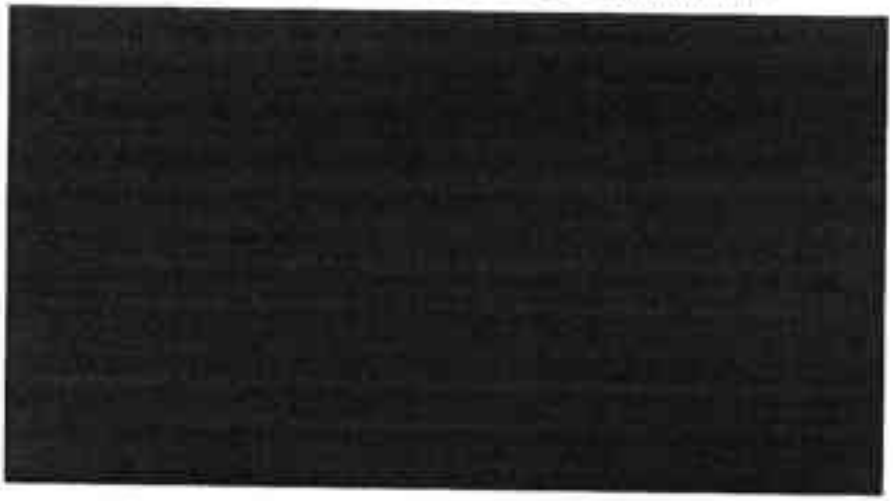


INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle Santo Toribio de Mogrovejo N° 518, Urb. San Andrés, Trujillo – Perú / Teléfax: 01-2247777
E-mail: consultasorlet@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe



540. De las fotografías se observa que el techo del patio de comidas sigue parcialmente sostenido de lado del pasillo indicado en el citado plano de seguridad; es decir, que el peligro de colapso sigue latente; por lo que, si bien podríamos hablar de independencia de infraestructuras tal como lo señala el informe técnico presentado por Real Plaza, el servicio de centro comercial es uno solo, por lo que, de la lectura conjunta de imágenes y planes se evidencia que persiste un riesgo hacia los consumidores.

541. Cabe precisar que, la Secretaría Técnica también requirió información a la Municipalidad Provincial de Trujillo sobre el estado del ITSE, siendo informados por la citada entidad que por Resolución de Alcaldía N° 784-2025-MPT revocaron el Certificado Itse N° 281-2024 del 6 de noviembre de 2024, verificando entre los argumentos de la resolución de revocatoria que la edificación no cumple con las condiciones de seguridad, tal como se visualiza a continuación:



542. En ese sentido, se verifica que (i) el Centro Comercial Real Plaza para los fines de su funcionamiento es una sola edificación y (ii) actualmente no cuenta con las condiciones de seguridad.

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle Santo Toribio de Mogrovejo N° 518, Urb. San Andrés, Trujillo – Perú / Telefax: 01-3247777
E-mail: consultasvirtuales@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

543. En consecuencia, corresponde desestimar el pedido de variación del primer mandato cautelar solicitado por Real Plaza.

II.10. De la solicitud de nueva audiencia de informe oral

544. El 19 y 21 de enero de 2026, Intertítulos, Real Plaza y los señores Shimitzu, Santa María y Rodríguez solicitaron que se convoque a una nueva audiencia de informe oral para exponer en forma directa y oral sus argumentos de defensa tanto respecto de los alcances del nuevo informe final de instrucción parcial, a efectos de garantizar el pleno ejercicio del derecho de defensa.

545. El artículo IV numeral 1.2 del TUO de LPAG, desarrolla el principio del debido procedimiento, el mismo que, entre otros, garantiza el derecho de los administrados a exponer sus argumentos, a ofrecer y producir pruebas, a obtener una decisión motivada y fundada en derecho, así como a solicitar el uso de la palabra[70]. Por su parte, el artículo 16° del Decreto Legislativo 1033 dispone que las Comisiones podrán convocar o denegar la solicitud de audiencia de informe oral mediante resolución debidamente motivada[71].

546. En consecuencia, es facultad discrecional de la Sala citar a las partes de un procedimiento a informe oral, ya sea a pedido de parte o de oficio, siendo que dicha actuación, al ser de carácter facultativo, no obliga a la autoridad administrativa a realizarlo en todos los procedimientos puestos en su conocimiento, pudiendo inclusive denegar las audiencias solicitadas por los administrados, lo cual no involucraría una contravención al Principio del Debido Procedimiento, ni al derecho de defensa del administrado.

547. El 14 de noviembre de 2025, se realizó la audiencia de informe oral en donde Intertítulos y las demás partes del procedimiento informaron oralmente sus argumentos de defensa.

548. En virtud de lo anterior, considerando que en el presente caso obran en autos los elementos de juicio suficientes para emitir un pronunciamiento, así como, todas las partes han podido exponer y sustentar su posición a lo largo del procedimiento y a través de la audiencia de informe oral del 14 de noviembre de 2025, corresponde denegar el pedido de uso de la palabra planteados por dichos administrados mediante escritos del 19 y 21 de enero de 2026.

II.11. De las solicitudes de suspensión del procedimiento

549. Real Plaza y los señores Shimizu, Santa María y Rodríguez solicitaron la suspensión del procedimiento, pues:

- El 21 de febrero de 2025, la Tercera Fiscalía Provincial Penal Corporativa de Trujillo tomó control del patio de comidas del Centro Comercial Real Plaza para investigar las causas del colapso, dada la gravedad y el carácter técnico del hecho.

[70] Artículo IV del Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General. Aprobado mediante Decreto Supremo 004-2019-JUS.
[71] Artículo 16 del Decreto Legislativo 1033, Ley de Organización y Funciones del Indecopi

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle Santo Toribio de Mogrovejo N° 518, Urb. San Andrés, Trujillo – Perú / Telefax: 01-2247777
E-mail: consultasorlali@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

- Mediante la Disposición Fiscal N.° 1 del 22 de febrero de 2025, la Fiscalía abrió una investigación preliminar por ocho meses y ordenó realizar una pericia de ingeniería civil para determinar las causas del colapso de la estructura metálica del techo, debido a la complejidad técnica del evento.
- La notificación de cargo atribuyó a Real Plaza responsabilidad administrativa por no adoptar medidas preventivas que evitaran el colapso parcial del techo, calificando esta omisión como una presunta infracción a los artículos 19 y 25 del Código de Consumo.
- La imputación exige definir con certeza cuáles fueron las causas del incidente y, solo después de ello, evaluar si Real Plaza omitió acciones que contribuyeron a dichas causas. Tal como en un caso de tránsito, no puede sancionarse sin determinar primero el nexo causal entre la conducta imputada y el resultado.

550. Al respecto, por Resolución N° 0035-2026/INDECOPI-LAL del 23 de enero de 2026, se atendió la solicitud de suspensión del procedimiento resolviéndose desestimarla, en ese sentido, carece emitir un nuevo pronunciamiento en dicho extremo.

II.12. Del cuestionamiento a uno de los miembros de comisión

551. Real Plaza y los señores Shimizu, Santa María y Rodríguez afirmaron que en medios de comunicación se habrían dado a conocer que el Comisionado [redacted] (en adelante, [redacted]) viene inobservando su deber de reserva, al difundir información vinculada a este procedimiento administrativo sancionador que aún se encuentra en trámite en primera instancia y que, sobre todo, es reservado y confidencial.

552. Real Plaza y los señores Shimizu, Santa María y Rodríguez añadieron su preocupación de que exista ya una resolución final sancionadora en su contra trabajada por la Comisión, vulnerando su derecho al debido procedimiento, derecho de defensa, y además trasgrediendo la presunción de inocencia que tiene todo administrado, lo cual nos permite afirmar que en este procedimiento se han perdido las garantías mínimas previstas en el TUO de la LPAG, y no existe un órgano resolutor independiente ni mucho menos imparcial que asegure el desarrollo del presente procedimiento conforme a ley.

553. Al respecto, por Resolución N° 0001-2026-ABSTENCIÓN/INDECOPI-LAL del 20 de enero de 2026, se aprobó la solicitud de abstención por decoro presentada por el [redacted], por lo que, el citado miembro ya no forma parte de este colegiado para resolver el presente procedimiento.

554. Asimismo, considerando las afirmaciones de las partes que involucran a que los miembros de esta Comisión ya habían emitido un pronunciamiento sobre este procedimiento, se precisa que, quienes suscriben esta resolución, mantienen su independencia funcional, autonomía técnica y conducta ética, garantizando que las decisiones dentro del procedimiento en cuestión se adopten con estricto apego a la normativa vigente, al debido procedimiento y al principio de imparcialidad, rechazando que las presuntas afirmaciones que se le imputa al Comisionado que se abstuvo sean propias de los miembros de esta comisión que suscribimos y que hubiera existido un pronunciamiento de este colegiado.

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle Santo Toribio de Mogrovejo N° 516, Urb. San Andrés, Trujillo – Perú / Telefax: 01-2247777
E-mail: consultascolal@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

555. Adicionalmente, Real Plaza cuestionó la nota de prensa emitida por el Indecopi sobre las presuntas filtraciones, objetando que no se realizó a nivel nacional y solo a través de un medio local, no se difundió en la página web de Indecopi y se informó que la propia Oficina Regional del Indecopi estaría tomando acciones careciendo de competencia, lo cual constituyen actos de encubrimiento.

556. Al respecto, se precisa que la emisión de una nota de prensa es un acto discrecional que no guarda relación con el procedimiento, tampoco constituye una etapa de este; por tanto, su emisión o no y su alcance no resulta pertinente sea evaluada en este procedimiento, el cual se ha tramitado de conformidad con las garantías legales que establece el TUO de la LPAG.

557. Respecto a presuntos actos de encubrimiento, es preciso resaltar que la Secretaría Técnica cumplió con remitir la información sobre los hechos que se le imputan al comisionado abstente ante la Oficina de Integridad del Indecopi, de conformidad con el procedimiento previsto para este tipo de situaciones.

558. En consecuencia, corresponde desestimar el pedido de nulidad planteado en este extremo.

II.13. Sobre la separación entre el órgano instructor y decisor

559. Real Plaza y los señores Shimizu, Santa María y Rodríguez alegaron que en este procedimiento no existe una separación entre las funciones de la Secretaría Técnica y este órgano resolutor como lo prevé el artículo 254° del TUO de la LPAG; por tanto, se transgrede el principio de debido procedimiento, pues a pesar que el 6 de noviembre de 2025, fueron notificados por Resolución N° 2308 2025-CPC-LAL/INDECOPI, con la que se daba por concluida la fase de instrucción la Secretaría Técnica continuó con actuaciones instructoras.

560. Añaden a modo de ejemplo, la emisión de la Resolución N° 2505-2025-CPC LAL/INDECOPI por medio de la cual se da cuenta de una diligencia de visualización y de requerimientos formulados a la Fiscalía. Incluso, a través de la Resolución N° 1320 2025/INDECOPI-LAL la Secretaría Técnica evaluó un recurso de apelación y levantó la confidencialidad de ciertos documentos. En consecuencia, todo lo actuado desde el 6 de noviembre de 2025 en adelante resulta nulo y no puede ser empleado por la Comisión para atribuir responsabilidad administrativa a Real Plaza y/o a los coimputados.

561. A fin de analizar este punto, se tomará en consideración los actos emitidos sólo por la Secretaría Técnica desde el 6 de noviembre de 2025; los que se detallan a continuación:

Acto	Objeto
Resolución N° 002309-2025-CPC-LAL del 06.11.2025	Aclarar informe final de instrucción
Resolución N° 002345-2025-CPC-LAL del 11.11.2025	Denegar reprogramación de informe final de instrucción
Resolución N° 002352-2025-CPC-LAL del 12.11.2025	Agregar escritos de las partes (presentados después del 6.11)

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle Santo Toribio de Mogrovejo N° 518, Urb. San Andrés, Trujillo – Perú / Telefax: 01-2247777
E-mail: comisiontrujillo@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

Resolución N° 002375-2025-CPC-LAL del 19.11.2025	Agregar medios probatorios en cumplimiento de lo ordenado por Comisión (Resolución N° 1195-2025-CPC-INDECOPI-LAL del 18.11.202)
Resolución N° 002375-2025-CPC-LAL del 19.11.2025	Agregar escritos de las partes (presentados después del 6.11 o levantadas la confidencialidad por Comisión)
Resolución N° 002402-2025-CPC-LAL del 25.11.2025	Agrega documento de tercero presentado posterior al 6 de noviembre de 2025
Resolución N° 002420-2025-CPC-LAL del 01.12.2025	Agregar medios probatorios en cumplimiento de resolución de Comisión
Oficio N° 000120-2025-CPC-LAL/INDECOPI del 1.12.25	Requerimiento de información a Fiscalía
Resolución N° 002505-2025-CPC-LAL del 17.12.2025	Incorporar medio probatorio remitido por Ministerio Público
Informe N° 000001-2026-CPC-LAL-INDECOPI del 14.01.2026	Nuevo informe final de instrucción
Resolución N° 000045-2026-CPC-LAL-INDECOPI del 14.01.2026	Agrega y pone en conocimiento nuevo informe final de instrucción
Resolución N° 000070-2026-CPC-LAL-INDECOPI del 22.01.2026	Agrega escrito de descargos al nuevo informe final de instrucción

562. Al respecto, la Sala Especializada en Protección al Consumidor resolvió por Resolución N° 0371-2025/SPC-INDECOPI que:

> *"15. Cabe mencionar que, en este caso, corresponde que la Secretaría Técnica de la Comisión emita un nuevo Informe Final de Instrucción (IFI) en su oportunidad, atendiendo a las acciones de instrucción complementarias que deberá efectuar, conforme lo previamente desarrollado*[15].
>
> [15] *Cabe recordar que, el IFI tiene por objeto exponer la posición del órgano que dirige la investigación de los hechos denunciados, hacia el resolutor, lo cual se debe realizar una vez que se haya concluido con las acciones de instrucción pertinentes. Esto incluye el traslado de todos los medios probatorios obrantes en el expediente, con anterioridad a la emisión del informe; más aún si estos son relevantes para la resolución de la controversia, pues de ese modo se podrá garantizar el derecho de defensa de las partes, cuyos alegatos también deberán ser evaluados por el órgano instructor al emitir su propuesta".*

563. En la citada resolución la Sala desarrolla que la emisión del informe final de instrucción se debe realizar una vez que se haya concluido con las acciones de instrucción pertinentes. Esto incluye el traslado de todos los medios probatorios obrantes en el expediente, con anterioridad a la emisión del informe; más aún si estos son relevantes para la resolución de la controversia, pues de ese modo se podrá garantizar el derecho de defensa de las partes, cuyos alegatos también deberán ser evaluados por el órgano instructor al emitir su propuesta.

564. En esa línea, se verifica que las actuaciones enmarcadas en el cuadro precedente fueron emitidas por la Secretaría Técnica con la finalidad de concluir todas las actuaciones necesarias para que puedan emitir un nuevo informe, el cual fue realizado con Informe N° 0001-2026-CPC-LAL/INDECOPI y que se condice con el mandato ordenado por esté colegiado por Resolución N° 1195-2025-CPC-INDECOPI-LAL del 18 de noviembre de 2025.

565. Cabe precisar que, los administrados pusieron a modo de ejemplo la Resolución N° 1320 2025/INDECOPI-LAL; sin embargo, este acto no ha sido emitido por la

Secretaría Técnica sino por este colegiado en virtud de las competencias de evaluar los recursos de apelación y confidencialidad de documentos.

566. Por tanto, contrario a lo alegado por los denunciados, no se advierte que la emisión de los citados actos se trate de una falta de separación de las actuaciones probatorias; en consecuencia, corresponde desestimar el pedido de nulidad analizado en este punto.

III. ANÁLISIS

III.1. Del colapso de la estructura del techo del patio de comidas

567. Los procedimientos iniciados de oficio por la autoridad —como ocurre en el presente caso— tienen por finalidad la protección y tutela de los intereses difusos o colectivos de los consumidores.

568. El presente procedimiento se encuentra motivado y directamente vinculado con un hecho concreto y determinado: la caída del techo del patio de comidas del centro comercial Real Plaza Trujillo, ocurrida el 21 de febrero de 2025 aproximadamente a las 20:38 horas. Este evento ocasionó el fallecimiento de seis consumidores —tanto adultos como menores de edad—, así como lesiones de diversa gravedad en 114 consumidores, cuyas identidades han podido ser debidamente constatadas a lo largo del procedimiento[72].

569. Es necesario tener claro que el hecho materia de análisis se configura en la caída del techo del patio de comidas del centro comercial Real Plaza Trujillo, acontecida durante el horario regular de atención al público y en circunstancias en las que diversos consumidores se encontraban utilizando las instalaciones.

570. Asimismo, dicha situación evidenció el riesgo al que estuvieron expuestos los demás consumidores que hicieron uso del centro comercial el día de la caída —e incluso en fechas previas—, toda vez que la estructura que sostenía el techo del patio de comidas no se encontraba en condiciones óptimas de seguridad. Ello se desprende del hecho de que la caída ocurrió en ausencia de un sismo, fenómeno natural u otro evento externo que razonablemente pudiera generar daños en la edificación, así como de la inexistencia de indicios de atentados o la utilización de material explosivo u otros agentes similares.

571. En el presente caso, lo que se busca proteger es el interés público o colectivo de los consumidores a que un determinado proveedor no incurra en prácticas que vulneren los derechos reconocidos en el Código. Este interés colectivo justifica, delimita y orienta la actuación de la Administración Pública; en consecuencia, el inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador por iniciativa de la autoridad se encuentra debidamente sustentado.

572. De igual modo, debe tenerse presente que un mismo supuesto de hecho puede generar diversas consecuencias jurídicas. Ello responde al principio de pluralidad de efectos jurídicos, conforme al cual un acontecimiento fáctico puede ser subsumido simultáneamente en más de una norma, originando distintos tipos de responsabilidad o habilitando la intervención de diversas autoridades

[72] Ver Resolución N° 0590-2025/INDECOPI-LAL del 20 de junio de 2025

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle Santo Turibio de Mogrovejo N° 518, Urb. San Andrés, Trujillo – Perú / Telefax: 01-2247777
E-mail: [illegible] / Web: www.indecopi.gob.pe

competentes. Así, un hecho determinado no solo puede configurar infracciones administrativas, sino también dar lugar a responsabilidades civiles, penales o de otra naturaleza, cada una con su propio objeto, finalidad y régimen jurídico.

573. Real Plaza, en sus escritos del 01 de abril y 08 de agosto de 2025[73], afirmó que el hecho que motiva el presente procedimiento ocurrió el 21 de febrero de 2025, aproximadamente a las 20:39 horas, cuando una parte de la estructura del techo del centro comercial se desplomó sobre el patio de comidas, en momentos en que numerosas personas se encontraban utilizando dichas instalaciones, manifestó, además, su pesar por los hechos acontecidos.

574. Estas manifestaciones, formuladas por Real Plaza, permiten tener plenamente acreditado el hecho principal —esto es, la caída del techo del patio de comidas del centro comercial—, así como la afectación directa a los consumidores que se encontraban en dicho establecimiento el 21 de febrero de 2025.

575. Esto reviste especial relevancia en el marco de las obligaciones impuestas al proveedor por el Código, particularmente las relativas al deber de idoneidad, al deber de seguridad y a la obligación de adoptar medidas razonables para prevenir riesgos que puedan afectar la vida, salud o integridad de los consumidores. En consecuencia, las circunstancias reconocidas por Real Plaza no solo corroboran la ocurrencia del incidente, sino también la potencial transgresión de los derechos fundamentales de los consumidores tutelados por dicho cuerpo normativo.

576. Real Plaza en los escritos del 01 de abril y 08 de agosto de 2025, también agregó que la Secretaría Técnica no ha aportado ni actuado medios probatorios que acrediten incluso a nivel indiciario que su empresa no adoptó medidas preventivas en cuanto a la estructura del techo del patio de comidas o la existencia de un nexo causal entre su presunta actuación u omisión y la ocurrencia.

577. Sin embargo, como se ha expuesto en apartados previos, para el inicio de la investigación y del presente procedimiento administrativo sancionador se contaba con suficientes elementos de juicio y medios probatorios que permitían sustentar razonablemente la existencia del hecho investigado y la posible afectación a los consumidores.

578. Así, obran en el expediente las actas de diligencia de inspección de fechas 21 y 22 de febrero de 2025, los documentos que recogen información obtenida de redes sociales, así como la data recabada de diversas clínicas, entre otros medios. Estos elementos acreditan no solo la caída del techo del patio de comidas del centro comercial, sino también la existencia de consumidores afectados por dicho evento.

579. En consecuencia, las alegaciones formuladas por Real Plaza respecto de la supuesta inexistencia de actividad probatoria por parte de la Secretaría Técnica quedan desvirtuadas.

---

[73] Se debe tener en cuenta que el señor Shimizu, señor Santa María y la señora Rodríguez, en el PRIMER OTROSÍ DIGO de sus escritos de descargos del 01 de abril de 2025, informaron que se adherían y suscribían los argumentos de hecho y de derecho postulados por Real Plaza sobre las conductas imputadas en su contra y en cuanto estos resultan aplicables a su persona, respectivamente.

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle Santo Toribio de Mogrovejo N° 518, Urb. San Andrés, Trujillo – Perú / Teléfax: 01-2247777
E-mail: consultasregional@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

580. De otro lado, Real Plaza afirma también que en todo procedimiento sancionador se invierte la carga de la prueba; es decir, es la autoridad instructora la que debe probar que un administrado efectivamente cometió la conducta que se le imputa. Ello, debido a que, atribuir la condición de imputado a un proveedor en un procedimiento por el simple decir de terceros resulta desproporcional e irrazonable.

581. Sobre el particular, es preciso señalar que, conforme al artículo 248.3 de la Ley N.° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General (en adelante, LPAG), el ejercicio de la potestad sancionadora se sujeta al principio de razonabilidad, lo que implica que la Administración debe actuar sobre la base de elementos objetivos que justifiquen tanto el inicio como el desarrollo del procedimiento.

582. Asimismo, el artículo 199 de la LPAG establece que la actividad probatoria tiene por finalidad "acreditar los hechos relevantes para la decisión", sin exigir que, en la etapa inicial, exista prueba plena, sino elementos suficientes que generen un indicio razonable sobre la posible comisión de la infracción.

583. En esa misma línea, la jurisprudencia administrativa del Indecopi ha precisado reiteradamente que la autoridad puede iniciar un procedimiento sancionador siempre que cuente con indicios razonables y verosímiles, los cuales permitan sostener la admisibilidad de la conducta investigada, reservándose la determinación definitiva de responsabilidad para la etapa decisoria, una vez actuados y valorados todos los medios probatorios pertinentes.

584. En el presente caso, tal como ha sido expuesto en secciones anteriores, la caída del techo del patio de comidas del centro comercial se encuentra plenamente acreditada mediante diversos medios:

- Las actas de inspección de fechas 21 y 22 de febrero de 2025.
- La información recabada de establecimientos de salud,
- Los registros obtenidos de redes sociales,
- y las propias manifestaciones de Real Plaza en sus escritos.

585. Este conjunto probatorio satisface ampliamente el estándar de indicio razonable requerido por la LPAG para el inicio del procedimiento, y constituye evidencia objetiva y verificable de un hecho grave que puso en riesgo la vida, integridad y seguridad de los consumidores.

586. Por tanto, lo alegado por Real Plaza respecto a la supuesta inexistencia de pruebas o a que las actuaciones se sustentan en *"el simple decir de terceros"* carece de sustento, pues la autoridad ha actuado conforme a los principios de verdad material, razonabilidad y debido procedimiento, contando con suficientes elementos para iniciar y continuar el presente procedimiento.

587. Ahora bien, de la evaluación de los hechos constatados se advierte que la caída del techo no solo revela la existencia de eventuales deficiencias constructivas, sino que también permite inferir una posible falta de mantenimiento adecuado de las instalaciones. Tal situación evidenciaría una omisión en la adopción de medidas preventivas idóneas orientadas a garantizar condiciones de seguridad para los usuarios.

588. En consecuencia, dicho incumplimiento podría configurar una infracción administrativa vinculada al deber de seguridad a favor de los consumidores, previsto en el Código de Protección y Defensa del Consumidor, lo cual justifica la actuación inmediata y diligente de esta Autoridad, considerando que los proveedores se encuentran obligados a ofrecer bienes y servicios que no generen riesgos injustificados para la vida o la salud de las personas.

589. Asimismo, corresponde precisar que el hecho reviste especial gravedad por haberse producido en un espacio de alta afluencia de público, circunstancia que incrementa de manera significativa el potencial de daño y, por ende, la responsabilidad que recae sobre el proveedor en términos de seguridad frente a los consumidores. Bajo dicha premisa, la intervención de la Administración se encuentra plenamente justificada y debidamente sustentada, correspondiendo al proveedor acreditar que no incurrió en la conducta imputada y que actuó conforme al estándar de diligencia que exige el ordenamiento.

590. En su escrito del 08 de agosto de 2025, Real Plaza también manifiesta que no resulta jurídicamente posible trasladar la carga de la prueba al administrado con la finalidad que sea este quien demuestre que los hechos imputados no han ocurrido en la realidad.

591. Sin embargo, tal afirmación resulta contradictoria con lo señalado previamente por la propia administrada en su escrito del 1 de abril de 2025, en el cual reconoció expresamente la ocurrencia del siniestro materia del presente procedimiento. Además, contrario a lo alegado por Real Plaza, la caída del techo del patio de comidas del centro comercial constituye un hecho público y notorio, ampliamente difundido y constatado por diversas fuentes, que generó el fallecimiento de consumidores, lesiones de distinta gravedad en otros usuarios y un estado generalizado de caos entre los asistentes al establecimiento, con la consecuente potencialidad de ocasionar daños físicos, psicológicos y materiales.

592. Así, desde el inicio se contó con la certeza respecto a la ocurrencia del hecho investigado —la caída del techo del patio de comidas y sus consecuencias inmediatas—, lo que justificó la apertura del procedimiento administrativo sancionador. Posteriormente, en ejercicio de su función instructora y de conformidad con los principios de verdad material, actuación de oficio y razonabilidad previstos en la LPAG recabó diversos medios probatorios adicionales —entre ellos, requerimientos de información a terceros— con la finalidad de obtener mayores elementos de convicción y esclarecer las circunstancias y causas del siniestro.

593. Cabe señalar que la carga de la prueba no se concibe de manera rígida, sino bajo un estándar de carga dinámica, según el cual debe valorar quién se encuentra en mejor posición para aportar determinada evidencia, así el proveedor, por contar con control técnico y operativo sobre el servicio o infraestructura que administra, es típicamente quien se encuentra en condiciones de acreditar la adopción de medidas de prevención, mantenimiento, supervisión y control.

594. En tal sentido, corresponde al proveedor acreditar que actuó conforme al estándar de diligencia exigible y que adoptó medidas suficientes para evitar la ocurrencia

de riesgos previsibles. La administración, por su parte, ha cumplido con recabar información relevante y actuar de oficio medios probatorios necesarios para determinar la existencia de infracciones y responsabilidades.

595. En el mencionado escrito, Real Plaza también afirma que, para vencer la presunción de inocencia, el análisis crítico-lógico de la Administración deberá ser estrictamente exhaustivo y cuidadoso, de modo que el hecho imputado al administrado quede fehaciente y suficientemente demostrado, en tal sentido la Administración deberá contar con toda la evidencia que sustente la infracción imputada y el porqué de dicha imputación, a fin de informarlo a la parte acusada, pues solo así, y en base a las evidencias actuadas, la Administración podría imputar cargos y la parte imputada podrá ejercer adecuadamente su derecho de defensa. Real Plaza concluye, que dicha actuación probatoria no se evidencia en el presente caso.

596. Al respecto, contrario a lo señalado por Real Plaza, es importante precisar que para el inicio del procedimiento administrativo sancionador no se exige que el hecho imputado se encuentre fehaciente y plenamente demostrado, sino que existan indicios razonables que justifiquen la apertura del procedimiento. En efecto, el numeral 2 del artículo 255 del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General (en adelante, TUO de la LPAG) establece que la autoridad puede realizar actuaciones previas para determinar, con carácter preliminar, si concurren circunstancias que justifiquen la iniciación del procedimiento.

597. En ese sentido, conforme ha sido expuesto, la Secretaría Técnica actuó diversos elementos indiciarios respecto de la presunta infracción —actas de inspección, información de terceros, registros audiovisuales, entre otros— que sustentan razonablemente el inicio del procedimiento sancionador.

598. Asimismo, el numeral 3 del artículo 254 de la LPAG dispone que corresponde notificar al administrado los hechos que se le imputan como cargos, así como la calificación jurídica preliminar de las infracciones. Es dentro del procedimiento, y no antes de su apertura, donde se determina si los hechos imputados configuran o no una infracción administrativa, luego de actuarse y valorarse los medios probatorios pertinentes.

599. Asimismo, una vez iniciado el presente procedimiento, la Secretaría Técnica, en ejercicio de su facultad de actuación de oficio prevista en la Ley del Procedimiento Administrativo General, llevó a cabo diversas diligencias de inspección y formuló requerimientos de información dirigidos tanto a las partes como a terceros y entidades públicas —entre ellas, el Ministerio Público y la Municipalidad Provincial de Trujillo—. Toda la información obtenida fue incorporada oportunamente al expediente y puesta en conocimiento de las partes, en estricta observancia del principio de derecho de defensa y del principio de contradicción.

600. Como resultado de dichas actuaciones probatorias, se determinó no solo la condición de Real Plaza como proveedor de los servicios ofrecidos en el centro comercial, sino también la participación de Intertítulos. Esta última fue identificada en diversos documentos relevantes, tales como contratos celebrados con empresas vinculadas a la construcción del establecimiento, planos arquitectónicos

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle Santo Toribio de Mogrovejo Nº 518, Urb. San Andrés, Trujillo – Perú / Telefax: 01-2247777
E-mail: consultasorlat@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

y estructurales, así como solicitudes y trámites de licencias municipales, entre otros elementos obrantes en autos.

601. Por otro lado, la responsabilidad de los proveedores que intervienen en la cadena de prestación de un servicio o en la puesta a disposición de un bien no se concibe de manera aislada, sino conforme a un esquema de responsabilidad concurrente o solidaria cuando sus actuaciones —o inacciones— pueden incidir conjuntamente en la afectación de los derechos de los consumidores.

602. Generando a los proveedores participantes la obligación de adoptar medidas razonables para prevenir riesgos previsibles, cuando dichas medidas no son ejecutadas o son insuficientes, la responsabilidad no recae únicamente en el proveedor que tiene contacto directo con el consumidor, sino también en aquellos que, por su posición en la cadena, estaban en condiciones de evitar el riesgo o controlar sus causas.

603. En atención a lo expuesto, se ha determinado que Intertítulos ejercía un deber de vigilancia respecto de las actividades desarrolladas por Real Plaza, mientras que este último mantenía un deber de cuidado respecto de la prestación del servicio brindado a los consumidores que acudían al centro comercial. Asimismo, ambas empresas estaban obligadas a ejercer un deber de supervisión y control sobre las empresas contratadas tanto para la construcción del techo del patio de comidas como para la ejecución de las labores de mantenimiento de la estructura metálica que lo soportaba. Tales obligaciones derivan de su posición de proveedores y de su intervención en la cadena de prestación del servicio, lo cual implica garantizar condiciones adecuadas de seguridad e idoneidad para los consumidores.

604. Es así como, se imputó contra Real Plaza[74] e Intertítulos[75], presuntas infracciones al artículo 25° del Código, en tanto que, no habrían adoptado medidas preventivas que eviten que el 21 de febrero de 2025 colapse la estructura del techo ubicado en el patio de comidas, causando su caída sobre los consumidores que se encontraban en sus instalaciones, generándoles daños; y en atención a ello, para efectos de realizar un análisis ordenado de los hechos y medios de prueba actuados en el procedimiento, se procederá a realizar un examen en conjunto de la imputación realizada a ambos proveedores, sin dejar de lado que se tratan de imputaciones distintas e independientes para cada uno de ellos.

605. Con relación a la tipificación de las conductas imputadas, cabe precisar que, están referidas a la eventual inacción u omisión de Intertítulos y Real Plaza frente a las medidas que debía adoptar para eliminar o reducir riesgos injustificados o no advertidos para la salud y seguridad de sus consumidores[76].

III.1.a. Del marco legal aplicable

---

74 Por Resolución N° 0152-2025/INDECOPI-LAL del 22 de febrero de 2025 se efectuó imputación de cargos contra Real Plaza
75 Por Resolución N° 001202-2025-CPC-LAL/INDECOPI del 30 de junio del 2025 se efectuó imputación de cargos contra Intertítulos
76 LEY N° 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR
Artículo 25.- Deber general de seguridad
Los productos o servicios ofertados en el mercado no deben conllevar, en condiciones de uso normal o previsible, riesgo injustificado o no advertido para la salud o seguridad de los consumidores o sus bienes.

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle Santo Toribio de Mogrovejo N° 318, Urb. San Andrés, Trujillo – Perú / Telefax: 01-2247777
E-mail: consultasorlalt@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

606. El artículo 25° del Código establece que los productos y servicios ofrecidos en el mercado no deben implicar, en condiciones de uso normal o previsible, riesgos injustificados o no advertidos para la salud o seguridad de los consumidores o de sus bienes. Esta disposición proscribe la introducción de riesgos que excedan los niveles razonables asociados a la naturaleza del bien o servicio, aun cuando dichos riesgos no lleguen a materializarse en un daño concreto. En consecuencia, las infracciones a esta norma se configuran como infracciones de peligro, pues se centran en la creación o existencia de un riesgo indebido para los consumidores, independientemente de que el daño se haya producido o no.

607. En ese contexto, los proveedores tienen la obligación de brindar los productos y servicios ofrecidos en condiciones que resulten acordes con lo pactado o, en su defecto, con aquellas que sean objetivamente previsibles según la naturaleza del bien o servicio, las circunstancias de su prestación y la normativa aplicable. Este deber implica asegurar que los servicios se presten bajo parámetros mínimos de seguridad y prevención, de modo que el consumidor no se vea expuesto a riesgos que razonablemente no está obligado a soportar.

608. Asimismo, constituye una obligación del proveedor adoptar todas las medidas necesarias para asegurar que las condiciones físicas del local en el cual presta sus servicios sean idóneas, de modo que se evite la ocurrencia de accidentes que puedan poner en riesgo la integridad o la salud de los consumidores. Este deber comprende la implementación de acciones preventivas razonables, el mantenimiento adecuado de las instalaciones y la verificación periódica de su seguridad, conforme a los estándares exigidos en la normativa de protección al consumidor.

609. En esa misma línea, mediante la Resolución N.° 001653-2018/SPC-INDECOPI, la Sala Especializada en Protección al Consumidor (en adelante, Sala) ha precisado que, para el funcionamiento adecuado del mercado, la regulación estatal permite la producción, comercialización y prestación de bienes y servicios que, aun cuando puedan conllevar ciertos riesgos inherentes, estos son asumidos y gestionados por el proveedor, en atención a que los beneficios derivados de su actividad pueden superar las externalidades negativas generadas. En consecuencia, recae sobre el proveedor la obligación de adoptar medidas de prevención y mitigación necesarias para asegurar que dichos riesgos no se traduzcan en afectaciones injustificadas a los consumidores.

610. Debe tenerse presente que todo producto o servicio, en un sentido amplio, puede implicar un determinado nivel de riesgo o peligro. Sin embargo, en la mayoría de los casos dicho riesgo no proviene de su naturaleza intrínseca, sino de la forma en que es utilizado o de las condiciones bajo las cuales es puesto a disposición del consumidor. Así, por ejemplo, el papel puede incendiarse; un cuchillo puede causar cortes a quien lo manipula; un artefacto eléctrico puede generar un cortocircuito; un automóvil puede verse involucrado en un accidente; o una aeronave puede sufrir un siniestro. Estos riesgos inherentes forman parte de la utilización normal o razonablemente previsible de los bienes y servicios.

611. A partir de estas premisas, se advierte que el concepto de riesgo injustificado previsto en el artículo 25 del Código no se vincula al peligro intrínseco que pueda caracterizar a determinados bienes o servicios, sino a aquellos riesgos que surgen

como consecuencia de acciones u omisiones del proveedor durante la comercialización del producto o la prestación del servicio. Se trata, por tanto, de riesgos generados por fallas de supervisión, mantenimiento, construcción, instalación o información, cuya existencia puede comprometer la seguridad y salud de los consumidores de manera injustificada. En estos supuestos, la afectación se configura incluso sin necesidad de que el daño se materialice, bastando la creación o existencia del riesgo indebido imputable al proveedor.

612. Por tal motivo, como señalan las Resoluciones N° 2708-2024/SPC y 3165-2024/SPC, el punto de partida para probar la existencia de una causa que exima de responsabilidad al proveedor es la probanza de un evento determinado que tenga una característica de exterioridad respecto a él, por lo que la empresa únicamente se liberaría de responsabilidad si la causa que originó el riesgo resultaba ser ajena a su control. Ello en virtud de lo señalado en el artículo 104 del Código, el cual establece que el proveedor es exonerado de responsabilidad si logra probar la existencia de una causa objetiva, justificada y no previsible que configure ruptura del nexo causal por caso fortuito o fuerza mayor, de hecho, determinante de un tercero o de la imprudencia del propio consumidor afectado.

613. En el marco del presente procedimiento, y tomando como referencia el hecho ocurrido el 21 de febrero de 2025 —esto es, la caída del techo del patio de comidas del centro comercial Real Plaza— corresponde evaluar si Real Plaza e Intertítulos cumplieron con su deber de seguridad. Ello implica determinar si, durante el desarrollo de sus actividades en el centro comercial, adoptaron las medidas preventivas y los cuidados mínimos necesarios para asegurar el adecuado estado de construcción, conservación y mantenimiento de la estructura que sostenía el referido techo, a fin de garantizar condiciones razonables de seguridad para los consumidores que acudían al establecimiento.

614. Cabe precisar que la ocurrencia del acontecimiento descrito no constituye un punto controvertido en el presente procedimiento, pues se trata de un hecho público y notorio. Además, dicho evento ha sido verificado mediante diversos medios probatorios obrantes en el expediente, entre los que destacan la inspección realizada por la Secretaría Técnica la misma noche del incidente, así como los informes oficiales emitidos por el Centro de Operaciones de Emergencia Regional (COER) y otras autoridades competentes. En consecuencia, tanto la existencia del hecho como sus efectos sobre la vida, salud e integridad de los consumidores se encuentran suficientemente acreditados en la actuación administrativa.

615. A fin de determinar la posible responsabilidad administrativa de Real Plaza e Intertítulos por la presunta infracción al artículo 25° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, resulta necesario, identificar detalladamente las características del inmueble en el que ocurrieron los hechos. Posteriormente, se evaluará: (i) si durante el proceso constructivo se cumplió con los estándares mínimos exigidos para este tipo de edificaciones, con el objetivo de garantizar la seguridad de las instalaciones; y (ii) si, desde su entrega y puesta en funcionamiento, se llevaron a cabo labores de mantenimiento adecuadas y periódicas, orientadas a preservar la infraestructura y, con ello, asegurar condiciones seguras para los consumidores que concurren al establecimiento comercial.

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle Santo Toribio de Mogrovejo N° 516, Urb. San Andrés, Trujillo – Perú / Telefax: 01-2247777
E-mail: consultasinfol@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

616. Esta evaluación permitirá establecer si los proveedores cumplieron con el deber de seguridad exigido por el citado artículo, el cual impone la obligación de ofrecer productos y servicios que no representen riesgos injustificados para la vida, salud o integridad de los consumidores.

III.1.b. Aplicación al caso en concreto

A. De las características del Techo del Patio de Comidas del Centro Comercial

617. De la revisión de los documentos remitidos por la Municipalidad Provincial de Trujillo[77] y la Fiscalía[78] se verifica que el Centro Comercial Real Plaza de Trujillo, fue construido en el 2006 en el local ubicado en las intersecciones de la avenida Fátima con avenida Prolongación Cesar Vallejo de la ciudad de Trujillo.

618. En el año 2015, como parte del denominado "Proyecto Ampliación Centro Comercial Real Plaza Trujillo", se contempló la construcción de más ambientes, encontrando dentro de ellos el Sector 1, que incluía un patio de comidas con un techo de estructura metálica, cuyo aforo total era de 656 personas, siendo el aforo del centro comercial de 18 546 personas[79].

619. En este punto, resulta importante destacar que la exposición al riesgo no se limitó únicamente a las personas que se encontraban en el patio de comidas al momento de la caída del techo. Por el contrario, todas las personas presentes en el centro comercial durante la caída se vieron igualmente expuestas a una situación peligrosa, debido al carácter sorpresivo y súbito del siniestro. Asimismo, muchas de ellas debieron evacuar el establecimiento de manera rápida y desordenada, lo que incrementó el riesgo para su vida, integridad física y psicológica, así como para sus bienes personales. Esta situación evidencia la magnitud del peligro generado por la deficiencia estructural del techo y la insuficiencia de las medidas de seguridad adoptadas por los proveedores.

620. Asimismo, se ha verificado que la licencia de construcción del "Proyecto Ampliación Centro Comercial Real Plaza Trujillo" fue gestionada por el Patrimonio en Fideicomiso D.S. N.° 093-2002-INTERPROPERTIES PERU y aprobada mediante Resolución de Licencia de Edificación N.° 155-2015-MPT/GDU-SGE, de fecha 23 de julio de 2015. Dentro de dicha aprobación se encuentran comprendidos, entre otros documentos técnicos, los planos de estructuras del patio de comidas, los cuales fueron aprobados por la autoridad municipal competente.

---

77 Documentación presentada por Oficio N° 1139-2025-MPT/GGRD del 17 de noviembre de 2025, y Oficio N° 1436-2025-MPT/GN del 23 de octubre de 2025, agregados y trasladados por Resolución N° 1139-2025/INDECOPI-LAL del 5 de noviembre de 2025.
Documentación presentada por Oficio N° 9439-2025-MPT-SG del 11 de noviembre de 2025, incorporado por Resolución N° 002402-2025-CPC-LAL/INDECOPI del 25 de noviembre del 2025.

78 Documentación presentada por Oficio N° 451-2025-MP-3FPPCTI(781-2025) CRVV remitida el 16 de setiembre de 2025, información que fue declarada reservada y confidencial mediante Resolución N° 0025-2025/INDECOPI-LAL del 26 de setiembre de 2025 y trasladada a las partes por Resolución N° 001873-2025-CPC-LAL/INDECOPI del 26 de setiembre de 2025.
Documentación presentada por Oficio N° 527-2025-MP-3FPPCTI(781-2025)CRVV del 14 de noviembre de 2025.

79 Información recabada de los anexos al acta de inspección realizada por personal de Secretaría Técnica del 28 de febrero de 2025, en la que se verificó el letrero de aforo total del centro comercial Real Plaza, y del documento denominado "Plan de Emergencias Real Plaza Trujillo" presentado por Real Plaza en su escrito del 01 de abril de 2025.

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle Santo Toribio de Mogrovejo N° 516, Urb. San Andrés, Trujillo – Perú / Teléfax: 01-2247777
E-mail: consultasorlal@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

621. Debe resaltarse que, de la revisión integral de la documentación tramitada ante la Municipalidad Provincial de Trujillo, se ha identificado que no obra la conformidad de obra ni la declaratoria de fábrica del proyecto. Es decir, pese a que habían transcurrido más de ocho años desde la ejecución de la construcción, esta únicamente contaba con inspecciones ITSE, careciendo de los actos administrativos de cierre formal que validen la culminación y condiciones finales de la edificación, lo cual resulta especialmente relevante dada la envergadura y naturaleza del proyecto.

622. Para la ejecución, del "Proyecto Ampliación Centro Comercial Real Plaza Trujillo" se ha corroborado la participación de las empresas que se detallan a continuación:

EMPRESA		FUNCIÓN
[redacted]	[redacted]	Encargada de la elaboración de planos de diseño del proyecto. Es representada por el ingeniero [redacted]
[redacted]	[redacted]	Encargada de la supervisión del proyecto Elabora PLANOS AS BUILT y DOSSIER, planos que indican como quedó la obra
[redacted]	[redacted]	Encargada de la construcción general de la obra, supervisa el trabajo del subcontratista [redacted] quien fue ejecutor final de las estructuras metálicas. Por ejemplo, su empresa colocó andamio central donde se colocó la primera pieza llamada anillo central.
[redacted]	[redacted]	Subcontratista cuya función principal fue la de fabricación, transporte, montaje, empernado, soldado, pintura, etc. de la estructura metálica del patio de comidas, escaleras y en cines.

623. De oficio, y a fin de contar con mayores elementos de convicción, la Secretaría Técnica efectuó diversos requerimientos de información a terceros que participaron en las diferentes etapas constructivas del techo del patio de comidas[83], los que generaron la presentación de documentación que ha sido identificada en los antecedentes de la presente resolución y que se tomara en cuenta en el desarrollo de esta.

624. Ahora bien, es necesario precisar que, durante la construcción del proyecto de Ampliación del Centro Comercial Real Plaza Trujillo, que incluía el techo del patio de comidas, se generaron tres tipos de planos:

- **Planos de diseño**, elaborados por el ingeniero [redacted] a través de la empresa [redacted] y presentados ante la Municipalidad Provincial de

---

[83] Los requerimientos de información se materializaron en las cartas que se detallan a continuación:

CARTA	FECHA	DIRIGIDO A
000186-2025-CPC-LAL/INDECOPI	12/03/2025	[redacted]
000247-2025-CPC-LAL/INDECOPI	20/03/2025	
000248-2025-CPC-LAL/INDECOPI	20/03/2025	
000217-2025-CPC-LAL/INDECOPI	17/03/2025	[redacted]
000250-2025-CPC-LAL/INDECOPI	27/03/2025	
000417-2025-CPC-LAL/INDECOPI	16/07/2025	
000433-2025-CPC-LAL/INDECOPI	31/07/2025	
000218-2025-CPC-LAL/INDECOPI	17/03/2025	[redacted]
000418-2025-CPC-LAL/INDECOPI	16/07/2025	
000456-2025-CPC-LAL/INDECOPI	20/08/2025	[redacted]
000474-2025-CPC-LAL/INDECOPI	03/09/2025	

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle Santo Toribio de Mogrovejo N° 518, Urb. San Andrés, Trujillo – Perú / Telefax: 01-2247777
E-mail: consultasoficial@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

Trujillo, en el expediente [redacted], para la aprobación de la Licencia de Construcción N° 155-15

- **Planos de fabricación de estructuras metálicas**, elaborados por la empresa [redacted].
- **Planos As Built**, elaborados al finalizar la obra y reflejan lo que realmente se construyó, elaborados por [redacted].

625. Sobre el particular, de la revisión de los planos de diseño que obran en el expediente municipal, se advierte que la autoridad edil formuló diversas observaciones técnicas, las cuales fueron posteriormente absueltas por el solicitante. Una vez levantadas dichas observaciones, los planos quedaron conformes, constituyendo la base técnica final sobre la cual se expidió la autorización de edificación.

626. Es preciso destacar que, en el presente caso, los planos presentados y aprobados por la Municipalidad son los que debieron aplicarse estrictamente durante la etapa de construcción. En consecuencia, cualquier modificación introducida por el solicitante respecto de tales planos o de las especificaciones técnicas originalmente aprobadas requería necesariamente la aprobación de la autoridad municipal competente, toda vez que la normativa edil confiere carácter vinculante a la documentación técnica aprobada como parte del procedimiento de otorgamiento de la licencia de edificación.

627. Al respecto, conforme a lo establecido en el inciso b) del Artículo 60°[81] del Decreto Supremo N° 008-2013-Vivienda[82], para efectuar modificaciones en proyectos que ya cuentan con licencia de edificación, cuando dichas modificaciones sean sustanciales y estén relacionadas con cambios en las estructuras del proyecto aprobado, el administrado deberá solicitar —antes de su ejecución— la aprobación correspondiente ante la autoridad municipal.

628. De la revisión de la documentación municipal recabada, se advierte que la solicitud y presentación de documentos para la obtención de la Licencia de Construcción o Edificación estuvo a cargo de Intertítulos. No obstante, se evidencia que Real Plaza también participó en la tramitación del expediente.

629. Asimismo, del análisis de la documentación municipal remitida por la Fiscalía mediante Oficio N.° 451-2025-MP-3FPPCT/(781-2025) CRVV, de fecha 16 de septiembre de 2025, se verificó la tramitación del Expediente N.° [redacted], correspondiente al anteproyecto de la solicitud de licencia de edificación, así como del Expediente N.° [redacted], vinculado a la solicitud de licencia de obra.

---

81 DECRETO SUPREMO N° 008-2013-VIVIENDA
artículo 68.- Requisitos y Procedimiento para la Modificación de Proyectos y/o Licencia de Edificación
(...)
68.2 Modificación de la licencia de edificación:
(...)
b) Modificaciones sustanciales
Después de otorgada la Licencia de Edificación y de requerirse variaciones que impliquen aumento del área techada, incremento de la densidad neta, cambio de uso, disminución de los parámetros urbanísticos y edificatorios aplicables, así como de las condiciones mínimas de diseño previstas en el Reglamento Nacional de Edificaciones, y/o modificación de estructuras del proyecto aprobado; el administrado deberá solicitar, previa a su ejecución, la aprobación respectiva, conforme a la modalidad que corresponda la totalidad del proyecto modificado.

82 Normativa vigente al momento de la emisión de la Resolución de Licencia de Edificación N° 155-2015-MPT/GDU-SGE

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle Santo Toribio de Mogrovejo N° 518, Urb. San Andrés, Trujillo – Perú / Teléfax: 01-2247777
E-mail: consultasoficial@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

630. De la revisión de ambos expedientes se observa que fueron iniciados por el Patrimonio en Fideicomiso D.S. 093-2002-EF Interproperties Perú, debidamente representado por el señor [redacted] en su calidad de factor fiduciario Clase 1[83].

631. No obstante, de la lectura de ambos expedientes también se evidencia la intervención de Real Plaza, pues la señora [redacted] quien ocupaba el cargo de gerente de mall Real Plaza Trujillo[84], el 15 de octubre de 2013 presentó documentación al expediente [redacted] correspondiente al Anteproyecto de la solicitud de Licencia de Edificación.

632. Además, también se observa la designación de la señora [redacted] como responsable del expediente de licencia de obra, designación realizada por el Patrimonio en Fideicomiso D.S. 093-2002-EF Interproperties Perú por escrito del 29 de octubre de 2024.

633. Con ello, se acredita la participación de Real Plaza e Intertitulos en el trámite de los expedientes que corresponden al Anteproyecto de la solicitud de licencia de edificación y a la licencia de obra.

634. Por otro lado, se evidencia también la participación de Real Plaza en el proceso constructivo con los correos electrónicos del 26 de noviembre de 2015[85], en los que participó el arquitecto [redacted], quien actuó en representación de Real Plaza, para la toma de decisiones respecto a la eliminación de arriostres diagonales en 4 paños.

635. Ahora bien, por escrito del 17 de noviembre de 2025, Real Plaza afirmó que, de acuerdo el Informe Técnico elaborado por [redacted] (mayo, 2025), se concluye que la posible causa de la caída del techo del patio de comidas del Centro Comercial, sería el uso de "pernos" de anclaje de acero ASTM AM36 que no corresponderían a la estructura y características del techo, alegando que no ha quedado acreditado que Real Plaza aprobó el uso de los "pernos" de anclaje de acero ASTM AM36.

636. En consecuencia, queda acreditado que Real Plaza sí tuvo la posibilidad de conocer el material utilizado en los pernos de anclaje durante la recepción de obra. Ello se verifica en el Acta de Entrega de Obra del 11 de abril de 2016, que cuenta con la firma del arquitecto [redacted] y de la señora [redacted], así como en el Acta de Entrega Final de Obra del 12 de julio de 2016, suscrita igualmente por el arquitecto [redacted].

637. En ese sentido, corresponde precisar que el arquitecto [redacted] desempeñó el cargo de Gerente de Proyectos de Real Plaza, ejerciendo funciones de coordinación y supervisión de obra. Ello se acredita con las comunicaciones electrónicas presentadas por [redacted] en su escrito del 31 de julio de 2025,

---

[83] Quien suscribe en varios folios del documento denominado Proyecto Ampliación Real Plaza Trujillo Memoria descriptiva y planos de arquitectura y estructura que adjunta Ver folio 261 del expediente [redacted]

[84] Facultades inscritas en el Asiento C00029, de la partida electrónica N° [redacted] del Registro de Personas Jurídicas de la Oficina Regional de Lima.

[85] Medios probatorios presentados por Schmidt con escrito del 22 de julio de 2025.

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle Santo Toribio de Mogrovejo N° 516, Urb. San Andrés, Trujillo – Perú / Teléfax: 01-2247777
E-mail: consultasoficial@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

mediante las cuales —a través de su correo institucional [redacted]— era informado de todas las modificaciones y actualizaciones de planos.

638. La participación del arquitecto [redacted] en el proceso constructivo resulta esencial, pues, en su calidad de Gerente de Proyectos, no solo asumió la gestión operativa y comercial del centro comercial, sino que también intervino directamente en la gestión constructiva y en la coordinación con contratistas y proveedores. Esto se evidencia, entre otros, en los correos electrónicos del 26 de noviembre de 2015, mediante los cuales se definió la eliminación de los arriostres.

639. Asimismo, la señora [redacted] desempeñó el cargo de Gerente del Mall, habiendo suscrito la primera acta en señal de conformidad y en representación de Real Plaza.

640. La intervención de la señora [redacted], en su calidad de Gerente del Centro Comercial, adquiere una relevancia jurídica indiscutible. Su posición directiva no solo la situaba al frente de la organización y administración del establecimiento, sino que además la dotaba de un poder efectivo de control sobre todo aquello que ingresaba o quedaba bajo la esfera de custodia del Mall. En consecuencia, no podía limitarse a una supervisión formal: su rol exigía una participación activa y vigilante, especialmente frente a bienes y estructuras cuya seguridad resultaba indispensable para la integridad del público y del propio establecimiento.

641. Este estándar reforzado de diligencia no es opcional, sino inherente a la naturaleza de sus funciones. Como administradora de bienes ajenos, recaía sobre ella la obligación de adoptar medidas razonables, oportunas y suficientes para prevenir riesgos previsibles. Ello incluía, necesariamente, la implementación de controles internos adecuados, la fiscalización efectiva del personal a su cargo y la verificación de que las condiciones de seguridad fueran plenamente idóneas. Cualquier omisión en estas tareas, por mínima que fuera, comprometía directamente el deber de cuidado exigible a su cargo.

642. En este contexto, la actuación del arquitecto [redacted] y de la señora [redacted] —ambos en representación de Real Plaza— resulta determinante para acreditar la falta de diligencia atribuible a dicho proveedor respecto del bien recibido. No se trató de intervenciones marginales o accesorias: su participación fue directa, consciente y vinculada al proceso constructivo y de recepción de obra. Por ello, la conclusión es clara: Real Plaza sí estuvo en posición de conocer, controlar y prevenir las irregularidades advertidas, y su inacción configura un incumplimiento relevante de los deberes de vigilancia y cuidado que la ley exige.

643. En primer término, corresponde destacar que tanto el arquitecto [redacted], en su rol de Gerente de Proyectos, como la señora [redacted], en su condición de Gerente del Mall, recibieron formalmente la obra en representación de Real Plaza e integraron el comité o comisión de recepción. Esta participación no fue meramente protocolar: ambos, en representación de Real Plaza, asumieron la obligación de verificar rigurosamente el estado de la obra entregada, incluyendo la conformidad técnica, constructiva y documental del proyecto.

644. Esta obligación adquiere especial relevancia si se considera que, al recibir la obra, Real Plaza debía asegurar que esta cumpliera con las condiciones técnicas previstas en los planos y especificaciones aprobados, así como con los materiales cotizados y autorizados. Sin embargo, la evidencia disponible —planos de fabricación, proformas de compra y certificados de calidad— demuestra que se utilizaron pernos distintos a los aprobados. Toda esta documentación estuvo a disposición del comité de recepción, lo que revela que Real Plaza se encontraba en posición de advertir tales inconsistencias y adoptar medidas correctivas pertinentes.

645. Por lo tanto, queda plenamente acreditado que Real Plaza desempeñó un papel activo y decisivo en el proceso constructivo y en la recepción de la obra correspondiente a la ampliación del Centro Comercial Real Plaza Trujillo. No se trató de un rol incidental, sino de una participación directa que conllevaba el deber jurídico y técnico de garantizar la plena concordancia entre la obra ejecutada y los planos aprobados por la autoridad municipal.

646. De la valoración conjunta de la documentación técnica, las actas de recepción de obra y la intervención de los representantes de Real Plaza, se concluye que dicha empresa sí tuvo la capacidad, la oportunidad y la obligación de detectar las irregularidades asociadas al uso de materiales distintos a los aprobados, particularmente en lo referido a los pernos de anclaje. La inobservancia de este deber de vigilancia y verificación configura una falta de diligencia relevante, atribuible directamente al proveedor en el ejercicio de sus obligaciones de control y supervisión.

647. En suma, la participación de Real Plaza en el proceso constructivo y en la recepción de obra no solo fue efectiva, sino determinante para acreditar su responsabilidad en la omisión de medidas destinadas a garantizar que la obra ejecutada se ajustara estrictamente a los planos y especificaciones aprobados.

648. A fin de verificar la relación entre Real Plaza e intertítulos, se realizó una revisión del Servicio de información del Mercado de Valores y Fondos colectivos[40], en el que se observa la distribución del grupo económico Intercorp Retail Inc. Siendo el siguiente:

(imagen en la siguiente página)

[40] Ver en: https://www.smv.gob.pe/SIMV/Default.aspx



649. De acuerdo con lo publicado, y conforme al pronunciamiento emitido por la Sala Especializada en Protección al Consumidor, se advierte que existe un interés directo entre Intertítulos y Real Plaza, como parte de un mismo holding, respecto de la construcción y operaciones del Centro Comercial[87].

650. Con su escrito de descargos, Intertítulos adjuntó copia del contrato de locación de servicios suscrito el 1 de enero de 2014. Este documento, celebrado con anterioridad al inicio de las obras de ampliación del Centro Comercial Real Plaza, permite identificar y delimitar las funciones que ambas empresas venían desempeñando en relación con dicho proyecto.

651. El objeto contractual consiste en la prestación de servicios de administración integral del centro comercial, comprendiendo actividades vinculadas a administración, contabilidad, mantenimiento, cobranza, limpieza, seguridad y operaciones.

652. Se verifica que las actividades de construcción relacionadas con la ampliación del centro comercial se ejecutaron durante la vigencia del contrato de locación de servicios antes mencionado. Por tanto, las obligaciones y responsabilidades establecidas en dicho instrumento resultaban aplicables al momento de la ejecución de las obras.

653. Con base en la documentación presentada, se acredita la participación tanto de Intertítulos como de Real Plaza en el proceso constructivo del Centro Comercial Real Plaza. No obstante, el análisis funcional evidencia que las labores desempeñadas por cada empresa fueron diferenciadas conforme a los alcances contractuales y a su respectiva intervención en el proyecto.

---

87 Ver fundamentos 15 al 17 de la Resolución 0526-2021/SPC-INDECOPI emitida por la Sala Especializada en Protección al Consumidor, en el que se analiza el interés directo que existe entre dos empresas que forman parte de un mismo grupo económico.

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle Santo Toribio de Mogrovejo Nº 516, Urb. San Andrés, Trujillo – Perú / Teléfax: 01-2247777
E-mail: consultasopciat@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

654. En ese sentido, se identifica que Intertítulos asumió la contratación de las empresas encargadas de la construcción del techo del patio de comidas del Centro Comercial Real Plaza Trujillo. Por su parte, Real Plaza desarrolló actividades complementarias vinculadas a coordinaciones, verificaciones, gestiones operativas y modificaciones de obra, entre otras funciones propias de su rol administrativo.

655. De la memoria descriptiva del proyecto de ampliación de Real Plaza Trujillo, así como de la memoria descriptiva de la estructura metálica del techo del patio de comida[88] (declarados confidenciales por lo que no se pueden reproducir en este extremo), ambos documentos aprobados municipalmente, se desprende que la estructura del techo del patio de comidas formaba parte del Sector 1 del proyecto de ampliación, el cual debió contar con las siguientes características:

- Estructura principal metálica de planta circular conformada por 16 vigas de sección cajón rectangular que convergen en una viga de anillo central de compresión y también cuenta con dos anillos intermedios (en total, tres anillos circulares), con 96 arriostres que los unen.
- La estructura principal metálica de planta circular apoya su perímetro en una viga circular de concreto postensado, a través de 16 vigas ancladas a dicha viga circular mediante 16 nudos o puntos de apoyo, cada uno con cuatro pernos de conexión Grado 5 ó ASTM A-325
- La viga circular de concreto postensado, descansa sobre 16 columnas, 11 de las cuales tienen alineamiento vertical hasta la cimentación; las otras 5 columnas se desarrollan inclinadas radiales hasta 6.8 m por debajo de su tope (Nivel +5.8 m) y luego siguen un alineamiento vertical.

656. De la información antes citada se evidencian los siguientes conceptos que, a efectos de un mejor entendimiento, corresponde precisar:

- ✓ Vigas[89]: Elemento estructural que trabaja fundamentalmente a flexión. Son estructuras metálicas que se extienden desde un punto central hacia afuera.
- ✓ Riostra[90] (Arriostre): f. Constr. Pieza metálica, de madera o de hormigón que sirve para asegurar la rigidez de un elemento constructivo.
- ✓ Viga circular de concreto postensado[91]. Es una viga hecha de concreto en forma circular, que se refuerza con cables tensados después de que el concreto ha endurecido.

657. A partir de la información detallada previamente, se concluye que el patio de comidas cuenta con un techo de configuración circular, conformado por

---

88 Documento denominado "Proyecto Ampliación Real Plaza Trujillo Memoria Descriptiva", presentado el 12 de junio de 2015 en el expediente Municipal N° [redacted]

89 REGLAMENTO NACIONAL DE EDIFICACIONES
NORMA E.060
2.2. DEFINICIONES
A continuación se definen los términos de uso general en esta Norma.
Viga - Elemento estructural que trabaja fundamentalmente a flexión.

90 Ver en: https://dle.rae.es/riostra

91 REGLAMENTO NACIONAL DE EDIFICACIONES
NORMA E.060
2.2. DEFINICIONES
A continuación se definen los términos de uso general en esta Norma.
(...)
Postensado — Método de preesforzado en el cual el acero de preesforzado se tensa después que el concreto ha endurecido.

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle Santo Toribio de Mogrovejo N° 518, Urb. San Andrés, Trujillo – Perú / Telefax: 01-2247777
E-mail: consultasorlil@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

estructuras metálicas ancladas a una viga postensada mediante pernos de anclaje distribuidos en las 16 vigas que la soportan. En consecuencia, corresponde proceder con el análisis del proceso constructivo del techo del referido patio de comidas.

B. Del proceso constructivo del patio de comidas

658. Antes de efectuar un análisis, corresponde plasmar la definición de "*centro comercial*", en tanto, fue en un lugar con tales características en el que ocurrieron los hechos materia del presente procedimiento. Así, la Norma A.070 Del Reglamento Nacional de Edificaciones establece la definición como:

> "*c) Centro comercial. - Conjunto de locales comerciales que, integrados en un edificio o complejo de edificios, bajo un proyecto planificado y desarrollado con criterio de unidad, donde se realizan actividades diversas de consumo de bienes y servicios de forma empresarialmente independiente también cuenta con bienes y servicios comunes*"

659. La Comisión de Protección al Consumidor N.° 2, mediante la Resolución Final N.° 0829-2025/CC2 del 4 de abril de 2025, ha señalado que un centro comercial debe entenderse como un espacio en el cual los consumidores pueden realizar diversas actividades sintiéndose seguros durante toda su permanencia en el establecimiento. En tal sentido, los proveedores de centros comerciales deben desplegar todas las acciones necesarias para garantizar dicha seguridad, implementando estándares que aseguren la protección de la salud e integridad de los consumidores.

660. Bajo tales premisas, Real Plaza e Intertítulos, en su calidad de proveedores del Centro Comercial Real Plaza Trujillo, ofrecían a los consumidores ambientes físicos —como el patio de comidas— que, por su naturaleza, debían cumplir con condiciones adecuadas de seguridad propias de una edificación destinada al uso público.

661. En consecuencia, al brindar servicios en el patio de comidas, Real Plaza e Intertítulos generaban en los consumidores la expectativa razonable de que dicha infraestructura fuera segura, funcional y estructuralmente apta para su permanencia.

662. Se precisa que el Centro Comercial Real Plaza de Trujillo forma parte de los bienes o activos del Patrimonio en Fideicomiso[82], habiéndose encargado de su construcción en virtud del Objeto descrito en el Acto Constitutivo, siendo que Intertítulos, en su calidad de Fiduciaria, ejerce el dominio fiduciario sobre el terreno y la administración del centro comercial.

663. Es decir, Intertítulos asumía la responsabilidad de garantizar que los consumidores pudieran acceder y hacer uso de los ambientes ofrecidos, como el patio de comidas del Centro Comercial, en condiciones que no comprometieran su seguridad ni afectaran la idoneidad del servicio. Ello, en virtud de la expectativa legítima que tienen los consumidores de que los espacios habilitados para su

---

[82] Patrimonio en Fideicomiso D.S 093-2002-EF Interproperties Perú

permanencia dentro del centro comercial cumplan con los estándares mínimos de funcionalidad, estabilidad estructural y condiciones de seguridad.

664. Cabe recordar que los argumentos esbozados por Intertítulos respecto a su presunta falta de participación en el desarrollo del servicio brindado en el Centro Comercial han sido desestimados en el *ítem* de la cuestión previa de la presente resolución.

665. Ahora bien, el artículo 104° del Código establece que el proveedor es administrativamente responsable por el riesgo injustificado sobre un producto o servicio determinado, conforme se establece en el artículo 25° del Código. En tal sentido corresponde evaluar si los proveedores generaron un riesgo injustificado a los consumidores concurrentes al centro comercial Real Plaza de Trujillo.

666. Este análisis constituye un insumo determinante para la atribución técnica de responsabilidades y para establecer las causas directas, indirectas y contribuyentes del siniestro estructural ocurrido.

C. De la responsabilidad de Real Plaza

C.1. De la modificación de los planos municipales

667. La participación de Real Plaza en la construcción del techo del patio de comidas del centro comercial no se enmarca en la función de supervisión directa de la obra. No obstante, dicha empresa asumió responsabilidad en el proyecto debido a su intervención en las modificaciones del diseño y en el proceso de recepción de la obra. En tal sentido, le correspondía verificar que la ejecución de los trabajos se desarrollara de manera adecuada y conforme a las especificaciones técnicas aprobadas. Si bien su intervención incluía aspectos vinculados al proceso constructivo, esta no se produjo bajo los mismos alcances ni presupuestos que los asumidos por Intertítulos, entidad que sí estuvo a cargo directo de la construcción.

668. La responsabilidad de Real Plaza radicaba, por tanto, en garantizar que las modificaciones al diseño cumplieran con las normas de seguridad y calidad aplicables, así como en asegurar que la recepción de la obra se efectuara conforme a los estándares técnicos y constructivos establecidos para infraestructuras de uso público.

669. Esta conclusión se corrobora con la revisión de los medios probatorios, los cuales evidencian la participación del arquitecto [redacted], gerente de proyecto de Real Plaza, quien mantuvo una coordinación permanente con las empresas contratadas por Intertítulos y participó activamente en la gestión de modificaciones estructurales del proyecto. La comunicación continua y la intervención directa del referido profesional en decisiones que afectaron la estructura de la obra constituyen indicios claros de la injerencia de Real Plaza en la ejecución y validación de las modificaciones, reforzando así su responsabilidad dentro del proceso constructivo.

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle Santo Toribio de Mogrovejo N° 518, Urb. San Andrés, Trujillo – Perú / Telefax: 01-2247777
E-mail: consultasestad@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

670. De las comunicaciones electrónicas[93] del 3 diciembre de 2015, realizadas entre representantes de [redacted] y el arquitecto [redacted], se advierte las coordinaciones para la modificación de la estructura del proyecto, específicamente respecto a la eliminación de los arriostres que corresponden a cuatro paños de la estructura que sostiene el techo del patio de comidas del centro comercial Real Plaza, como se observa a continuación:



671. Del análisis de las comunicaciones electrónicas remitidas entre las partes se identifica que la intervención ejecutada constituye una modificación estructural de carácter mayor respecto del diseño original. En particular, la remoción de los arriostres —elementos fundamentales para la provisión de rigidez lateral y para el adecuado comportamiento del sistema estructural frente a cargas gravitacionales y horizontales— altera de manera significativa el esquema resistente inicialmente proyectado. Toda modificación de esta naturaleza requiere evaluación técnica especializada y autorización municipal previa, conforme a las disposiciones vigentes para edificaciones de uso público. La supresión de los arriostres sin dicha autorización compromete la estabilidad global de la estructura, disminuye la

[93] Documento presentado por [redacted] mediante anexo 4 del escrito del 22 de julio de 2025.

capacidad de disipación y transmisión de cargas, y genera un riesgo estructural no admisible para los ocupantes y usuarios del centro comercial.

672. En este contexto, se determina que Real Plaza tuvo participación directa en la decisión que condujo a la alteración del diseño estructural sin la obtención del permiso municipal correspondiente. Esta actuación implica un incumplimiento de los requisitos mínimos de seguridad estructural aplicables a edificaciones sometidas a uso intensivo por el público, afectando el deber de aseguramiento técnico que le correspondía dentro de su intervención en el proceso constructivo.

673. Asimismo, de la revisión del flujo de comunicaciones y documentos de obra, se confirma que Real Plaza tomó conocimiento inmediato de las modificaciones ejecutadas, en tanto participó directamente en la coordinación de dichos cambios con las empresas contratistas. Este conocimiento se ve reforzado en la etapa de entrega de obra, dado que el gerente de proyecto de Real Plaza suscribió el acta de entrega, con lo cual validó formalmente la recepción de los trabajos ejecutados, incluidos aquellos que alteraron el comportamiento estructural previsto en el diseño original.

674. La ausencia de autorización municipal no solo constituye un incumplimiento a la normativa aplicable, sino que representa una vulneración directa a los principios fundamentales de seguridad estructural establecidos para edificaciones de uso público. La ejecución de modificaciones sin una revisión técnica formal —particularmente aquellas que alteran el sistema de elementos resistentes y su configuración— impide verificar la capacidad de la estructura para soportar cargas gravitacionales, cargas laterales y efectos combinados conforme a los criterios establecidos en el diseño original.

675. De esta forma al omitir los procedimientos de evaluación, supervisión y aprobación por parte de un profesional competente y de la autoridad municipal, Real Plaza permitió la implementación de una intervención que no garantizaba la estabilidad global del sistema, reduciendo la rigidez estructural y comprometiendo su desempeño ante solicitaciones ordinarias y eventuales. Esta omisión constituye un factor crítico en la determinación de las causas que condujeron a la falla estructural del techo del patio de comidas, al no asegurar que la estructura modificada mantuviera los parámetros mínimos de seguridad, desempeño y confiabilidad exigidos para la protección de los ocupantes.

676. Por otro lado, con escrito del 29 de setiembre de 2025, Real Plaza presentó el Informe Final elaborado por la Comisión Especial de Regidores para la fiscalización de los Hechos Acontecidos en el Centro Comercial Real Plaza del 03 de julio de 2025, con la finalidad de acreditar el primer mandato de la medida cautelar relacionado con la clausura del Centro Comercial, sin embargo, debido a que se trata de un pronunciamiento emitido por la autoridad Municipal, se procederá a su análisis.

677. Del análisis del documento citado se advierte que su propósito es evaluar los hechos ocurridos en el Centro Comercial Real Plaza con ocasión de los sucesos del 21 de febrero de 2025. No obstante, su alcance resulta limitado, pues el análisis se sustenta únicamente en parte de la documentación disponible. Esta limitación se agrava debido a que una porción relevante de los documentos fue

incautada por el Ministerio Público en el marco de la investigación correspondiente, lo cual impide contar con un panorama completo de las condiciones previas al evento. La ausencia de información integral afecta directamente los procesos de identificación de peligros, determinación de causas y estimación del nivel de riesgo, comprometiendo la validez del informe como insumo para un análisis de riesgos completo y confiable.

678. Asimismo, no se evidencia la participación de profesionales especializados en evaluación de riesgos o seguridad estructural —tales como ingenieros estructurales, especialistas en gestión de riesgo, peritos técnicos o profesionales acreditados en seguridad de edificaciones— cuya intervención es esencial para aplicar metodologías formales de análisis, como la identificación de modos de falla, la evaluación de vulnerabilidades o la determinación de escenarios de riesgo. La ausencia de estos perfiles técnicos limita la posibilidad de emitir conclusiones sustentadas en criterios metodológicos reconocidos, tales como matrices de riesgo, análisis cualitativos y cuantitativos, o verificación del cumplimiento normativo.

679. En consecuencia, el documento presenta un insuficiente rigor metodológico en materia de evaluación de riesgos, ya que no emplea estándares reconocidos para la valoración de amenazas, vulnerabilidades ni consecuencias, ni incorpora indicadores verificables que permitan sustentar sus conclusiones. Esta carencia afecta su calidad como medio de convicción, pues no permite determinar, con base técnica, las condiciones de riesgo previas al evento ni las responsabilidades operativas vinculadas a la gestión de este. En tal sentido, el informe carece de los elementos mínimos necesarios para ser considerado como una evaluación de riesgos válida y, por ende, resulta insuficiente para acreditar hechos o determinar responsabilidades, quedando sus conclusiones desvirtuadas.

C.2 Del mantenimiento de las estructuras metálicas (EEMM)

680. Se precisa que el diseño y la complejidad de la estructura fueron definidos por Intertitulos y Real Plaza; en consecuencia, ambas entidades asumían la responsabilidad de garantizar condiciones adecuadas de seguridad para los consumidores que utilizaban el patio de comidas del centro comercial. Esta responsabilidad no se limitaba a asegurar un proceso constructivo técnicamente correcto, sino que incluía la adopción de todas las medidas necesarias para su conservación, mantenimiento y funcionamiento seguro durante su vida útil.

681. En esa línea, las obligaciones de Intertitulos y Real Plaza comprendían la selección de materiales estructuralmente aptos, la verificación de que los procesos constructivos se ejecutaran conforme a las especificaciones técnicas, así como la implementación de un plan de mantenimiento preventivo orientado a preservar la integridad de los elementos estructurales y mitigar riesgos derivados del desgaste, corrosión u otras degradaciones naturales del sistema.

682. Adicionalmente, la complejidad del diseño exigía una supervisión continua para detectar oportunamente cualquier condición anómala —como deformaciones, fisuras, vibraciones atípicas o debilitamiento en uniones estructurales— que pudiera comprometer la estabilidad del sistema y la seguridad de los usuarios. El incumplimiento de estas obligaciones por parte de Intertítulos y Real Plaza no solo

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle Santo Toribio de Mogrovejo Nº 818, Urb. San Andrés, Trujillo – Perú / Telefax: 01-2247777
E-mail: consultasoficinas@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

representa una vulneración de las normas de seguridad aplicables a edificaciones de uso público, sino que además expuso a los consumidores a riesgos significativos, afectando directamente su seguridad y bienestar.

683. Ahora bien, con su escrito de descargos[94], Real Plaza alegó que cuenta con la autorización y medidas exigidas por la normativa sectorial, afirmando que la Municipalidad Provincial de Trujillo ha evaluado las condiciones de seguridad implementadas, en atención al nivel de riesgo de su establecimiento, otorgando el respectivo Certificado ITSE N° 281-2024, expedido el 6 de noviembre de 2024, con vigencia hasta noviembre de 2026.

684. Es decir, Real Plaza se limitó a afirmar que cuenta con las autorizaciones sectoriales y las medidas exigidas para operar el Centro Comercial Real Plaza de Trujillo, y, precisan que la Municipalidad Provincial de Trujillo ha evaluado las condiciones de seguridad implementadas, en atención al nivel de riesgo de su establecimiento, otorgando el respectivo Certificado de Inspección Técnica de Seguridad en Edificaciones - ITSE y cuentan con programas de mantenimiento para garantizar que la infraestructura del establecimiento encuentre en óptimas condiciones.

685. Al respecto, de acuerdo con lo establecido en el Nuevo Reglamento de Inspecciones Técnicas de Seguridad en Edificaciones aprobado por Decreto Supremo N° 002-2018-PCM[95], la Inspección Técnica de Seguridad en Edificaciones (en adelante, ITSE) es la actividad mediante la cual se evalúa el riesgo y las condiciones de seguridad de la edificación vinculadas con la actividad que se desarrolla en ella, verificándose la implementación de las medidas de seguridad que se requiere y se analiza la vulnerabilidad.

686. El Manual de Ejecución de Inspección Técnica de Seguridad en Edificaciones, aprobado por la Resolución Jefatural N° 016-2018-CENEPRED/J del 22 de enero de 2018 emitida por el Centro Nacional de Estimación, Prevención y Reducción del Riesgo de Desastres (CENEPRED/J), precisa que la ITSE se realiza bajo un enfoque de riesgos, en donde se busca que el establecimiento tenga un control del riesgo existente, a través de la reducción de factores que originen el mismo, para lo cual se debe cumplir con las condiciones de seguridad establecidas en el marco de las normas de vigentes.

687. Asimismo, en el referido manual se hace alusión a que el riesgo presenta características integrales y una multiplicidad de variedades y formas, siendo que, no todas se presentan en la vida cotidiana, existiendo eventos negativos o dañinos más presentes que otros.

---

[94] Escritos del 01 de abril y 08 de agosto de 2025.

[95] NUEVO REGLAMENTO DE INSPECCIONES TÉCNICAS DE SEGURIDAD EN EDIFICACIONES APROBADO POR DECRETO SUPREMO N° 002-2018-PCM
Artículo 2.- Definiciones
Para efectos de la aplicación del Reglamento, los términos que se indican a continuación tienen los siguientes alcances:
(...)
p. INSPECCIÓN TÉCNICA DE SEGURIDAD EN EDIFICACIONES - ITSE: Actividad mediante la cual se evalúan el riesgo y las condiciones de seguridad de la edificación vinculadas con la actividad que se desarrolla en ella, se verifica la implementación de las medidas de seguridad que requiere y se analiza la vulnerabilidad. La institución competente para ejecutar la ITSE debe utilizar la Matriz de Riesgos para determinar si la inspección se realiza antes o después del otorgamiento de la licencia de funcionamiento o del inicio de actividades.

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle Santo Toribio de Mogrovejo N° 518, Urb. San Andrés, Trujillo – Perú / Telefax: 01-2247777
E-mail: consultasorlt@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

688. Del mismo modo, conforme a lo dispuesto en los artículos 6 y 7 de la Ley N° 28976, Ley marco de Licencia de Funcionamiento[66], existen ciertos casos en los que es un requisito necesario e indispensable que el administrado que solicite una autorización para el funcionamiento de su establecimiento comercial cuente con una ITSE.

689. De ahí que, si bien se puede advertir que la ITSE otorgada a Real Plaza, constituía requisito indispensable con el que debía contar dicho administrado a efectos de poder desenvolverse en el mercado y que este coadyuvara a que sus actividades comerciales se desarrollen en un ambiente seguro para sus colaboradores y sus clientes, lo cierto es que con ello no se agotan las acciones que debe desplegar el proveedor a efectos de cumplir con el deber general de seguridad e idoneidad consagrado en las normas de protección de protección al consumidor.

690. En efecto, con el documento antes descrito busca que el establecimiento tenga un control del riesgo existente, a través de la reducción de factores que originen el mismo; no obstante, ello no implica que en el día a día nuevos factores o circunstancias puedan aparecer, siendo que, a partir de allí, es que el proveedor debe desplegar las acciones necesarias para garantizar que en condiciones de uso normales o previsibles, sus productos o servicios, no conlleven a un riesgo injustificado a los consumidores.

691. Respecto del certificado ITSE, corresponde señalar que este constituye un instrumento de evaluación general de condiciones de seguridad en edificaciones, pero no acredita la ejecución de inspecciones estructurales específicas ni la aplicación de refuerzos técnicos en la zona donde ocurrió el colapso. Ello se debe a que el proceso para su obtención se sustenta principalmente en una inspección

---

[66] LEY N° 28976, LEY MARCO DE LICENCIA DE FUNCIONAMIENTO
Artículo 7.- Requisitos para solicitar la licencia de funcionamiento
Para el otorgamiento de la licencia de funcionamiento serán exigibles como máximo, los siguientes requisitos:
a) Solicitud de Licencia de Funcionamiento, con carácter de Declaración Jurada, que incluya:
1. Tratándose de personas jurídicas u otros entes colectivos: su número de R.U.C. y el número de D.N.I. o Carné de Extranjería de su representante legal.
2. Tratándose de personas naturales: su número de R.U.C. y el número D.N.I. o Carné de Extranjería, y el número de D.N.I. o Carné de Extranjería del representante en caso actúen mediante representación.
b) En el caso de personas jurídicas u otros entes colectivos, Declaración Jurada del representante legal o apoderado señalando que su poder se encuentra vigente, consignando el número de Partida Electrónica y asiento de inscripción en la Superintendencia Nacional de Registros Públicos (SUNARP). Tratándose de representación de personas naturales, adjuntar carta poder simple firmada por el poderdante indicando de manera obligatoria su número de documento de identidad, salvo que se trate de apoderados con poder inscrito en SUNARP, en cuyo caso basta una Declaración Jurada en los mismos términos establecidos para personas jurídicas.
c) Declaración Jurada del cumplimiento de las condiciones de seguridad en la edificación para edificaciones calificadas con riesgo bajo o medio. Para el caso de edificaciones con riesgo alto o muy alto, adjuntar la documentación señalada en el Reglamento de Inspecciones Técnicas de Seguridad en Edificaciones. En el caso que se haya emitido informe favorable respecto de las condiciones de seguridad de la edificación y no el correspondiente certificado de inspección técnica de seguridad en edificaciones en el plazo de tres (3) días hábiles de finalizada la diligencia de inspección, el administrado se encuentra facultado a solicitar la emisión de la licencia de funcionamiento, siempre que se cumplan con los otros requisitos señalados en la presente Ley. En tal caso, es obligación del funcionario competente de la Municipalidad emitir la licencia de funcionamiento, bajo responsabilidad.
d) Requisitos especiales: en los supuestos que a continuación se indican, son exigibles los siguientes requisitos:
d.1) Declaración jurada de contar con título profesional vigente y encontrarse habilitado por el colegio profesional correspondiente, en el caso de servicios relacionados con la salud.
d.2) derogado.
d.3) Declaración jurada de contar con la autorización sectorial respectiva en el caso de aquellas actividades que conforme a Ley la requieran de manera previa al otorgamiento de la licencia de funcionamiento.
d.4) Cuando se trate de un inmueble declarado Monumento integrante del Patrimonio Cultural de la Nación; presentar copia simple de la autorización expedida por el Ministerio de Cultura, conforme a la Ley 28296, Ley General del Patrimonio Cultural de la Nación, excepto en los casos en que el Ministerio de Cultura haya participado en las etapas de remodelación y monitoreo de ejecución de obras previas inmediatas a la solicitud de la licencia del local. La exigencia de la autorización del Ministerio de Cultura para otorgar licencias de funcionamiento se aplica exclusivamente para los inmuebles declarados Monumentos integrantes del Patrimonio Cultural de la Nación.
Verificados los requisitos señalados, se procederá al pago de la Tasa de acuerdo a lo previsto en el artículo 15 de esta Ley.

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle Santo Toribio de Mogrovejo N° 318, Urb. San Andrés, Trujillo – Perú / Telefax: 01-2247777
E-mail: consultasoficial@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

ocular de carácter no intrusivo, la cual no permite identificar daños internos, deficiencias en uniones estructurales, pérdida de rigidez o alteraciones en la configuración resistente de la estructura.

692. En ese sentido, la vigencia formal del certificado ITSE no exime a los proveedores de establecer mecanismos de vigilancia activa, monitoreo continuo y mantenimiento preventivo de sus infraestructuras, especialmente en el caso de sistemas estructurales suspendidos o con geometrías complejas, como el techo del patio de comidas del Centro Comercial Real Plaza Trujillo. Este tipo de elementos requiere inspecciones técnicas periódicas, evaluaciones detalladas de comportamiento estructural y seguimiento del estado de sus componentes críticos.

693. Por lo expuesto, la sola existencia de un certificado ITSE vigente no resulta suficiente para acreditar que Real Plaza cumplió con sus obligaciones en materia de prevención de riesgos estructurales. Dicho documento, por su naturaleza general y su alcance limitado, no constituye evidencia técnica suficiente para demostrar el cumplimiento del deber de prevención ni la adecuada gestión del riesgo estructural asociada a la edificación evaluada.

694. De lo desarrollado se destaca la importancia de realizar mantenimientos preventivos estructurales, por lo que, corresponde realizar un análisis de la documentación presentada por Real Plaza sobre los mantenimientos realizados al techo del patio de comidas.

695. Con relación a la obligación de mantenimiento, este encuentra sustento normativo en la Norma Técnica GE.040 – Mantenimiento, cuyo artículo 11° establece que:

> *"Los ocupantes de las edificaciones tienen el deber de mantener en buenas condiciones su estructura, instalaciones, servicios, aspecto interno y externo, debiendo evitar su deterioro y la reducción de las condiciones de seguridad que pudieran generar peligro para las personas y sus bienes."*

696. Por otro lado, el Artículo 12° de la citada norma, señala que:

> *"Los desperfectos que se originen por el deterioro o mal uso de las instalaciones de servicios de las edificaciones deben ser reparados tan pronto se adviertan los mismos, bajo responsabilidad de los ocupantes o propietarios."*

697. Sobre ello, la Sala[57] también ha reconocido que los proveedores que operan locales de atención masiva deben adoptar medidas de prevención y control razonables, entre ellas, planes de mantenimiento, protocolos de inspección y gestión de riesgos.

698. Asimismo, en casos relacionados con daños causados a consumidores por infraestructura o equipos en centros comerciales, la Sala ha sostenido que los proveedores deben adoptar medidas preventivas y de control razonables.

699. Cabe señalar que, aunque la obligación legal y la interpretación de la Sala, no se refieren textualmente a la elaboración y ejecución de un "plan periódico de

---

[57] Ver: Resolución N.° 1269-2016/SPC-INDECOPI y Resolución N.° 0651-2020/SPC-INDECOPI.

mantenimiento", se entiende que dicho instrumento es la herramienta técnica más adecuada para cumplir con esas exigencias.

700. Ahora bien, en el informe técnico elaborado por el ingeniero [redacted] y el ingeniero [redacted], presentado por Real Plaza en su escrito del 13 de noviembre de 2025, alegaron que:

- El artículo 11 de la norma GE.040, se limita únicamente a definir, en términos generales, la responsabilidad de los ocupantes de mantener la estructura de las edificaciones en condiciones de uso y seguridad ya que no detalla métodos de inspección estructural, ni define periodicidades, ni determina obligaciones de mantenimiento para componentes estructurales internos.

- El artículo 12 de la citada norma no se refiere a las estructuras, se refiere específicamente a las "Instalaciones de servicios" (por ejemplo, sanitarias, eléctricas, aire acondicionado, etc.) por tanto, no se puede aplicar este artículo a las estructuras ya que el Artículo 11 explícitamente diferencia las estructuras de las instalaciones.

701. Frente a tales cuestionamientos, corresponde precisar que el artículo 11 de la norma GE.040 establece claramente la obligación de los ocupantes de mantener la estructura en condiciones de uso y seguridad. Ello implica prevenir la aparición y progresión de daños tales como grietas, filtraciones, deformaciones o cualquier deterioro que pueda comprometer la estabilidad del sistema estructural. Garantizar la solidez de la estructura constituye un requisito esencial para asegurar la integridad de los usuarios y evitar fallas que puedan desembocar en un colapso.

702. Asimismo, la norma contempla la obligación de asegurar el mantenimiento adecuado de las instalaciones esenciales, incluyendo las instalaciones eléctricas, sanitarias, de gas y otros sistemas complementarios. El mantenimiento preventivo de estos componentes es indispensable para prevenir eventos como cortocircuitos, fugas o incendios, y para asegurar un funcionamiento seguro y continuo de los servicios asociados a la edificación.

703. Adicionalmente, la norma señala que el mantenimiento comprende también el cuidado del aspecto interno y externo de la edificación, lo cual involucra actividades de limpieza, pintura, señalización y orden. La adecuada conservación de estas condiciones no solo contribuye al mantenimiento de la apariencia del inmueble, sino que también incide en la salubridad y en la disminución de riesgos operativos, como caídas, tropiezos o accidentes derivados de la ausencia de señalización preventiva.

704. En suma, el objetivo central de las obligaciones de mantenimiento establecidas en la norma GE.040 es evitar el deterioro de la edificación y preservar las condiciones mínimas de seguridad para sus ocupantes. La omisión de estas obligaciones incrementa significativamente el riesgo de fallas estructurales y de eventos peligrosos que puedan comprometer la vida, integridad y bienes de las personas.

705. A partir del análisis normativo y técnico expuesto, se establece que los artículos 11 y 12 de la norma GE.040 imponen obligaciones concretas y concurrentes a los

ocupantes y administradores de edificaciones respecto del mantenimiento preventivo, correctivo y operativo de todos los componentes del inmueble, incluyendo elementos estructurales e instalaciones esenciales. Aunque la norma no define metodologías específicas de inspección estructural ni la periodicidad de estas, ello no exime a los responsables de implementar mecanismos de supervisión técnica adecuados al nivel de complejidad, exposición al riesgo y uso público de la estructura, conforme a los principios de seguridad estructural y gestión de riesgos aplicables a edificaciones con alta afluencia de personas.

706. Desde una perspectiva de ingeniería, la obligación de mantener la estructura en condiciones de uso seguro implica necesariamente la realización de inspecciones periódicas, identificación temprana de patologías estructurales, seguimiento del desempeño del sistema resistente, verificación de uniones, conexiones y elementos no estructurales vinculados a la estabilidad global, así como la implementación de medidas correctivas oportunas. La falta de lineamientos prescriptivos en la norma no elimina la necesidad de aplicar criterios de ingeniería, normas técnicas peruanas de diseño y mantenimiento, y prácticas aceptadas internacionalmente.

707. En consecuencia, la interpretación planteada por los ingenieros [redacted] y [redacted] resulta incompleta, pues la ausencia de un procedimiento normativo detallado no libera a los ocupantes ni administradores de edificaciones de su deber de garantizar la integridad estructural y el funcionamiento seguro del inmueble. Por el contrario, exige un mayor nivel de diligencia técnica para asegurar que la estructura —y sus instalaciones complementarias— permanezca en condiciones adecuadas durante toda su vida útil, minimizando riesgos de fallas, degradaciones o colapsos que puedan comprometer la seguridad de los usuarios.

708. Al respecto, existe una norma relativa al mantenimiento estructural que, si bien no es específico para el tipo de construcción del caso en concreto ya que se trata de norma aplicable al sector educación, sirve de referencia al presente caso únicamente respecto a mantenimiento de estructuras, independientemente del sector al cual se aplique.

709. Así pues, tenemos la Resolución Ministerial Nº 679-2023-MINEDU del 22 de diciembre de 2023, que establece disposiciones generales para la ejecución de mantenimiento y acondicionamiento de infraestructura educativa bajo la modalidad de subvenciones, definiendo al Mantenimiento como:

> ***"4. DEFINICIONES***
>
> ***4.1. Glosario de Términos***
>
> *Para la aplicación de lo dispuesto en la presente Norma Técnica, se establecen las siguientes definiciones:*
>
> *(...)*
>
> ***4.1.2. Mantenimiento:*** *Proceso que comprende todas las acciones que se ejecutan de forma periódica para prevenir, evitar o neutralizar daños y/o el deterioro de las condiciones físicas originadas por el mal uso o desgaste natural, así como la ejecución de acciones no previstas ocasionadas por accidentes, eventos naturales o fallas que inciden en la infraestructura de*

los locales educativos, con el fin de garantizar su periodo de vida útil y/o prolongar la misma.

4.1.3. *Mantenimiento correctivo:* *Es el proceso que comprende trabajos mayores de reparación, reposición y/o instalación de carácter puntual en la infraestructura educativa, y están orientados a corregir deficiencias en las edificaciones, rupturas en el mobiliario y/o averías en el equipamiento originados por un uso inadecuado, un accidente circunstancial, fallas irreversibles, la falta de mantenimiento preventivo, entre otros aspectos que no permiten brindar el servicio educativo en las condiciones de seguridad, habitabilidad y funcionalidad esperadas. Dependiendo de los trabajos a realizar se puede requerir la participación de personal técnico especializado.*

4.1.4. *Mantenimiento preventivo:* *Es todo proceso o trabajo que debe ser ejecutado periódicamente, según lo planificado, permitiendo la previsión o detección temprana de los desgastes o deterioros que se pudieran presentar, así como los trabajos requeridos con el fin de maximizar la vida útil de la infraestructura educativa, en procura de una intervención oportuna antes de ocurrir la falla o colapso del mismo. Dependiendo de los trabajos a realizar se podría requerir la participación de personal técnico especializado."*

710. De la citada norma se evidencia que la definición de mantenimiento consignada en el artículo 11 de la norma GE.040, coincide con la definición de mantenimiento para estructuras en locales educativos, en el que se determina que deben ejecutarse de forma periódica para prevenir, evitar o neutralizar daños.

711. Ahora bien, respecto a la oportunidad para realizar el mantenimiento, se identifican a las siguientes:

- Mal uso o desgaste natural
- Accidentes
- Eventos naturales
- Fallas que inciden en la infraestructura

712. Se identifica además la mención a los mantenimientos correctivos y preventivos de las estructuras definiéndolos, identificando que acciones se deben realizar y determinando su ejecución periódica para el mantenimiento de las infraestructuras.

713. Además, respecto a mantenimiento de estructuras se cuenta con la Guía General "Parámetros de Mantenimiento de la Infraestructura Educativa"[98], y la Guía

---

[98] Se puede visualizar en el siguiente enlace: https://www.minedu.gob.pe/p/pdf/guia-general-parametro-de-mantenimiento-junio-2023.pdf.
"Guía General "Parámetros de Mantenimiento de la Infraestructura Educativa"
TÍTULO II. DESARROLLO DE LA GUÍA SUBTÍTULO
I. CONSIDERACIONES Y RECOMENDACIONES GENERALES
Artículo II.- Causas del deterioro
Las principales causas de deterioro son:
a. Por desgaste natural o uso cotidiano causado por la actividad cotidiana de los usuarios, el mismo que guarda relación con la vida útil de los componentes de la infraestructura educativa.
b. Por falta de mantenimiento recurrente y/o preventivo, causado por la ausencia o insuficiencia de acciones adecuadas y oportunas de mantenimiento.
c. Por accidentes causados por eventos no previstos.
d. Por uso inadecuado o instalación de la infraestructura educativa por parte de los usuarios, sea ello por desconocimiento sobre su funcionamiento o por acciones contrarias a su uso.
e. Por factores ambientales inherentes a la zona en donde se ubica la infraestructura educativa.

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle Santo Toribio de Mogrovejo N° 618, Urb. San Andrés, Trujillo – Perú / Telefax: 01-2247777
E-mail: consultasorllali@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

"Parámetros Especificos de Mantenimiento de Componentes de la Infraestructura Educativa"[99].

714. Del análisis de la Guía General "Parámetros de Mantenimiento de la Infraestructura Educativa", se evidencia un mayor detalle respecto a las obligaciones que el proveedor debe cumplir respecto al mantenimiento de estructuras metálicas, identificando a los siguientes tipos de mantenimiento:

---

f. Por fenómenos naturales o atmosféricos causados por las condiciones climáticas de la zona donde está ubicada la infraestructura educativa.

(...)

8.1. Actividades que involucra el mantenimiento recurrente

El mantenimiento recurrente involucra acciones frecuentes o rutinarias de limpieza o desinfección, que permiten mantener los componentes de la infraestructura educativa libres de manchas, polvo, suciedad, microorganismos, agentes externos u otros, que puedan perjudicar las condiciones de salubridad y seguridad del local educativo y de la comunidad educativa. No requiere de personal técnico especializado.

8.2. Actividades que involucra el mantenimiento preventivo

El mantenimiento preventivo involucra actividades periódicas de inspección, medición, verificación del funcionamiento, de conservación, entre otras, las mismas que constituyen acciones periódicas aplicadas a los componentes y/o instalaciones de la infraestructura educativa. Dependiendo del tipo de trabajo a realizar, puede tratarse de mantenimiento básico o especializado, en caso de este último requiere contar con personal especializado.

8.3. Actividades que involucra el mantenimiento correctivo

Este tipo de mantenimiento involucra actividades de reparación, reposición de los componentes no estructurales de la infraestructura educativa, mobiliario y/o equipamiento10. Dependiendo de los trabajos a realizar se puede requerir la participación de personal técnico especializado.

(...)

Componente N° 08 – Techos y cubiertas

(...)

F. MANTENIMIENTO PREVENTIVO

F.1 MANTENIMIENTO PREVENTIVO BÁSICO

Condición de funcionalidad:

1. Acabados y/o revestimientos de la cubierta: (semestral)

a. Inspeccionar daños físicos tales como grietas, fisuras, rajaduras, deflexiones, pandeos, quemaduras, pajillas, insectos, desgaste, roturas, deterioro de esquinas, hoyos, desgaste en fragua, entre otros de similares características.

2. Cubierta: (anual)

a. Inspeccionar presencia de materiales, equipos o mobiliarios ajenos a la cubierta.

Condición habitabilidad

3. Pintura en cielorraso y/o cubiertas: (anual)

a. Inspeccionar daños físicos como desprendimiento, decoloración, sarro, entre otros.

4. Confort: (anual)

a. Inspeccionar daños físicos en los aislantes térmicos.

b. Verificar el funcionamiento del sistema de drenaje pluvial (sumideros, tuberías de drenaje, exteriores, entre otros).

Condición de seguridad

1. Soportes y/o elementos de sujeción en techos y techos ligeros: (semestral)

a. Inspeccionar la presencia de humedad (mediante hongos o salitre). Verificar que no existan instalaciones cantantes averiadas (Norma E.060, E.070 y E.080 del RNE).

b. Inspeccionar daños físicos como grietas, fisuras, rajaduras, deflexiones, pandeos, deterioro por apolillamiento, varillas de acero expuestas a la intemperie sin recubrimiento, entre otros de similares características (Norma E.010 del RNE).

Verificar que estos daños no se produzcan por sobrecargas en tanque elevado, equipos, entre otros (Norma E.020, E.060, E.070 y E.080 del RNE).

c. En caso de proximidad a fuentes de calor, inspeccionar daños o estado del acabado de protección (Norma E.010 del RNE).

Condición de habitabilidad

1. Pinturas u otros acabados: (semestral)

a. Inspeccionar si los daños físicos tales como desprendimiento, decoloración, sarro, entre otros, son superficiales o comprometen la estructura de la cubierta.

2. Confort: (anual)

a. Inspeccionar daños físicos en los aislantes térmicos, de contar con ellos.

F.2 MANTENIMIENTO PREVENTIVO ESPECIALIZADO

Condición de seguridad

1. Juntas de contracción: (anual)

a. Inspeccionar las tapajuntas estructurales y las juntas de contracción o dilatación estructural, emisiones mecánicas, emisiones químicas, grietas, fisuras y desprendimientos de gran envergadura."

Se puede visualizar en el siguiente enlace: http://www.minedu.gob.pe/p/pdf/guia-parametros-especifico-mantenimiento.pdf

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle Santo Toribio de Mogrovejo N° 516, Urb. San Andrés, Trujillo – Perú / Telefax: 01-2247777
E-mail: consultasorilat@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

- Mantenimiento recurrente.
- Mantenimiento preventivo.
- Mantenimiento correctivo.

715. Además, respecto a mantenimiento preventivo especializado de techos y cubiertas señala la obligación anual de inspeccionar los tapajuntas estructurales y las juntas de contracción o dilatación estructural, erosiones mecánicas, erosiones químicas, grietas, fisuras y desprendimientos de gran envergadura.

716. Es decir, establece la obligación de los proveedores de revisar los puntos críticos donde las piezas metálicas se unen o se mueven, así como daños importantes en los elementos estructurales, verificando que no estén sueltas, deformadas, que no haya filtraciones, corrosión o roturas, así como que la unión se encuentre correctamente protegida.

717. Por otro lado, se cuenta con la "Guía "Parámetros Específicos de Mantenimiento de Componentes de la Infraestructura Educativa"[100], en la que se establece las

---

[100] *"Guía "Parámetros Específicos de Mantenimiento de Componentes de la Infraestructura Educativa"*
Artículo 5.- Actividades del mantenimiento del techo y/o cubierta
Se recomienda que estas actividades se desarrollen cuando menos 2 veces al año; la primera, antes del inicio de la temporada de precipitaciones y, la segunda, al concluir la misma. Asimismo, se debe contar con un registro de actividades, conforme a la Ficha desarrollada en el artículo 9 del presente anexo.
5.1 Actividades preliminares del mantenimiento preventivo
5.1.1. Revisar los antecedentes de los techos y/o cubiertas.
5.1.2. Evaluación preliminar del entorno.
5.1.3. Revisar la solidez del techo o estructura de soporte de la cubierta, para el apoyo del personal de mantenimiento
5.2. Actividades del mantenimiento preventivo
5.2.1. Realizar la limpieza de los techos y/o cubiertas: Consiste en la verificación del estado de todos los componentes del sistema, en previsión de riesgos:
a. Techos con cubierta de tejillas pastelera.
b. Techos con cubierta de tejas cerámicas.
c. Techo con cubierta de concreto sumijuelado.
d. Impermeabilización de superficies exteriores.
e. Cubiertas con planchas metálicas y/o de material sintético.
5.2.2. Probar el funcionamiento de los techos y/o cubiertas.
5.3. Actividades del mantenimiento correctivo de cubiertas
6.3.3. Realizar la limpieza del techo y/o la cubierta.
6.3.4. Sustituir el (los) elemento(s) deteriorado(s).
6.3.5. Probar el funcionamiento del sistema.
Artículo 6.- Descripción de actividades del mantenimiento del techo y/o cubiertas
Por razones de ubicación y complementariedad del sistema de drenaje pluvial con el techo y/o la cubierta de las edificaciones, se recomendable que los trabajos de mantenimiento preventivo, correctivo y la prueba de funcionamiento de ambos componentes de la infraestructura educativa se realice de manera conjunta, para optimizar personal y recursos en una actividad que involucre a ambos componentes exteriores de la infraestructura.
(...)
6.1 Descripción de actividades preliminares
6.1.1. Revisar los antecedentes de los techos y/o cubiertas:
a. Previo al inicio de las labores, se debe consultar la información sobre los antecedentes del techo y/o cubierta:
- Antigüedad
- Anteriores actividades de mantenimiento y la periodicidad de estas.
- Verificar si cuenta con manuales técnicos de mantenimiento.
b. Cuando no se disponga de información registrada, se puede consultar al personal encargado del mantenimiento en el local educativo o en su defecto a los trabajadores con mayor antigüedad de servicio en la IE.
6.1.2. Evaluación preliminar del entorno:
a. Verificar que no exista instalaciones eléctricas o de comunicaciones sin sustento o protegidas en la superficie o cerca del techo y/o cubierta, así como de ramas de árboles que puedan constituir un riesgo de desprendimiento.
b. Verificar que en el cielo raso o falso cielo raso no existan indicios de humedad, tales como manchas, eflorescencias, deformación de los elementos del falso cielo raso, entre otros; si se hayan dichos indicios, descartar la presencia de instalaciones sanitarias en sus proximidades, asimismo, verificar si se trata de una tubería y de estar comprometida la estructura, contactar a la UGEL correspondiente, para las acciones del caso.
6.1.3. Revisar la solidez del techo o estructura de soporte de la cubierta para el apoyo del personal de mantenimiento.

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle Santo Toribio de Mogrovejo N° 818, Urb. San Andrés, Trujillo – Perú / Telefax: 01-2247777
E-mail: consultasorlib@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

Se debe verificar que haya la suficiente solidez en la edificación o estructura de soporte para que sirva de apoyo en el desplazamiento del personal a cargo de las labores de mantenimiento, así como los elementos suficientes y seguros para el anclaje de los EPP. Para ello, previamente se debe aplicar fuerza y/o peso sobre el techo o sistema estructural en el que se apoya la cubierta.

6.3 Descripción de actividades del mantenimiento preventivo

6.2.1. Realizar la limpieza del techo y/o cubierta:

a. Realizar la limpieza con escoba y trapo, retirando la presencia de polvo, hojas, animales muertos u otros. Verter agua para mejorar la limpieza de la superficie y detergente con cepillo o espátula en el caso de existir elementos que no puedan ser removidos con facilidad como moho, ácaros u otros.

(...)

6.2.2. Verificar el estado de elementos del techo y/o cubierta, en previsión de riesgos:

(...)

d. Impermeabilización de superficies exteriores:

1. Verificar las especificaciones técnicas del producto para su mantenimiento. Éste debe contar con adherencia, así como la resistencia ante las condiciones climáticas del lugar de emplazamiento. En caso de evidencias de deterioro superficial de la cubierta, como rasgado en alguna(s) parte(s), es recomendable realizar una nueva capa de impermeabilización del paño.

2. Para el mantenimiento preventivo del sistema de impermeabilización, se debe realizar una limpieza exhaustiva de la cubierta con elementos suaves (escoba suave, paño húmedo), evitando el abrazamiento de la parte afectada y luego se procede a aplicar uniformemente una nueva capa del recubrimiento, debiendo verificarse que el producto utilizado sea el mismo de la capa afectada o en su defecto, compatible para adherirse a esta.

e. Cubiertas con planchas metálicas y/o de material sintético:

1. Inspeccionar la unión de las planchas la cual debe ser fija entre ellas y con el (los) elemento(s) de soporte, sin fisuras en la plancha.

2. Se recomienda que cuando se observe fisuras menores de 0.20 m de largo en coberturas metálicas, sellar la fisura con soldadura u otro elemento como un parche del mismo material fijándolo con remaches o similar, y en el caso de deformación, se deberá reparar de manera mecánica, aplicando calor y asegurar la fijación de los elementos de sujeción a la estructura.

3. (...)

6.2.3. Probar el funcionamiento de los techos y/o cubiertas:

Luego de haber realizado el mantenimiento de los componentes, debe realizarse una prueba para garantizar el correcto funcionamiento de la cubierta en toda su extensión, verificando la total impermeabilización del techo o ambiente al que sirve. Se recomienda que la prueba se realice vertiendo agua en toda su extensión y en esta acción se debe evaluar de manera conjunta el techo / cubierta y el sistema de drenaje pluvial, que tienen funciones complementarias.

6.3 Descripción de actividades del mantenimiento correctivo de cubiertas

6.3.1. Realizar la limpieza del techo y/o la cubierta: Desarrollar el mismo procedimiento indicado en el numeral 6.2.1.

6.3.2. Sustituir el (los) elementos deteriorados:

Cuando exista(n) pieza(s) deteriorada(s) que no puedan ser recuperadas mediante el mantenimiento preventivo, éstas deben ser sustituidas. Según el material utilizado, se recomienda proceder de la siguiente manera:

(...)

c. Cubiertas con planchas metálicas o material sintético:

1. Se debe desprender los elementos de sujeción de las planchas (pernos, tornillos u otros), luego se debe proceder a retirar el (los) elemento(s) deteriorado(s) de manera manual; a continuación, se realiza el desmontaje de los mismos, retirando una por una la(s) plancha(s), sea de manera manual o asistida por equipos para su izamiento, según sea el material y dimensiones del elemento.

2. A continuación, se realiza la limpieza, del elemento al que se traslapa, utilizando lija o cepillo metálico, llevando los sedimentos, restos y/o presencia de oxidación, en el caso de planchas metálicas y verificando la limpieza de las perforaciones para el traslape y sujeción. Para planchas de material sintético se utiliza escobilla, detergente y paño suave.

3. Con los mismos procedimientos de seguridad, se procede al izamiento del (los) nuevo(s) elemento(s), se comprueba su ubicación, verificando que coincidan las perforaciones para los elementos de sujeción y se fijan a la estructura sobre la que se apoya el elemento. En el caso de planchas metálicas, es recomendable utilizar los tornillos autoperforantes / remaches con atornillador eléctrico y cinta butil para mejorar su integración, siendo imprescindible el uso de arandelas con neopreno en todos los tornillos.

4. Asimismo, debe utilizarse cumbreras, limatesas o limahoyas, en los cambios de pendiente según corresponda e integrarse el sistema de evacuación de aguas pluviales.

d. Impermeabilización de superficies exteriores:

Cuando se aprecie rasgado o abrazamiento en la impermeabilización de la cubierta, se debe realizar la limpieza y retiro de toda la capa deteriorada; verificar que no haya fisuras en el techo, de ser así realizar previamente el sellado respectivo. A continuación, se realiza la imprimación de la superficie con pintura o emulsión asfáltica y luego se realiza el sellado con el material elegido, aplicando con brocha o rodillo. Cuando se utilice membranas, el procedimiento de impermeabilización se inicia con la imprimación de la superficie, luego se coloca la tela que corresponde al producto a utilizar y sobre ella se aplica uniformemente el elemento de sellado, siendo recomendable hacerlo a doble mano (2 capas).

6.3.3. Probar el funcionamiento del techo y/o cubierta:

Luego de realizada la sustitución de los elementos deteriorados o colapsados, debe revisarse el estado de su fijación y luego realizar una prueba para garantizar el correcto funcionamiento del conjunto a lo largo de toda su extensión. Se recomienda que la prueba se realice vertiendo agua en toda la superficie y se revisa cada unión entre elementos distintos y la inexistencia de filtración hacia el ambiente o espacio al que cubre. En esta acción, se debe evaluar de manera conjunta el techo / cubierta y el sistema de drenaje pluvial, que tienen funciones complementarias.

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle Santo Toribio de Mogrovejo N° 518, Urb. San Andrés, Trujillo – Perú / Telefax: 01-2247777
E-mail: consultasoficl@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

actividades especificas que se realizan para el mantenimiento de techo, estableciendo como actividad preliminar de mantenimiento preventivo la revisión de los antecedentes de los techos, es decir, si establece la obligación de realizar una revisión de antecedentes como mantenimiento preliminar de la estructura de los techos.

718. A mayor descripción, el artículo 6.1. de la mencionada Guía, establece como actividades de la revisión de antecedentes, que previo al inicio de las labores, se debe consultar la información sobre los antecedentes del techo y/o cubierta, debiendo determinar:

- Antigüedad
- Anteriores actividades de mantenimiento y la periodicidad de estas.
- Verificar si cuenta con manuales técnicos de mantenimiento.

719. Además, se establece en el literal e) del numeral 6.2.2., del artículo 6 referido a la descripción de actividades del mantenimiento del techo, que debe inspeccionarse la unión de las planchas metálicas, la cual debe ser fija entre ellas, debiendo observar si se presentan fisuras en coberturas metálicas, sellándolas o colocando el parche que corresponda en caso de deformación.

720. Luego se observan las acciones específicas para el mantenimiento correctivo (artículo 6.3.) estableciendo las actividades especificas en caso se detecte alguna pieza deteriorada que no puedan ser recuperadas y que deben ser sustituidas.

721. Es necesario recalcar nuevamente que, la norma antes citada sirve de referencia para tener en cuenta el tipo de mantenimiento mínimo que se debe realizar a las estructuras metálicas como la que se encuentra en el techo del patio de comidas del Centro Comercial Real Plaza, quedando con ello desvirtuado lo que se alega en el informe técnico presentado por Real Plaza en su escrito del 13 de noviembre de 2025, pues, si existe normativa que establece los tipos de mantenimiento a realizar en las estructuras metálicas, la temporalidad de su implementación, y las actividades especificas a desarrollar.

722. Se debe precisar que Real Plaza tampoco ha cumplido con acreditar el mantenimiento que ha brindado al techo del patio de comidas del Centro Comercial, luego de ocurridas los eventos naturales fenómeno del niño en el año 2017, y el fenómeno natural ciclón Yacu ocurrido en marzo de 2023.

723. Todos estos mantenimientos debieron ser presentado por Real Plaza a fin de acreditar el mantenimiento preventivo al techo del patio de comidas, sin embargo, pese a que esta Secretaría Técnica lo solicitó por Resolución N° 001318-2025-CPC-LAL/INDECOPI del 01 de julio de 2025, no lo hizo.

724. Se precisa que respecto del requerimiento de información Real Plaza alegó que la primera imputación esta referida a tomar las medidas preventivas para evitar la caída del techo del patio de comidas del Centro Comercial, y que ello no incluía la falta de mantenimiento al Centro Comercial

725. En el presente caso, la evidencia de la caída de la estructura del techo revela además la existencia de un deterioro previo que no fue corregido ni gestionado

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle Santo Toribio de Mogrovejo N° 516, Urb. San Andrés, Trujillo – Perú / Telefax: 01-2247777
E-mail: consultasorlal@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

oportunamente por Real Plaza, pese a que se trataba de un establecimiento comercial de uso público masivo, donde los consumidores esperaban que las instalaciones se encuentren en condiciones seguras y adecuadas para su permanencia, lo que comprende su correcto mantenimiento, revisión periódica y reparación oportuna en caso de deterioro.

726. Ahora bien, obran en el expediente diversos documentos referidos a mantenimientos realizados en el Centro Comercial, verificando que en algunos se incluyen trabajos realizados al techo del patio de comidas, tales como mantenimiento de redes pluviales, mantenimiento de patio de comidas, informe de pintado de tubería contra incendio, instalación de canalización metálica a tubos en el techo del patio de comidas e instalación de mallas en ventanas altas del patio de comidas.

727. A fin de verificar si estos documentos acreditan el cumplimiento de la obligación legal de Real Plaza de realizar mantenimiento, se procederá a analizar cada uno:

NOMBRE: Informe de Evaluación Técnica – Pintado de Tubería Contra incendio del 26.09.2024 **CONTENIDO:** Esta referido exclusivamente al mantenimiento superficial de las tuberías del sistema contraincendios, limitándose a la limpieza, lijado y pintado de tuberías. **ANÁLISIS:** No se evidencia que el documento este referido al mantenimiento de la estructura que conformaba el techo del patio de comidas del Centro Comercial.	
NOMBRE: Instalación de canalización metálica a tubos en el techo del patio – Real Plaza Trujillo **CONTENIDO:** Archivo sin contenido técnico detallado **ANÁLISIS:** No se describe ningún tipo de actividad dirigida a realizar un mantenimiento en la estructura del techo del patio de comidas	
NOMBRE: Informe de Instalación de Mallas en Ventanas Altas – Patio de Comidas **CONTENIDO:** corresponde exclusivamente a un servicio de retiro, limpieza y reinstalación de mallas de nylon alquitrán en seis ventanas altas ubicadas en el área del patio de comidas del centro comercial. Las actividades ejecutadas incluyeron el uso de herramientas básicas, platinas, pintura epóxica y pernos autoperforantes, y se centraron únicamente en los marcos y celosías de las ventanas. **ANÁLISIS:** No se evidencia la intervención sobre la estructura techo del patio de comidas	 

NOMBRE: Informe del 27 de marzo de 2024 elaborado por Grupo Attica mantenimiento & Construcción **CONTENIDO:** corresponde a un servicio de limpieza de redes pluviales y cámaras de drenaje, ejecutado en marzo de 2024. **ANÁLISIS:** Si bien el documento menciona intervenciones en los "techos" del establecimiento, las actividades descritas se limitaron exclusivamente a la apertura, limpieza y desobstrucción de rejillas, sumideros, cajas de paso y tuberías del sistema de evacuación de aguas pluviales, sin que en ninguna parte del informe se verifique la realización de inspecciones técnicas, mantenimiento preventivo o correctivo, ni evaluaciones a la estructura del techo del patio de comidas en sí misma, tales como vigas, anclajes, conexiones, placas o cubierta.	
NOMBRE: Informe Técnico de Mantenimiento de Fachada, Cúpula, Teatina, Lona Tensada, Muro Cortina y Sol – Sombra" (Informe N° 0076 - NC - MANTTO - 2024) **CONTENIDO:** da cuenta de un servicio de mantenimiento superficial y estético, limitado a la limpieza externa de superficies expuestas mediante el uso de agua, jabón líquido, trapos industriales, escobillones y felpas. Algunas de las imágenes que acompañan el citado informe, son las siguientes: **ANÁLISIS:** si bien se menciona la intervención de la "cúpula" y otros elementos como la lona tensada y el sol-sombra, lo cierto es que en dicho documento no se acredita la realización de inspecciones, diagnósticos técnicos, reparaciones ni refuerzo de elementos estructurales del techo del patio de comidas.	

728. De la revisión de los cinco documentos previamente analizados, se advierte que estos únicamente acreditan la ejecución de labores generales de limpieza y pintado. No obstante, dichas actividades no constituyen ni sustituyen los mantenimientos técnicos que debieron realizarse sobre las estructuras del techo del patio de comidas del Centro Comercial, conforme lo exige la Norma Técnica GE.040 – Uso y Mantenimiento del Reglamento Nacional de Edificaciones, cuyo Artículo 11 impone el deber de mantener en buenas condiciones la estructura de las edificaciones, evitando su deterioro y cualquier reducción en las condiciones de seguridad.

729. En efecto, el primer informe se limita exclusivamente a la limpieza de redes y cámaras pluviales, sin que ello implique intervención alguna en los elementos que conforman el techo del patio de comidas. El segundo informe, si bien menciona trabajos sobre fachada, cúpula, teatina, lona tensada y muro cortina, evidencia

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle Santo Toribio de Mogrovejo N° 518, Urb. San Andrés, Trujillo – Perú / Telefax: 01-2247777
E-mail: consultasoral@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

únicamente la ejecución de labores superficiales de lavado y remoción de suciedad, sin incluir inspección técnica ni refuerzo estructural alguno. Por su parte, el tercer informe describe únicamente el lijado y pintado de tuberías del sistema contra incendios, actividad totalmente ajena al sistema estructural del techo. El cuarto informe, referido a la instalación de canalización metálica a tubos, no incorpora análisis técnico estructural. Finalmente, el quinto informe da cuenta exclusivamente de la instalación de mallas de nylon en ventanas altas del patio de comidas, labor de carácter accesorio y decorativo que no involucra componentes estructurales.

730. En conjunto, los documentos presentados no contienen informes de ingeniería, diagnósticos técnicos, evaluaciones especializadas ni evidencia alguna de mantenimiento estructural, conforme a las exigencias de la normativa vigente. En consecuencia, no acreditan que el servicio ofrecido por Intertítulos haya sido idóneo, ni que se haya garantizado la seguridad e integridad de los consumidores, principios esenciales en edificaciones de uso público.

731. Ninguno de los documentos evidencia que se haya ejecutado mantenimiento técnico sobre la estructura del techo, ya sea para inspeccionar, reparar o evaluar técnicamente sus condiciones estructurales, conforme a lo ordenado por el artículo 11 de la Norma Técnica GE.040– Uso y Mantenimiento del RNE, que impone el deber de mantener la estructura en buenas condiciones y evitar su deterioro; ello a pesar de que han transcurrido más de ocho años desde su instalación, periodo durante el cual debieron efectuarse evaluaciones técnicas periódicas que nunca se documentaron.

732. Ante este argumento Real plaza alega que no existe norma técnica alguna que obligue a realizar mantenimientos a estructuras. La interpretación realizada sobre la Norma Técnica GE.040 – Uso y Mantenimiento del RNE resulta completamente errada.

733. Al respecto esta comisión precisa que es falso afirmar que no existe norma técnica que imponga la obligación de mantenimiento de estructuras, el Artículo 11 de la Norma Técnica GE.040 – Uso y Mantenimiento del RNE no enumera detalladamente la forma o periodicidad del mantenimiento, sí impone un deber jurídico de resultado, consistente en mantener la estructura en buenas condiciones, evitando deterioro y condiciones que comprometan la seguridad.

734. En consecuencia, para asegurar que la estructura esté en "buenas condiciones", es indispensable un mantenimiento técnico, que necesariamente comprende inspecciones, evaluaciones, revisiones y reparaciones.

735. Ningún administrado puede sostener que se encuentra cumpliendo esta obligación sin haber realizado técnicas mínimas de verificación estructural, la ausencia de toda evidencia de inspección, revisión o mantenimiento durante más de ocho es la demostración objetiva del incumplimiento del Artículo 11, finalmente se concluye que la obligación está expresamente señalada y el mandato es inequívoco.

736. Los artículos 16 y 17 de la misma norma refuerzan la exigencia de evaluaciones técnicas continuas para garantizar la seguridad estructural. Por todo lo expuesto, la alegación de Real Plaza carece de sustento normativo y fáctico, por lo que debe ser rechazada en su integridad.

737. Sin perjuicio de lo anterior, conviene precisar que aun cuando el establecimiento contaba con certificado de ITSE, tal como sostuvo Real Plaza, ello no enerva la obligación del proveedor de adoptar las medidas necesarias tendientes a evitar que el 21 de febrero de 2025, se haya producido la caída de la estructura del techo del patio de comidas de su establecimiento, que dañó la integridad y/o salud de los consumidores, lo cual resultaba previsible al no haberse evidenciado la ejecución de los mantenimientos legalmente establecidos[101].

738. Así, si bien Real Plaza argumentó que realizó distintos trabajos de mantenimiento preventivo y correctivo, tales como: *mantenimiento de redes pluviales, mantenimiento de patio de comidas, informe de pintado de tubería contra incendio, instalación de canalización metálica a tubos en el techo del patio de comidas e instalación de mallas en ventanas altas del patio de comidas*; lo cierto es que el siniestro también ocurrió debido a que los mantenimientos implementados no fueron idóneos para evitar la caída de la estructura del techo del patio de comidas, de allí que corresponde desestimar tales alegatos.

739. Cabe señalar que el proveedor no queda exento de responsabilidad cuando se trata de un riesgo cuya gravedad demanda la adopción de medidas continuas y reforzadas de prevención. Con mayor razón si la magnitud del daño ocurrido —que incluyó víctimas mortales y heridos graves— imponía la obligación de observar estándares elevados de diligencia para garantizar un servicio idóneo y, sobre todo, prevenir la materialización de riesgos previsibles.

740. Asimismo, debe considerarse que los consumidores presentes en el patio de comidas del Centro Comercial tenían la legítima expectativa de que el techo que colapsó cumpliera con mínimos estándares de seguridad estructural, lo que incluye no solo un diseño y una instalación adecuados, sino también un mantenimiento periódico, técnico y oportuno, acorde con la naturaleza del riesgo propio de una estructura ubicada sobre un área de alta concurrencia.

741. En ese sentido, Real Plaza, en su calidad de ocupante y administrador del Centro Comercial, tenía la obligación legal de efectuar el mantenimiento periódico, preventivo y adecuado de todas las estructuras e instalaciones del establecimiento, incluyendo el techo del patio de comidas. Este deber deriva tanto de la normativa aplicable como de su posición de garante frente a la seguridad de los consumidores que ingresan y utilizan sus instalaciones.

742. No obstante, en el presente caso, la caída del techo contravino gravemente las expectativas legítimas de los consumidores respecto de la seguridad e integridad de las instalaciones, así como de la idoneidad del servicio ofrecido. Lo cual comprende el cumplimiento estricto de las normas técnicas aplicables, entre ellas la Norma Técnica GE.040 – Uso y Mantenimiento del RNE, que impone a los ocupantes la obligación de mantener en buen estado la estructura de las edificaciones a fin de evitar la generación de riesgos y garantizar condiciones mínimas de seguridad.

743. En consecuencia, la caída del techo revela que el servicio brindado por Real Plaza no cumplió con los estándares mínimos de seguridad que los consumidores

[101] Criterio adoptado por la Sala en la Resolución N° 3223-2023/SPC-INDECOPI

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle Santo Toribio de Mogrovejo Nº 518, Urb. San Andrés, Trujillo – Perú / Telefax: 01-2247777
E-mail: consultasciudadano@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

razonablemente esperaban. Ello evidencia una clara desconexión entre lo ofrecido por el proveedor y lo efectivamente proporcionado, configurándose un incumplimiento de su deber de brindar un servicio idóneo y seguro.

744. Debe recordarse que el cumplimiento de la citada normativa tiene como finalidad prevenir el deterioro de los elementos estructurales del techo del patio de comidas y asegurar un servicio que se desarrolle en condiciones adecuadas para los usuarios. Sin embargo, el colapso del techo constituye un indicio evidente y objetivo de que Real Plaza no ejecutó un mantenimiento adecuado ni oportuno sobre la estructura, incumpliendo los deberes de prevención y conservación que le eran exigibles.

745. En respaldo de lo anterior, resulta pertinente mencionar la entrevista realizada al Gerente General de Real Plaza, señor Shimizu, incorporada al expediente el 27 de febrero de 2025. En dicha declaración, el propio representante del centro comercial reconoció que "no se realizan mantenimientos estructurales cada año" en el techo del patio de comidas, precisando que, en su lugar, únicamente se efectúan inspecciones. Esta manifestación no solo confirma la ausencia de mantenimiento estructural periódico, sino que además corrobora la omisión en el cumplimiento de las obligaciones impuestas por la normativa vigente.

746. De igual modo, el señor Shimizu manifestó que su "programa de mantenimiento anual" responde esencialmente a un plan de lluvias, debido a que en verano se inicia dicha temporada, señalando además que el último mantenimiento de este tipo se habría realizado en agosto de 2024, y que posteriormente, en noviembre del mismo año, obtuvieron un nuevo certificado ITSE.

747. Frente a tales declaraciones, resulta necesario precisar que una inspección, como la descrita no equivale, en modo alguno, a un mantenimiento preventivo, el cual resulta indispensable en estructuras metálicas expuestas a desgaste, corrosión, humedad o cargas variables. Dicho mantenimiento preventivo es un componente esencial para evitar fallas futuras, especialmente tratándose de estructuras ubicadas sobre áreas de alta concurrencia como el patio de comidas.

748. Asimismo, la afirmación del señor Shimizu, orientada a sostener que el mantenimiento se realiza únicamente en función del plan de lluvias y en determinados periodos del año, complementada con la obtención del certificado ITSE, no resulta suficiente para acreditar la idoneidad del mantenimiento estructural. Ello debido a que dicho certificado no garantiza, por sí mismo, la inexistencia de riesgos, ni acredita que las inspecciones hayan detectado patologías estructurales ocultas, corrosión interna, debilitamiento de uniones o cualquier otra condición que comprometa la estabilidad del techo. En consecuencia, la mera existencia de un certificado ITSE no sustituye el deber de realizar mantenimientos estructurales preventivos y correctivos cuando corresponda.

749. Por lo demás, tal afirmación carece de sustento, toda vez que Real Plaza no ha acreditado en el presente procedimiento la ejecución de mantenimiento alguno sobre las estructuras metálicas del techo del patio de comidas. Adicionalmente,

omite considerar que los mantenimientos estructurales pueden comprender distintos tipos[103]:

Tipo de Mantenimiento	Objetivo Actividades Principales	Base Legal / Normativa Técnica
Mantenimiento Preventivo	Busca evitar el deterioro antes de que ocurra. Se realiza cada 6 a 12 meses (según ambiente: industrial, costero, urbano, etc.)	Norma GE.040 Mantenimiento del RNE Norma E.090 "Estructuras Metálicas" del RNE (D.S. N° 011-2006-VIVIENDA).
Mantenimiento Correctivo	Corregir daños ya existentes para restablecer condiciones seguras.	
Mantenimiento Predictivo	Anticipar fallas mediante monitoreo técnico, a través de ensayos no destructivos (ultrasonido, líquidos penetrantes, partículas magnéticas). Según plan de monitoreo o cada 1–2 años en estructuras críticas[104]	
Mantenimiento Proactivo o Integral	Mejora continua del rendimiento estructural y durabilidad. Actualización de sistemas de protección (nuevos recubrimientos o galvanizados). Revisión de diseño para ampliaciones o refuerzos. Sustitución de materiales por aleaciones más resistentes. Cada 3–5 años o según ciclo de vida estructural	

750. De la información antes citada, se desprende que Real Plaza tenía la capacidad de aplicar diferentes tipos de mantenimiento a la estructura metálica del techo. Sin embargo, la presencia de corrosión en diversas zonas de la estructura evidencia que no se realizó ni siquiera el mantenimiento preventivo. Este tipo de mantenimiento es fundamental para evitar el deterioro progresivo de los materiales y garantizar la seguridad estructural.

751. En el informe técnico presentado por Real Plaza en su escrito del 13 de noviembre de 2025, el ingeniero [redacted] y el ingeniero [redacted] determinaron como respuesta técnica N° 2 que las obligaciones legales de mantenimiento atribuidas a Real Plaza no existen dentro del marco normativo vigente, pues ni en la norma GE. 040 ni E.090 existe el cuadro de mantenimiento previamente citado.

752. Al respecto, es preciso señalar que, el mencionado cuadro en el que se hace referencia a los tipos de mantenimiento ha sido elaborado en atención a la información que se encuentra al alcance sobre los tipos de mantenimiento de estructuras metálicas, los que se detalla a continuación:

---

103 Visualizado el 3 de noviembre de 2025, de las siguientes páginas web:
- https://prevperu.com/blog/mantenimiento-de-estructuras-metalicas/
- https://aprendiuxib.com/mantenimiento-de-estructuras-metalicas/#:~:text=Tipos%20de%20mantenimiento%20aplicados%20a%20estructuras%20met%C3%A1licas&text=Consiste%20en%20inspeccionar%20y%20realizar,de%20deformaciones%20o%20cambios%20estructurales
- https://solvidrelon.com/mantenimiento-e-conservacion-de-estructuras-metalicas-claves-para-una-larga-vida-util/#:~:text=Mantenimiento%20de%20estructuras%20metalicas%20controlado,que%20existen%20varias%20clases%3A%3A
- AISC (American Institute of Steel Construction) — Steel Construction Manual, 15th Ed., capítulos sobre mantenimiento y corrosión.

104 Ver en: https://aesa.es/boletin/guia-mantenimiento-predictivo-iso-18436/

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle Santo Toribio de Mogrovejo N° 518, Urb. San Andrés, Trujillo – Perú / Telefax: 01-2247777
E-mail: consultasoficial@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

- Documento denominado "Manual de Mantenimiento y Reparación de los Oleoductos de Operaciones Talara (Petroperú)" – Perú"[104], en el que se detalla tres tipos de mantenimientos operativizados:
  - Presenta un esquema de inspección periódica y mantenimiento programado (preventivo).
  - Define rutinas de inspección visual y por END (ultrasonido para decidir intervenciones (predictivo/basado en condición).
  - Establece protocolos para reparación o reemplazo de tramos cuando hay daño o pérdida de espesor (correctivo).
- Documento denominado "La especificación técnica de sistemas anticorrosivos. Enfoque y aplicación según la norma ISO 12944" – Ecoblasting, Argentina"[105], en el que se hace referencia a los trabajos de mantenimiento cuyas especificaciones deben incluir:
  - Evaluación del sistema existente (tipo, estado, espesor, adherencia).
  - Compatibilidad entre sistemas antiguos y nuevos.
  - Determinación del tipo de intervención: remoción total o sobreaplicación (overcoating).
  - Definición del grado de limpieza posible (por ejemplo, uso de agua a alta presión o limpieza mecánica cuando el chorreado no es viable).
  - Aceptación de perfiles de rugosidad más bajos si no se puede realizar tratamiento abrasivo severo.
- Documento denominado: "Sistemas de pintado y protección del acero según ISO 12944" – Ingemecánica (España)"[106], incluye tablas de sistemas de pintura que cumplen ISO 12944, por categoría de corrosividad y durabilidad. Se refiere a clasificación de tipos de ambientes según las categorías de corrosión y la durabilidad de superficies pintadas para el mantenimiento de repintado programado.

753. De los documentos antes mencionados se evidencia que, respecto a estructuras metálicas, es necesario realizar un mantenimiento de estas, el cual debe iniciar con una evaluación del sistema existente, es decir, verificar el estado de la estructura a analizar.

754. Real Plaza en su escrito del 21 de enero de 2026 cuestiona que se utilice como fuente de información la inteligencia artificial (Chat GPT).

755. De la revisión de este extremo del Informe emitido por la Secretaría Técnica, se verifica que el uso de la herramienta ChatGPT fue limitada estrictamente a su función de búsqueda, organización y sistematización de información pública, actuando como un motor de consulta y apoyo documental, y no como un mecanismo de producción de medios probatorios o análisis. No se observa, en ningún caso que la herramienta generó evidencia técnica, modificó información existente, ni produjo datos que pretendan sustituir peritajes, inspecciones, ensayos o documentos emitidos por profesionales competentes.

756. Por lo que la objeción planteada por Real Plaza carece de sustento normativo debido a que el Lineamiento N° 000001-2025-GEG/INDECOPI, aprobado por el

---

[104] Fuente / sitio: manual técnico corporativo de Petroperú difundido en repositorios académicos (Academia.edu / idoc.pub), usado como referencia en ingeniería de mantenimiento. Ver en: https://idoc.pub/documents/manual-de-mantenimiento-y-reparacion-de-oleoductos-jk99pp9x745

[105] Fuente / sitio: https://ecoblasting.com.ar/wp-content/uploads/INFORME-TECNICO-2-La-especificacion-tecnica-ISO12944.pdf?utm

[106] Fuente / sitio: https://ingemecanica.com/tutorialesmanual/tutorial103.html?utm

propio Indecopi[107], autoriza expresamente el uso de herramientas de inteligencia artificial siempre que su utilización cumpla con los principios de transparencia, supervisión humana, responsabilidad y protección de datos. Dicho lineamiento tiene como finalidad garantizar un uso ético y responsable, no prohibirlo.

757. Los lineamientos señalan que la IA es un instrumento de apoyo en la gestión institucional, incluyendo análisis documental, revisión de información y apoyo técnico, siempre bajo dirección y validación humana. Además, la Ley N.° 31814 —Ley que promueve el uso de la inteligencia artificial en favor del desarrollo económico y social— establece que las entidades públicas deben fomentar el uso seguro, ético, responsable y transparente de la IA, siempre bajo el respeto de los derechos fundamentales. Su reglamento, aprobado por el Decreto Supremo N.° 115-2025-PCM, confirma que la IA puede emplearse en el proceso administrativo siempre que exista supervisión humana, transparencia y responsabilidad institucional.

758. En consecuencia, la normativa peruana no prohíbe el uso de IA por parte de INDECOPI, por el contrario, ordena su promoción y uso responsable. El lineamiento institucional establece que la IA no reemplaza el juicio humano, sino que actúa como herramienta complementaria, tal como se verifica que aplicó la Secretaría Técnica en el presente caso, bajo la opción de búsqueda.

759. Por tanto, el argumento de Real Plaza carece de validez dado que el uso de IA es compatible con el marco legal vigente y con los lineamientos internos del INDECOPI. Lo relevante no es la herramienta empleada, sino que las decisiones finales estén fundamentadas, supervisadas y motivadas, conforme a ley, lo cual se ha cumplido.

760. Volviendo al caso concreto, en el presente procedimiento no obra ningún medio probatorio que acredite la realización de una evaluación del estado de la estructura metálica que conformaba el techo del patio de comidas. La ausencia de dicha evaluación impide demostrar que Real Plaza haya cumplido con los deberes de conservación y verificación técnica exigibles para garantizar la seguridad estructural del establecimiento.

761. En efecto, para ejecutar un mantenimiento adecuado en una estructura metálica resulta indispensable conocer previamente su estado real, a fin de identificar deterioros, corrosión, deformaciones, fallas en uniones o cualquier otra patología que determine la naturaleza y alcance del mantenimiento requerido. Sin esta información técnica, no es posible definir ni garantizar la pertinencia del mantenimiento realizado.

762. Por ello, era imprescindible que el proveedor acreditara haber efectuado una evaluación técnica especializada de la estructura metálica, destinada a determinar las actividades de mantenimiento necesarias, conforme a criterios de durabilidad, seguridad estructural y conservación preventiva. Tal obligación deriva de la necesidad de adoptar medidas que eviten riesgos y aseguren la integridad física de los consumidores.

---

[107] Aprobado por Resolución N° 000062-2025-GEG/INDECOPI.

763. En relación con ello, en el informe técnico presentado por Real Plaza mediante escrito del 13 de noviembre de 2025, la empresa sostuvo que las Normas G.040 y E.090 no impondrían la obligación de verificar, en etapa posterior a la construcción, la equivalencia entre los materiales empleados y aquellos especificados en los planos, alegando además que un mantenimiento no permitiría validar los materiales utilizados en la obra. Sin embargo, tal afirmación resulta insuficiente y no pertinente, puesto que el deber de mantenimiento estructural no se limita a verificar materiales, sino que comprende la obligación de evaluar el comportamiento, estado y seguridad de la estructura en su conjunto, siendo esta verificación independiente y previa a cualquier intervención de mantenimiento.

764. En relación con lo señalado, la verificación —en la etapa posterior a la construcción— de que los materiales empleados correspondan a los especificados en los planos constituye una obligación esencial de vigilancia y control, inherente al deber de mantenimiento estructural. Ello se debe a que, con el transcurso natural del tiempo, las condiciones ambientales, el desgaste, la corrosión y otros factores pueden alterar las propiedades y el desempeño de los materiales, haciendo necesario ejecutar diversas acciones de mantenimiento para asegurar que la estructura continúe garantizando la seguridad de los consumidores.

765. En ese contexto, Real Plaza disponía de la posibilidad de implementar un mantenimiento predictivo sobre la totalidad de la estructura metálica, a través de un monitoreo técnico especializado basado en ensayos no destructivos (END), tales como:

- Ultrasonido, utilizado para verificar la calidad de empalmes o conectores entre metal y concreto, evaluar la integridad de anclajes postensados, detectar discontinuidades internas y evaluar defectos no visibles.
- Corrientes inducidas, aplicables a componentes metálicos para detectar fallas en pernos, uniones atornilladas, fisuras superficiales o deformaciones que puedan comprometer la estabilidad de la estructura.

766. Estos métodos permiten identificar fallas incipientes antes de que se manifiesten de manera crítica, posibilitando acciones correctivas oportunas.

767. En este contexto, también se debe considerar las condiciones climáticas altamente agresivas propias de la ciudad de Trujillo, resulta imprescindible subrayar que la zona se encuentra directamente expuesta a los efectos del Fenómeno El Niño y del Ciclón Yaku, eventos que incrementan de manera significativa los niveles de humedad, precipitaciones atípicas y variaciones térmicas. A ello se añade que el Centro Comercial está ubicado en una zona costera, donde la constante presencia de brisa marina con altos niveles de salinidad acelera la corrosión de las estructuras metálicas. Estas condiciones ambientales, por sí mismas, elevan sustancialmente el riesgo de deterioro progresivo en elementos estructurales si no se ejecutan evaluaciones técnicas periódicas y un mantenimiento predictivo adecuado. Por tanto, era particularmente necesario realizar intervenciones de mantenimiento que permitieran detectar oportunamente fallas, corrosión interna, debilitamiento de uniones o cualquier otra patología estructural que pudiera comprometer la estabilidad del techo del patio de comidas.

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle Santo Toribio de Mogrovejo Nº 518, Urb. San Andrés, Trujillo – Perú / Teléfax: 01-2247777
E-mail: consultasorilat@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

768. Real Plaza también pudo aplicar un mantenimiento proactivo, el cual no solo se orienta a atender fallas potenciales, sino a eliminar sus causas raíz antes de que estas se manifiesten. Este enfoque implica revisar integralmente los aspectos que pueden originar un deterioro futuro, tales como el diseño estructural, la correspondencia y actualización de los planos, los detalles constructivos, las especificaciones técnicas y la idoneidad de los materiales empleados.

769. Asimismo, Real Plaza insiste que la presunta falta de mantenimiento no es la causa ni un factor que contribuye a la caída parcial del techo de patio de comidas, lo cual se desvirtúa con este análisis.

770. Por otro lado, corresponde analizar si los mantenimientos realizados a la estructura previamente adoptados son coherentes con las cargas de servicio, las condiciones ambientales y los mecanismos de degradación previsibles. De esta forma, el mantenimiento proactivo permite introducir mejoras en el diseño, corregir incompatibilidades entre elementos estructurales, y asegurar que los materiales y sus uniones cumplan con los estándares de desempeño requeridos, reduciendo así la probabilidad de fallas en el mediano y largo plazo.

771. Es decir, contrario con lo alegado por Real Plaza, existen tipos de mantenimiento que debieron ser aplicados durante los nueve años de la fecha de construcción del techo del Centro Comercial, hasta producida su caída, por lo que, Real Plaza si se encontraba en la posibilidad de detectar y verificar, en etapa posterior a la construcción, la equivalencia entre los materiales empleados y los especificados en planos.

772. Ahora bien, en el informe pericial presentado por Real Plaza en su escrito del 08 de agosto de 2025, se afirmó que:

- la falla se produjo por debajo de la plancha base, lugar en el que es imposible concebir que se pueda dar mantenimiento ya que de acuerdo con el diseño es totalmente inaccesible.
- incluso con un mantenimiento adecuado de los elementos en los que se visualizó corrosión, las barras de anclaje habrían fallado por cizallamiento.

773. Estas afirmaciones también fueron alegadas en el informe técnico formulado por el ingeniero [redacted], presentado por Real Plaza en los escritos del 16 y 17 de noviembre de 2025, en el que se mencionó que la caída del techo del patio de comidas se debió a la fractura súbita de las barras de anclaje por cargas de cizalladura, es decir, esfuerzos cortantes aplicados aproximadamente a 90°, pues las barras utilizadas en los anclajes correspondían a un acero A36, insuficiente para soportar las cargas de servicio, siendo completamente inaccesible el punto donde se originó la falla pues se trata de una zona crítica, ubicada debajo de la plancha base y las tuercas, donde no era físicamente posible retirar los elementos pues se encontraban en un espacio que impedía el ingreso de herramientas.

774. Al respecto, en el supuesto de que la caída del techo del patio de comidas del Centro Comercial haya sido consecuencia exclusiva de la falla por cizallamiento de los pernos de anclaje debido a que correspondían a un material insuficiente para soportar las cargas de servicio, no es cierto lo alegado por el ingeniero [redacted]

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle Santo Toribio de Mogrovejo Nº 518, Urb. San Andrés, Trujillo – Perú / Telefax: 01-2247777
E-mail: comisiontrujillo@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

[redacted] respecto a la imposibilidad de acceso al punto donde se originó la falla, pues, con los mantenimientos predictivo y proactivo, era posible emplear ensayos no destructivos así como la revisión integral del diseño estructural, la correspondencia y actualización de los planos, los detalles constructivos, las especificaciones técnicas y la idoneidad de los materiales empleados.

775. En el informe pericial presentado por Real Plaza en su escrito del 08 de agosto de 2025, se afirmó que, cualquier diferencia entre el diseño y la ejecución no constituye una omisión de mantenimiento, sino que, en este caso, obedece a una especificación deficiente del diseñador a una interpretación apresurada del fabricante y una falla de la empresa supervisora.

776. Real Plaza, en diferentes etapas tuvo la oportunidad de adoptar medidas preventivas para evitar la caída del techo del patio de comida pues:

- En obra, se identificó al arquitecto [redacted], quien ostentó el puesto de gerente de proyecto de Real Plaza, encargándose de la supervisión y ejecución de la obra,
- En la entrega de la obra, Real Plaza, debidamente representada por el arquitecto [redacted] y su gerenta [redacted], conformaron la Comisión de recepción, debiendo cumplir con la diligencia mínima de revisar el íntegro de la obra, desde el diseño estructural y su correspondencia con los materiales empleados, así como otros detalles constructivos.
- En periodos posteriores, debió realizar mantenimientos conforme al tipo de la estructura construida, teniendo en cuenta las condiciones ambientales y demás criterios analizados.

777. Con la afirmación antes referida Real Plaza pretende deslindar la responsabilidad de la caída del techo del patio de comidas del Centro Comercial a las especificaciones aparentemente deficientes del diseñador, a la interpretación aparente del fabricante y a una falla de la empresa supervisora, sin embargo, Real Plaza no tiene en cuenta, además de su participación en el proceso constructivo, también su obligación de realizar mantenimiento de la estructura que finalmente cayó.

778. A mayor abundamiento, en el Informe Técnico N° 031-2025-MP-FN-GG-OPERIT-ACE, presentado por la Tercera Fiscalía Provincial Penal Corporativa de Trujillo[108], hace referencia a la inspección visual de las estructuras metálicas colocadas en el techo del patio de comidas del Centro Comercial, haciendo hincapié en que no se realizaron ensayos como RAYOS X o ultrasonido, a fin de tener una mejor idea del trabajo realizado por Famome.

779. Es decir, los ensayos no destructivos aplicados a las estructuras metálicas pudieron haberse realizado desde la etapa de fabricación y durante el montaje, con el fin de verificar la calidad de las uniones, soldaduras y materiales utilizados. Ello evidencia que, con mayor razón, una vez entregada la obra, debió continuarse con este tipo de evaluaciones en el marco de las actividades de mantenimiento, a fin de asegurar la integridad y el desempeño estructural a lo largo del tiempo.

---

[108] Informe adjunto al Oficio N° 257-2025-MP-3FPPCT/(781-2025)CRVV del 14 de noviembre de 2025

780. Por otro lado, en el Informe Técnico N° 030-2025-MP-FN-GG-OPERIT-ACE, presentado por la Tercera Fiscalía Provincial Penal Corporativa de Trujillo[109], en su tercera opinión técnica, se identifica la presencia de soldadura ejecutada de manera transversal al eje longitudinal de la viga, lo que constituye una discontinuidad estructural, generando un punto de concentración esfuerzos y favoreciendo la iniciación y propagación de fisuras bajo cargas de servicio o sobrecargas accidentales.

781. Estos defectos en las soldaduras de las estructuras metálicas también fueron identificados en el informe técnico N° 1 presentado por Real Plaza en su escrito del 29 de setiembre de 2025, no obstante, lo que se denota con estas deficiencias es la falta de cumplimiento de la obligación de Real Plaza de hacer mantenimiento de la estructura metálica que conformaba el patio de comidas del Centro Comercial, pues estas deficiencias pudieron ser previamente detectadas y corregidas con mantenimientos predictivos y proactivos, realizando ensayos no destructivos detallados en párrafos previos.

782. Es preciso señalar que, desde la construcción de la estructura del techo del patio de comidas del Centro Comercial hasta su colapso, se presentaron diversas condiciones externas que pudieron generar sobrecargas o modificar las solicitaciones originalmente previstas, tales como lluvias intensas, eventos asociados al Fenómeno El Niño, el ciclón Yaku y episodios de vientos significativos. Estos factores constituyen acciones variables y excepcionales que, conforme a los principios del diseño estructural, pueden alterar el comportamiento de la edificación al incrementar los esfuerzos, acelerar procesos de corrosión, afectar la fijación de elementos metálicos y reducir la durabilidad de las uniones y apoyos.

783. Desde la perspectiva técnica, estas condiciones demandaban la verificación periódica del estado estructural mediante inspecciones programadas y, de ser necesario, la aplicación de ensayos no destructivos, tal como establecen las buenas prácticas de mantenimiento preventivo y predictivo. En consecuencia, el proveedor tenía la obligación de supervisar que la estructura mantuviera en todo momento las capacidades de carga y los niveles de seguridad para los cuales fue diseñada, adoptando oportunamente las medidas correctivas o de reforzamiento que correspondieran para hacer frente a las variaciones de carga y a los mecanismos de deterioro consecuencia de la exposición ambiental.

784. Ahora bien, lo anterior denota que, en efecto, no se hicieron mantenimientos adecuados o que las inspecciones no fueron suficientes para detectar posibles fallas antes de la caída; es decir, la negligencia en la que incurrió el proveedor en realizar mantenimientos adecuados a la estructura colapsada, en lugar solo de inspecciones, contribuyó al deterioro y eventual fallo estructural.

785. De este modo, pese a los requerimientos formulados por la Secretaría Técnica, se evidencia que Real Plaza no acreditó los mantenimientos realizados en la estructura del techo del patio de comidas de su establecimiento. Tampoco presentó informes técnicos de revisión estructural previos a la caída.

[109] Informe adjunto al Oficio N° 257-2025-MP-3FPPCT)[781-2025]CRVV del 14 de noviembre de 2025

786. Sobre ello, con su escrito del 2 de junio de 2025, Real Plaza ha indicado que se encontraba colaborando con diversas autoridades, lo que le habría dificultado presentar oportunamente la información requerida; sin embargo, la imputación analizada se refiere a acciones de mantenimiento previas a la caída, cuya documentación -por su importancia- debía tener a disposición.

787. Asimismo, la alegación de que la información técnica requerida es de difícil acceso por su antigüedad (más de 10 años) evidencia un problema interno de gestión documental, no atribuible a factores externos, y que no puede justificar la falta de mantenimiento.

788. Los argumentos antes detallados se han efectuado en mérito al criterio empleado por la Sala, a través de la Resolución N° 0090-2025/SPC-INDECOPI, del 13 de enero de 2025, en la cual analizó la responsabilidad del proveedor respecto de las acciones adoptadas para prevenir accidentes en su establecimiento. Asimismo, en la referida resolución se detalló que en aquel caso se requerían mantenimientos periódicos a la estructura colapsada, considerando la data de su construcción.

789. En consecuencia, la caída del techo del patio de comidas constituye también una materialización del riesgo derivado de la falta de mantenimiento y prevención, lo que permite afirmar que, puso en riesgo la vida, seguridad e integridad de los consumidores, lo que configura una infracción al artículo 25°.

790. Esta omisión resulta relevante y sustancial, ya que se trata de una infraestructura cuyas deficiencias comprometieron gravemente la integridad física de los consumidores que se encontraban en ese preciso momento; y, ante la inexistencia de evidencia documental de mantenimientos o intervenciones, en efecto, se verifica la configuración de una omisión directa del deber de prevención.

791. A mayor abundamiento, resulta grave que las deficiencias identificadas en párrafos previos se identifiquen luego de que el techo del patio de comidas del centro comercial cayera, pues, con un debido oportuno y eficiente mantenimiento los errores constructivos pudieron haberse detectado, evitando de esta manera poner en riesgo la seguridad de las personas que se encontraban presentes en el patio de comidas al momento que cayó el techo.

792. Por otro lado, Real Plaza sostiene que la autoridad habría realizado una "investigación de escritorio" sustentada exclusivamente en los informes del ingeniero [redacted], a quien atribuyen falta de imparcialidad por su condición de imputado en el proceso penal relacionado con el diseño del techo. Sin embargo, tal alegación es errada, imprecisa y carente de incidencia en el presente procedimiento administrativo, toda vez que los informes del mencionado profesional no han sido utilizados como elementos determinantes para atribuir responsabilidad a Real Plaza.

793. El análisis administrativo se ha centrado, de manera objetiva, en:

- El cumplimiento de las obligaciones legales de conservación y mantenimiento,
- La existencia o inexistencia de acciones de mantenimiento estructural debidamente acreditadas por Real Plaza,

- La ausencia de evidencia documental que demuestre la realización de evaluaciones técnicas o mantenimientos estructurales durante más de ocho años, y
- La incidencia del incumplimiento del deber de prevención y seguridad, derivado de su calidad de administrador y ocupante del establecimiento.
- Los informes realizados por la Fiscalía.

794. En consecuencia, la conclusión sobre la responsabilidad administrativa de Real Plaza se sustenta en sus propias omisiones técnicas y documentadas, y no en los informes del ingeniero [redacted]. Incluso si —solo a efectos argumentativos— se admitiera la existencia de un eventual conflicto de interés por su condición de imputado, ello resultaría irrelevante, pues dichos informes, aunque han sido evaluados, como parte de la documentación del expediente, no han sido empleados como fuente probatoria, ni forman parte del razonamiento decisorio de la autoridad.

795. Por tanto, no puede alegarse vulneración del debido procedimiento, en tanto el elemento que Real Plaza cuestiona no ha sido considerado, ponderado ni valorado en la determinación administrativa.

796. Finalmente, Real plaza en su escrito del 21 de enero de 2026 presento el Informe Técnico N° 042-2025-MP-FN-GG-OPERIT-ACE del 15 de diciembre de 2025 el mismo que fue elaborado por la Oficina de Peritajes del Ministerio Público, si bien este documento fue declarado confidencial no impide que sea analizado y comentado.

797. Del análisis pericial mencionado se identificó que la estructura construida no correspondía al diseño original aprobado, generando un sistema estructural con comportamiento distinto y significativamente menos seguro, asegurando que, en estructuras tipo cascarón, los anclajes no deben trabajar cargas gravitacionales constantes. Su desempeño se limita a situaciones eventuales. Este error configuró un mecanismo de falla progresivo por sobreesfuerzos repetidos. El arriostramiento es esencial en estructuras reticuladas de gran luz; su alteración debilitó significativamente la estabilidad del sistema.

798. De la misma forma se determinó que durante la ejecución se instalaron 16 lucernarios metálicos no contemplados en el diseño ni en los planos *as-built*. Esto produjo incremento de peso teniendo un sobrecargo respecto de su capacidad, que los planos estructurales requerían varillas de acero Grado 5, pero se instalaron varillas ASTM A 307, de menor resistencia, menor capacidad de deformación plástica.

799. Se dejó constancia que la falla de 64 varillas de anclaje evidenciada por los peritos confirma que trabajaron por encima de su capacidad real, y su ruptura se convirtió en un punto detonante del colapso global, hay deficiencia en las soldaduras, al igual que insuficiente control de calidad de obra, identificándose fracturas con signos de oxidación anterior al siniestro, inspecciones técnicas periódicas ni mantenimiento preventivo. Esto constituye evidencia de falla progresiva y ausencia de un sistema de monitoreo estructural mínimo en un centro comercial de alto tránsito.

800. En conclusión, el colapso no se debió a un solo factor aislado, sino a la sinergia de múltiples fallas estructurales como:
- Incremento no calculado del peso del techo.
- Anclajes inadecuados trabajando en tracción y corte constantes.
- Arriostramientos reducidos a la mitad.
- Soldaduras deficientes.
- Viga collar fuera del plano estructural.
- Falta de inspección y mantenimiento.
- Acumulación de daño previo (fracturas oxidadas).

801. Estos factores combinados llevaron a:
- Pérdida de la capacidad resistente,
- desprendimiento simultáneo de los anclajes,
- falla progresiva de vigas pórtico,
- colapso instantáneo del cascarón metálico.

802. Cabe precisar que el análisis de responsabilidades técnicas se desarrolla a partir de los hallazgos del Informe Técnico N.° 042-2025-MP-FN-GG-OPERIT-ACE, las inspecciones periciales en obra, la revisión documental y las desviaciones detectadas entre el diseño estructural original y la estructura finalmente ejecutada. Este capítulo identifica las obligaciones técnicas que correspondían a cada entidad interviniente y determina su participación en las fallas que contribuyeron al colapso del techo del patio de comidas del Centro Comercial Real Plaza Trujillo, ocurrido el 21 de febrero de 2025.

803. Del análisis de los citados hallazgos periciales se concluye que:

Real Plaza
- Aprobó o permitió modificaciones estructurales críticas sin recálculo.
- Aceptó materiales no conformes.
- Redujo arriostramientos esenciales.
- No implementó un adecuado control de calidad.
- No realizó inspecciones periódicas para detectar fallas previas.
- Como operador del centro comercial, tenía el deber de garantizar la integridad estructural permanente.

Intertitulos
- Encargado de ejecutar la obra, lo hizo sin exigir verificaciones estructurales y aceptando materiales distintos a los previstos.
- No gestionó controles de calidad conforme a normativas técnicas.

804. En conclusión, el colapso del techo del patio de comidas se produjo por una cadena de fallas técnicas atribuibles a decisiones, omisiones y ejecuciones incorrectas por parte de Real Plaza e Intertitulos, siendo la responsabilidad mayor la de la empresa operadora y administradora del centro comercial, al haber aprobado modificaciones, permitido desviaciones del diseño original, utilizado materiales no conformes y omitido el mantenimiento preventivo indispensable.

805. Por otro lado, Real plaza argumentó que para determinar su responsabilidad se está basando en pruebas indiciarias al respecto es necesario precisar que, en el marco de los procedimientos administrativos sancionadores, la autoridad no solo puede, sino que debe emplear la prueba indiciaria cuando no existen elementos

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle Santo Toribio de Mogrovejo Nº 518, Urb. San Andrés, Trujillo – Perú / Telefax: 01-3247777
E-mail: consultasorlel@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

de prueba directa o cuando la evidencia indispensable se encuentra bajo la esfera de control del administrado. Conforme a los principios generales de la actividad probatoria, la prueba indiciaria es plenamente válida siempre que los indicios estén acreditados, sean graves, precisos, concordantes y conduzcan razonablemente a una inferencia lógica sobre el hecho investigado.

806. A diferencia de la prueba directa, la prueba indiciaria no reconstruye el hecho de manera aislada, sino que surge de la convergencia de diversos elementos objetivos que, al ser analizados de manera conjunta, permiten obtener conclusiones válidas respecto al cumplimiento o incumplimiento de obligaciones legales. En materia de seguridad de edificaciones y prevención de riesgos, esta herramienta adquiere especial relevancia, dado que la información técnica suele estar exclusivamente en poder del proveedor, quien está obligado a conservarla y presentarla cuando sea requerida.

807. En el caso evaluado, existe un conjunto de indicios plenamente comprobados, cuya valoración integral permite constatar la ausencia de mantenimiento estructural del techo del patio de comidas del Centro Comercial. Estos indicios han sido obtenidos a partir de documentos presentados por Real Plaza, declaraciones de sus representantes, hechos constatados y omisiones verificadas en el expediente administrativo.

808. Los principales indicios, todos ellos objetivos y acreditados, son los siguientes:

a) Falta de documentación que acredite mantenimiento estructural
Real Plaza no ha presentado ningún informe técnico, diagnóstico de ingeniería, ensayo no destructivo, análisis de corrosión, verificación de uniones o evaluación de durabilidad que demuestre intervenciones en la estructura metálica durante más de ocho años. Esta omisión, al recaer sobre información que debía estar en su poder, constituye un indicio directo de incumplimiento del deber de mantenimiento.
b) Los documentos aportados se limitan a labores superficiales
Los reportes entregados por el proveedor acreditan actividades de limpieza, pintado, instalación de mallas y mantenimiento cosmético, ninguna de las cuales corresponde a mantenimiento estructural. La propia evidencia presentada por Real Plaza confirma que no se ejecutó intervención técnica alguna en la estructura metálica del techo.
c) Reconocimiento expreso del Gerente General
El Gerente General de Real Plaza admitió que no se realizan mantenimientos estructurales anuales, señalando que únicamente efectúan inspecciones y labores asociadas al plan de lluvias. Tal declaración refuerza la existencia de un patrón de omisión sistemática en el mantenimiento estructural.
d) El colapso del techo como indicio objetivo y material
El derrumbe del techo representa un hecho grave que, por sí mismo, revela la presencia de deterioro previo no detectado ni atendido, lo cual es incompatible con la ejecución de un programa adecuado de mantenimiento preventivo, predictivo o correctivo. Esta consecuencia fáctica constituye un indicio contundente del incumplimiento del deber de conservación.

809. La estructura indiciaria construida en la presente resolución es coherente, suficiente y jurídicamente válida, permitiendo concluir que Real Plaza:

- No ejecutó el mantenimiento estructural requerido,
- Incumplió obligaciones impuestas por la Norma Técnica GE.040,
- No adoptó medidas necesarias de prevención,
- No acreditó el estado ni la conservación de la estructura metálica,
- Y permitió que el deterioro se agravara hasta producir el colapso del techo.

810. La prueba indiciaria, en este caso, no solo es válida, sino también el medio probatorio adecuado, dada la ausencia de pruebas directas que correspondía aportar al administrado, cabe precisar que se cuenta con informes de la Fiscalía que determinan omisiones de obligaciones por parte de Real Plaza.

811. En ese sentido, queda acreditado que Real Plaza no adoptó las medidas preventivas para evitar que el 21 de febrero de 2025 colapse la estructura del techo ubicado en el patio de comidas del Centro Comercial, por lo que corresponde declarar fundado este extremo.

D. De la responsabilidad de Intertitulos

D.1. De la modificación de los planos municipales

812. Sobre el primer punto, no es un hecho controvertido que el 21 de febrero de 2025 cayó el techo del patio de comidas del Centro Comercial cayendo sobre consumidores que se encontraban en tal recinto, hecho que es de pleno conocimiento público, además, fue constatado por personal de la Secretaría Técnica y diversas autoridades.

813. Por tal consideración resulta imperioso determinar el estado de la edificación constituida por el techo del patio de comidas del centro comercial Real Plaza, partiendo desde su proceso constructivo.

814. Como se ha venido desarrollando en la presente resolución, en la construcción del techo del patio de comidas del Centro Comercial participaron diferentes empresas, sin embargo, esto no le resta responsabilidad a Intertítulos ni a Real Plaza, pues preservan sus deberes de vigilancia y supervisión constante en el proceso constructivo, considerando que forma parte de su objeto la construcción de centros comerciales.

815. De los documentos presentados, se identifica el contrato celebrado entre el Patrimonio en Fideicomiso, administrado por Intertítulos, y la [redacted], denominado: "Contrato de obra a suma alzada: "Ampliación del Centro Comercial Real Plaza Trujillo", en el que se pacta lo siguiente:

(imagen en la siguiente página)

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle Santo Toribio de Mogrovejo N° 518, Urb. San Andrés, Trujillo – Perú / Telefax: 01-2247777
E-mail: consultasorial@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe



816. Se observa que [redacted] se comprometió a realizar y ejecutar la Obra consistente en la Ampliación del Centro Comercial Real Plaza Trujillo, encargándose de la ejecución de todas las partidas de la Obra y la realización de los servicios de suministro y transporte de materiales, construcción de las obras civiles y acabados para la obra.

817. De la revisión del integro del contrato, se evidencia la participación del Patrimonio en Fideicomiso denominado como "Propietario", pues cuenta con facultades para:

- Recibir la documentación gestionada por [redacted] para su revisión (numerales 3.1. y 3.17. de la cláusula Tercera del contrato)
- Obtener la autorización municipal para la Obra. (numeral 3.2. de la cláusula Tercera del contrato)
- Ordenar obras adicionales y modificaciones de obras (numeral 3.9. de la cláusula Tercera del contrato)
- Contar con una oficina en la Obra (numeral 3.10. de la cláusula Tercera del contrato)
- Realizar visitas en cualquier momento (numeral 3.13. de la cláusula Tercera del contrato)
- El diseño de la obra es de responsabilidad del propietario (numeral 3.16.2. de la cláusula Tercera del contrato)

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle Santo Toribio de Mogrovejo Nº 518, Urb. San Andrés, Trujillo – Perú / Teléfax: 01-2247777
E-mail: consultasvirtual@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

- Ordenar el retiro en forma inmediata a cualquier subcontratante, trabajador o empleado a cargo de [redacted](numeral 3.28. de la cláusula Tercera del contrato)
- Ordenar la paralización de la obra (numeral 3.40. de la cláusula Tercera del contrato)

818. Es preciso mencionar la cláusula 1.3.5. del referido contrato, en la que se refiere a la Gerencia de Proyecto:

[redacted]

819. De la mencionada cláusula se observa la designación de [redacted] en la gerencia del proyecto, quien actúa como representante del Patrimonio en Fideicomiso, con la función de supervisar y controlar la ejecución de la obra.

820. Con ello, queda acreditado que Intertítulos, Fiduciaria administradora del Patrimonio en Fideicomiso, no cedió a [redacted] sus obligaciones en calidad de administradora del proyecto; es decir, su obligación no se vio limitada ni mucho menos el contrato celebrado le logra eximir de estas por el hecho de haber contratado a un tercero para la construcción de la Obra.

821. Por otro lado, obra en el expediente el documento denominado: "Contrato de Gerencia y Supervisión Externa De Proyectos del 23 de marzo de 2015", celebrado entre el Patrimonio en Fideicomiso y [redacted], de cuyo contenido se observa el siguiente objeto:

[redacted]

822. Es decir, en virtud del referido contrato, [redacted] comprometió a:

- Coordinar y supervisar el expediente técnico
- El proceso de selección de las contratistas
- La supervisión del proyecto
- La recepción y liquidación del proyecto, entre otras

823. Para el cumplimiento de las obligaciones pactadas contractualmente, [redacted] se comprometió a emitir informes semanales, mensuales y de cierre de obra a favor del Patrimonio en Fideicomiso, evidenciando con ello su participación informada de los avances de la Obra.



824. Es decir, Intertítulos en calidad de Fiduciario del Patrimonio en Fideicomiso, contrató a [redacted] para la supervisión del proyecto, no obstante, con ello su obligación de proveedor principal no se limita, pues mantiene el íntegro de la responsabilidad respecto de la correcta ejecución de la obra.

825. Es necesario precisar que el hecho de que Intertítulos haya encargado la construcción del techo del patio de comidas del Centro Comercial a terceros no le resta ni le exime de responsabilidad frente a los consumidores que ingresan a su Centro Comercial y hacen uso de los servicios que en él se brindan. Esta responsabilidad se basa en el principio de que los proveedores de servicios deben garantizar la seguridad y calidad de las instalaciones que ofrecen, independientemente de si la construcción fue realizada por terceros.

826. Por el contrario, ello reviste de un mayor deber de vigilancia a Intertítulos, pues se trata de una estructura compleja en cuyo diseño y elección participó, ya que contó con su conformidad y su aprobación final también dependió. Este deber de vigilancia se fundamenta en la necesidad de asegurar que la construcción cumpla con los estándares de seguridad y calidad requeridos, así como en la obligación de supervisar que los trabajos realizados por terceros se ejecuten conforme a las especificaciones técnicas y normativas aplicables. La participación activa de Intertítulos en el diseño y aprobación final del techo implica una mayor responsabilidad en la supervisión y control de la obra, para prevenir posibles fallos estructurales o de seguridad que puedan afectar a los consumidores.

827. En virtud de ello, corresponde evaluar si existe responsabilidad de parte del proveedor, quien tiene el deber de vigilar el desarrollo de la obra. No puede, a priori, estar exonerado de la responsabilidad por las infracciones que pudieran originarse debido a defectos en la construcción. Esta responsabilidad se fundamenta en el principio de que quien se beneficia de una actividad debe asumir las consecuencias de los riesgos que esta conlleva, incluso independientemente de su culpa o negligencia.

828. Considerando que el diseño del patio de comidas del centro comercial Real Plaza Trujillo es poco convencional, el deber de vigilancia sobre la construcción implicaba una mayor exigencia para asegurar que se cumpla y ejecute conforme al diseño propuesto. Este deber de vigilancia se basa en la necesidad de garantizar la seguridad y funcionalidad del espacio, así como en la obligación de cumplir con las normativas y estándares de construcción vigentes. Además, la naturaleza innovadora del diseño requiere una supervisión más rigurosa para prevenir posibles fallos estructurales o de seguridad.

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle Santo Toribio de Mogrovejo N° 518, Urb. San Andrés, Trujillo – Perú / Telefax: 01-2247777
E-mail: consultasoficial@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

829. Ahora bien, obra en el expediente los planos aprobados Municipalmente, de los cuales se verifica que el diseño revisado y aprobado por la Autoridad contaba con características específicas, no obstante, de los medios de prueba obrantes en el expediente, ha quedado acreditado en el expediente que no se cumplió con seguir dichos planos en los siguientes elementos:

N°	ELEMENTO	APROBADO MUNICIPALMENTE	DOCUMENTO	ANÁLISIS
1	Arriostres en techo	completo de techo	Plano E-108	Se verifica en el plano As Built que el arriostramiento de techo se realizó en paños alternados.
2	Pernos de anclaje	4o1" Grado 5 ó ASTM A325	Plano E-110	En planos As Built se evidencia que los anclajes son de 1" ASTM A36
3	Arriostres laterales en paños	Arriostramiento completo en pared de techo	Plano E-109	Se verifica eliminación de arriostres en 4 paños
4	Recubrimiento exterior con Drywall	Viga de concreto postensado tarrajeada con paste flexible mastique	Planos AR.RPTJO G-2.01, AR.RPTJO G-2.03, AR.RPTJO S-202, AR.RPTJO S.203, y AR.RPTJO S.207	Se identificó un cerramiento de Drywal interior y exterior
5	Lucernarios (Teatinas)	No	Informe Técnico N° 42-2025-MP-FN-GG-OPERIT-ACE[110]	Se verifica que incluyeron 16 lucernarios (Teatinas) al peso total del techo, incrementando el peso muerto en un 50%

830. Se evidencia que las cuatro modificaciones fueron sustanciales pues se efectuaron sobre la estructura del proyecto, por lo tanto, debieron contar con la aprobación de la autoridad Municipal previo a su ejecución. Esta exigencia se basa en la normativa de construcción vigente, que establece que cualquier modificación estructural significativa debe ser revisada y aprobada por las autoridades competentes para garantizar la seguridad y estabilidad de la edificación.

831. Esto permite concluir que no se cumplieron los parámetros técnicos correspondientes a la seguridad, ya que en los planos As Built, que reflejan lo construido, se observan modificaciones sustanciales a la estructura del proyecto. La falta de cumplimiento de los parámetros técnicos genera una grave afectación, introduciendo un riesgo superior al normalmente previsible, ya que estos parámetros están diseñados para asegurar que las construcciones sean seguras y funcionales. Las modificaciones no autorizadas pueden resultar en fallos estructurales que podrían tener consecuencias catastróficas.

832. Estas modificaciones han sido ratificadas en los informes periciales que obran en el expediente. Estos informes periciales son documentos técnicos que proporcionan una evaluación objetiva y detallada de las condiciones de la construcción, por lo que, las diferencias identificadas entre los planos aprobados y los As Built indican que las modificaciones no solo fueron sustanciales, sino que también se realizaron sin seguir los procedimientos adecuados, lo que refuerza la conclusión de que no se cumplieron los estándares de seguridad.

[110] Documento que fue declarado confidencial

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle Santo Toribio de Mogrovejo N° 518, Urb. San Andrés, Trujillo – Perú / Telefax: 01-2247777
E-mail: consultasvirtual@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

833. Es preciso tener en cuenta que, si bien estas diferencias no resultan ser las únicas causas determinantes de la caída del techo del patio de comidas del centro comercial Real Plaza de Trujillo, éstas analizadas en conjunto permiten establecer que son causas que determinaron el evento; por ejemplo, permiten verificar que el proceso constructivo no se llevó a cabo conforme fueron aprobados por la autoridad municipal y los finalmente proyectados y ejecutados por los profesionales a cargo. La falta de adherencia a los procedimientos constructivos establecidos y la ausencia de las aprobaciones necesarias por parte de las autoridades competentes, como se mencionó anteriormente, reflejan una deficiencia en la supervisión y control de la obra.

834. Esta situación no solo pone en evidencia negligencias en la gestión del proyecto, hecho que también fue identificado en el Informe Técnico N.° 042 2025 MP FN GG OPERIT ACE.

835. Este punto tiene relación con el deber de vigilancia que tenía Intertitulos en la construcción del techo del patio de comidas del centro comercial Real Plaza de Trujillo, la cual era fundamental para garantizar la seguridad y calidad de la obra. Este deber implicaba la responsabilidad de supervisar de manera continua y rigurosa todas las etapas del proceso constructivo, asegurándose de que se cumplieran las especificaciones técnicas, normativas y estándares de construcción vigentes.

836. La vigilancia adecuada por parte de Intertítulos era esencial para detectar y corregir cualquier desviación o irregularidad que pudiera comprometer la integridad estructural del proyecto. Además, este deber de vigilancia se extendía a la verificación de que las modificaciones realizadas contaran con las aprobaciones necesarias de las autoridades competentes y especialistas, garantizando así que todas las intervenciones en la estructura fueran seguras y conformes a la normativa.

837. A mayor detalle, se tiene que de la revisión de los planos As Built, que contiene los planos de lo que finalmente se construyó, únicamente se consideraron 48 arriostres en la estructura metálica principal del techo, cuando lo considerado en los planos aprobados municipalmente fueron 96 arriostres.

838. Como se ha determinado previamente en las definiciones, los arriostres sirven para asegurar la rigidez de un elemento constructivo, siendo que el cambio en el número a utilizar constituye uno sustancial, que debió contar con la autorización de la autoridad edil.

839. Por otro lado, respecto de los pernos de anclaje utilizados en las uniones de los pórticos con la viga postensada, ha quedado plenamente acreditado que se utilizó en la obra pernos de calidad ASTM A36, pues la empresa encargada de la construcción de las estructuras metálicas, [redacted] alegó que utilizó varillas de anclaje de acero ASTM A36 pues así lo establecían los planos de diseño.

840. Por su parte, en el informe técnico presentado por Real Plaza en su escrito del 08 de agosto de 2025, titulado "Revisión del escrito y sus anexos presentados por [redacted] a INDECOPI – marzo 2025", que en suma es una absolución al mencionado escrito, menciona la utilización de un material distinto para los

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle Santo Toribio de Mogrovejo N° 518, Urb. San Andrés, Trujillo – Perú / Telefax: 01-2247777
E-mail: consultasordial@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

pernos de anclaje afirmando que esto se debió a una "confusión" originada por los planos de diseño.

841. De la misma forma corresponde mencionar que los planos de diseño fueron evaluados por la autoridad Municipal, y su elaboración se encuentra acompañada de una memoria descriptiva, la que, en conjunto, permiten identificar a los materiales y procesos que se debe seguir para la construcción.

842. En el presente caso, tanto los planos como la memoria descriptiva de las estructuras metálicas fueron revisados por la autoridad edil, siendo materia de observación[111] y subsanación[112] respecto de las especificaciones técnicas a utilizar en las estructuras metálicas.

843. Es decir, la Municipalidad, luego de evaluar los planos de estructuras metálicas presentados, advirtió la necesidad de que se incorporaran en dichos documentos las correspondientes especificaciones técnicas, y una vez que el administrado subsanó las observaciones formuladas e incluyó las especificaciones técnicas exigidas, la Municipalidad procedió a otorgar la conformidad correspondiente, lo que implica que la documentación cumplía con los parámetros reglamentarios y que las condiciones técnicas del proyecto eran compatibles con las exigencias de seguridad estructural.

844. En las especificaciones técnicas incluidas en el plano E-110, se observa lo siguiente:

> *"ESPECIFICAICONES DE ESTRUCTURAS METALICAS*
> *1.- ACERO*
> *- Plancha y Perfiles Metálicos ASTM A-36*
> *2.- SOLDADURA*
> *- Electrodo E70xx*
> ***3.- PERNOS***
> ***- Pernos de conexión Grado 5 ó ASTM A-325***
> *4.- ARENADO Y PINTURA*
> *(...)*
> *5.- El proyecto está en concordancia con las normas técnicas de edificaciones E.090: Estructuras metálicas vigente a la fecha de elaboración de proyecto."*
> *(Resaltado es nuestro)*

845. Con ello, queda acreditado que no es factible considerar una posible confusión, pues la autoridad municipal revisó los planos y memorias técnicas, realizando la observación de colocar las especificaciones técnicas en los planos para mayor detalle, para luego aprobarlos.

846. A mayor abundamiento, sobre las afirmaciones vertidas por la empresa [redacted] respecto a que utilizó varillas de anclaje de acero ASTM A36, debido a que las especificaciones así lo establecían, carece de fundamento, pues de la revisión de los planos, en ningún momento se estableció el uso de varillas de anclaje, sino que, todo lo contrario, en los planos, especificamente el plano E-110, se colocó

---

111 Observación realizada mediante Notificación N° 144-2015-MPT/GDU-SGE, especificamente respecto del ITEM 3: "En las láminas de estructuras metálicas colocar las especificaciones técnicas de acuerdo a la memoria alcanzada"

112 Subsanación realizada el 30 de junio de 2025, en la que se adjuntan nuevamente los planos con las especificaciones técnicas de los materiales conforme a la memoria descriptiva de estructuras metálicas.

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle Santo Toribio de Mogrovejo N° 518, Urb. San Andrés, Trujillo – Perú / Telefax: 01-2247777
E-mail: consultasoficial@indecopi.com.pe / Web: www.indecopi.com.pe

claramente la utilización de pernos para los anclajes de los puntos de apoyo de los pórticos y la viga postensada.

847. De la verificación integral del plano E-110, aprobado municipalmente, se verifica que la denominación del anclaje es de "pernos" y no de varillas, y el material a utilizar A-325, lo que no se condice con el plano de Fabricación de estructuras metálicas, en el que se detalla que se utilizó un anclaje de material A-36.

848. En el informe técnico presentado por Real Plaza el 13 de noviembre de 2025, se afirmó que, en el cuadro de "Especificaciones de Estructuras Metálicas" que se encuentra en el plano E-110, se hace referencia a "Pernos de conexión Grado 5 ó ASTM A-325", y que en el detalle de la Figura 2 del mismo plano dice claramente "Perno de Anclaje".

849. Alega además que en el diseño y construcción de estructuras metálicas los pernos de conexión y los pernos de anclaje son dos elementos totalmente distintos tanto en sus características geométricas y mecánicas como en su función

850. Al respecto, se debe precisar que el plano E-110 se lee de forma completa e integral y no por partes, ya que el referido plano esta referido a los anclajes ubicados en la unión de la viga postensada y los pórticos de la estructura metálica, por lo que, no es posible afirmar que cuando se hace referencia a "Pernos de conexión Grado 5 o ASTM A-325", hay diferencia con el "Perno de Anclaje P-1", pues claramente la "Figura 2", se refiere a los pernos de conexión que anclaban la viga postensada con los pórticos de las estructuras metálicas.

851. Es decir, de la lectura integral del plano E-110, se evidencia que los pernos a los que se hace referencia tienen una longitud de "1000", es decir, por su tamaño se hace evidente que no se tratan de pernos de anclaje entre vigas o elementos de la estructura metálica, sino que claramente hace referencia a los pernos de anclaje entre la viga postensada con los pórticos de la estructura metálica, los cuales, debido a su importancia debieron ser de calidad A-325.

852. Es preciso recalcar que, en materia de construcción, los planos de diseño no se leen solos, sino también, tal como se señala en las especificaciones técnicas, es necesaria la revisión de la Memoria Descriptiva que acompaña el proyecto, así como la norma técnica E.090.

853. Además, aunque las definiciones de "pernos de conexión grado 5 o ASTM A-325" y "pernos de anclaje" son distintas, en los planos la referencia a cada uno de estos elementos resulta clara, no solo por la calidad del material señalado en las especificaciones técnicas, sino también por su tamaño y ubicación.

854. En el peor de los escenarios, ante cualquier duda respecto al material a utilizar, lo que correspondía no era únicamente realizar las consultas pertinentes, sino también, en coordinación con la constructora y la supervisora, generar las evidencias oportunas sobre las presuntas diferencias detectadas en los planos.

855. En el Informe Técnico presentado por Real Plaza el 13 de noviembre de 2025, Real Plaza alegó también que las Normas GE.040 y E.090 no establecen la obligación de verificar, en etapa posterior a la construcción, la equivalencia entre

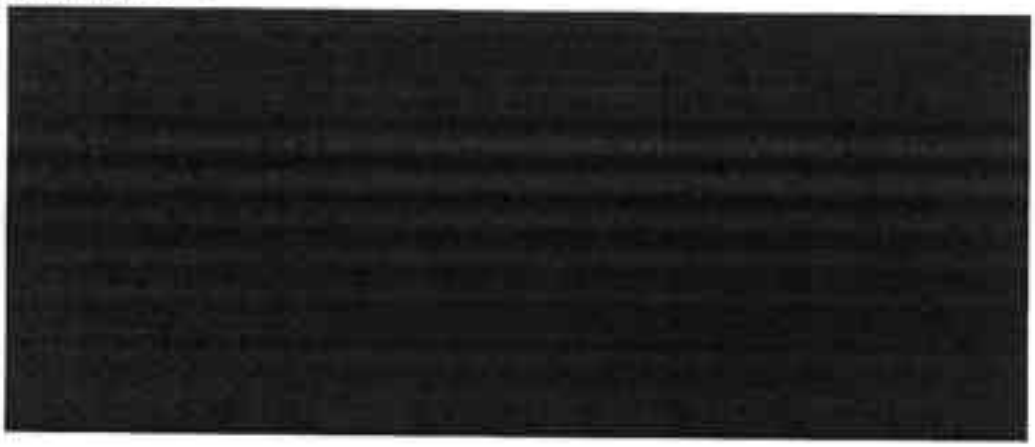
INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle Santo Toribio de Mogrovejo Nº 518, Urb. San Andrés, Trujillo – Perú / Telefax: 01-2247777
E-mail: consultasoficial@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

los materiales empleados y los especificados en planos, más aún cuando a partir de un mantenimiento no es posible verificar ni validar los materiales empleados en una construcción.

856. No obstante, Real Plaza omite tener en cuenta que no es necesario esperar a realizar el mantenimiento de las estructuras para verificar diligentemente si los materiales utilizados son los que se especificaron en los planos, pues esta labor pudo haber sido realizada en varias oportunidades:

- Por Intertitulos, a través de su representante [redacted] encargado de la supervisión y control de la ejecución de la obra.
- Por Real Plaza, a través del arquitecto [redacted], quien desempeñó el cargo de gerente de proyectos de Real Plaza, encargado de supervisar la obra y de la recepción de la obra, debiendo asegurarse de que lo recibido coincida con lo establecido en los planos de diseño.

857. Por otro lado, de los medios de prueba presentados por [redacted] se observa que se adquirieron varillas lisas de 1" de acero ASTM A36, de seis metros, es decir, no se adquirieron varillas torneadas de un metro sino lisas de 1", como se observa a continuación[114]:



858. Ahora bien, el proceso de torneado desgasta las zonas roscadas en un orden de 1/8" de pulgada, usando para ello tuercas de 7/8". Los pernos de 7/8" de diámetro tienen un área del orden del 75% del área del perno de 1" lo que equivale a una pérdida de resistencia del 25% solo por diferencia de área.

859. Es decir, no solo se utilizó un material distinto al aprobado en los planos de diseño por la autoridad municipal, sino que, el material utilizado fue sometido a un proceso de cortado y torneado, lo que generó la alteración de sus características y con ello la pérdida de calidad concedida por el fabricante (Aceros Arequipa)[115].

860. Con esto, se acredita que los pernos de anclaje antes mencionado no solo son diferentes a los aprobados por la autoridad municipal, sino que además los adquiridos han sido alterados, por lo que, no tienen un certificado de calidad que los respalde.

---

114 Nótese que el correo electrónico del arquitecto [redacted]
115 La imagen reproducida fue presentada con el sombreado en amarillo.
Documento denominado Certificado de Calidad N° M-00065-0100895-0170482759-99010-1_1

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle Santo Toribio de Mogrovejo N° 818, Urb. San Andrés, Trujillo – Perú / Telefax: 01-2247777
E-mail: consultasordial@inderopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

861. Respecto a la resistencia de los materiales ASTM A36 y ASTM A325, según lo establece la *American Society for Testing and Materials* (ASTM)[116], la resistencia del acero A36 es de 36 kci o 50 kci, muy por debajo de la resistencia del acero grado 5 o acero A325 que tiene una resistencia de orden 92 kci.

862. Es importante mencionar que, si bien en los planos de diseño se establece que se deben utilizar una cantidad y calidad específicas de pernos para anclar la estructura metálica a la viga postensada, se utilizó o reemplazó con un material distinto y de menor calidad, entonces el peso del techo que debe soportar cada perno resultaría insuficiente, ya que el cálculo de los pernos está basado en el peso del techo. Esto se debe a que los pernos de menor calidad no tienen la misma capacidad de carga, lo que compromete la integridad estructural del techo.

863. Queda acreditado que el material utilizado para el anclaje de los pórticos a la viga postensada fue distinto al establecido en los planos de diseño aprobados por la autoridad municipal. Además, el material utilizado fue modificado a través del proceso de torneado, reduciendo su resistencia. Esta modificación en los materiales no sólo viola las especificaciones técnicas aprobadas, sino que también introduce un riesgo significativo de falla estructural. La reducción en la resistencia del material utilizado sugiere una causa de la caída del techo del patio de comidas del centro comercial Real Plaza, ya que los materiales no pudieron soportar las cargas previstas.

864. Por otro lado, en el acta de verificación Fiscal y Registro Fílmico y Fotográfico del 22 de febrero de 2025, se identificó un cerramiento de Drywal interior y exterior, el cual fue corroborado por el Informe Técnico denominado "Revisión del escrito y sus anexos presentados por [redacted] a Indecopi – marzo 2025" de julio de 2025, aportado por Real Plaza con su escrito del 29 de setiembre de 2025.

865. Sin embargo, de la revisión de los planos AR.RPTJO G-2.01, AR.RPTJO G-2.03, AR.RPTJO S-202, AR.RPTJO S.203, y AR.RPTJO S.207 aprobados por la Municipalidad, se visualiza que la viga de concreto postensado aparece sin material adicional que la cubra.

866. Ello evidencia la modificación de los planos aprobados municipalmente, variación que en apariencia resultaría poco sustancial; no obstante, se encuentra relacionada con el acceso a la viga postensada y al mantenimiento de las estructuras metálicas que se encontraban dentro del cerramiento de drywall.

867. Al respecto, el informe pericial presentado por Real Plaza alegó que el cerramiento de drywall no permitió el acceso para realizar una inspección adecuada de las estructuras y conexiones. Aun cuando ello ocurrió, es responsabilidad del proveedor, pues fueron quienes tomaron la decisión de incorporar tal cerramiento, además, el drywall, por su naturaleza, debería haber facilitado el acceso.

868. Se debe tener en cuenta que, este material está diseñado para ser temporal y fácilmente removible, lo que habría permitido una inspección más sencilla y efectiva de las estructuras y conexiones subyacentes.

---

116 Ver en: https://ia.astm.org/es/about/

869. Se precisa que todos los cambios y modificaciones señalados se encontraban dentro del rango de dominio de Intertitulos, pues era el encargado de la construcción y debió verificar que se utilizaran los materiales acordados.

870. Intertitulos tomó conocimiento del estado de la construcción y de los cambios que en ella se realizaron en comparación con los planos aprobados municipalmente, con la entrega del dosier de calidad y los planos As Built, en los que se refleja lo finalmente construido.

871. La responsabilidad de Intertitulos incluye asegurar que todos los materiales y métodos de construcción cumplan con los estándares de seguridad y calidad establecidos en los planos de diseño. La falta de cumplimiento con estas especificaciones puede resultar en fallas estructurales graves, como la ocurrida con el techo del patio de comidas del centro comercial Real Plaza.

D.2. De la etapa de ejecución de la construcción

872. Por otro lado, de los medios probatorios actuados en el expediente ha quedado acreditado que en el proceso constructivo se incurrieron en diferentes deficiencias, pues de la revisión del Cuaderno de Obra presentado por [redacted] legalizado notarialmente, de las No Conformidades detectadas durante y después de la construcción, así como de los informes técnicos aportados por Real Plaza, se detectó lo siguiente:

i. Se evidencia el asiento 31 del cuaderno de obra, observaciones realizadas por [redacted] referente al proceso de fabricación de las estructuras metálicas, pues luego de la visita al taller de [redacted] se identificaron deficiencias en la aplicación de la pintura y cuestionamientos a la limpieza.

   Esta observación no fue levantada con posterioridad por [redacted], pese a que se tratan de circunstancias relevantes para las estructuras metálicas, toda vez que una mala aplicación de pintura y cuestionamientos a la limpieza pueden generar consecuencias graves en las estructuras, como corrosión, agrietamiento, desprendimiento de pintura, entre otros.

ii. La tubería de luz se encuentra dentro del concreto, así como se visualiza una soga de Nylon de 5/8" embebida dentro del nudo estructural, lo que denotaría que no solo no existió un adecuado proceso constructivo, sino que tampoco se supervisó adecuadamente dicho proceso antes de realizar el vaciado del concreto.

   Este defecto fue aceptado en el informe pericial presentado por Real Plaza, en el que se afirma que efectivamente existieron, sin embargo, alegan que esta no fue la causa de la caída de la estructura metálica.

iii. El alambrón usado como tensor para el encofrado, se encontraba embebido dentro del concreto, concluyendo que se trata de una práctica constructiva que es subestándar pues genera corrosión y agrietamiento del concreto.

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle Santo Toribio de Mogrovejo Nº 518, Urb. San Andrés, Trujillo – Perú / Teléfax: 01-2247777
E-mail: consultasortal@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

iv. En el informe pericial presentado por Real Plaza se identifican defectos como cizallamiento[117] en los pernos de anclaje y rotura de conexión de las vigas de pórtico.

v. Se visualiza algunas vigas empalmadas a tope con soldadura y otras mediante planchas y pernos. No se observa fallas en aquellas empalmadas mediante planchas y pernos, todas las fallas ocurren en los empalmes de las vigas (tubo de 600 mm por 250 mm) soldados a tope[118].

vi. En la unión de la Viga 4 con el Anillo Central, que debía soldar la viga al alma del anillo, casi no estaba soldado, es decir, se observa pintura blanca sobre la zona que debió ser soldada y si hubo soldadura ésta comprometió poco espesor de la plancha[119].

vii. De la Contraflecha: la anotación en el cuaderno de obra que indica que, al término de la construcción, la estructura mostraba una deflexión algo más de 19 cm, cuando de acuerdo con lo reportado por el proyectista la contraflecha era 4 cm y en coordinación con la Supervisión se le dio contraflecha de 5 cm (Asiento N° 125 del Cuaderno de Obra), hay por tanto un saldo en la deflexión de 14 cm sin explicar. Dicha mayor deflexión, al reducir la flecha de la estructura del techo, generó mayores esfuerzos en los elementos y en la conexión de los pórticos con el anillo central reduciendo el coeficiente de seguridad de la estructura del techado. Dicha mayor deflexión, al reducir la flecha de la estructura del techo, generó mayores esfuerzos en los elementos y en la conexión de los pórticos con el anillo central reduciendo el coeficiente de seguridad de la estructura del techado

viii. Se identifican zonas en las que se observó la presencia de "picaduras de oxido" a la altura de la viga metálica perimetral del techo del patio de comidas del Centro Comercial.

873. Es preciso tener en cuenta que, si bien, no fue uno solo el motivo de la caída del techo del patio de comidas, todas estas deficiencias en conjunto constituyen causas de tal evento, por tanto, de la responsabilidad de Intertítulos por no haber adoptado el deber de vigilancia que debió mantener durante el proceso constructivo. La falta de supervisión adecuada por parte de Intertítulos sugiere una negligencia en el cumplimiento de sus obligaciones, lo que contribuyó a las condiciones que llevaron a la caída.

874. Es fundamental considerar en cualquier proyecto de construcción que se mantenga una vigilancia constante para asegurar que todos los materiales y métodos utilizados cumplan con las especificaciones técnicas y normativas de seguridad. La omisión de estas prácticas de supervisión puede resultar en fallas estructurales graves, como la ocurrida en este caso. Además, la responsabilidad de Intertítulos incluye la obligación de identificar y corregir cualquier desviación de

---

117 La RAE no tiene una entrada para "cizallamiento", pero sí tiene para "cizalladura", que es el término más común y el equivalente en español. La cizalladura se define como una deformación o corte producido en un sólido por la acción de fuerzas opuestas, iguales y paralelas. El verbo "cizallar" también se registra en la RAE como cortar algo con una cizalla.

118 Ver Informe técnico N° 1 – Peritaje estructural acerca del caída del techo del patio de comidas del CC Real Plaza Trujillo de febrero de 2025 N° de Proyecto 15203-25 presentado por Real Plaza el 8 de agosto y 29 de setiembre de 2025.

119 Ver Informe técnico N° 1 – Peritaje estructural acerca del caída del techo del patio de comidas del CC Real Plaza Trujillo de febrero de 2025 N° de Proyecto 15203-25 presentado por Real Plaza el 8 de agosto y 29 de setiembre de 2025.

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle Santo Toribio de Mogrovejo N° 518, Urb. San Andrés, Trujillo – Perú / Telefax: 01-2247777
E-mail: consultasortal@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

los planos de diseño aprobados, garantizando así la integridad y seguridad de la estructura.

875. Ahora bien, Real Plaza presentó un informe técnico titulado "Revisión del escrito y sus anexos presentados por [redacted] a INDECOPI – marzo 2025" (en adelante, Informe Revisión del Escrito), suscrito por el ingeniero civil [redacted] y el ingeniero mecánico [redacted] Se observa que se hace un análisis de los documentos presentados por el ingeniero [redacted] en el presente expediente, que como ya se dijo no será valorado.

876. La Comisión después de la revisión de este informe concluye que este no es determinante por sí solo dado que es un insumo técnico que apunta a causa ajena al mantenimiento operativo de Real Plaza; coadyuva a una defensa por culpa exclusiva de terceros (diseño/especificación/fabricación/montaje). Pero para librar de responsabilidad, típicamente se exige demostrar además que Real Plaza actuó con la diligencia debida y que la causa fue exclusiva de terceros, sustentado en peritajes oficiales y documentación de control, por otro lado, este es un informe de parte solicitado por Real Plaza; aun con sustento técnico, su imparcialidad puede ser cuestionada por lo que debe estar sujeta a una corroboración oficial.

877. Sobre el proyecto estructural, el Informe Revisión del escrito cuestiona que el diseño no contó con una memoria de cálculo, sin embargo, el proyecto contaba con la licencia de edificación municipal, la que luego de realizar una evaluación de los planos, memorias descriptivas y demás documentación, no generó observaciones respecto de la carga o peso de la estructura, quedando con ello desvirtuado lo alegado en el citado informe.

878. Un segundo cuestionamiento del Informe Revisión del Escrito está referido a la independencia de la empresa [redacted] y el ingeniero [redacted], alegando que la empresa es parte del [redacted], como se observa en el membrete del documento presentado por la empresa, así como en la revisión de su página web en donde el ingeniero aparece como presidente de su directorio.

879. Al respecto, se debe precisar que el informe presentado por [redacted] esta suscrito por el ingeniero civil [redacted] con la participación de la ingeniera de proyectos [redacted], especialistas que no participaron de la elaboración del diseño del proyecto del patio de comidas del Centro Comercial, sin embargo, a fin de no caer en contradicciones o en alguna situación que pueda entenderse como parcialidad no se está tomando en cuenta este informe [redacted]

880. Del cuestionamiento a la afirmación realizada sobre la corrosión identificada en los puntos de anclaje de la estructura metálica con la viga postensada, Real Plaza alegó en el informe técnico adjunto al escrito del 13 de noviembre de 2025, que los indicios de oxidación en las secciones falladas de las barras de anclaje corresponden a oxidación superficial posterior al colapso, generada por exposición ambiental, sin haberse registrado pérdida de masa ni reducción de sección estructural.

881. Al respecto, obra en el expediente tomas fotográficas y grabaciones de video del día 22 de febrero de 2025 (día posterior a la caída del techo del patio de comidas), realizadas por personal de la Tercera Fiscalía Provincial de Trujillo, de las que se puede evidenciar la participación del ingeniero civil [redacted] quien detalla el estado en el que se encuentra la estructura colapsada, identificando las zonas en los que visualiza puntos de óxido y con signos de corrosión, tanto en vigas, puntos de anclaje, clavos, templadores, dejando constancia incluso de la existencia de puntos de corrosión en las uniones de las vigas principales que resultaron rotas por la caída del techo.

882. Asimismo, de las fotografías adjuntas al acta de fecha 22 de febrero de 2025, tomadas mediante el dron de la Tercera Fiscalía Provincial de Trujillo[139], se aprecia en la zona de uniones entre las vigas metálicas y la viga postensada la presencia de pernos visiblemente oxidados y con signos evidentes de corrosión.

883. Si bien Real Plaza alegó, mediante informes técnicos, que la corrosión identificada en los pernos de anclaje era únicamente superficial y que ello habría sido corroborado a partir de una limpieza con decapante químico realizada el 3 de marzo, lo cierto es que, pese a encontrarse en la mejor posición para acreditar tales hechos, no ha presentado medio probatorio alguno que sustente sus afirmaciones.

884. En efecto, lo señalado en el informe técnico constituye solo manifestaciones del profesional interviniente y carece de respaldo documental indispensable para su verificación, pues no se adjuntan los registros de la evaluación realizada, la metodología aplicada, la trazabilidad de los materiales empleados, ni las condiciones de intervención, todos ellos elementos mínimos exigibles para validar técnicamente una inspección de corrosión conforme a buenas prácticas de ingeniería y a los estándares de ensayos no destructivos.

885. Asimismo, la ausencia de evidencia impide corroborar que la intervención realizada fuese idónea, representativa o suficiente para descartar procesos de corrosión más profundos, especialmente tratándose de pernos de anclaje que constituyen elementos críticos en la transmisión de cargas y cuyo deterioro compromete la integridad estructural. Por estas razones, y de conformidad con el principio de carga de la prueba y el deber de diligencia de quien formula una afirmación técnica, no resulta posible atender los argumentos de Real Plaza en este extremo.

886. Cabe precisar que cada uno de los defectos constructivos identificados previamente responde a un deficiente control, una ineficiente coordinación entre las etapas del proyecto y una falta de evaluación de riesgos. Estas actividades son responsabilidad de Intertítulos, que debía vigilar y garantizar un proceso constructivo seguro para los consumidores.

887. La falta de control adecuado implica que no se realizaron las inspecciones necesarias para asegurar que los materiales y métodos utilizados cumplían con las especificaciones técnicas. La ineficiente coordinación entre las etapas del proyecto sugiere que no hubo una comunicación efectiva entre los diferentes equipos y contratistas, lo que resultó en inconsistencias y errores en la

[139] Fotografías declaradas confidenciales.

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle Santo Toribio de Mogrovejo Nº 518, Urb. San Andrés, Trujillo – Perú / Telefax: 01-2247777
E-mail: consultasorital@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

construcción. Además, la ausencia de una evaluación de riesgos adecuada significa que no se identificaron ni mitigaron los posibles peligros que podrían comprometer la integridad estructural del edificio.

888. Es alarmante que una estructura que forma parte de un proyecto mayor que podría recibir a más de de 600 personas, con la potencialidad de que sean cualquiera de las más dieciocho mil personas que tiene como aforo el centro comercial, presente estos defectos constructivos. Aún más preocupante es que la empresa responsable, Intertitulos, no haya cumplido con su deber de vigilancia, comprometiendo así la seguridad de los usuarios.

889. Al respecto, Real Plaza alega que nuevamente se descarta el mismo informe debido a que constituye "solo manifestaciones del profesional interviniente y carece de respaldo" y que resultaría lógico que se cuente con ensayos de laboratorio, informes periciales, o -cuanto menos- la opinión de otro ingeniero para sustentar su posición, sin que, hasta la fecha, se cuenta con ningún medio probatorio técnico que contradiga lo presentado por Real Plaza.

890. Al respecto, es necesario precisar que, a la fecha, se cuenta con los informes técnicos N.° 031-2025-MP-FN-GG-OPERIT-ACE, N.° 030-2025-MP-FN-GG-OPERIT-ACE y N.° 042-2025-MP-FN-GG-OPERIT-ACE, elaborados por la Fiscalía, cuyos especialistas tuvieron acceso total a la escena, recabaron muestras físicas, realizaron análisis técnicos correspondientes y evaluaron de manera integral las condiciones materiales del colapso. Asimismo, estos informes se han valorado juntamente con otros medios probatorios aportados por las partes, lo que permite determinar la responsabilidad tanto de Real Plaza como de Intertitulos con base en evidencia técnica objetiva y no en apreciaciones aisladas.

891. A mayor abundamiento el Real plaza en su escrito del 21 de enero de 2026 presentó el Informe Técnico N° 042-2025-MP-FN-GG-OPERIT-ACE del 15 de diciembre de 2025 el mismo que fue elaborado por la Oficina de Peritajes del Ministerio Público, si bien este documento fue declarado confidencial no impide que sea analizado y comentado.

892. Del análisis pericial mencionado se identificó que la estructura construida no correspondía al diseño original aprobado, generando un sistema estructural con comportamiento distinto y significativamente menos seguro, asegurando que, en estructuras tipo cascarón, los anclajes no deben trabajar cargas gravitacionales constantes. Su desempeño se limita a situaciones eventuales. Este error configuró un mecanismo de falla progresivo por sobreesfuerzos repetidos. El arriostramiento es esencial en estructuras reticuladas de gran luz; su alteración debilitó significativamente la estabilidad del sistema.

893. De la misma forma se determinó que durante la ejecución se instalaron 16 lucernarios metálicos no contemplados en el diseño ni en los planos as-built. Esto produjo incremento de peso teniendo un sobrecargo respecto de su capacidad, que los planos estructurales requerían varillas de acero Grado 5, pero se instalaron varillas ASTM A 307, de menor resistencia, menor capacidad de deformación plástica.

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle Santa Toribio de Mogrovejo N° 516, Urb. San Andrés, Trujillo – Perú / Telefax: 01-2247777
E-mail: consultasecretaria@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

894. Se dejó constancia que la falla de 64 varillas de anclaje evidenciada por los peritos confirma que trabajaron por encima de su capacidad real, y su ruptura se convirtió en un punto detonante del colapso global, hay deficiencia en las soldaduras, al igual que insuficiente control de calidad de obra, identificándose fracturas con signos de oxidación anterior al siniestro, inspecciones técnicas periódicas ni mantenimiento preventivo. Esto constituye evidencia de falla progresiva y ausencia de un sistema de monitoreo estructural mínimo en un centro comercial de alto tránsito.

895. En conclusión, el colapso no se debió a un solo factor aislado, sino a la sinergia de múltiples fallas estructurales como:
- Incremento no calculado del peso del techo.
- Anclajes inadecuados trabajando en tracción y corte constantes.
- Arriostramientos reducidos a la mitad.
- Soldaduras deficientes.
- Viga collar fuera del plano estructural.
- Falta de inspección y mantenimiento.
- Acumulación de daño previo (fracturas oxidadas).

896. Estos factores combinados llevaron a:
- Pérdida de la capacidad resistente,
- desprendimiento simultáneo de los anclajes,
- falla progresiva de vigas pórtico,
- colapso instantáneo del cascarón metálico.

897. Cabe precisar que el análisis de responsabilidades técnicas se desarrolla a partir de los hallazgos del Informe Técnico N.° 042-2025-MP-FN-GG-OPERIT-ACE, las inspecciones periciales en obra, la revisión documental y las desviaciones detectadas entre el diseño estructural original y la estructura finalmente ejecutada. Este capítulo identifica las obligaciones técnicas que correspondían a cada entidad interviniente y determina su participación en las fallas que contribuyeron al colapso del techo del patio de comidas del Centro Comercial Real Plaza Trujillo, ocurrido el 21 de febrero de 2025.

898. Del análisis de los hallazgos periciales del citado Informe se concluye respecto a Intertítulos que:

- Fue el encargado de ejecutar la obra.
- No exigió verificaciones estructurales.
- Aceptó la instalación y uso de materiales distintos a los previstos.
- No gestionó controles de calidad conforme a normativas técnicas.

899. En conclusión, el colapso del techo del patio de comidas se produjo por una cadena de fallas técnicas atribuibles a decisiones, omisiones y ejecuciones incorrectas por parte de Intertítulos, siendo la responsabilidad mayor la de la empresa operadora y administradora del centro comercial, al haber aprobado modificaciones, permitido desviaciones del diseño original, utilizado materiales no conformes y omitido el mantenimiento preventivo indispensable.

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle Santo Toribio de Mogrovejo Nº 518, Urb. San Andrés, Trujillo – Perú / Telefax: 01-2247777
E-mail: consultasorilla@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

900. La falta de vigilancia adecuada por parte de Intertítulos no solo representa una negligencia en el cumplimiento de sus obligaciones, sino que también pone en riesgo la vida y bienestar de los consumidores.

D.3. Del mantenimiento de las estructuras metálicas (EEMM)

901. Se precisa que el diseño y la complejidad de la estructura fueron definidos por Intertítulos y Real Plaza, por lo que era su responsabilidad garantizar la seguridad de los consumidores que asistían al patio de comidas del centro comercial. Esto implicaba no solo asegurar un proceso constructivo idóneo, sino también implementar todas las acciones necesarias para su mantenimiento y cuidado.

902. Por ello, el deber de actuación de Intertítulos y Real Plaza abarcaba desde la selección de materiales adecuados y la supervisión de la construcción, hasta la implementación de un plan de mantenimiento preventivo que asegurara la integridad de la estructura a lo largo del tiempo.

903. Además, la complejidad del diseño requería una vigilancia constante para identificar y corregir cualquier posible falla o desgaste que pudiera comprometer la seguridad de los usuarios. Al no cumplir con estas obligaciones, Intertítulos y Real Plaza no solo incumplieron con las normativas de seguridad, sino que también puso en riesgo la vida y bienestar de los consumidores.

904. Como se ha mencionado anteriormente, Intertítulos, en su rol de proveedor y propietario del centro comercial, mantenía una relación directa de consumo con los usuarios del establecimiento al ofrecerles acceso a áreas físicas como el patio de comidas.

905. Estos espacios, debido a su naturaleza y propósito comercial, debían cumplir con las condiciones de seguridad adecuadas, propias de un entorno cerrado destinado al uso público, por lo que, la responsabilidad de Intertítulos incluía no solo la correcta construcción, sino también la implementación de medidas de seguridad y mantenimiento continuo para garantizar la integridad estructural y la seguridad de los usuarios.

906. Además, la normativa vigente exige que los proveedores de servicios y productos aseguren que sus instalaciones cumplan con los estándares de seguridad y calidad, minimizando cualquier riesgo potencial para los consumidores.

907. Se precisa que el Centro Comercial Real Plaza de Trujillo forma parte de los bienes o activos del Patrimonio en Fideicomiso[121], habiéndose encargado de su construcción en virtud del Objeto descrito en el Acto Constitutivo, siendo que Intertítulos, en su calidad de Fiduciaria, ejerce el dominio fiduciario sobre el terreno, así como la administración del centro comercial.

908. Es decir, Intertítulos asumía la responsabilidad de garantizar que los consumidores pudieran acceder y hacer uso de los ambientes ofrecidos, como el patio de comidas del centro comercial, en condiciones que no comprometieran su seguridad ni afectaran la idoneidad del servicio.

---

[121] Patrimonio en Fideicomiso D.S. 093-2002-EF Interproperties Perú

909. Esta afirmación encuentra su sustento en la expectativa legítima de los consumidores de que los espacios habilitados para su permanencia dentro del centro comercial cumplen con los estándares mínimos de funcionalidad, estabilidad estructural y condiciones de seguridad.

910. Cabe recordar que los argumentos esbozados por Intertítulos respecto a su presunta falta de participación en el desarrollo del servicio brindado en el centro comercial han sido desestimados en cuestión previa de la presente resolución, quedando acreditada su responsabilidad respecto al mantenimiento.

911. La falta de participación en el desarrollo específico del servicio no exime a Intertítulos de su responsabilidad en la supervisión y mantenimiento de las instalaciones, pues la normativa de mantenimiento establece que los proveedores deben realizar un mantenimiento adecuado a sus instalaciones.

912. Cabe señalar que el proveedor no queda exento de responsabilidad cuando se trata de un riesgo que, por su gravedad, exige medidas continuas de prevención. Máxime si la magnitud del daño (víctimas mortales y heridos graves) significó la exigencia de estándares altamente diligentes para poder brindar un servicio idóneo a sus clientes y, sobre todo, prevenir riesgos.

913. Además, se debe considerar que los consumidores que se encontraban en el patio de comidas del centro comercial tenían la expectativa de que el techo cumpliera con los estándares mínimos de seguridad estructural, lo cual incluye su diseño, instalación y mantenimiento periódico.

914. En ese sentido, Intertítulos, en su calidad de propietaria ocupante del centro comercial, tenía la obligación legal de realizar el mantenimiento periódico y adecuado de todas las estructuras e instalaciones del establecimiento, incluyendo el techo del patio de comidas.

915. No obstante, en el presente caso, la caída del techo contravino las expectativas de los consumidores respecto a la seguridad e integridad de las instalaciones, así como de la idoneidad en el servicio que incluye la conformidad del establecimiento con normas vigentes, como la Norma Técnica GE.040 – Uso y Mantenimiento del RNE, que obliga a los ocupantes a mantener en buen estado la estructura de las edificaciones para evitar peligros.

916. Se debe tener en cuenta que el cumplimiento de esta norma tenía por finalidad evitar el deterioro de los elementos estructurales del techo del patio de comidas del centro comercial y/o identificar las posibles fallas o defectos en los que se hubiera incurrido.

917. Sin embargo, la caída del techo en sí mismo constituye un indicio de que no se ejecutó un mantenimiento adecuado u oportuno a la estructura. La falta de mantenimiento adecuado puede resultar en fallas estructurales graves, como las observadas en este caso, lo que se condice con lo identificado en el Informe Técnico N.° 042 2025 MP FN GG OPERIT ACE, al concluir que de haberse efectuado mantenimiento a las estructuras se hubiera detectado un adecuado control de la corrosión, la que fue identificada desde el día siguiente de la caída.

918. En fundamentos previos se determinó que los mantenimientos a estructuras metálicas pueden ser de diferentes tipos:

Tipo de Mantenimiento	Objetivo Actividades Principales	Base Legal / Normativa Técnica
Mantenimiento Preventivo	Busca evitar el deterioro antes de que ocurra. Se realiza cada 6 a 12 meses (según ambiente: industrial, costero, urbano, etc.)	Norma GE.040 Mantenimiento del RNE Norma E.090 "Estructuras Metálicas" del RNE (D.S. N° 011-2006-VIVIENDA).
Mantenimiento Correctivo	Corregir daños ya existentes para restablecer condiciones seguras.	
Mantenimiento Predictivo	Anticipar fallas mediante monitoreo técnico, a través de ensayos no destructivos (ultrasonido, líquidos penetrantes, partículas magnéticas). Según plan de monitoreo o cada 1–2 años en estructuras críticas[122]	
Mantenimiento Proactivo o Integral	Mejora continua del rendimiento estructural y durabilidad. Actualización de sistemas de protección (nuevos recubrimientos o galvanizados). Revisión de diseño para ampliaciones o refuerzos. Sustitución de materiales por aleaciones más resistentes. Cada 3–5 años o según ciclo de vida estructural	

919. Ha quedado acreditado que Intertítulos tenía la capacidad de aplicar diferentes tipos de mantenimiento a la estructura metálica del techo. Sin embargo, la presencia de corrosión en diversas zonas de la estructura evidencia que no se realizó ni siquiera el mantenimiento preventivo. Este tipo de mantenimiento es fundamental para evitar el deterioro progresivo de los materiales y garantizar la seguridad estructural.

920. Además, se precisa que, de haber llevado a cabo un mantenimiento oportuno, Intertítulos habría podido detectar el cambio en el material colocado para los anclajes. Un estudio minucioso de los planos "As Built" por un especialista habría revelado dicha diferencia, pues estos son documentos esenciales que reflejan las condiciones reales de la construcción, y su revisión periódica permite identificar discrepancias y posibles puntos de falla.

921. El mantenimiento sirve para verificar que la estructura metálica colocada hace más de nueve años sigue sirviendo para los fines que fue construida y que, pese a las circunstancias de exterior e interior, se mantiene el buen funcionamiento de la estructura.

922. Se precisa que con el mantenimiento no se busca que Intertítulos específicamente haya encontrado una falla específica en los pernos, sino que, pueda verificar que, en el transcurso de los nueve años de su instalación, esta estructura funcionaba conforme a la que fue diseñada.

923. Dentro de las diferentes acciones de oficio realizadas, se identifica el acta de incorporación del 27 de febrero de 2025, que agrega la entrevista realizada al señor Shimizu en su calidad de Gerente General de Real Plaza, empresa que

[122] Ver en: https://pasja.es/noticias/que-es-mantenimiento-predictivo-iso-18436/

tiene a cargo la administración del Centro Comercial. El mencionado representante se pronuncia sobre la caída del techo del patio de comidas del Centro Comercial, evidenciando que al consultársele sobre las causas de la caída del techo del patio de comidas el 21 de febrero de 2025, mencionando lo siguiente:

"(...)
*3:12 tenemos un **programa multianual de***
*3:14 **mantenimiento** y un **programa anual de***
*3:16 **mantenimiento** que es muy planificado*
3:18 para absolutamente todos los centros
3:20 comerciales a nivel nacional incluyendo
3:22 incluyendo este espacio del patio de
*3:24 comidas Claro, **pero esto incluye una***
*3:27 **inspección por parte de***
*3:29 **especialistas limpieza inspección y***
*3:31 **mantenimiento de los techos que***
*3:35 **se hacen justamente previo a la época de***
*3:37 **lluvia***
(...)
3:53 con respecto al tema de
3:55 las inspecciones sí le puedo
*3:59 confirmar que efectivamente **en diciembre***
*4:00 **del año 2023 previo al último***
*4:03 **mantenimiento que hicimos** hubieron*
4:05 observaciones por parte de la
4:06 municipalidad que llevaron al cierre de
4:08 nuestro centro comercial estas
4:09 estuvieron vinculadas estrictamente a
4:12 temas de cableado eléctrico no tenían
4:15 nada que ver con
(...)
4:41 No, sí ha habido un
*4:43 proceso una revi, o sea, **no es que uno hace***
*4:46 **revisiones este mantenimientos***
*4:48 **estructurales todos los años uno hace***
*4:51 **inspecciones la última vez que hicimos***
*4:52 **una inspección y limpieza y mantenimiento***
*4:55 **de la de la estructura fue en agosto del***
*4:58 **año pasado** puedo comentar además que*
5:01 luego en noviembre del del año pasado
5:04 pasamos por otro proceso de Itse es
5:06 inspección técnica de seguridad de
5:08 edificaciones
(...)
*5:28 **nuestro programa de***
*5:30 **mantenimiento anual responde a un plan***
*5:33 **de lluvias** por qué porque justamente*
5:35 sabemos que todos los años en verano a
5:37 partir de noviembre a partir de octubre
5:39 empieza la etapa de lv no respondido
5:41 esta este mantenimiento se hizo en
5:42 agosto y entre una serie de protocolos y
5:46 detalles revisamos (...)" (énfasis agregado)

924. En dicha entrevista, se afirmó que *"no se realizan mantenimientos estructurales cada año"*, en el techo del patio de comidas de su establecimiento, sino que lo que

se realizan son inspecciones, así como, declaró que su "programa de mantenimiento anual" responde a un plan de lluvias, debido a que en verano de cada año empieza la etapa de lluvia, habiéndose realizado el último mantenimiento de este tipo, en agosto de 2024; y, luego en noviembre obtuvieron un nuevo certificado ITSE.

925. Ante tales declaraciones, se debe tener en cuenta que una inspección, como la descrita, no es equivalente a un mantenimiento preventivo de la estructura, cuya ejecución es necesaria en este tipo de estructuras para evitar futuras fallas como las ocurridas el 21 de febrero de 2025.

926. Por otro lado, la declaración del señor Shimizu se centra en que el mantenimiento se realiza en función del plan de lluvias y en ciertos periodos del año, y que cuentan con certificado ITSE; sin embargo, es evidente que tanto los mantenimientos como la obtención del certificado ITSE fueron insuficientes, pues de lo contrario el techo del patio de comidas del Centro Comercial no habría caído, por el contrario, con ello se evidencia la imperiosa necesidad de haber realizado mantenimiento a las estructuras.

927. Lo anterior denota pues que no se hicieron mantenimientos necesarios y que las inspecciones no fueron suficientes para detectar posibles fallas antes de la caída, es decir, la negligencia en la que incurrió el proveedor consistente en no realizar mantenimiento a la estructura colapsada, en lugar solo de inspecciones, contribuyó al deterioro y eventual fallo estructural.

928. Es preciso tener en cuenta además que, Intertítulos se encontraba en mejores condiciones de presentar los documentos consistentes en Plan Multianual de Mantenimiento y el Plan Anual de Mantenimiento, respecto del área colapsada, sin embargo, no lo hizo, reforzando con ello el hecho referido a que el proveedor no cumplió con la obligación de realizar mantenimiento de las estructuras.

929. De esta manera, la caída del techo denotaría que el servicio ofrecido por Intertítulos y Real Plaza no cumplía con los estándares mínimos de seguridad que los consumidores esperaban. Esto indica además que no existía correspondencia entre lo ofrecido por el proveedor y lo efectivamente recibido por los consumidores.

930. En ese sentido, queda acreditado que Intertítulos no adoptó las medidas preventivas para evitar que el 21 de febrero de 2025 colapse la estructura del techo ubicado en el patio de comidas del Centro Comercial, por lo que se corresponde declarar fundado este extremo.

III.2. De la adopción de protocolos para la atención inmediata de víctimas afectadas por el colapso de la estructura del techo ubicado en el patio de comidas

De la responsabilidad de Real Plaza

931. Por Resolución N° 0152-2025/INDECOPI-LAL del 22 de febrero de 2025, se imputó a título de cargo de Real Plaza la presunta infracción al artículo 19° en tanto no habría adoptado protocolos para la atención inmediata de las víctimas

afectadas por el colapso de la estructura del techo ubicado en el patio de comidas el 21 de febrero de 2025.

932. Por Informe N° 000051-2025-CPC-LAL/INDECOPI del 06 de noviembre de 2025 e Informe N° 000001-2026-CPC-LAL/INDECOPI del 14 de enero de 2026, la Secretaría Técnica recomendó declarar fundado este extremo del procedimiento iniciado contra Real Plaza respecto a la no adopción de protocolos de atención inmediata ante emergencias.

933. De la revisión del acta de inspección del 21 de febrero de 2025 a las 22:15 horas, realizada en el centro comercial Real Plaza se dejó constancia que se ubicó al cuerpo general de bomberos quienes se encontraban realizando labores de rescate de personas heridas; asimismo, se dejó constancia que el personal de seguridad informó que en un primer momento fueron ellos quienes se hicieron cargo de la emergencia hasta que llegó defensa civil.

934. Asimismo, mediante el Documento de Registro de Información del 21 de febrero de 2025, se incorporó al procedimiento videos que fueron colgados por consumidores en las redes sociales[122] de TikTok, Facebook e Instagram en los que se visualiza los minutos posteriores a la caída del techo del patio de comidas, a personas pidiendo ayuda entre los escombros, una persona herida sentada en una silla sin auxilio con la pierna ensangrentada, personas heridas que salen de los escombros por sus propios medios, personas tumbadas en el piso, personas con niños cargados; tal como se visualiza a continuación:

Denominación de video: 0036_ANEXO DRI REDES 21.02.2025 - VIDEO 1 **Descripción:** se visualizan personas bajo los escombros de la estructura metálica colapsada, pidiendo por ayuda.	

[122] De acceso libre al público en general.

Denominación de video: 0040_ANEXO DRI REDES 21.02.2025 - VIDEO 3 **Descripción**: Se observan escombros del techo del patio de comidas caído y personas lesionadas y pidiendo auxilio, así como a personal con chaleco amarillo.	
Denominación de video: 0041_ANEXO DRI REDES 21.02.2025 - VIDEO 4 **Descripción**: se visualiza escombros del techo del patio de comidas colapsados, se escuchan personas gritando los nombres de sus familiares, se observa agua cayendo de los escombros del techo, se observa a una mujer de vestido blanco exigir ayuda a un personal de seguridad (persona de camisa azul chaleco rojo y casco blanco), quien se retira sin brindarle ayuda, pese a que inmediatamente después se observan personas salir solas sin ayuda de los escombros del techo del patio de comidas.	

Denominación de video: 0044_ANEXO DRI REDES 21.02.2025 - VIDEO 7 **Descripción**: se observa escombros del techo del patio de comidas colapsados, se visualiza un hombre salir de los escombros cargando a un niño aparentemente desmayado, quien al llegar al pasadizo se encuentra con personal del centro comercial vestido de chaleco amarillo, quien lo dirige a la salida.	
Denominación de video: 0045_ANEXO DRI REDES 21.02.2025 - VIDEO 8 **Descripción**: se observan dos personas saliendo del techo del patio de comidas colapsado, sin ninguna ayuda de personal del centro comercial.	 

935. Si bien de las citadas imágenes se visualiza a personal de seguridad (identificado en algunas tomas con chaleco amarillo fosforescente), no se logra verificar algún tipo de atención médica inmediata a las citadas víctimas o labores de atención por parte de este personal, tales como primeros auxilios, entre otros.

936. En ese punto, es pertinente traer a colación la normativa referida a primeros auxilios, así tenemos el Manual de Primeros Auxilios y Emergencias Toxicológicas elaborado por el Ministerio de Salud[124] que establece que los primeros auxilios son el conjunto de Normas Técnicas que permiten la actuación inmediata de un

[124] Manual aprobado por Resolución Directoral N° 485-2025-DG-INMP-IGSS/MINSA, obtenido de https://www.inmp.gob.pe/uploads/Manual_Primeros_Auxilios.pdf a las 12:21 horas del 29 de octubre de 2025.

accidentado hasta que llegue la atención médica profesional con el fin de evitar que las lesiones sufridas empeoren.

937. De otro lado, la Ley N° 30200, Ley que promueve el auxilio oportuno al público en los centros comerciales, promueve el auxilio oportuno de las personas en los establecimientos comerciales abiertos al público, que se encuentren en circunstancias de una condición repentina o inesperada que requieran atención inmediata al poner en peligro inminente su vida, generando las siguientes obligaciones:

> **"Artículo 4. Centros comerciales**
> *Los centros comerciales, además del botiquín de primeros auxilios, deben contar con un espacio adecuado para dar los primeros auxilios y estar dotado con:*
> *a) Equipamiento y medicamentos que establece el reglamento de la presente Ley.*
> *b) Un sistema de comunicación interna de alerta de la emergencia.*
> *c) Un servicio de ambulancia para el traslado de pacientes que por su patología ameriten el traslado al establecimiento de salud más cercano.*
> *El reglamento establece las condiciones, los supuestos, la colocación de carteles instructivos, la utilización de maniobras, así como el tipo de personal capacitado en atención de la emergencia y los primeros auxilios acorde a las normas del sector salud y las demás especificaciones para el cumplimiento de la obligación señalada en el presente artículo."*
> (Subrayado agregado)

938. El artículo 6° del Decreto Supremo N° 018-2016-SA, que aprueba el Reglamento de la Ley N° 30200, sobre los primeros auxilios lo siguiente:

> **"Artículo 6.- De los Primeros Auxilios en Centros Comerciales**
> *Entiéndase por dar los primeros auxilios en un centro comercial a la atención que brindará la persona debidamente capacitada del centro comercial al usuario o consumidor cuando su vida se encuentra en peligro inminente, la que deberá iniciarse con la comunicación inmediata a un servicio de emergencia, hasta la probable evacuación del usuario o consumidor al establecimiento de salud más cercano, situación que será determinada por el profesional de la salud del servicio de emergencia o del profesional de la salud de la ambulancia.*
>
> *Los primeros auxilios no constituyen atención de salud y son suministrados por personas que hayan recibido capacitación en medidas de primeros auxilios. Son actividades fundamentales y decisivas hasta que llegue la atención de salud requerida. Debe incluir soporte vital básico y uso de desfibrilador automático externo de corresponder.* (Subrayado agregado)

939. El citado artículo determina cuando inicia y termina los primeros auxilios; así como, define en qué consisten estos primeros auxilios, detallando que son un conjunto de acciones básicas, pero fundamentales y decisivas que deben ejecutarse hasta que llegue la atención de salud requerida, precisando que deben incluir soporte vital básico y uso de desfibrilador automático externo, de ser necesario, con la finalidad de preservar la vida y evitar el agravamiento de lesiones hasta la llegada de asistencia especializada.

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle Santo Toribio de Mogrovejo N° 318, Urb. San Andrés, Trujillo – Perú / Telefax: 01-2247777
E-mail: consultasorlt@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

940. En síntesis, la norma define con precisión el inicio y término de los primeros auxilios, así como su contenido esencial, destacando su carácter obligatorio y su rol crítico en la gestión de emergencias dentro de establecimientos comerciales. Esta disposición refuerza la obligación del proveedor de contar con protocolos efectivos, personal entrenado y equipamiento adecuado para garantizar una respuesta inmediata ante situaciones que comprometan la integridad de los consumidores.

941. Por tanto, la presunta infracción que se analiza en este punto está destinada a determinar si Real Plaza cumplió con brindar la atención inmediata a los consumidores víctimas de la caída del techo del patio de comidas hasta la llegada de las unidades de emergencia, que determinarán la probable evacuación del usuario o consumidor al establecimiento de salud más cercano.

942. Para brindar esta atención inmediata el citado Reglamento aprobado por Decreto Supremo N° 016-2016-SA[125], ha establecido una serie de elementos básicos que debe contar el proveedor, que asegurarán el fin de los primeros auxilios, los que se detallan a continuación:

- Debe contar con un espacio adecuado para dar los primeros auxilios (tópico),
- Debe contar con un servicio de ambulancia para el traslado de pacientes,
- Debe colocar carteles instructivos,
- Debe contar con personal capacitado en atención de la emergencia y los primeros auxilios, con presencia en el centro comercial en todo momento durante el horario de atención del centro comercial,
- Debe iniciar la atención desde la comunicación inmediata a un servicio de emergencia hasta la probable evacuación del usuario o consumidor al establecimiento de salud más cercano,
- Debe contar con el sistema de comunicación interna que garantice la atención oportuna y el inicio inmediato de los primeros auxilios antes de trascurridos los cinco minutos de solicitados.

943. Ahora bien, de la revisión del Plan de Emergencias del Centro Comercial Real plaza, presentado por Real Plaza en su escrito del 03 de marzo de 2025, aprobado

---

[125] DECRETO SUPREMO N° 016-2016-SA, QUE APRUEBA EL REGLAMENTO DE LA LEY N° 30299
Artículo 7.- Botiquín de Primeros Auxilios
El botiquín de primeros auxilios contiene los insumos y equipamiento referidos en el Anexo N° 2 y Anexo N° 3 del presente Reglamento, para brindar los primeros auxilios. Está a cargo del personal capacitado en primeros auxilios quien garantizará que el referido botiquín esté ubicado dentro del tópico y en un soporte que garantice su fácil transporte.
Artículo 8.- Tópico
El tópico es el espacio físico destinado a brindar los primeros auxilios señalados en el artículo 6 del presente Reglamento. Este ambiente debe ser de fácil acceso desde cualquiera de las instalaciones del centro comercial hacia la ambulancia para el traslado. Debe contar con un área mínima de 13.5 m2. Asimismo, tendrá un registro de ocurrencias diario, de acuerdo con el Anexo N° 4 del presente Reglamento.
Artículo 9.- Personal
El auxilio oportuno de los pacientes o víctimas está a cargo de personas capacitadas en primeros auxilios y uso de desfibrilador automático externo, y con certificación vigente por una institución que brinde dicha capacitación. El centro comercial garantiza la presencia de dicho personal con capacidad de brindar los primeros auxilios en todo momento durante el horario de atención del centro comercial.
Artículo 10.- Sistema de comunicación interna de alerta de la emergencia
El centro comercial cuenta con el sistema de comunicación interna que permita recibir las alertas desde cualquier punto del área comercial y que garantice la atención oportuna y el inicio inmediato de los primeros auxilios antes de trascurridos los cinco minutos de solicitados. El sistema de comunicación interna puede incluir equipos de telefonía, de perifoneo, u otros que permitan lograr el objetivo.
Artículo 11.- Servicio de ambulancia
El centro comercial está obligado a comunicarse con el servicio de ambulancia cuando su personal inicia la prestación de primeros auxilios. El centro comercial cuenta con un servicio de ambulancia tipo II de acuerdo a la normativa vigente del Ministerio de Salud, durante su horario de atención al público a fin de que garantice el traslado del paciente a un establecimiento de salud. Asimismo, el centro comercial garantiza que la unidad se constituya en el lugar de los hechos en el menor plazo posible de realizada la llamada de solicitud.

por [redacted] de febrero de 2024, se verifica que se estableció como obligaciones del Líder de Brigada de Primeros Auxilios durante una emergencia las siguientes:

> "***Líder de Brigada de Primeros Auxilios***
> *(...)*
> ***Durante la emergencia:***
> *1. Dirige a los brigadistas de primeros auxilios en la aplicación del soporte básico de vida a las víctimas de cualquier emergencia.*
> *6. (sic)* ***En los casos en que hubiera tres o más lesionados graves, ordena que se establezca un área de triaje para iniciar las labores de clasificación de pacientes.***
> *2. En emergencias prolongadas verifica la condición física de los integrantes de la organización de emergencia que actúan ante el siniestro. Dispone que quienes lo requieran, tomen periodos de descanso.*
> *3. Mantiene informado al Jefe de brigadas de la cantidad de heridos y la atención que están recibiendo éstos por parte de sus brigadistas. Deberá portar un radio de comunicaciones.*
> *4.* ***Administra la lista de heridos consignando los hospitales y clínicas hacia donde han sido trasladados, así como un reporte general del estado de cada uno al momento del traslado.***
>
> ***Después de la emergencia:***
> ***1. Identifica que personas puedan requerir ayuda médica o especializada para que sean atendidas.***
> ***2. Mantiene alerta a la brigada o un grupo de ellos a fin de que esté listo en caso de que suceda cualquier accidente durante las labores de rehabilitación y reacondicionamiento.***
> *3. Coordina y colabora con las demás brigadas en los trabajos de rehabilitación.*
> *4. Verifica que los equipos utilizados nuevamente se pongan en su lugar o sean reemplazados, para lo cual coordinará con el Jefe de Operaciones de Emergencia haciendo la solicitud respectiva.*
> *5. Remite al Jefe de brigadas dentro de los 2 días hábiles posteriores a la emergencia las observaciones y sugerencias sobre lo actuado durante la misma, lo que permitirá optimizar el presente Plan".* (Énfasis añadido)

944. Entre las obligaciones principales del Líder de Brigada de Primeros Auxilios relacionadas a la atención de primeros auxilios se verifican el crear una zona de triaje cuando los lesionados sean superiores a 2 o 3; para iniciar la clasificación de pacientes, administrar la lista de heridos consignando los hospitales y clínicas hacia donde han sido trasladados; identificar a las personas que puedan requerir ayuda médica y especializada para que sean atendidas y mantener en alerta a la brigada a fin que estén listos en caso suceda cualquier accidente.

945. Asimismo, en el citado Plan de Emergencia[126] también se detallan las funciones del Brigadista de primeros auxilios, que se detalla a continuación:

> "***Durante la emergencia:***
> *1. Acuden al llamado y convocatoria del Jefe de la Brigada de Primeros Auxilios a prestar la atención debida en caso de emergencia.*
> *2. Trasladan de las víctimas a la zona designada para su atención de acuerdo a los protocolos de Soporte Básico de Vida establecidos.*
> *3. Actúan coordinadamente con los brigadistas de incendios y evacuación a fin de apoyar en la localización y traslado de víctimas.*

[126] Ver páginas 38 y 39 del Plan de Emergencias de Real Plaza aprobado por [redacted] de febrero de 2024.

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle Santo Toribio de Mogrovejo N° 518, Urb. San Andrés, Trujillo – Perú / Teléfax: 01-2247777
E-mail: consultasorlet@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

4. Brindan soporte de vida necesario a cualquier colaborador que sufra un accidente.
5. Evalúan, atienden y trasladan adecuadamente a las víctimas sin agravar las lesiones que presentan". (Subrayado agregado)

946. Es decir, el líder de brigada de primeros auxilios y sus brigadistas se mantienen en alerta y ejecutan una serie de acciones hasta la llegada de los servicios de emergencia, obligaciones que deben ser ejecutadas por el proveedor con la finalidad de salvaguardar la vida e integridad de los consumidores víctimas.

947. De la normativa antes citada; así como, del Plan de Emergencias se verifica que Real Plaza debía ejecutar una serie de acciones destinadas a atender a los consumidores víctimas de la caída del techo del patio de comidas el 21 de febrero de 2025, hasta la llegada de los servicios de emergencia, lo que será materia de análisis en esta imputación.

948. Ahora bien, en su escrito de descargos, Real Plaza alegó que adoptó el procedimiento general para situaciones de emergencia pues:

- Respecto a las acciones realizadas ante la posible situación de personas atrapadas, refiere que el protocolo de actuación es activar las comunicaciones generales, precisando que mientras el personal externo especializado de primera respuesta se dirigió a la zona afectada, el personal de seguridad realizaba trabajos de evacuación.
- A la llegada del personal externo de primera respuesta a la zona afectada, los brigadistas y personal de seguridad facilitaron las labores aislando y custodiando la zona de peligro con la finalidad de facilitar las operaciones de remoción de escombros, búsqueda y rescate.
- Ante las condiciones del hecho ocurrido, el control de la emergencia pasó al personal especializado de Real Plaza, por lo que se recurrió al auxilio de las Autoridades competentes como son el Cuerpo de Bomberos, la PNP, el personal de salud y personal del Ejército del Perú
- Debido a la complejidad de la situación, el Gobierno Nacional, a través del Ministerio de Defensa y en coordinación con INDECI, movilizó a Trujillo un equipo del Grupo de Búsqueda y Rescate Urbano (USAR) de la Marina de Guerra del Perú. Esta unidad especializada tenía la misión de realizar labores de búsqueda y rescate en el Centro Comercial.
- Atendiendo a que la estructura del techo contaba con componentes metálicos de gran volumen, tamaño y peso, ello exigía la intervención del personal externo de primera respuesta. Así, correspondía que las Autoridades competentes tomen el control de la situación y realicen las labores de rescate.
- Conforme a lo reportado por el COER La Libertad, al Centro Comercial se presentaron las unidades de primera respuesta desde el primer momento del ocurrido el hecho y en las siguientes horas cruciales para la atención de las personas afectadas.
- El 23 de febrero de 2025; es decir, a dos (2) días del colapso del techo del patio de comidas, se concluyeron las actividades de rescate por parte de las Autoridades competentes, indicando que no había más personas afectadas en el patio de comidas del Centro Comercial.

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle Santo Toribio de Mogrovejo Nº 510, Urb. San Andrés, Trujillo – Perú / Telefax: 01-2247777
E-mail: consultasoficial@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

949. De la revisión de lo alegado por Real Plaza respecto del protocolo activado ante la caída del techo del patio de comidas del Centro Comercial, se evidencia que este no se condice con lo establecido en su propio Plan de Emergencia y; en consecuencia, con la normativa previamente analizada sobre primeros auxilios en los centros comerciales, pues en ellos se detallan una serie de acciones que el proveedor debe desplegar durante la ocurrencia de una emergencia hasta la llegada de los servicios externos de emergencia, no obstante, lo detallado en sus descargos denota una posición pasiva destinada a llamar a los servicios de emergencia y esperar a que lleguen.

950. Es decir, las acciones narradas en los descargos presentados por Real Plaza evidencian un retraso en la intervención directa que debió brindar el personal de brigada de primeros auxilios del Centro Comercial, el cual, no solo debió centrarse en la evacuación de las víctimas y aislamiento del área afectada, sino prioritariamente, se debió avocar a acciones de primeros auxilios, debiendo verificar la presencia real de personas atrapadas antes de la llegada de los equipos externos y brindarle los primeros auxilios que correspondían, pues de los videos se evidencia a personas saliendo de los escombros sin ninguna ayuda.

951. Lo que evidencia que las acciones narradas por Real Plaza en sus descargos es una falta de coordinación inicial y limitada capacidad operativa interna, pues en todo momento se esperó a la llegada de autoridades y personal externo para la atención de las víctimas, sin tener presente las obligaciones que los brigadistas de primeros auxilios debían desempeñar de manera inmediata a ocurrida la caída del techo del patio de comidas.

952. Durante la audiencia de informe oral realizada el 14 de noviembre de 2025, el representante de Real Plaza afirmó lo siguiente:

> *"...Por último, en cuanto a los protocolos de atención, la secretaría dice que nosotros no hemos dado un buen servicio porque la norma de primeros auxilios dice que debemos mantener un tópico y un botiquín para atender en 5 minutos a las víctimas. O sea, pretende que nosotros con nuestro algodón y nuestro curita y nuestro alcohol hubiéramos estado a los 5 minutos.*
> *Sanando a las víctimas de este de esta tragedia. Y la verdad es que no es tampoco nuestra función interferir en las labores de rescate y atención por profesional médico especializado. La secretaría no solo pretende ahora ser conocedora de ingeniería, de técnicas de construcción y de procesos químicos, sino también sobre operaciones de rescate y auxilios de emergencia" (sic)*

953. Es decir, Real Plaza afirma y sostiene que no tenía la obligación de brindar asistencia de ningún tipo desde ocurrido la emergencia hasta la llegada de los servicios externos de emergencia, lo cual resulta contrario al Plan de Emergencia del propio Centro Comercial. Dicho plan establece claramente los primeros auxilios que deben aplicar los brigadistas, tales como atención primaria, control de signos vitales, inmovilización de extremidades, colocación en posición de recuperación para evitar asfixia, control de hemorragias, entre otros procedimientos.

954. Cabe precisar que la normativa no exige que Real Plaza brinde los servicios médicos de salud, sino que ejecute las actividades fundamentales y decisivas hasta la llegada de la atención de salud requerida, pues tal como se ha verificado

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle Santo Toribio de Mogrovejo Nº 518, Urb. San Andrés, Trujillo – Perú / Telefax: 01-2247777
E-mail: consultasorlt@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

de los videos recabados de redes sociales, existieron víctimas que por sus propios medios salían de los escombros, tenían heridas sangrantes, entre otros, sin que se pueda visualizar algún tipo de desplazamiento por parte del Líder de brigada y brigadistas de primeros auxilios.

955. Ahora bien, a fin de verificar el cumplimiento de las obligaciones del proveedor, corresponde determinar la hora de ocurrencia de la caída del techo del patio de comidas del centro comercial Real Plaza, pues, para el análisis de la presente imputación, es esencial conocer el momento exacto de ocurrencia de los hechos y el momento en que el proveedor tomó conocimiento de estos, pues a partir de ello es que se evalúa si se adoptaron las medidas que la normativa establece.

956. Al respecto, se debe tener en cuenta que sobre la hora de ocurrencia de los hechos se han tenido varias fuentes de información, tales como noticias, informes y otros medios, los cuales incluso fueron todos tomados en cuenta por la Secretaria Técnica al evaluar los hechos, sin embargo, para el presente caso, se tomará en consideración la información proporcionada por Real Plaza a través de los videos de grabación registrados por sus cámaras de seguridad ubicadas en el patio de comidas del Centro Comercial.

957. Real Plaza alegó en sus descargos que a las 20:39 horas aproximadamente el supervisor del Centro Comercial, visualizó la caída del hecho a través del Control del Sistema CCTV.

958. Obra en el expediente 147 videos presentados por Real Plaza, de los cuales 26 fueron registrados por dos cámaras de seguridad ubicadas en el patio de comidas, identificadas como "PATIO COMIDA LADO POPEYES" y "PATIO COMIDA INGRESO", la primera ubicada a la altura del establecimiento denominado "Popeyes", y la segunda ubicada en el ingreso del patio de comidas desde el pasadizo interno.

959. De la visualización de las grabaciones de video de las cámaras de seguridad del Centro Comercial, cuyos ángulos estaban dirigidos al patio de comidas, se verifica que dos de ellos muestran el momento exacto de la caída del techo del patio de comidas, identificándolos de la siguiente manera:

DENOMINACIÓN DE VIDEO	DURACIÓN DEL VIDEO
PATIO_COMIDA_LADO_POPEYES_DVR_196_ANALOG_C1+_IP_PC_PLAYAS_20250221200000_20250221205800_35378318	00:57:59
PATIO_COMIDAS_INGRESO_DVR_196_ANALOG_C1+_IP_PC_PLAYAS_20250221200002_20250221211944_11652795	01:19:42

960. Cabe precisar que no se incorporará imágenes de ninguno de los medios probatorios antes mencionados debido a que los mismos fueron declarados confidenciales, a través de la Resolución N° 0551-2025/INDECOPI-LAL del 13 de junio de 2025, emitida por la Comisión.

961. De la revisión de los videos antes citados, se observa que los hechos ocurridos el 21 de febrero de 2025 iniciaron a las 20:38:49, momento en que se visualiza un movimiento —parecido a un temblor— de las cámaras de seguridad ubicadas en el mismo patio de comidas, y posteriormente, dos segundos después, se visualiza

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle Santo Toribio de Mogrovejo N° 616, Urb. San Andrés, Trujillo – Perú / Telefax: 01-2247777
E-mail: consultasorial@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

que las luces parpadean, para finalmente iniciar la caída del techo del patio de comidas que culminó a las 20:38:55, es decir, el evento tuvo una duración de 6 segundos, tal como se detalla en el siguiente cuadro:

	HECHO	HORA
1er	Cámaras tiemblan y algunas personas se muestran alertas por el movimiento	20:38:49
2do	Las luces parpadean	20:38:51
3er	Parte de la estructura del techo del patio de comidas comienza a caer	20:38:53
4to	Culmina la caída del techo	20:38:55

962. En ese sentido, y conforme a los argumentos antes señalados, se tiene que la hora de inicio del colapso del techo del patio de comidas del centro comercial Real Plaza fue a las 20:38:49, y que, Real Plaza tomó conocimiento de estos hechos inmediatamente, pues alegaron que personal se encontraba visualizando las cámaras al momento de los hechos.

963. Como se ha señalado, conforme a la normativa antes citada, corresponde al Centro Comercial garantizar la atención oportuna, debiendo procurarse el inicio inmediato de primeros auxilios antes de transcurridos los cinco minutos de solicitados a través del sistema de comunicación interna, por lo que, a continuación, se analizarán las diferentes acciones desplegadas por personal del Centro Comercial en el tiempo antes señalado.

964. Es preciso resaltar que los citados cinco minutos están destinados al inicio de la activación del Plan de Emergencia y no se limita a su ejecución total, pues esta activación termina con la llegada de los servicios externos de emergencia y la determinación de si necesitan evacuación o no.

965. Respecto a la hora de llegada de los servicios externos de emergencia, identificados como las ambulancias, de conformidad con el citado artículo 11° del Reglamento de la Ley N° 30200, se verifica de las cámaras de seguridad de Real Plaza del video denominado DOMO_JAPIBICI_NVR_32CH_IP_GAL_01_TECHOS_SE_20250221204210_20250221220755_11676862 el ingreso efectivo de la ambulancia de los bomberos se visualiza a las 20:54:15 aproximadamente y la llegada posterior de ambulancias a través de la Puerta N° 2 se realiza a partir de las 21:04:47.

966. Ahora bien, el Informe N° 001-2025 CGBVP/IIICDLL-FTUNL del 24 de febrero de 2025, remitido por el Cuerpo General de Bomberos del Perú, detalla que a las 21:05 reportaron diez víctimas, sumándose en ese momento personal del SAMU.

967. En esa línea, se puede concluir que la evacuación a los primeros heridos se empezó a realizar desde las 21:05 horas; por lo que, se considerará esta hora como el cierre de las acciones que debía adoptar Real Plaza para dar los primeros auxilios a los consumidores víctimas de la caída del techo del patio de comidas.

968. De la visualización de los videos (que no se reproducen por haber sido declarados confidenciales) presentados por Real Plaza se verifican las siguientes acciones por parte del personal de Real Plaza:

Video Denominado	PATIO_COMIDAS_INGRESO_DVR_196_ANALOG_C1+_IP_PC_PLAYAS_20250221200002_20250221211944_11652795

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle Santo Toribio de Mogrovejo N° 516, Urb. San Andrés, Trujillo – Perú / Telefax: 01-2247777
E-mail: consultasoficial@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

Acciones observadas	A las 20:40:55 se observa el ingreso al patio de comidas de un personal que presta servicios de seguridad de la empresa J & V Resguardo S.A.C. (Liderman) contratada por Real Plaza, vestido con camisa blanca, chaleco amarillo y pantalón negro, quien lleva un megáfono en la mano y lo utiliza para guiar a las personas hacia la salida. A las 20:42:14 se observa la presencia de dos personas que también serían parte de Liderman, vestidas con camisa blanca, chaleco amarillo y pantalón negro, quienes ingresaron al patio de comidas por el lado de la tienda Happyland, acompañados de otras personas que los guían; sin embargo, salen del ángulo de la cámara y no se logra visualizar las acciones que realizan. A las 20:45:31 se observa el ingreso de una persona vestida de negro quien se aproxima a la zona de desastre haciendo ademanes de búsqueda y orientando a personas y consumidores que aun ingresan al patio de comidas. Esta misma persona ingresa a los escombros aparentemente alertado y segundos después se observa salir con un niño cargado. A las 20:47:23 se visualiza un personal Liderman, a la altura del ingreso al patio de comidas, vestido con camisa blanca, chaleco amarillo y pantalón negro, quien da el alcance a una persona de polo plomo, pantalón jean y zapatillas blancas que acaba de sacar de los escombros a un niño de polo negro y pantalón blanco recibiendo al menor y saliendo del ángulo de la cámara. Este trabajador tiene una linterna de mano con la que se acerca a iluminar los escombros; sin embargo, detiene esta actividad pues continúa orientando a las personas para que no ingresen al patio de comidas. A las 20:47:49 se visualiza la salida de tres personas, dos de ellas cargando a una persona imposibilitada de caminar. 20:48:07 ingresa una persona vestida con polo rojo y pantalón crema, quien va hablando por celular y lleva en su mano una lámpara encendida 20:49:53 se evidencia el ingreso por la parte derecha del patio de comidas, de un personal de Liderman, vestida con camisa blanca, pantalón negro y chaleco amarillo, portando un megáfono, sin embargo, luego de visualizar la zona de desastre, se procede a retirar. 20:50:17 ingresa al patio de comidas un personal de Liderman, vestida con camisa blanca, pantalón negro y chaleco amarillo, utilizando un megáfono y dirigiéndose al área colapsada e ingresando a verificar en los escombros. 20:50:49 se observa el ingreso de personal policial al patio de comidas, quien se dirige inmediatamente a los escombros 20:52:14 ingresa un bombero a la zona del patio de comidas, con luz que sale de su casco, se acerca a los juegos infantiles, observando desde afuera la zona y retrocede para encontrarse con otro bombero. 20:53:55 hasta ese momento se observan personas, consumidores, personal de delivery bajo los escombros, e incluso, se observa el ingreso y salida de personas y consumidores no identificados, de forma indistinta y sin impedimento alguno. 20:54:20 ingresa al patio de comidas personal policial y de Bomberos. 20:57:25 se observa en el patio de comidas movimiento de los Bomberos y una serie de civiles que realizan acciones que aparentan búsqueda. 21:03:00 se observan que el personal de bomberos y policías están centrando sus actividades en un punto en específico cerca de los juegos infantiles en el patio de comidas

	21:03:14 se observa a una bombera llevando una camilla de color amarilla. 21:05:00 se observa el ingreso de más efectivos policías a la zona del patio de comidas.
Video Denominado	PASILLO_FOOTLOOSE_DVR_198_IP_AMPL+_DOMOS_ANALOG_20250221201556_20250221205553_11695945
Acciones observadas	20:39:38 personas salen corriendo con niños en brazos de la zona del patio de comidas hacia el pasillo. 20:39:57: personas salen cojeando por sus propios medios o apoyadas en otras personas 20:40:07 se visualiza el ingreso de un personal de Liderman, vestido de camisa blanca, pantalón negro y chaleco amarillo dirigirse al patio de comidas 20:41:05 se visualiza la presencia de dos trabajadores de Liderman, vestidas de camisa blanca, pantalón negro y chaleco amarillo quienes se dirigen al patio de comidas, a la altura del ingreso al área de cines, y luego de hablar entre ellos permanecen al ingreso del patio de comidas. Asimismo, se visualiza un grupo de personas cargando niños en brazos, cuyos brazos se ven colgados. 20:41:56 se visualiza que la gente alrededor del patio de comidas y vigilantes retrocede rápidamente pues empieza a caer pedazos del techo, generando que algunas personas caigan al piso y un joven sale saltando en un pie, acercándose personal de seguridad a ellos. 20:42:14 aparece un personal de Liderman, vestido con chaleco azul y camisa blanca; y, otro, vestido con camisa blanca, pantalón negro y chaleco amarillo, quienes de manera conjunta con otros tres trabajadores más, comienzan a orientar a las personas a retirarse del patio de comidas, únicamente levantando sus manos y con expresión oral. 20:42:46 se ve personas que se retiran del lugar por sus propios medios cojeando, cogiéndose la cintura, sin recibir indicación alguna por personal de seguridad de Real Plaza, que se encontraban en la zona. 20:44:07 se visualiza la presencia de un total de cinco trabajadores de Liderman, vestidas con camisa blanca pantalón negro y chaleco amarillo, ubicadas al ingreso del patio de comidas y tratando de impedir el ingreso de consumidores; no obstante, debido a la cantidad de personas, se evidencia que las personas continúan ingresando, pese a que escombros del techo continuaban cayendo. 20:48:10 se observa que personal de Real Plaza aleja a las personas que se encuentran en el ingreso del patio de comidas, direccionándolas a la salida y mantienen dicha actividad. 20:50:11 se visualiza la salida de tres personas, dos de ellas cargando a una persona que estaba imposibilitada de caminar, no obstante, no se visualiza adecuadamente por la ubicación de la cámara, quien brinda los primeros auxilios. 20:50:30 se ve personas en medio del pasillo arrodilladas alrededor de víctimas, que le brindan auxilio. 20:53:07 se evidencia la presencia de personal policial cargando una camilla de emergencia. 20:56:06 se ve personal de seguridad que colocan rejas para tratar de acordonar la zona del patio de comidas. 20:58:57 se ve bomberos en la zona del pasillo, personal del SAMU y policías.
Video Denominado	DOMO_AMPLIACION_DVR_198_IP_AMPL+_DOMOS_ANALOG_20250221200000_20250221204443_11652357

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle Santo Toribio de Mogrovejo N° 518, Urb. San Andrés, Trujillo – Perú / Telefax: 01-2247777
E-mail: consultasorilib@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

Acciones observadas	20:39:12 se visualizan personas heridas saliendo de los escombros, algunas de ellas con heridas físicas. 20:39:36 entre la nube de polvo, se distingue la presencia de dos personas vestidas con pantalón oscuro y camisa blanca-amarilla (el varón lleva mandil largo de color negro) y otra persona con pantalón oscuro y polo azul marino, quienes apoyan en el auxilio de los consumidores que se encontraban saliendo de entre los escombros; sin embargo, de sus acciones se visualiza que no son personal especializado ni están identificados con el uniforme del personal de Real Plaza. Asimismo, desde dicho momento hasta las 20:40:53, se observa una persona que se encontraría herida e imposibilitada de caminar.
Video Denominado	**DOMO_AMPLIACION_DVR_198_IP_AMPL+_DOMOS_ANALOG_2 0250221204443_20250221234914_11680466**
Acciones observadas	20:44:44 se visualiza a personas ingresando a los escombros con sus equipos celulares, con la evidente intención únicamente de grabar lo ocurrido. 20:45:36 se visualiza diferentes trabajadores de tiendas comerciales locatarias (se les identifican por los colores de polos o nombre de las empresas en su ropa), que prestan auxilio y ayuda inmediata a las personas que salen de los escombros. Desde dicho momento se observan personas saliendo de los escombros del techo caído del patio de comidas, evidentemente alteradas y con signos de lesiones físicas, quienes son atendidas y acompañadas por terceras personas, consumidores o familiares, con dirección a la salida del centro comercial. 20:46:26 se visualiza a un personal de Liderman vestido de camisa blanca pantalón negro y chaleco amarillo con un megáfono advirtiendo a las personas que se encontraban en el pasadizo. A su vez se evidencia otro personal con similar uniforme alcanzando una silla de ruedas a una persona que se encontraba imposibilitada de caminar para llevarla en dirección a la salida del Centro Comercial. 20:49:35 se visualiza la llegada de una persona vestida con camisa azul, pantalón plomo casco y zapatillas blanca, quien realiza llamadas telefónicas. 20:51:37 se visualiza a la misma persona realizando actividades de coordinación directa con el personal de Liderman. 20:53:14 se visualiza la llegada de bomberos al patio de comidas, quienes comienzan a realizar actividades de evacuación con las personas que aún se encontraban en la zona.
Video Denominado	**VIDEO DENOMINADO CONFIDENCIAL ANEXO 2-A I - VIDEO 05.03.2025**
Acciones observadas	20:39:10 se observa la salida de trabajadores de las tiendas locatarias (se les identifican por los colores de polos o nombre de las empresas en su ropa), niños y consumidores en general, evidentemente alterados por las puertas de salida en la parte posterior del patio de comidas, a la altura de zona de estacionamiento. 20:43:21 se visualiza la presencia de una persona vestida con camisa celeste, pantalón oscuro, chaleco en tonos rojos y casco blanco, quien habla por radio. 20:53:55 se evidencia la llegada de una ambulancia del Cuerpo General de Bomberos en la zona de estacionamiento del Centro Comercial.

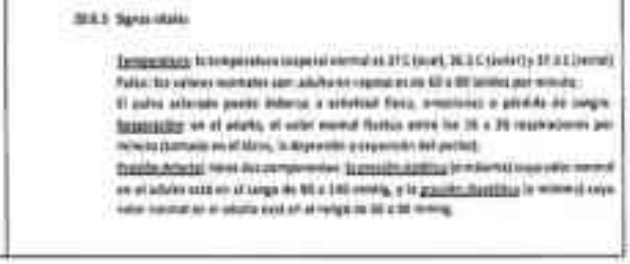
969. De la revisión de los videos proporcionados por Real Plaza, se advierte que existieron víctimas que salieron por sus propios medios de los escombros y otras

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle Santo Toribio de Mogrovejo N° 518, Urb. San Andrés, Trujillo – Perú / Telefax: 01-2247777
E-mail: consultasvirtual@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

que quedaron atrapadas; sin embargo, no se verifica en ningún caso que se hubieren ejecutado acciones inmediatas orientadas a la atención de las víctimas afectadas por el colapso del techo del patio de comidas del centro comercial, ocurrido el 21 de febrero de 2025.

970. Además, no se observa la presencia del líder y/o brigadistas de primeros auxilios, lo cual evidencia una omisión en la adopción de medidas mínimas de respuesta ante una situación de riesgo grave.

971. En este punto, es preciso resaltar que en el Plan de Emergencias de Real Plaza se desarrolla los pasos que se deben seguir para brindar los primeros auxilios, dependiendo del estado de la víctima y el tipo de lesión, tal como se visualiza en las imágenes resaltadas a continuación:

Descripción	Plan de Emergencias
Se observa una identificación adecuada del concepto de primeros auxilios, estableciendo las situaciones en las que debe ser aplicado, así como las consideraciones que el brigadista debe tener en cuenta de manera preliminar y durante la evaluación inicial de la víctima. Se detalla además métodos y técnicas posibles de aplicar según cada caso, evaluando el estado de conciencia, la respiración, la circulación, así como los signos vitales a fin de actuar rápidamente para mantener funciones vitales, evitar el agravamiento de lesiones y/o prevenir complicaciones hasta la llegada de personal especializado.	
En el Plan de Emergencias se detallan acciones para identificar los signos vitales de las víctimas como determinar la temperatura corporal, respiración, presión arterial, entre otros.	

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle Santo Toribio de Mogrovejo Nº 518, Urb. San Andrés, Trujillo – Perú / Telefax: 01-2247777
E-mail: consultasorlat@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

También se contemplan acciones a realizar en caso de personas accidentadas, las cuales debieron ser aplicadas.	
El Plan de Emergencias del Centro Comercial también contempla la emergencia referida a hemorragias, el cual también debe ser atendido por la brigada de primeros auxilios. Con ello se evidencia que el equipo, personal o brigada de primeros auxilios debe realizar actividades especificas destinadas a brindar soporte vital primario de las victimas antes de la llegada de personal externo, pues para ello deben encontrarse debidamente capacitados.	

972. Como se visualiza, el citado Plan de Emergencia detalla cómo se debe actuar en caso de una emergencia para brindar los primeros auxilios; no obstante, como se viene desarrollando de los videos de las redes sociales incorporados al procedimiento y de los videos aportados por Real Plaza no se puede visualizar a algún personal brindando tal asistencia; por el contrario se visualiza que el desplazamiento de las víctimas en múltiples casos se dio por sus propios medios o siendo asistidos por familiares o personas naturales que se encontraban en el

lugar, como por ejemplo, trabajadores de *delivery* externos; asimismo, se observa a personal de vigilancia, pero no ejecutando tal acción.

973. Esta inacción resulta relevante desde la perspectiva del deber de idoneidad previsto en el artículo 19° del Código, en tanto compromete la calidad y seguridad del servicio ofrecido, al no garantizar condiciones adecuadas para la protección de la vida e integridad de los consumidores en contextos de emergencia.

974. Asimismo, de los videos obrantes en el expediente se constata la presencia de trabajadores de Liderman, empresa de seguridad contratada por Real Plaza, debidamente identificados con uniformes y chalecos de colores azul, amarillo y rojo; sin embargo, se verifica que dicho personal no brindó ni primeros auxilios a las víctimas, limitando su intervención a labores de orden y control dentro del establecimiento. Incluso estas funciones fueron ejecutadas de manera deficiente, ya que se observa el ingreso reiterado de consumidores a la zona del desastre, lo que incrementó el riesgo y la exposición a posibles daños.

975. Esta situación revela una falta de preparación operativa de Real Plaza para enfrentar emergencias, lo que refuerza la infracción al deber de idoneidad, al evidenciar que el proveedor no actuó con protocolos efectivos ni intervino personal capacitado para actuar diligentemente ante un evento que comprometía la seguridad e integridad de los consumidores que se encontraban en la zona del patio de comidas.

976. Incluso, esta afirmación se ve reforzada con la visualización de una de las grabaciones de video de las cámaras de seguridad proporcionadas al procedimiento por Real Plaza, en la cual se observa a una persona evidentemente herida de una de sus piernas; sin embargo, en ningún momento se llega a observar a personal que pudiera haberle brindado los primeros auxilios.

977. Real Plaza no ha acreditado que cuenta con un sistema de comunicación interna para garantizar la atención oportuna y el inicio inmediato de los primeros auxilios antes de transcurridos los cinco minutos de ocurrida la caída del techo del patio de comidas del centro comercial, pese a haber tomado conocimiento inmediato del desplome de la estructura.

978. Con escrito del 13 de noviembre de 2025, Real Plaza presentó fotografías del sistema de comunicación interna en las que se visualiza que cuentan con radios de comunicación y laptop de monitoreo; sin embargo, esto no acredita que se hubiere activado la atención inmediata brindando los primeros auxilios a las víctimas; solo la existencia de los equipos.

979. De otro lado, Real Plaza ha aportado al procedimiento una captura de pantalla en la que se aprecia la realización de una llamada telefónica a Clínica Sanna, realizada a las 20:45 horas del 21 de febrero de 2025 y con su escrito del 13 de noviembre de 2025 presentó copia del contrato y adendas suscrito con Doctor+, documento declarado confidencial, para acreditar que tenían contratado un servicio de asistencia y ambulancias.

980. Empero, si bien con tales documentos acredita tener contratados estos servicios, no se acredita la atención inmediata de las víctimas dentro de los parámetros de

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle Santo Toribio de Mogrovejo N° 518, Urb. San Andrés, Trujillo – Perú / Telefax: 01-2247777
E-mail: consultasintal@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

los primeros auxilios que se encontraban a cargo del proveedor, pues lo que se está analizando es la atención inmediata brindada por el proveedor a través de su personal debidamente capacitado durante la emergencia hasta la llegada de los servicios externos (ambulancias de bomberos), actos que se encontraban a cargo del Líder de Primeros Auxilios y Brigadista de Primeros Auxilios.

981. Además, en sus descargos, Real Plaza alegó que, ante la posible situación de personas atrapadas, se activó el protocolo de actuación, el cual consiste en activar las comunicaciones generales. Asimismo, indicó que, mientras el personal externo especializado de primera respuesta se dirigió a la zona afectada, el personal de seguridad realizaba trabajos de evacuación.

982. Es decir, Real Plaza se ha limitado a señalar que su protocolo establecía la activación de comunicaciones y la espera de personal externo especializado para la atención de personas atrapadas, no obstante, como ya se ha señalado en párrafos precedentes, el protocolo de emergencias establece que, frente a una emergencia, se debe conformar una brigada de primeros auxilios distinta a la brigada de evacuación; a fin de dar los primeros auxilios, el cual consiste no solo en atenderlos, sino también en la identificación de las víctimas.

983. Tal como se ha precisado, frente a una emergencia los primeros auxilios constituyen las acciones inmediatas que el proveedor debe desplegar para salvaguardar la integridad de las personas que fueron víctimas, y su activación es de vital importancia pues la salud y vida de los consumidores se vio expuesta incluso luego del colapso.

984. Real Plaza alegó que, con la llegada del personal externo de primera respuesta a la zona afectada, los brigadistas y el personal de seguridad facilitaron las labores aislando y custodiando la zona de peligro; sin embargo, hasta el momento de la llegada de los bomberos y personal policial, no se visualiza la presencia de brigadista a los que hace referencia Real Plaza.

985. Aunado a ello, en las grabaciones de los videos antes descritos correspondientes a las cámaras de seguridad del centro comercial Real Plaza, declarados confidenciales, se ha podido observar a personas que lograron salir de los escombros por sus propios medios.

986. Asimismo, de la información recabada de las Clínicas Sanna, Peruano Americano, San Antonio y San Pablo a través de las actas de inspección del 24 de febrero de 2025, se verifica que existen víctimas que ingresaron a los establecimientos sin ser derivadas por ambulancias, es decir, acudieron por sus propios medios; asimismo, de la información presentada posteriormente por estos establecimientos de salud, se verifica que existieron víctimas que incluso ingresaron días después para recibir atención médica; lo que lleva a concluir que ante la falta de auxilio inmediato por parte de Real Plaza, hubo un grupo de personas que tuvo que acceder a servicios médicos por su propia cuenta.

987. Incluso de la visualización de los videos descritos se evidencia que el personal de seguridad de Real Plaza resultó insuficiente para controlar y resguardar la seguridad de la cantidad de personas que se encontraban en ese momento en el

centro comercial, pues, se observó el ingreso y salida de consumidores a la zona afectada sin resguardo ni control alguno.

988. Por otro lado, Real Plaza alegó que, por las condiciones del hecho ocurrido, el control de la emergencia pasó al personal especializado, tanto empleados como subcontratados quienes brindaron todo el apoyo necesario para las labores de rescate y limpieza; no obstante, estas acciones no detallan la aplicación de los primeros auxilios a las víctimas, actuación que también formaban parte del Plan de Emergencia.

989. Asimismo, Real Plaza alegó y reiteró en los descargos al Informe N° 000001-2026-CPC-LAL/INDECOPI que, debido a que la emergencia era de nivel III (requiere intervención de personal especializado externo), se solicitó el apoyo externo de especialistas como el cuerpo de bomberos, la PNP, personal de salud y otros actores; sin embargo, lo alegado por el proveedor no lo libera de la responsabilidad de implementar medidas inmediatas para asegurar la integridad de las víctimas brindando primeros auxilios por parte de personal capacitado que se debió encontrar de manera permanente en el centro comercial.

990. Se evidencia de los medios de prueba presentados por el proveedor que, luego de la caída del techo del patio de comidas del centro comercial, personas que resultaron víctimas requerían y solicitaron ayuda inmediata y al no recibirla, tuvieron que salir por sus propios medios o incluso con ayuda de terceros que no forman parte de la brigada de Real Plaza.

991. En este punto, es importante destacar que la obligación de prestar primeros auxilios no implica, en ningún caso, poner en riesgo la integridad del personal de Real Plaza. Esta obligación se limita a brindar atención inmediata a quienes lo necesiten, siempre que las condiciones lo permitan. En el presente caso, tras el colapso, muchas personas salieron de entre los escombros y requirieron asistencia inmediata, incluso antes de poder ser trasladadas a un centro médico, situación que no ocurrió.

992. Brindar primeros auxilios inmediatamente después de un accidente es fundamental, ya que puede marcar la diferencia entre la recuperación plena de la salud, e incluso entre la vida y la muerte, reducir la gravedad de las lesiones y prevenir complicaciones mayores. Una intervención oportuna, aunque sea básica, puede estabilizar a la persona mientras llega la ayuda especializada y/o profesional. Por ejemplo, aplicar presión sobre una herida para detener una hemorragia, colocar a una persona inconsciente en posición lateral de seguridad para evitar que se asfixie, o realizar maniobras de reanimación cardiopulmonar (RCP) en caso de paro cardiorrespiratorio, son acciones simples pero esenciales.

993. Real Plaza alegó, tal como se indica en el Plan de Emergencia, las labores de su personal se centran en colaborar con la Autoridad proporcionando el conocimiento técnico de la zona y brindando las facilidades para la labor de rescate, sin embargo, esta afirmación no se ajusta a la realidad, toda vez que, de la revisión del documento denominado Plan de Emergencias se observa que, dentro de la organización de respuesta a una emergencia, se encuentra la brigada de primeros auxilios liderada por un jefe de brigada.

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle Santo Toribio de Mogrovejo N° 518, Urb. San Andrés, Trujillo – Perú / Telefax: 01-2247777
E-mail: consultasoficial@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

994. Real Plaza con su escrito del 13 de noviembre de 2025, presentó una captura de pantalla del plano donde se visualiza que cuentan con un tópico, fotos de que se encuentra abastecido y letreros relacionados a las emergencias; empero estos documentos acreditan el cumplimiento de ciertas obligaciones, mas no la atención inmediata a las víctimas, que en palabras simples es poner en práctica lo establecido en la normativa y en su propio Plan de Emergencia, haciendo uso de los recursos con los que contaban, pero de lo analizado hasta este punto está acreditado que Real Plaza no lo hizo.

995. Con escrito del 21 de enero de 2026, Real Plaza alegó que, las acciones sugeridas por la Secretaría Técnica en el Informe N° 00001-2026-CPC-LAL/INDECOPI, respecto a los primeros auxilios que debieron implementarse, pueden devenir en lesiones más graves y permanentes, pues conforme se indicó en el Informe N° 001-2025 CGBVP/IIICDLL-FTUNL presentado por el Cuerpo de Bomberos, al ingresar al Centro Comercial, estableció un punto de atención frente a la puerta de ingreso del patio de comidas, donde especialistas realizaron actividades de triaje a los afectados, estabilización de heridos, clasificación de lesiones y traslado a los centros de salud cercanos o morgue, según correspondía.

996. Al respecto, Real Plaza omite tener en cuenta que las acciones de primeros auxilios a las que se hicieron referencia fueron tomadas de su propio Plan de Emergencias. Además, del mismo documento se evidencia que las personas que deben aplicar los primeros auxilios deben encontrarse debidamente capacitadas para atender este tipo de situaciones. No obstante, en el presente procedimiento ha quedado acreditado a través de los medios probatorios consistentes en videos de redes sociales, videos de las cámaras de seguridad del centro comercial, en contraste con el Plan de Emergencia que Real Plaza no adoptó los protocolos necesarios para la atención inmediata de las víctimas afectadas por la caída del techo del patio de comida, desde ocurrido el hecho hasta la llegada de los servicios externos, limitándose a esperar tales servicios para que atiendan a las víctimas.

997. Adicionalmente, Real Plaza alegó en su escrito de descargos y reiterado en el escrito del 21 de enero de 2026, que la ocurrencia calificaba como una emergencia de tipo atrapamiento por lo que correspondía aplicar el protocolo establecido en el Plan de Emergencias que se encuentra en la sección 20.5 "persona atrapada por estructura colapsada o derrumbe", asimismo a nivel comunicacional correspondía aplicar la sección 18.1 "procedimiento general de comunicación de emergencia", por lo que, de la revisión de la secuencia de los hechos, se puede evidenciar que se aplicó el Plan de Emergencias y los protocolos establecidos conforme a las características de la emergencia.

998. Respecto a lo alegado por Real Paza, es necesario precisar que el acápite 20 del Plan de Emergencias del Centro Comercial, referido a los procedimientos específicos de respuesta según el tipo de emergencia, no debe interpretarse de manera aislada. En este apartado se describen las acciones específicas a adoptar frente a un hecho determinado; sin embargo, en una misma situación pueden concurrir otras circunstancias que requieran la intervención de la brigada de primeros auxilios; como lo que sucedió en el presente caso, donde personas que lograban salir de los escombros, no encontraron ayuda inmediata de la brigada de primeros auxilios pese a que se encontraban llamados a actuar según el Plan de Emergencia del establecimiento.

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle Santo Toribio de Mogrovejo N° 318, Urb. San Andrés, Trujillo – Perú / Telefax: 01-2247777
E-mail: consultasoficrl@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

999. El proveedor señaló en su escrito de fecha 21 de febrero de 2026 que habría cumplido con lo establecido en su Plan de Emergencia y que existieron personas que se negaron y rehusaron a seguir las indicaciones y órdenes de los brigadistas, ingresando a la zona donde se produjo la caída del techo. En ese sentido, sostuvo que dichos casos aislados no pueden extrapolarse a una conducta consciente y sistemática por parte de la empresa.

1000. Contrario a lo alegado por Real Plaza, de la visualización de los videos que obran en el expediente se advierte que las personas que lograron ingresar al lugar donde se produjo la caída del techo del centro comercial no solo lo hicieron para buscar a sus familiares, sino también con la finalidad de brindar ayuda a las personas que se encontraban bajo los escombros. Esta situación pudo haber sido evitada de haberse activado oportunamente la brigada de primeros auxilios; sin embargo, en ningún momento, antes de la llegada de personal externo, se observa la presencia de integrantes de dicha brigada.

1001. Al respecto, corresponde reiterar que el análisis del presente acápite está referido a las acciones desplegadas por Real Plaza con posterioridad a la caída del techo del patio de comidas. En ese sentido, tanto de las actuaciones descritas por el proveedor en sus escritos de descargos como de la visualización de los videos, no se evidencia la activación del Plan de Emergencias, por lo que no resulta pertinente pronunciarse sobre otras actuaciones o hechos, especialmente cuando estos responden a una falta de acción atribuible al proveedor.

1002. Por los fundamentos antes analizados, corresponde declarar fundada la imputación referida a la no adopción de protocolos para la atención inmediata de víctimas en contra de Real Plaza.

De la responsabilidad de Intertítulos

1003. Por Resolución N° 001292-2025-CPC-LAL/INDECOPI del 30 de junio de 2025 se le imputó a Intertítulos la presunta infracción a los artículos 19° del Código de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto que, no habría adoptado protocolos para la atención inmediata de las víctimas afectadas por la caída de la estructura del techo ubicado en el patio de comidas el 21 de febrero de 2025.

1004. Con sus descargos al procedimiento, y a los Informes N° 000051-2025-CPC-LAL/INDECOPI y N° 000001-2026-CPC-LAL/INDECOPI, Intertítulos se limitó a cuestionar la procedencia de la incorporación al procedimiento, argumentos que reiteró en sus descargos al informe final de instrucción y en la audiencia de informe oral, argumentando que no califica como proveedor al ser los servicios brindados por Real Plaza y no existiría una relación de consumo; sin embargo, estos argumentos ya han sido desvirtuados en la parte de cuestiones previas.

1005. Mediante Informe N° 000051-2025-CPC-LAL/INDECOPI del 6 de noviembre de 2025 ampliado con Informe N° 000001-2026-CPC-LAL/INDECOPI del 14 de enero de 2026, la Secretaría Técnica recomendó declarar fundada la imputación contra Intertítulos, considerando que no adoptó los protocolos para la atención inmediata

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle Santo Toribio de Mogrovejo N° 318, Urb. San Andrés, Trujillo – Perú / Telefax: 01-3247777
E-mail: consultasinfol@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

de víctimas afectadas por la caída de la estructura del techo ubicado en el patio de comidas

1006. Ahora bien, Intertítulos con sus descargos presentó copia del Contrato de Locación de Servicios, celebrado con Real Plaza, el 1 de enero de 2014, y su adenda suscrita por las mismas partes, el 31 de diciembre del 2014, mediante los cuales Intertítulos contrató a Real Plaza para que este proveedor preste directamente los servicios de administración integral del Centro Comercial.

1007. De dicho contrato no se desprende que dicha contratación implique que Intertítulos haya transferido o renunciado al dominio fiduciario que, como ya se ha desarrollado en numerales precedentes, Intertítulos ostenta respecto del Patrimonio en Fideicomiso.

1008. En ese sentido, no es un hecho controvertido que, aunque la administración operativa haya sido encargada a Real Plaza, Intertítulos mantuvo su posición como fiduciario, y con ello, las responsabilidades legales derivadas de dicha condición.

1009. Del análisis de dicho documento, se determinó que el dominio fiduciario implica deberes de administración y protección del patrimonio en fideicomiso, pero no impone la ejecución directa de actividades especializadas, menos aún aquellas que requieren infraestructura, personal, equipamiento y protocolos que solo un operador comercial puede implementar.

1010. Por lo cual, la Comisión considera alejarse de la recomendación vertida por la Secretaría Técnica, puesto que se ha determinado que la fiduciaria no conserva responsabilidades, ni funciones que permitan imputarle un deber de adoptar protocolos de atención de víctimas, sino que, a la fecha de ocurrida la caída del techo del patio de comidas del Centro Comercial, mantiene solo competencias de otra naturaleza y de supervisión general.

1011. En conjunto, de los citados contratos se observa que Intertítulos, como fiduciaria del Patrimonio en Fideicomiso, no pierde la función de vigilante del servicio brindado en los centros comerciales, tanto con los locatarios como con los usuarios del servicio, detallándose solo la independencia de responsabilidad en ciertas materias que no incluye la de protección al consumidor. Incluso los citados contratos prevén la colaboración para la prestación de los servicios.

1012. En consecuencia, de las consideraciones expuestas, no se configura infracción al artículo 19° del Código; por lo que, corresponde declarar infundado este extremo de la imputación.

III.3. De los reportes inmediatos al Cuerpo General de Bomberos, autoridades de salud y policiales

De la responsabilidad de Real Plaza

1013. A raíz de haber tomado conocimiento de la caída del techo del patio de comidas del Centro Comercial, esta Secretaría Técnica recabó información de las diversas redes sociales relacionada a tal emergencia, la cual fue incorporada al expediente

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle Santo Toribio de Mogrovejo Nº 518, Urb. San Andrés, Trujillo – Perú / Telefax: 01-2247777
E-mail: consultasordel@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

mediante Documento de Registro de Información (DRI) del 21 de febrero de 2025. En determinados videos recabados se pudo observar a personas que se encontraban pidiendo ayuda, así como otras buscando a sus familiares, sin ninguna intervención de organismos externos de apoyo.

1014. Asimismo, por video recabado de la plataforma digital "Youtube"[127], correspondiente a un testimonio de una persona que se encontraba al interior del Centro Comercial Real Plaza Trujillo el 21 de febrero de 2025, se evidencia que dicha testigo declara que nadie los apoyó durante media hora.

1015. Por Resolución N° 0152-2025/INDECOPI-LAL del 22 de febrero de 2025, se imputó a Real Plaza una presunta infracción al artículo 19° del Código, en tanto no habría reportado al Cuerpo General de Bomberos, autoridades de salud y policiales, inmediatamente después ha ocurrido la caída de la estructura del techo ubicado en su patio de comidas el 21 de febrero de 2025.

1016. Por escrito del 1 de abril de 2025, Real Plaza brindó sus alegatos de descargos a tal imputación efectuada en su contra, manifestando que cumplió con activar su protocolo de seguridad establecido en su Plan de Emergencias, comunicándose diligentemente con las autoridades competentes, en virtud de la ocurrencia.

1017. En este sentido, es preciso señalar que, aunque los protocolos de seguridad contemplan diversas obligaciones para los proveedores según la naturaleza de cada acción, el alcance de la presente imputación se limita exclusivamente a verificar si Real Plaza cumplió con reportar de manera inmediata al Cuerpo General de Bomberos, así como a las autoridades de salud y policiales, la caída del techo del patio de comidas de su centro comercial. Por ello, corresponde evaluar el Plan de Emergencias de Real Plaza en cuanto a esta obligación.

1018. Por escritos del 05 de marzo y 01 de abril de 2025, el Real Plaza presentó el documento denominado "Plan de Emergencias", elaborado por [redacted], Versión Nro. 01, con fecha Febrero del 2024.

1019. De la revisión del citado documento se verifica que, clasifica las emergencias en dos categorías, Operacionales y de Riesgo. Las primeras no representan una amenaza inminente para las personas ni para las instalaciones; en cambio, las segundas sí constituyen un peligro significativo, siendo estas las relevantes para el caso particular.

> - Emergencias de Riesgo: Son aquellas que, perturbando el sistema, representan diferentes grados de riesgo a colaboradores, clientes y/o instalaciones, requiriendo una inmediata respuesta, como la interrupción inmediata del libre desplazamiento de autos, camiones ,etc., siendo que es necesario la participación de grupos especializados y entrenados de emergencia tales como unidades de bomberos, ambulancias, PNP, defensa civil, etc. Estos eventos tales como incendios, terremotos, atentados, etc., activarían el "Plan de Contingencia", interrumpiendo

[127] https://www.youtube.com/shorts/T9JL1Rl_hzU, plataforma de acceso público.

1020. Este tipo de emergencia exige una respuesta inmediata por parte del proveedor Real Plaza, así como la intervención de grupos especializados y debidamente entrenados de emergencia.

1021. Asimismo, lo anterior se complementa con lo dispuesto en el apartado N.° 15 del mismo Plan de Emergencias, el cual detalla la clasificación de las posibles emergencias que puedan ocurrir en el Centro Comercial en tres (3) niveles: Bajo, Medio y Alto, según el grado, magnitud y capacidad de respuesta requerida.

1022. Respecto a la emergencia del grado Alto (nivel III), se estableció lo siguiente[128]:

ALTO NIVEL III	a) El control de la emergencia escapa a la capacidad del personal especializado de la Empresa, debiendo obligatoriamente intervenir personal externo especializado como bomberos, unidades de rescate, etc. y requiriendo de la activación de un Comando de Operación de Emergencia que gestione adecuadamente las labores de evacuación y transmisión de la información al personal de apoyo externo (bomberos, rescatistas, etc.). b) Puede generar daños considerables a la propiedad, a las personas y/o al medio ambiente. c) Afecta considerablemente la imagen de la organización. d) Se genera un impacto ambiental reversible percibido como grave por la comunidad.

1023. Del extracto citado del Plan de Emergencias de Real Plaza se desprende que, estableció como emergencias de Nivel III aquellas que puedan generar daños considerables a "*la propiedad, a las personas y/o medio ambiente, así como, aquellas que afecten considerablemente la imagen de la organización y generen un impacto percibido como "grave" por el público*"[129]. En estos supuestos obligatoriamente debe intervenir personal externo especializado, como bomberos, unidades de rescate, entre otros, requiriendo además de la activación de un Comando de Operación de Emergencia.

1024. En el presente caso nos encontramos frente a la caída del techo ubicado en la parte superior del patio de comidas del centro comercial Real Plaza Trujillo, ocurrido durante el horario habitual de atención al público, en concreto, el 21 de febrero de 2025, a las 20:38:49 horas. Esta circunstancia reviste especial gravedad, toda vez que dicho horario coincide con un momento de alta concurrencia de consumidores, dada la naturaleza comercial y recreativa del establecimiento, lo que incrementa significativamente el nivel de exposición al riesgo.

1025. El patio de comidas, cuyo techo cayó, es un espacio destinado al esparcimiento y consumo de alimentos, formando parte de un centro comercial con un aforo total de 18546 personas, según lo establecido en el numeral 10 del Plan de Emergencias del Real Plaza Trujillo. Esta zona, además, funcionaba como área de tránsito hacia otros servicios del centro comercial, tales como el cine, los servicios higiénicos y las áreas de juegos recreativos, lo que incluye menores de edad como usuarios de dichas instalaciones y lo cual incrementaba el riesgo para

---

128 Imagen obtenida del folio 29 del Plan de Emergencias del Real Plaza, presentado al expediente por Real Plaza mediante escritos del 5 de marzo y 1 de abril de 2025.

129 Orden de prelación extraído estrictamente del Plan de Emergencias de Real Plaza

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle Santo Toribio de Mogrovejo N° 518, Urb. San Andrés, Trujillo – Perú / Teléfax: 01-2247777
E-mail: consultasorlet@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

la seguridad física de los usuarios y ponía en peligro su vida e integridad personal, los cuales constituyen derechos fundamentales reconocidos constitucionalmente y protegidos por la normativa de defensa del consumidor. En virtud de ello, se desprende que el nivel de riesgo era elevado y que la potencial afectación a la vida, salud e integridad de los consumidores resultaba considerable.

1026. Por tanto, conforme al protocolo de atención de emergencias, la caída del techo del patio de comidas del Centro Comercial debe ser calificada como una emergencia tipo III, al tener implicancias de alta gravedad que requieren una respuesta inmediata, coordinada y especializada por parte del Real Plaza.

1027. En efecto, de la valoración de los medios probatorios obrantes en el expediente, tales como, los videos captados por las cámaras de videovigilancia del 21 de febrero de 2025 en la zona del patio de comidas del Centro Comercial[130], grabaciones internas realizadas por los propios consumidores que se encontraban en el establecimiento al momento del colapso del techo[131], entre otros[132], se ha podido determinar que la caída del techo no solo representó un riesgo potencial para los usuarios presentes en el área directamente afectada, sino que dicho riesgo se materializó a las 20:38:49 horas, ocasionando diversas afectaciones a las personas que se encontraban en el lugar. Siendo que, como consecuencia de este, se registraron múltiples personas heridas con distintos niveles de gravedad, así como víctimas mortales, registrándose que algunos usuarios lograron evacuar por sus propios medios, otros fueron auxiliados por terceros, mientras que varios quedaron atrapados bajo la estructura colapsada.

1028. En ese sentido, el nivel de emergencia generado por la caída del techo exigía la intervención obligatoria del personal externo especializado, como el Cuerpo de Bomberos Voluntarios del Perú, así como de las autoridades policiales y sanitarias competentes, además de la activación de un Comando de Operación de Emergencia. En consecuencia, se generó para Real Plaza la obligación de poner en conocimiento de las unidades especializadas sobre la caída del techo del patio de comidas del Centro Comercial, con el fin de convocar inmediatamente su apoyo externo para la atención de la emergencia de nivel III.

1029. En este punto corresponde precisar que el Reglamento de la Ley N° 29664 – Ley que crea el Sistema Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres (en adelante, Reglamento de SINAGERD)[133] establece quiénes son los órganos de primera respuesta, describiendo entre ellos, al Cuerpo General de Bomberos, a la Policía Nacional del Perú y a las autoridades del sector salud:

"(...)

---

130 Aportadas por el Real Plaza en sus escritos del 5, 6 y 7 de marzo de 2025 y declarados confidenciales por Resolución N° 0551-2025/INDECOPI-LAL.

131 Grabaciones de video incorporados por el Documento de Registro de información del 21 de febrero de 2025.

132 Por ejemplo, información recabada del noticiero Exitosa Trujillo, mediante Acta de incorporación de 04 de marzo de 2025; el reporte complementario de Contingencia N.°116 - 2025-GRLL-GGR/GRS/DGDEMED y la Tabla 1 con el seguimiento de las personas lesionadas, emitidos por la Gerencia Regional de Salud, (presentados como anexos del Oficio N° 242-2025-DP de la Defensoría del Pueblo del 28 de febrero de 2025 y declarados confidenciales por Resolución N° 0493-2025/INDECOPI-LAL); Actas de inspecciones a los centros hospitalarios y clínicas del 24 de febrero de 2025, donde se dejó constancia la cantidad de víctimas ingresadas a tales establecimientos, a causa de la caída del techo del patio de comidas.

133 Reglamento de la Ley N° 29664 que crea el Sistema Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres (SINAGERD), aprobado por Decreto Supremo N° 048-2011-PCM

> *46.1 Las entidades de primera respuesta son organizaciones especializadas para intervenir en casos de emergencias o desastres, que desarrollan acciones inmediatas necesarias en las zonas afectadas (...)*
> *46.2 Se consideran entidades de primera respuesta:*
> *a. Fuerzas Armadas*
> *b. Policía Nacional del Perú*
> *c. Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú*
> *d. Sector Salud (Ministerio de Salud, Seguro Social de Salud - ESSALUD, Instituciones Privadas de Salud, Sanidad de las FFAA y Sanidad de la PNP)*
> *(...)"*
> *Subrayado agregado*

1030. La normativa previamente citada establece que los órganos de primera respuesta son aquellos que intervienen en situaciones de emergencia o desastre con el propósito de ejecutar las acciones inmediatas necesarias. Esto implica que la comunicación o el reporte que dispone su concurrencia a la zona de emergencia debe efectuarse con carácter inmediato, a fin de asegurar la eficacia de su intervención. De lo contrario, se incrementan significativamente los riesgos para las personas, los daños materiales en la zona afectada y las dificultades para controlar la situación, comprometiendo la efectividad de la intervención y la seguridad de todos los involucrados.

1031. La obligación del Real Plaza de dar aviso y convocar a las unidades de apoyo especializado ante emergencias de alto grado se encuentra expresamente estipulada en el numeral 8 del apartado Nro. 18.1 del Plan de Emergencias del Real Plaza, conforme se visualiza a continuación[134]:

> 8. El Jefe de brigadas solicita la ayuda de organismos externos como Bomberos, Policía, Defensa Civil, Cruz Roja, ambulancia, unidades médicas de ESSALUD, Juez de turno, etc. según sea el caso y la magnitud de la emergencia.

1032. Siendo así, queda acreditada la obligación del jefe de brigadas de Real Plaza de reportar la emergencia con el fin de solicitar la ayuda de organismos externos, específicamente de Bomberos, Policía, Defensa Civil, Cruz Roja, ambulancia, unidades médicas de ESSALUD, Juez de turno, entre otros, según sea el caso y la magnitud de la emergencia.

1033. Tal obligación se ve reforzada de conformidad con lo establecido en el Diagrama del Plan de actuación por nivel de emergencia del Real Plaza, contenido en su Plan de Emergencias, en el que se consigna el deber del Real Plaza de convocar al apoyo externo, a los bomberos y a la policía, ante una emergencia nivel III, conforme se visualiza a continuación[135]:

---

[134] Imagen obtenida del folio 47 del Plan de Emergencias del Real Plaza, presentado al expediente por Real Plaza mediante escritos del 3 de marzo y 1 de abril de 2025.
[135] Imagen obtenida del folio 50 del Plan de Emergencias del Real Plaza, presentado al expediente por Real Plaza mediante escritos del 5 de marzo y 1 de abril de 2025.

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle Santo Toribio de Mogrovejo N° 518, Urb. San Andrés, Trujillo – Perú / Teléfax: 01-2247777
E-mail: consultasorlt@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe



1034. Por tanto, no cabe duda de que Real Plaza debía acreditar haber convocado la ayuda de todos los organismos externos mencionados precedentemente, a fin de que coadyuvaran en la mitigación y control de los efectos de la caída del techo del patio de comidas.

Sobre su obligación de convocar al Cuerpo de Bomberos

1035. El numeral 4 del apartado 18.1 del Plan de Emergencias establece que el jefe de brigadas es el encargado de autorizar radialmente a la central de comunicaciones que convoque inmediatamente el apoyo externo del Cuerpo de Bomberos —independientemente del nivel que tenga la emergencia— cuando se presenten tres situaciones, (i) incendios, (ii) fuga de gas y (iii) atrapamiento, conforme se evidencia a continuación[136]:

> 4. El Jefe de brigadas autoriza radialmente a la central de Comunicaciones que convoque inmediatamente apoyo externo del Cuerpo de Bomberos en caso se presenten las siguientes emergencias, independientemente del Nivel que tengan: incendio (de cualquier tipo, incluyendo incendios eléctricos), fuga de gas y atrapamiento.

1036. En el presente caso, la caída del techo de patio de comidas ocasionó el tercer supuesto, atrapamiento, pues varias personas quedaron atrapadas bajo los escombros de la estructura del techo del patio de comidas, hecho que no resulta controvertido en el presente procedimiento (al haber sido reconocido por el propio Real Plaza en sus descargos al expresar que activó su protocolo de "*persona atrapada por estructura colapsada o derrumbe*"); por lo que, correspondía que el personal del Real Plaza comunique inmediatamente al Cuerpo de Bomberos.

1037. El carácter inmediato de la comunicación a las unidades de apoyo especializado es en virtud de la situación de gravedad y el nivel de emergencia; en tanto, lo que

---

136 Imagen obtenida del folio 47 del Plan de Emergencias del Real Plaza, presentado al expediente por Real Plaza mediante escritos del 5 de marzo y 1 de abril de 2025.

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle Santo Toribio de Mogrovejo N° 518, Urb. San Andrés, Trujillo – Perú / Telefax: 01-2247777
E-mail: consultasorlt@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

se encontraba en peligro era la vida, salud y seguridad de múltiples personas al interior del establecimiento.

1038. Sobre el particular, en su escrito de descargos, el Real Plaza refirió que el 21 de febrero de 2025 a las 20:39 horas aproximadamente el supervisor del centro de control del Centro Comercial Real Plaza Trujillo, tras visualizar la caída del techo a través del sistema de cámaras, se comunicó por radio con el prevencionista de turno, activando el código verde, a fin de poner en marcha el procedimiento específico ante *"persona atapada* (sic) *por estructura colapsada o derrumbe"*.

1039. Asimismo, precisó que, a las 20:40 horas aproximadamente el prevencionista de turno se comunicó vía radio portátil con la frecuencia de la Central de Emergencia de Bomberos, comunicando lo siguiente: *"Código 30.12 188 10.10 central – solicito apoyo de unidades de rescate, ambulancias y activar COER, el techo del Real Plaza a* (sic) *caído"*. Y, a fin de acreditar sus alegaciones presentó dos fotografías del Control del Sistema CCTV (sistema de cámaras), las mismas que se insertan a continuación:



1040. Al respecto, corresponde advertir que estas imágenes únicamente acreditan el hecho de que un trabajador se encontraba observando las grabaciones de las cámaras de videovigilancia en el centro de control del Real Plaza, mas no acreditan la efectiva comunicación del supervisor de turno con el prevencionista de turno, quien, posteriormente – conforme lo alegado por Real Plaza en su escrito de descargos – habría dado aviso por radio portátil al Cuerpo de Bomberos sobre la caída del techo del Centro Comercial.

1041. Además, estas imágenes no datan de fecha ni hora cierta, y resultan poco nítidas, por lo que no permite verificar con exactitud cuál es el contenido que el trabajador habría estado visualizando de las grabaciones de las cámaras trasmitidas en la pantalla del Centro de Control. En ese sentido, no constituyen medios probatorios idóneos para acreditar alguna situación ocurrida el 21 de febrero de 2025, menos aún una comunicación determinada a otro trabajador de Real Plaza con el cargo de "prevencionista de turno", tampoco el contenido de tal presunta comunicación.

1042. En este caso, Real Plaza tuvo la posibilidad de presentar, durante el procedimiento, el video con fecha, hora y audio que evidenciara la comunicación entre su personal y el prevencionista de turno con el fin de activar el procedimiento general de comunicaciones de emergencia y así mismo, grabaciones que acrediten la comunicación del prevencionista con las autoridades correspondientes de manera oportuna, y de esa manera reforzar el medio probatorio ofrecido, esto es, la Declaración Jurada presentada; sin embargo, no lo hizo.

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle Santo Toribio de Mogrovejo N° 518, Urb. San Andrés, Trujillo – Perú / Telefax: 01-2247777
E-mail: consultasportaldf@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

1043. Al respecto, en su escrito del 13 de noviembre de 2025, Real Plaza alegó que no podía acceder ni presentar los videos con fecha, hora y audio, debido a que la Tercera Fiscalía Provincial Penal Corporativa de Trujillo (en adelante, la Tercera Fiscalía) había incautado todos los registros fílmicos de las cámaras de videovigilancia del Centro Comercial.

1044. No obstante, Real Plaza refirió que, dado que dos de las personas naturales imputadas en este procedimiento forman parte del proceso penal, pudo acceder de manera limitada al Acta de Visualización y Deslacrado del 11 de marzo de 2025, en el cual la Fiscalía describe lo observado en las cámaras del centro de control del establecimiento, presentando como medio probatorio únicamente una imagen recortada de dicha Acta, que trascribiría lo visualizado por el personal de la Fiscalía en la cámara Centro_De_Control_Real_Plaza_196_Real_Plaza_196_2025 02212212839:



1045. Considerando que Real Plaza presentó solo una captura parcial que correspondería al Acta mencionada, se solicitó a la Tercera Fiscalía, mediante el Oficio N.° 000120-2025-CPC-LAL/INDECOPI, el envío íntegro del documento, en virtud del principio de colaboración institucional, con el propósito de verificar la autenticidad y validez de la imagen presentada.

1046. Como respuesta, con Oficio N° 552-2025-MP-3FPPCT/(781-2025)CRVV, la Tercera Fiscalía remitió el documento solicitado, denominado "Acta de Continuación de Visualización Transcripción De Video, Deslacrado y Posterior Lacrado[137]. De su revisión se verificó que el personal de la fiscalía describió, entre otros, lo visualizado en las siguientes cámaras:

- *"CENTRO_DE_CONTROL_REAL_PLAZA_196_REAL_PLAZA_196_20250221190000_2 0250221191343_959977",*
- *"CENTRO_DE_CONTROL_REAL_PLAZA_196_REAL_PLAZA_196_20250221191343_2 0250221212839_965285",*
- *"CENTRO_DE_CONTROL_REAL_PLAZA_196_REAL_PLAZA_196_20250221212839_2 0250221220000_1008484"*

[137] Documento declarado confidencial por Resolución N° 1262-2025/INDECOPI-LAL del 5 de diciembre de 2025.

1047. Si bien Real Plaza señaló que la imagen parcial del Acta presentada correspondería a la cámara denominada "*Centro_De_Control_Real_Plaza_196_Real_Plaza_196_20250221212839*", se advierte que el administrado citó el nombre del archivo de manera incompleta. Por otro lado, se precisa que dicha imagen parcial del Acta corresponde en realidad a la cámara denominada "*CENTRO_DE_CONTROL_REAL_PLAZA_196_REAL_PLAZA_196_20250221212839_20250221220000_1008484*", observación que ha sido confirmada por Real Plaza en su escrito de descargos al Informe Final de Instrucción del 21 de enero de 2026.

1048. De la revisión del Acta en el extremo de las cámaras descritas anteriormente, se evidencian diferencias entre las imágenes presentadas por Real Plaza en su escrito de descargos[138] y las imágenes contenidas en el Acta[139], respecto de la posición del señor que se visualiza en ellas, lo que permite concluir que las imágenes aportadas por el administrado en sus descargos no forman parte del Acta.

1049. Ahora bien, mediante su escrito de descargos del 21 de enero de 2026, Real Plaza indica que, las imágenes proporcionadas en sus escritos son veraces y que además de ello corresponden al día de la ocurrencia y se encuentran en los videos incautados por Fiscalía; sin embargo, de las imágenes proporcionadas al presente procedimiento se encuentran diferencias en relación con las obrantes en el Acta.

1050. Ello sugiere que dichas imágenes provienen de capturas de pantalla de las propias grabaciones de las cámaras del centro de control del Centro Comercial. En consecuencia, es viable llegar a la conclusión de que Real Plaza sí contaba con las grabaciones desde el inicio del procedimiento y, pese a ello, alegó la imposibilidad de presentarlas, lo que llama la atención, en cuanto a su conducta procesal. En efecto, esta conclusión se condice con lo informado por la Tercera Fiscalía, precisando que no tienen a disposición el video del Acta al que se refiere Real Plaza, antes detallado, pues éste sigue lacrado.[140]

1051. En consecuencia, en virtud de las discrepancias advertidas entre las imágenes proporcionadas por Real Plaza y las remitidas por la Fiscalía, las obrantes en el Acta, se tomarán como válidas a efectos del análisis y desarrollo correspondientes las últimas mencionadas.

1052. Ahora bien, continuando con el análisis de la imputación, el Acta remitida por la Tercera Fiscalía contiene una descripción detallada, realizada por el fiscal a cargo, sobre lo observado en las cámaras de videovigilancia ubicadas en el centro de control del Centro Comercial Real Plaza Trujillo el día de los hechos materia de investigación. De su contenido se desprende lo siguiente:

> "(...)

---

138 Imágenes presentadas en su escrito de descargos (página 41), relacionadas a los cámaras de video que graban la actividad del centro de control del Real Plaza Trujillo.

139 Apartado 1.3.1 del Acta de Continuación de Visualización Transcripción De Video, Declarado Y Posterior Lacrado.

140 Información contenida en el punto 2) del Oficio N° 552-2025-MP-3FPPCTI/(761-2025)CRVV del 2 de diciembre de 2025.
Asimismo, se deja constancia de que por "Informe sobre la Carpeta Fiscal 761-2025" del 12 de diciembre de 2025, la Tercera Fiscalía Provincial Penal Corporativa de Trujillo dio razón de que en el USB marca Kingston de 32GB – que contiene una copia de los registros audiovisuales incautados al Real Plaza; – no se encuentran los archivos que corresponden a las cámaras del "Centro de Control", por lo que no pudieron ser recabados por esta Secretaría Técnica.

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle Santo Toribio de Mogrovejo Nº 518, Urb. San Andrés, Trujillo – Perú / Telefax: 01-2247777
E-mail: consultasorltd@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

1.3. En el referido video 1 hora, 25 minutos y 14 segundos (20:38:55) se observa que el personal del centro de control se levanta, realiza una llamada y se dirige a una caja roja, presionando una alarma de emergencia. En ese acto, se le observa hablando por teléfono, señalando la pantalla del monitor del centro de control, donde se enfoca el patio de comidas del Centro Comercial Real Plaza – Trujillo, y tomando una fotografía a la cámara que enfoca dicho patio, para luego salir de dicho lugar."
(...)
(Subrayado agregado).

1053. En ese sentido, existen indicios razonables para determinar que el personal del Real Plaza habría realizado una comunicación, y, considerando lo alegado por Real Plaza en sus descargos, se podría concluir que esta fue dirigida al trabajador con cargo de "prevencionista de turno", con el fin de dar cumplimiento al protocolo de activación del procedimiento general de comunicaciones de emergencia detallado en su Plan de Emergencias, siendo este último trabajador —según lo manifestado por el propio administrado— quien realizaría la comunicación posterior de manera radial al Cuerpo de Bomberos.

1054. Aunado a ello, mediante escrito del 12 de marzo de 2025, Real Plaza presentó una Declaración Jurada emitida por el prevencionista de turno en el momento de la ocurrencia, en calidad de anexo confidencial, quien afirma haberse comunicado con el Cuerpo de Bomberos por radio portátil aproximadamente a las 20:40 horas.

1055. Mediante escrito del 21 de enero de 2026, Real Plaza cuestiona que dicho documento fue desvirtuado por la Secretaría Técnica sin motivación alguna y alegó además que, el cuerpo de Bomberos indicó que suele recibir distintas llamadas a lo largo del día sin realizar algún reporte o informe de los hechos, por lo que, podría existir la posibilidad de un margen.

1056. Ahora bien, respecto al primer punto correspondiente a la declaración jurada, si bien es cierto, constituye un medio probatorio ofrecido al presente procedimiento, se debe precisar que la declaración jurada es un documento unilateral y en consecuencia, por sí misma no resulta un medio probatorio suficiente, esto es debido a que para tales efectos se requiere la confluencia de distintas pruebas adicionales que sustenten lo alegado por la parte que la ofrece, y de ese modo pueda corroborar su valor probatorio como tal.

1057. Asimismo, en sus descargos Real Plaza alegó que la comunicación radial fue atendida por el Brigadier CBP [redacted] – jefe III de la Comandancia Departamental de la Compañía de Bomberos Nro. 26 de La Libertad. Por lo que, a fin de determinar la veracidad de tal afirmación, se efectuó requerimientos al respecto, procediéndose al desarrollo del segundo punto.

1058. Con Oficio N° 34-2025-CPC-LAL/INDECOPI del 25 de febrero de 2025, esta Secretaría Técnica requirió al Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú B26 - Salvadora Trujillo, entre otros, que informe y acredite cómo tomó conocimiento de la caída del techo del patio de comidas del Centro Comercial Real Plaza. Adicionalmente, el mismo requerimiento fue realizado a la III Comandancia Departamental La Libertad Del Cuerpo General De Bomberos Voluntarios Del Perú (en adelante, III Comandancia de Bomberos) a través del Oficio N° 48-2025-CPC-LAL/INDECOPI del 26 de febrero de 2025.

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle Santo Toribio de Mogrovejo N° 510, Urb. San Andrés, Trujillo – Perú / Teléfax: 01-2247777
E-mail: consultasorlt@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

1059. Por Oficio N° 007-2025/IIICDLL-CGBVP del 6 de marzo de 2025, la III Comandancia de Bomberos atendió el referido requerimiento, informando lo siguiente:

> *(...)*
> *"La III Comandancia Departamental La Libertad del Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú, como entidad de primera respuesta recibo a través de la Central de Emergencia de esta Departamental innumerables llamadas telefónicas por medio de las cuales se nos pone en conocimiento de la existencia de emergencias de diversa índole para su atención, conforme a nuestro servicio de bombero voluntario. En este contexto es que tomamos conocimiento de la emergencia del Centro Comercial "Real Plaza y conforme a los protocolos de comunicación interna procedimos a su atención"*
> *(...)*
> *(Subrayado agregado).*

1060. Adicionalmente, la III Comandancia de Bomberos adjuntó, como documento anexo a su respuesta, el Informe N° 001-2025-CGBVP/IIICDLL-FTUNL, emitido por el Comandante Departamental [redacted], dirigido al Comandante General del Cuerpo General de Bomberos, con asunto "*Informe sobre la respuesta a la emergencia: despliegue de unidades de ambulancia, rescate y operaciones de la fuerza de tarea usar liviano de CGBVP-III CDLLL ante el Colapso del techo de patio de comidas del centro comercial Real Plaza*", con fecha 24 de febrero de 2025, con referencia "Oficio N° 48-2025-CPC-LAL/INDECOPI", el cual absuelve el requerimiento realizado, del cual se evidencia lo siguiente:

> *"(...)*
> ***2. CRONOLOGÍA DE LOS HECHOS***
> ***viernes 21 de febrero de 2025***
>
> ***20:47 horas – Notificación de la Emergencia y Despacho de Unidades***
> *Aproximadamente a las **20:47 horas**, se recibieron muchas llamadas a la Central de Emergencia y además una comunicación radial sobre el colapso estructural del techo del **patio de comidas del Centro Comercial Real Plaza Trujillo.***
> *(...)*
> *(Subrayado agregado).*

1061. Del extracto citado previamente, contenido en el Informe N° 001-2025-CGBVP/IIICDLL-FTUNL, en concordancia con la respuesta brindada por el Oficio N° 007-2025/IIICDLL-CGBVP, es posible concluir que el Cuerpo de Bomberos fue alertado sobre la caída del techo del patio de comidas a las 20:47 horas aproximadamente mediante diversas llamadas telefónicas y una comunicación radial.

1062. Aunque en el informe mencionado no se identificó al emisor de la comunicación radial ni al personal del Cuerpo de Bomberos que la recibió, resulta pertinente valorar conjuntamente lo informado por la III Comandancia de Bomberos y la declaración jurada del prevencionista de turno, presentada por el Real Plaza en su escrito de descargos. En dicha declaración se indicó, bajo juramento, que la comunicación radial se realizó mediante radio portátil aproximadamente a las 20:40 horas. En consecuencia, al haber sido ratificada esta comunicación por la III Comandancia de Bomberos, existe un indicio razonable de que fue efectuada por personal del Real Plaza; sin embargo, no se tiene certeza sobre la hora exacta,

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle Santo Toribio de Mogrovejo N° 518, Urb. San Andrés, Trujillo – Perú / Telefax: 01-2247777
E-mail: consultasorotel@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

pues la III Comandancia de Bomberos señaló que la emergencia fue comunicada a las 20:47 horas aproximadamente, mientras que en la declaración jurada del personal del Real Plaza indicó las 20:40 horas aproximadamente, la cual no se complemente con ningún otro elemento probatorio.

1063. Esta discrepancia de siete minutos entre ambas fuentes genera una inconsistencia que debe ser valorada en el marco del principio de razonabilidad y la carga de la prueba, considerando que el proveedor tiene la obligación de acreditar con claridad y precisión las acciones adoptadas para garantizar la seguridad de los consumidores, conforme a lo dispuesto en el artículo 19° del Código.

1064. En este punto corresponde tener presente que Real Plaza, pese a haber contado con la oportunidad de aportar medios probatorios idóneos a lo largo del procedimiento que acrediten la comunicación realizada a la III Comandancia de Bomberos a las 20:40 horas respecto de la caída del techo, no lo hizo.

1065. Asimismo, es necesario acotar que el Informe N° 001-2025-CGBVP/IIICDLL-FTUNL reviste especial relevancia probatoria, al haber sido emitido por la autoridad competente en el marco de sus funciones, cuyo contenido es imparcial y se limita a describir los hechos constatados durante la intervención. Maxime aun, si se tiene en consideración que el Cuerpo General de Bomberos tiene como función principal la atención de emergencias, por lo que sus informes tienen por finalidad dejar constancia de su intervención ante una situación determinada, incluyendo el lugar, la fecha, la hora, las acciones ejecutadas, entre otros aspectos relevantes.

1066. En consecuencia, se tomará como referencia la hora consignada en el Informe N.° 001-2025-CGBVP/IIICDLL-FTUNL, emitido por el Comandante Departamental de la III Comandancia Departamental La Libertad del Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú, esto es, las 20:47 horas.

1067. En esa línea, se advierte que la caída del techo ocurrió a las 20:38:49 horas –tal como se ha desarrollado anteriormente en el análisis de la segunda imputación – momento en que Real Plaza debió informar al Cuerpo General de Bomberos. Sin embargo, la comunicación se realizó recién a las 20:47 horas, es decir, nueve minutos después.

1068. Sobre ello, es importante acotar que en este tipo de emergencias cada minuto posterior al incidente resulta ser decisivo, debido a que la intervención inmediata de los bomberos, así como de las autoridades de salud y policiales puede marcar la diferencia para el rescate de las víctimas o incluso el estado de salud con el que estas puedan ser halladas; sin embargo, un retraso de nueve minutos puede impedir y/o dificultar su accionar inmediato frente a tal emergencia.

1069. En ese sentido, queda evidenciado que, la acción que le correspondía ejercer al Centro Comercial es la adopción de medidas inmediatas frente a un accidente de tal magnitud; es decir, una reacción con inmediatez, teniendo en cuenta que, desde ese momento se podía presumir que consumidores se encontraban atrapados dentro de los escombros e incluso con riesgo de perder la vida, pues hablamos de dos escenarios muy específicos: i) el colapso del techo en una zona concurrida como lo es un patio de comidas en un Centro Comercial y ii) que el

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle Santo Toribio de Mogrovejo N° 518, Urb. San Andrés, Trujillo – Perú / Telefax: 01-2347777
E-mail: consultasorltd@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

accidente ocurrió un viernes en horas de la noche, horario en el cual se advierte mayor concurrencia de público.

1070. Ahora bien, se cuenta con las grabaciones de video correspondientes a las cámaras de videovigilancia ubicadas en distintas partes del Centro Comercial Real Plaza Trujillo, entre las cuales se encuentra el video con nombre "JAPI_BICI_NVR_32CH_IP_GAL_01_TECHOS_SE_20250221202826_20250221220528_11702725"[141], que registra el ingreso del camión de bomberos de la Compañía Salvadora Trujillo N° 26 a las 20:52 horas, lo que significa que el Cuerpo de Bomberos sí se presentó al lugar de los hechos a fin de brindar apoyo externo. En este punto se recalca que lo que se está analizando en la presente imputación es la falta de acción inmediata del Real Plaza de reportar inmediatamente al Cuerpo de Bomberos sobre la emergencia, pues no cabe dudas que tal órgano de apoyo sí se constituyó en el Centro Comercial.

1071. Ahora bien, en su escrito del 13 de noviembre de 2025, Real Plaza señaló que, si la comunicación a los bomberos se hubiera realizado a las 20:47 horas, no resultaría razonable que estos llegaran al Centro Comercial en tan solo cuatro (4) minutos, dado que la búsqueda en Google Maps arroja un tiempo de trayecto de entre 10 y 28 minutos desde la Compañía de Bomberos "Salvadora Trujillo" N.° 26 hasta el Centro Comercial Real Plaza Trujillo. No obstante, considerando la preferencia en el tránsito que tienen los bomberos, dicho tiempo podría reducirse a aproximadamente 7 u 8 minutos. Como sustento, se presentó la siguiente captura de pantalla:



1072. Sobre el particular, se advierte que el medio probatorio presentado indica como punto de partida la Compañía de Bomberos Salvadora Trujillo N.° 26 y como punto de llegada la puerta ubicada en la avenida Fátima del Real Plaza Trujillo. Sin embargo, esta trayectoria no corresponde a la realidad, pues, según lo verificado en la grabación de la cámara de videovigilancia denominada

[141] Grabación de video declarada confidencial por Resolución N° 0031-2025/INDECOPI-LAL

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle Santo Toribio de Mogrovejo N° 518, Urb. San Andrés, Trujillo – Perú / Teléfax: 01-2247777
E-mail: consultasorlal@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

"JAPI_BICI_NVR_32CH_IP_GAL_01_TECHOS_SE_20250221202826_20250221220528_11702725", el camión de bomberos ingresó por el pasaje "Paisajística", resultando que este acceso implica un recorrido más directo que el ingreso por la puerta de la avenida Fátima, lo que modifica significativamente el tiempo estimado de desplazamiento desde la sede de la compañía hasta el Centro Comercial.

1073. En esa misma línea, con fecha 21 de enero de 2026, Real Plaza precisa que, si bien es cierto, el cuerpo de Bomberos ingresó por el pasaje "Paisajística", esta ruta incluso habría sido más rápida; puesto que, de la revisión en Google Maps en la misma fecha y hora de la Ocurrencia, arroja un tiempo estimado de 10 a 22 minutos y si se considera la preferencia en el tránsito que tienen los Bomberos, probablemente el tiempo podría reducirse de 8 a 7 minutos, lo cual es compatible con la oportunidad en que su operador realizó la llamada y corroborando en consecuencia que, su representada sí se comunicó con ellos. Como sustento, presenta la siguiente captura de pantalla:



1074. Al respecto, corresponde advertir que, a la fecha, el reporte de Google Maps no tiene registrada la actualización de las puertas de entrada del Centro Comercial Real Plaza Trujillo. Ello se ve reflejado en tanto que no figura la totalidad de las puertas de ingreso que actualmente cuenta el Centro Comercial, entre ellas, se encuentra ausente precisamente la puerta por la que ingresó la Compañía de Bomberos - pasaje Paisajística - conforme se evidencia a continuación:



1075. A mayor abundamiento, es necesario enfatizar que los medios tecnológicos utilizados —como Google Maps— constituyen únicamente herramientas de estimación basadas en algoritmos que privilegian avenidas principales y condiciones estándar de tránsito. En consecuencia, tales aplicativos no permiten reconstruir con exactitud la ruta seguida por los Bomberos ni identificar, con certeza técnica o fáctica, cuál habría sido el recorrido más corto o eficiente en el contexto específico del evento. Pretender lo contrario implicaría atribuir a estas herramientas un nivel de precisión que, por su propia naturaleza, no poseen.

1076. Del mismo modo, es menester mencionar que, el aplicativo muestra un número reducido de rutas posibles, seleccionadas en función de parámetros predeterminados por el sistema. Sin embargo, en la realidad operativa existen diversas rutas alternativas —particularmente en entornos urbanos con múltiples vías secundarias o accesos locales— que no son consideradas por la plataforma y que podrían, eventualmente, arrojar un tiempo de desplazamiento menor al estimado por la aplicación. Ello cobra especial importancia si se considera que las unidades de emergencia, como los Bomberos, no se rigen necesariamente por las rutas sugeridas para el tránsito ordinario, sino que adoptan decisiones dinámicas en función de su criterio profesional, el estado real de las vías y la urgencia de la situación.

1077. Dicho ello, cualquier intento de reconstrucción del tiempo o distancia de desplazamiento basado exclusivamente en dichas herramientas constituye, en el mejor de los casos, una aproximación referencial y no un elemento concluyente. No resulta razonable ni jurídicamente válido otorgar a estas estimaciones un carácter determinante para desvirtuar lo consignado por los Bomberos en su informe oficial, documento que goza de presunción de veracidad mientras no sea desvirtuado por medios probatorios idóneos y técnicamente robustos.

1078. Por las razones expuestas, no es posible considerar el tiempo de trayectoria calculado por Google Maps desde la ubicación de la compañía de bomberos hasta el centro comercial Real Plaza como un tiempo cierto y válido, desvirtuándose dicho medio probatorio.

1079. Adicional a ello, se recalca que, no se encuentra en discusión el apersonamiento del cuerpo de Bomberos en la fecha de la ocurrencia, lo que se discute es la inmediatez con la que Real Plaza accionó a efectos de la comunicación a las Autoridades correspondientes. Es así como, en este caso se colige que, si bien Real Plaza contaba con un protocolo para la atención de emergencias de este nivel, este no fue ejecutado exitosamente, debido a que hubo una falla en la reacción inmediata del personal a cargo para comunicar la emergencia.

1080. Cabe precisar que nos encontramos ante una situación de emergencia, la cual, por su propia naturaleza exigía el accionar inmediato por parte del proveedor del servicio. En ese sentido, la obligación de reportar a los bomberos requería de inmediatez, siendo que cada segundo y minuto transcurrido a partir de la emergencia era sumamente valioso para la salud y vida de las personas atrapadas por la caída del techo. Máxime aun cuando el propio Plan de Emergencias de Real Plaza establecía que el Cuerpo de Bomberos era el órgano especializado de apoyo externo para la búsqueda y rescate de personas.

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle Santo Toribio de Mogrovejo Nº 516, Urb. San Andrés, Trujillo – Perú / Telefax: 01-2247777
E-mail: consultasinfotal@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

1081. Siendo así, se concluye que el reporte de la emergencia por parte de Real Plaza al Cuerpo General de Bomberos no fue realizado de manera inmediata, sino nueve minutos después de la caída del techo del patio de comidas.

1082. Adicionalmente, por escrito del 13 de noviembre de 2025, Real Plaza señaló que el propio INDECI informó que las autoridades cuentan con un chat de WhatsApp con los órganos que pertenecen al COER y a través de este se difundió el reporte de la caída del techo del patio de comidas, siendo que, no existe una obligación de comunicarse con cada una de las autoridades, pues su accionar se agotaba con la llamada al Cuerpo de Bomberos (recalcando ello en su escrito de descargos al Informe Final de Instrucción, ingresado con fecha 21 de enero de 2026); y, adjuntó el siguiente medio probatorio:



1083. Sobre lo señalado por Real Plaza, corresponde precisar que efectivamente el Reglamento de SINAGERD sostiene que una vez que se active el COER será INDECI quien tomará las riendas del control de la emergencia; por lo que, precisamente esta imputación se encuentra delimitada hasta el accionar antes de la activación del COER. Es decir, hasta el cumplimiento con la obligación de reportar de manera inmediata a las autoridades descritas en su Plan de Emergencias y conforme lo detallado en dicho documento.

1084. Del medio probatorio aludido en este extremo se desprende que la fecha y hora del reporte fue el 21 de febrero de 2025 a las 21:10 horas. Es decir, más de media hora después de ocurrida la caída del techo del patio de comidas del Centro Comercial, con lo que se concluye que tal comunicación no fue inmediata.

1085. Por todo lo expuesto, corresponde declarar fundada la imputación de cargos al respecto.

Sobre su obligación de convocar a las autoridades policiales

1086. En el presente caso, no resulta un punto controvertido que nos encontramos ante una emergencia de grado alto que califica como una de "nivel III", la misma que, según el protocolo del Real Plaza, requiere intervención de apoyo de organismos especializados. En ese sentido, la obligación del Real Plaza de comunicar a las autoridades policiales para que estos intervengan como apoyo para controlar la emergencia requería que sea inmediata a la caída del techo del patio de comidas.

1087. Real Plaza manifestó en sus descargos que el jefe de brigadistas era el encargado de solicitar ayuda de organismos externos, tales como, a la Policía Nacional del Perú, entre otros, según sea el caso y la magnitud de la emergencia.

1088. En este punto, corresponde delimitar el análisis de la responsabilidad atribuible a Real Plaza en el presente extremo, exclusivamente en relación con su deber de reportar la emergencia – de manera inmediata a la caída del techo – a las autoridades policiales más cercanas o próximas a la locación del Centro Comercial Real Plaza Trujillo, lugar donde ocurrieron los hechos investigados.

1089. En esa línea, se deberá verificar si Real Plaza cumplió con dar reporte al Cuerpo Policial del distrito de Trujillo - La Libertad, entre los cuales, se encuentran la Comisaría del distrito jurisdiccional correspondiente (Comisaría Ayacucho) y la División de Investigación Criminal de la Policía Nacional del Perú – DIVINCRI – DEPINCRI de la Ciudad de Trujillo (en adelante, DIVINCRI).

1090. Real Plaza manifestó en su escrito de descargos que, tras la activación del Centro de Operaciones de Emergencia Regional (COER), procedió a intercambiar información con los órganos de primera respuesta, con el objetivo de coordinar su intervención en el Centro Comercial para el control de la emergencia. Sin embargo, se advierte que no detalló haber establecido comunicación directa e inmediata con las autoridades policiales competentes de manera inmediata tras la caída del techo, ni mucho menos precisó la forma ni el momento en que se habría producido alguna comunicación con la Comisaría Ayacucho o con la DIVINCRI.

1091. En ese sentido, se advierte que el administrado no ha acompañado sus descargos con documentación probatoria que permita verificar el cumplimiento de su obligación de reporte a autoridades policiales correspondientes, pudiendo haber presentado comunicaciones oficiales, registros de coordinación, o cualquier otro medio idóneo que acredite el efectivo reporte a las comisarías de Trujillo, a la DIVINCRI u otra unidad de la Policía Nacional de Trujillo cercana a su establecimiento comercial, de manera inmediata a la caída del techo. Sin embargo, Real Plaza no lo hizo.

1092. Por el contrario, Real Plaza en su escrito de fecha 21 de enero de 2025 indicó que el prevencionista se comunicó con el Cuerpo de Bomberos y, tras la activación del COER, se intercambió información con los otros órganos de primera respuesta para acudir al Centro Comercial a tomar control de la Ocurrencia. Ello implica que, de acuerdo con lo establecido en su Plan de Emergencias, bastaba con comunicarse con una de las Autoridades correspondientes para la activación del COER y de esa forma todas ellas acudan al establecimiento.

1093. Sin embargo, de la verificación de lo estipulado en su Plan de Emergencias, como instituciones de apoyo externo se tiene a la Policía Nacional, quienes desplegarían acciones en caso de siniestros accidentales; es decir, frente a la ocurrencia de un evento súbito y no provocado de manera intencional y su accionar estaría abocado al control de los accesos al lugar del evento, vigilancia y control de las zonas aledañas y en la prevención de saqueos.

1094. En ese sentido, queda claro que la ocurrencia materia de análisis en el presente procedimiento se encuentra enmarcada dentro de las esferas de las acciones competentes a la Policía Nacional; por consiguiente, era necesario el aviso a dicha Institución, a efectos del resguardo del público que se encontrase aun dentro de las instalaciones del Centro Comercial o en zonas aledañas; así como el adecuado manejo de la emergencia. De este modo, su labor en un escenario como este contribuye a las coordinaciones con otros servicios de emergencia y permite que las labores de rescate y atenciones médicas se desarrollen de manera más célere y eficiente, minimizando el impacto del accidente.

1095. En consecuencia, ante la ausencia de elementos probatorios que acrediten el cumplimiento de la obligación de Real Plaza de reportar la caída del techo a las autoridades policiales, se efectuó requerimientos de información a la Comisaría de Ayacucho y a la Región Policial de La Libertad.

1096. Por Oficio N° 33-2025-CPC-LAL/INDECOPI del 25 de febrero de 2025, se solicitó a la Policía Nacional del Perú - Comisaría de Ayacucho que informe y acredite los medios por los cuales tomó conocimiento de los hechos suscitados en el C.C. Real Plaza el 21 de febrero de 2025. Sin embargo, este no fue debidamente atendido.

1097. Asimismo, por Oficio N° 44-2025-CPC-LAL/INDECOPI del 25 de febrero de 2025 se realizó el mismo requerimiento a la Región Policial de La Libertad. El cual fue atendido por Oficio N° 740-2025-REGPOL-LL-DIVINCRI-LL-DEPINCRI-T-SIH-G2 del 16 de mayo de 2025. En esta respuesta la DIVINCRI informó que tomó conocimiento de la caída de techo de comidas del Centro Comercial el 21 de febrero de 2025 a las 20:50 horas mediante redes sociales, conforme a lo consignado en el Acta de Intervención Policial que adjuntó como anexo.

1098. De la revisión de referida Acta de Intervención Policial[142] se evidencia una correspondencia entre lo informado por la DIVINCRI, conforme se observa a continuación.

> **ACTA DE INTERVENCION POLICIAL**
>
> **--- En la ciudad de trujillo, 20:50 horas del 21FEB2025, personal policial de la sección de investigación de homicidios DIVINCRI-TRUJILLO, tomo conocimiento por intermedio de las redes sociales, que el techo del centro comercial Real Plaza, se había caído y aplastado a personas que se encontraban en el patio de comidas., por lo que por orden superior nos constituimos al lugar de los hechos, al llegar se pudo**

1099. En esa línea, queda acreditado que la autoridad policial - DIVINCRI - tomó conocimiento de la caída del techo del Centro Comercial a través de redes sociales a las 20:50 horas del 21 de febrero de 2025 y no por el reporte inmediato del Real Plaza.

---

[142] El Acta de Intervención Policial se encuentra contenido en el Oficio N° 44-2025-CPC-LAL/INDECOPI, presentado por la DIVINCRI el 16 de mayo de 2025. Documento incorporado al expediente por Resolución N° 001008-2025-CPC-LAL/INDECOPI del 20 de mayo de 2025.

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle Santo Toribio de Mogrovejo N° 518, Urb. San Andrés, Trujillo – Perú / Telefax: 01-2247777
E-mail: cpc-lafaccortal@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

1100. En ese sentido, teniendo en cuenta que la DIVINCRI, precisó fecha y hora mediante la cual tomaron conocimiento de lo sucedido en el Centro Comercial, y adicional a ello, adjuntaron el Acta de Intervención Policial, que acredita lo sostenido por dicha Autoridad, corresponde desestimar los argumentos emitidos por Real Plaza respecto a que el reporte de lo ocurrido se realizó con inmediatez.

1101. En consecuencia, corresponde declarar fundada la imputación de cargos en ese extremo al no haber reportado inmediatamente a las autoridades policiales correspondientes sobre la caída del techo del Centro Comercial.

Sobre su obligación de convocar a las autoridades de salud

1102. Respecto a las autoridades de salud, el artículo 46 del Reglamento SINAGERD establece que las autoridades del sector salud que constituyen órganos de primera respuesta y que deben intervenir en casos de emergencias o desastres son los siguientes, el Ministerio de Salud, Seguro Social de Salud - ESSALUD, Instituciones Privadas de Salud, Sanidad de las Fuerzas Armadas y la Sanidad de la PNP.

1103. Asimismo, la obligación de Real Plaza de reportar y convocar el apoyo de las unidades especializadas de salud se encuentra expresamente prevista en el numeral 8 del apartado Nro. 18.1 de su Plan de Emergencias[143]. De dicho contenido se advierte que la ejecución de tal obligación recaía en el jefe de brigadas del Real Plaza, debiendo haber informado entre otros, a la Cruz Roja, a ambulancias y unidades médicas de ESSALUD.

> 8. El Jefe de brigada solicita la ayuda de organismos externos como Bomberos, Policía, Defensa Civil, Cruz Roja, ambulancia, unidades médicas de ESSALUD, juez de turno, etc. según sea el caso y la magnitud de la emergencia

1104. Al respecto, corresponde delimitar el análisis de la responsabilidad de Real Plaza en el presente extremo, toda vez que los términos de "*ambulancia*" y "*unidades médicas de ESSALUD*" resulta muy amplias y genéricas, considerando que en la ciudad de Trujillo existe una pluralidad de dichas entidades, no siendo razonable atribuir al administrado la obligación de comunicarse de manera inmediata con la totalidad de dichas instituciones en la ciudad de Trujillo.

1105. Por tanto, teniendo en consideración que la caída del techo ocurrió en el patio de comidas del Centro Comercial Real Plaza Trujillo, el administrado debió reportar el apoyo de unidades médicas más cercanas a su ubicación, a fin de que se constituyan de manera más célere a apoyar a mitigar las consecuencias de la caída del techo o al Sistema de Atención Móvil de Urgencia del Ministerio de Salud (SAMU) que es el servicio de emergencia por excelencia que cuenta con ambulancias las 24 horas del día en distintos puntos de las provincias, a fin de que apoye a trasladar a víctimas a los centros médicos más cercanos o a la Cruz Roja.

1106. Al respecto, Real Plaza manifestó en su escrito de descargos que se comunicó con la clínica Sanna por el servicio de ambulancia el 21 de febrero de 2025, a las 20:45 horas, mediante llamada telefónica con equipo celular, realizada por el

[143] Presentado por Real Plaza mediante escritos del 5 de marzo y 1 de abril de 2025.

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle Santo Toribio de Mogrovejo Nº 518, Urb. San Andrés, Trujillo – Perú / Telefax: 01-2247777
E-mail: consultasonline@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

supervisor de centro de control de cámaras, activando el servicio de ambulancia bajo la palabra clave *"Activación de zona protegida Real Plaza Trujillo"*. Y a fin de acreditar sus dichos presentó una captura de pantalla de teléfono, la cual se inserta a continuación[144]:



1107. Del print de pantalla citado precedentemente se evidencia los datos de la llamada saliente, realizada el 21 de febrero de 2025 a las 20:45 horas, con duración de dos minutos, con destino al número de teléfono 016355000, registrado bajo el nombre de contacto "Sanna Zona Protegida".

1108. Esta imagen debe analizarse en conjunto con el contrato de Prestación de Servicios de Zona Protegida, suscrito entre Real Plaza y Doctor + S.A.C (Sanna División Ambulatoria)[145], pues en su cláusula 7.1.13 establece que el número de contacto para emergencias médicas y activación del servicio de ambulancias es el (01) 635 5000, opción 9. De esta manera, ello permite validar dicho número telefónico.

1109. En esa línea, al verificarse la coincidencia entre el número marcado telefónicamente por el personal de Real Plaza y el número de contacto destinado a solicitar el servicio de ambulancias de Doctor + S.A.C., se confirma la validez de la llamada realizada por Real Plaza a dicha empresa a las 20:45 horas.

1110. Sin embargo, de conformidad con el contrato antes aludido y adendas, Real Plaza tenía contratado con Doctor + S.A.C. el servicio de cinco (5) atenciones médicas inmediatas mensuales, que incluía también ambulancias tipo II, el cual – según el Anexo I – contaba con solo tres (3) unidades vehiculares identificadas con placa

---

144 Imagen presentada por Real Plaza mediante su escrito de descargos del 1 de abril de 2025.
145 Documento presentado por Real Plaza en su escrito del 13 de noviembre de 2025, declarado confidencial por Resolución N° 1195-2025/INDECOPI-LAL del 21 de noviembre de 2025.

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle Santo Toribio de Mogrovejo N° 516, Urb. San Andrés, Trujillo – Perú / Telefax: 01-3247777
E-mail: consultasonline@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

EUF-639, EUF-161 y EUF-158. Es decir, que no contaba con más vehículos según lo contratado; por lo que, teniendo en consideración la magnitud de la emergencia que constituye la caída del techo del patio de comidas del Centro Comercial y los múltiples heridos que ocasionó resultaba claramente insuficiente que Real Plaza haya activado únicamente el servicio contratado con Doctor + S.A.C., por lo que debió haber desplegado acciones adicionales respecto de otros centros médicos más cercanos al Centro Comercial o del Sistema de Atención Móvil de Urgencia (SAMU).

1111. Es así como, mediante escrito del 21 de enero de 2026, Real Plaza señala su discrepancia con lo contemplado por la Secretaría Técnica en el sentido que, desvirtuaron erróneamente el medio probatorio referente a la comunicación oportuna con el personal de salud, toda vez que, según su criterio se debieron comunicar con SAMU.

1112. Esta Comisión debe precisar que, lo que se debe evaluar en base a criterios de prevención y razonabilidad es la atención **oportuna** que se les debía dar a las víctimas de la ocurrencia, teniendo en cuenta que, el contrato suscrito entre Real Plaza y Doctor + S.A.C. era por tres (3) unidades vehiculares para atenciones médicas, cantidad que no se discute en el presente procedimiento, sino la diligencia con la cual el Centro Comercial en este caso debía accionar, esto es, considerando la magnitud del accidente y el número estimado de víctimas que, en ese momento en virtud al aforo del lugar sumado al día y hora de la ocurrencia se podía presumir.

1113. En ese sentido, es lógico que, tres unidades vehiculares no abastecerían a las múltiples víctimas entre heridos y fallecidos que requerirían atención médica y traslado a los distintos hospitales y centros médicos, lo que implicaba la adopción de acciones adicionales con el fin de contar con apoyo de centros hospitalarios, clínicas o en su defecto del Sistema de Atención Móvil de Urgencia (SAMU), debido a que, este funciona las 24 horas del día en los 7 días de la semana, lo que garantizaba una respuesta y en consecuencia, apoyo por parte de dicho Sistema.

1114. Adicionalmente, se precisa que, la comunicación realizada a Doctor + S.A.C. fue efectuada a las 20:45 horas; es decir, siete (7) minutos después de ocurrida la caída del techo del patio de comidas del Centro Comercial (20:38:49 horas), no encontrándose dentro de un plazo razonable de cinco minutos.

1115. De otro lado, por Oficio N° 38-2025-CPC-LAL/INDECOPI del 25 de febrero de 2025, se le requirió al Sistema De Atención Móvil (SAMU) que, entre otros, informe y acredite los medios por los que tomó conocimiento de los hechos suscitados en el Centro Comercial el 21 de febrero de 2025, el cual no fue atendido. Por lo que, por Oficio N° 63-2025-CPC-LAL/INDECOPI del 7 de abril de 2025, se le reiteró tal requerimiento a SAMU. Sin embargo, tampoco se recibió respuesta al respecto.

1116. Adicionalmente, se precisa que Real Plaza no ha alegado, ni menos aún, probado, a lo largo del procedimiento haberse comunicado con otros centros médicos u hospitalarios ni con la Cruz Roja.

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle Santo Toribio de Mogrovejo N° 518, Urb. San Andrés, Trujillo – Perú / Telefax: 01-2247777
E-mail: cpc-laurtal@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

1117. Por lo tanto, se concluye la responsabilidad del Real Plaza al no haber reportado inmediatamente a las autoridades de salud correspondientes sobre la caída del techo del Centro Comercial.

1118. Finalmente, corresponde precisar que, de los videos correspondientes a las grabaciones de las cámaras de seguridad del 21 de febrero de 2025, ubicadas en distintas partes del centro comercial, presentadas como anexos al escrito de descargos del Real Plaza[148], se pudo verificar el efectivo ingreso del personal policial, de bomberos y de ambulancias al Centro Comercial el día de los hechos investigados. Sin embargo, lo cierto es que el Real Plaza no ha acreditado haber cumplido con reportar a dichas autoridades de manera inmediata a la caída del techo del patio de comidas, con el fin de que acudan como órganos de apoyo.

1119. Por lo que, en el presente caso, considerando que la imputación únicamente se ciñe a la obligación de Real Plaza de reportar la caída del techo del patio de comidas de manera inmediata a los organismos de primera respuesta, se concluye que el incumplimiento de esta obligación ha quedado acreditado.

1120. Por todos los argumentos expuestos, corresponde declarar fundado el procedimiento en este extremo.

De la responsabilidad de Intertítulos

1121. Por Resolución N° 001292-2025-CPC-LAL/INDECOP del 30 de junio de 2025, se imputó a Intertítulos la conducta referida a que, no habría reportado al Cuerpo General de Bomberos, autoridades de salud y policiales, inmediatamente después a ocurrido la caída de la estructura del techo ubicado en su patio de comidas el 21 de febrero de 2025.

1122. Con Informe N° 000051-2025-CPC-LAL/INDECOPI del 6 de noviembre de 2025 ampliado con Informe N° 000001-2026-CPC-LAL/INDECOPI del 14 de enero de 2026, la Secretaría Técnica recomendó declarar fundada la imputación contra Intertítulos este extremo, considerando que Real Plaza no cumplió con reportar inmediatamente al Cuerpo de Bomberos, a las autoridades policiales y de salud sobre la caída del techo del patio de comidas.

1123. Tal como se determinó en el análisis de la imputación contra Real Plaza, la caída del techo del patio de comidas del centro comercial Real Plaza Trujillo sobre los consumidores, durante el horario de atención al público un día con gran flujo de concurrencia, constituye una emergencia Nivel III, conforme la calificación del Plan de Emergencias del Real Plaza, según la magnitud y gravedad del evento.

1124. En esa línea, el reporte inmediato a las autoridades competentes constituye una actuación mínima esperada, indispensable para una respuesta eficaz y eficiente frente a una situación que comprometía directamente la seguridad de las personas que se encontraban en el establecimiento comercial, así como su vida e integridad personal, los cuales constituyen derechos fundamentales consagrados constitucionalmente y protegidos por la normativa de defensa del consumidor.

---

[148] Aportados por el Real Plaza en sus escritos del 5, 6 y 7 de marzo de 2025 y declarados confidenciales por Resolución N° 0551-2025/INDECOPI-LAL

1125. Cabe precisar que la obligación de reportar a las autoridades competentes (Cuerpo de Bomberos, Policía Nacional del Perú y autoridades del sector salud) sobre emergencias de Nivel III se encuentra establecida en el Plan de Emergencias del Real Plaza, concretamente en el apartado Nro. 18.1.8 y en el Diagrama del Plan de actuación por nivel de emergencia del Real Plaza; de conformidad con lo desarrollado en el análisis de la imputación contra Real Plaza.

1126. Con sus descargos al procedimiento y el Informe N° 000051-2025-CPC-LAL/INDECOPI, Intertítulos se limitó a cuestionar la procedencia de su incorporación al procedimiento, pues alega que no califica como proveedor al ser los servicios brindados por Real Plaza y no existiría una relación de consumo; sin embargo, estos argumentos ya han sido desvirtuados en el apartado de cuestiones previas.

1127. Así, conforme a lo desarrollado en las cuestiones previas, Intertítulos al ser la fiduciaria del Patrimonio en Fideicomiso —que tiene por objeto la ejecución y desarrollo de proyectos inmobiliarios, entre ellos, Centros Comerciales—, asume el dominio fiduciario; es decir, que ejerce la administración, uso, disposición y reivindicación sobre los activos; y tiene los demás poderes previstos en el acto constitutivo.

1128. Aunado a ello, precisó que, Real Plaza fue el único operador del Centro Comercial y ello es acreditado con documentos obrantes en el expediente correspondientes a las gestiones, licencias, permisos y autorizaciones. Así mismo, enfatizó que no ejecutó ni intervino en ninguna de las actividades que motivaron las imputaciones; dado que, las mismas correspondían netamente a Real Plaza.

1129. De la revisión del expediente se verificó que, con sus descargos, Intertítulos, en su calidad de fiduciaria del Patrimonio en Fideicomiso, adjuntó copia del Contrato de Locación de Servicios suscrito con Real Plaza el 01 de enero de 2014 y la segunda adenda del citado contrato del 31 de diciembre de 2024; los cuales no pueden ser transcritos al haber sido declarados confidenciales en el trámite de procedimiento.

1130. En conjunto de los citados contratos se observa que Intertítulos, como fiduciaria del Patrimonio en Fideicomiso, no pierde la función de vigilante del servicio brindado en los centros comerciales, tanto con los locatarios como con los usuarios del servicio, detallándose solo la independencia de responsabilidad en ciertas materias que no incluye la de protección al consumidor. Incluso los citados contratos prevén la colaboración para la prestación de los servicios.

1131. Asimismo, Intertítulos con sus descargos al Informe N° 000001-2026-CPC-LAL/INDECOPI del 21 de enero de 2025, indicó que, sus funciones únicamente se circunscriben al mandato de conservación patrimonial, más no a aquellas tales como: Diseño de protocolos de emergencia, dirección o selección del personal al que se contrata, celebración de contratos con locatarios, reporte de incidentes a bomberos o autoridades locales y finalmente que, no tiene presencia física en el establecimiento.

1132. A su vez, menciona que el artículo 241 de la Ley 26702 Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros, establece que el patrimonio fideicometido es autónomo y está separado del patrimonio del fiduciario, fideicomitente y fideicomisario. Así, el fiduciario no responde con su patrimonio por las obligaciones del fideicomiso, salvo que exista sentencia firme que determine su responsabilidad por mala administración.

1133. Ahora bien, es pertinente señalar que, si bien Intertítulos figuró contractualmente como parte de la obra de ampliación del Centro Comercial, dicha participación fue de naturaleza patrimonial y estructural, sin que ello conlleve obligaciones operativas de seguridad ni atribuciones de intervención directa en situaciones de emergencia.

1134. Por lo que, contrariamente a la recomendación de la Secretaría Técnica, esta Comisión, en función a los medios probatorios que obran en el expediente[147] ha podido corroborar que, Intertítulos en su calidad de fiduciaria del Patrimonio en Fideicomiso no implica participación operativa, técnica ni material en la gestión inmediata de emergencias, ni la dota de competencias para intervenir en tareas sujetas a mando único de las autoridades especializadas.

1135. En consecuencia, de las consideraciones expuestas, no se configura infracción al artículo 19° del Código; por lo que, corresponde declarar infundado este extremo de la imputación.

III.4. Sobre las medidas aplicadas para el levantamiento de escombros dentro de un plazo razonable

Respecto de la responsabilidad de Real Plaza

1136. El artículo 19° establece el principio de idoneidad del servicio, que implica que todo proveedor debe brindar un servicio que cumpla con lo ofrecido, con lo que el consumidor espera razonablemente, y con los estándares de calidad y seguridad aplicables[148].

1137. En el presente caso, se imputó a Real Plaza, la infracción al artículo 19° del Código, en tanto, no habría adoptado las medidas necesarias para el levantamiento de los escombros dentro de un plazo razonable e inmediato para el rescate de las víctimas afectadas por la caída de la estructura del techo en el patio de comidas el 21 de febrero de 2025.

1138. Mediante Informe N° 000051-2025-CPC-LAL/INDECOPI del 6 de noviembre de 2025, ampliado con Informe N° 000001-2026-CPC-LAL/INDECOPI del 14 de enero de 2026, la Secretaría Técnica recomendó declarar fundada la imputación

---

147 Contrato de Gerencia y Supervisión Externa de Proyectos, celebrado entre el Patrimonio en Fideicomiso y [redacted], el 23 de marzo de 2015, presentado por [redacted] el 19 de marzo de 2025; y, Contrato de obra a suma alzada, celebrado entre el Patrimonio en [redacted], el 3 de setiembre de 2015, presentado por [redacted] el 27 de marzo de 2025.

148 LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR
Artículo 19.- Obligación de los proveedores
El proveedor responde por la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos, por la autenticidad de las marcas y leyendas que exhiben sus productos o del signo que respalda al prestador del servicio, por la falta de conformidad entre la publicidad comercial de los productos y servicios y estos, así como por el contenido y la vida útil del producto indicado en el envase, en lo que corresponda.

contra Real Plaza en este extremo, al considerar que el proveedor no gestionó oportunamente la remoción de escombros para el rescate de víctimas, dentro de un plazo razonable.

1139. Al respecto, es importante señalar, como bien se ha mencionado en los acápites anteriores, cuando hablamos de la idoneidad de un servicio —como es el caso— implica que este sea apropiado, efectivo y capaz de cumplir con la finalidad para la cual fue contratado, ofertado o publicitado; entonces, con respecto a los centros comerciales abarcará una responsabilidad general de este como proveedor de una experiencia en un entorno seguro y funcional para los visitantes y los negocios que alberga, es decir, no solo se trata del servicio que ofrece sino también de las condiciones que como centro comercial brinda.

1140. Pues un consumidor esperaría mantenerse sano y sin daños mientras transita o compra en sus instalaciones, la protección frente a agresiones, incidentes estructurales, fallos de servicios, etc., y que de ocurrir estos, exista personal capacitado, protocolos claros y recursos suficientes para reaccionar antes tales riesgos

1141. En este caso, las medidas idóneas esperables de Real Plaza no se limitan a gestos aislados, sino a una colaboración constante, logística y operativa que facilite la labor especializada de búsqueda y rescate durante la fase crítica, bajo el comando de las autoridades.

1142. Ello no implica asumir funciones propias de cuerpos de rescate, sino adoptar una posición proactiva para gestionar apoyos y remover obstáculos logísticos que contribuyan a las tareas dirigidas por la autoridad, dentro de un plazo razonable.

1143. Sobre el plazo razonable e inmediato de las labores de levantamiento de escombros y rescate de víctimas, como bien fue señalado por la Secretaría Técnica, del análisis del Informe N° 001-2025_CGBVP/IIICDLL-FTUNL del 24 de febrero de 2025, presentado por el Cuerpo General de Bomberos, en calidad de Anexo al Oficio N° 007-2025/IIICDLL-CGBVP del 6 de marzo de 2025, se obtuvo el desarrollo cronológico de las actividades que las autoridades realizaron de inicio a fin de la emergencia.

1144. En el referido documento se detallan actividades realizadas por el equipo USAR del Cuerpo General de Bomberos, autoridades de apoyo como SAMU, la PNP, el Ejército Peruano, el Centro de Operaciones de Emergencia Provincial en Perú de Trujillo - COEP, Brigadas del Gobierno Regional, Servicio de Gestión Ambiental de Trujillo - SEGAT e incluso el Grupo USAR Liviano Grau de la Marina de Guerra, desde las 20:52 horas del 21 de febrero hasta las 17:30 horas del 23 de febrero de 2025.

1145. Asimismo, con los Anexos del Oficio N° 740-2025-REGPOL-LL-DIVINCRI-LL-DEPINCR-T-SIH-G2 del 16 de mayo de 2025, emitido por la Sección de Investigación de Homicidios de la Divincri Trujillo se obtuvieron las Actas de intervención policial del 22 de febrero de 2025, mediante las cuales se tomó conocimiento de las horas en las que se realizó el rescate de los cuerpos de las 6 víctimas mortales, siendo la última a las 16:15 horas del mismo 22 de febrero de 2025.

1146. No obstante, debemos tener en cuenta que no estamos analizando la prolongación en el tiempo por parte de las actividades que las autoridades realizaron para el levantamiento de escombros y rescate de víctimas; por el contrario, el foco del análisis recae en las acciones que razonablemente se esperaban de Real Plaza y su personal para facilitar la remoción y, con ello, el rescate durante la fase crítica.

1147. De este modo, en el contexto de la caída del techo en el patio de comidas del Centro Comercial, ocurrido el 21 de febrero de 2025 a las 20:38 horas, es importante señalar que no existe una normativa que establezca de manera expresa el plazo razonable para realizar gestiones orientadas al levantamiento de escombros con fines de rescate de víctimas. Sin embargo, esta Comisión concuerda con la Secretaría Técnica, al considerar que, si la última víctima fue rescatada a las 16:15 horas del día siguiente, se debe considerar que dicho plazo razonable abarca desde el momento de la caída del techo en el patio de comidas del Centro Comercial hasta la culminación de las labores de rescate de esa última persona.

1148. En ese sentido, si bien no existe una norma que fije el plazo expreso; sin embargo, esta Comisión coincide parcialmente con la Secretaría Técnica en el sentido de adoptar un criterio de razonabilidad, debiendo entenderse que las gestiones realizadas por el proveedor dentro de ese intervalo temporal podrían considerarse pertinentes y oportunas. Por el contrario, aquellas acciones ejecutadas con posterioridad a las 16:15 horas del 22 de febrero de 2025 ya no se enmarcarían en el plazo razonable para el levantamiento de escombros con fines de rescate.

1149. Respecto al cuestionamiento de Real Plaza referida a la determinación más precisa del marco temporal de este plazo razonable, corresponde indicar que no implica una creación de un nuevo hecho imputado, sino la concreción técnica de los hechos ya materia de investigación.

1150. La identificación de este plazo razonable de actuación constituye una valoración jurídica y técnica propia de la Secretaría Técnica, efectuada sobre la base del acervo probatorio disponible, y no una modificación arbitraria de la imputación. Dicha valoración fue oportunamente puesta de conocimiento de Real Plaza, corriéndose el respectivo traslado para la formulación de descargos, los cuales fueron efectivamente evaluados, junto con todos los medios probatorios obrantes en el expediente.

1151. Ahora bien, de las grabaciones de video de las cámaras de seguridad del Centro Comercial (documentación declarada confidencial), se ha podido visualizar el estado en el que quedó el patio de comidas, luego de que cayera el techo sobre los consumidores que se encontraban en dichas instalaciones y algunas, incluso, terminaran bajo los escombros.

1152. Sobre ello, la Secretaría Técnica recabó información relacionada a la caída del techo del patio de comidas del Centro Comercial de las diversas redes sociales, las cuales fueron incorporadas al expediente mediante DRI del 21 de febrero de 2025. En dicha información se pudo observar a personas que se encontraban bajo

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle Santo Toribio de Mogrovejo Nº 518, Urb. San Andrés, Trujillo – Perú / Telefax: 01-2247777
E-mail: consultasosfal@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

los escombros pidiendo ayuda para ser rescatados, así como, otras buscando a sus familiares.

1153. Es en ese contexto que aparece la necesidad de participación de Real Plaza para gestionar de manera idónea e inmediata el levantamiento de escombros y de esa manera se pudiera rescatar a las personas que quedaron atrapadas, siempre dentro del mando de las autoridades.

1154. A través de su escrito de descargos, Real Plaza señaló que, respecto a las acciones adoptadas por su representada tras la caída del techo del patio de comidas del Centro Comercial, aplicó su Plan de Emergencias de acuerdo con las circunstancias del caso, categorizando dicho evento como una emergencia de Nivel III; es decir, que requería intervención de personal especializado externo, y por ello solicitó el apoyo externo de especialistas como el Cuerpo de Bomberos, la PNP, personal de salud y otros actores.

1155. Al respecto, conviene traer a colación el Plan de Emergencias aportado por Real Plaza con su escrito de descargos, en el cual se describe que el tipo de emergencia III ocurrida (caída del techo del patio de comidas del Centro Comercial) era "alto". Veamos:

ALTO NIVEL III	a) El control de la emergencia escapa a la capacidad del personal especializado de la Empresa, debiendo obligatoriamente intervenir personal externo especializado como bomberos, unidades de rescate, etc. y requiriendo de la activación de un Comando de Operación de Emergencia que gestione adecuadamente las labores de evacuación y transmisión de la información al personal de apoyo externo (bomberos, rescatistas, etc.). b) Puede generar daños considerables a la propiedad, a las personas y/o al medio ambiente. c) Afecta considerablemente la imagen de la organización. d) Se genera un impacto ambiental reversible percibido como grave por la comunidad.

1156. En el mismo documento se definió al "*rescate*" como las acciones mediante las cuales grupos entrenados (externos) ubican y retiran a las personas que no hayan podido salir durante una evacuación[149].

1157. Asimismo, en el referido Plan de Emergencias también se ha podido advertir la organización de respuesta ante el tipo de emergencia ocurrida (nivel III), encontrándose entre las obligaciones del jefe de brigadas —que lidera el comité de emergencias— las siguientes:

> *(...)*
> *10. Coordina los problemas logísticos que surjan durante el control de las emergencias, a fin de poder solucionarlos a la brevedad.*
> *11. Coordina cualquier tipo de soporte a los organismos de apoyo externo que pueda facilitar sus labores.*
> *(...)*

[149] Del Plan de Emergencia, numeral 7. Definiciones, literal i.

1158. De ello se desprende que el jefe de brigadas no asume mando técnico de rescate, sino que lidera la coordinación interna y el soporte logístico para una respuesta rápida, articulada con las autoridades.

1159. En su escrito de descargos Real Plaza señaló que cuando el personal externo de primera respuesta llegó a la zona afectada, la labor de sus brigadistas y personal de seguridad consistió en aislar y custodiar la zona de peligro con la finalidad de facilitar las operaciones de remoción de escombros, búsqueda y rescate.

1160. A fin de acreditar esta afirmación, Real Plaza adjuntó capturas de pantalla provenientes de las grabaciones de las cámaras de seguridad ubicadas en la zona de acceso principal al patio de comidas, en las que se observa a personas, vestidas con chalecos de color amarillo y cintas reflectivas, delimitando el área afectada con vallas de seguridad, que podrían considerarse una forma de colaboración inicial.

1161. De igual forma indicaron que, conforme a lo establecido en su Plan de Emergencias, los brigadistas prestaron colaboración al personal externo de primera respuesta, adjuntado fotografías como las siguientes imágenes:

Imagen N° 01



Imagen N° 02



1162. De la imagen N° 01 se advierte la presencia o soporte logístico de personal de Real Plaza con efectivos policiales; no obstante, en la Imagen N° 2 solo se puede advertir la presencia de efectivos policiales sin poder identificar plenamente a personal de Real Plaza. Hay que precisar que, Real Plaza no especificó que equipamiento o como identificar a su personal.

1163. Cabe señalar que, de ambas imágenes, no se logra advertir la fecha y la hora en la que habrían sido captadas, por lo cual, los referidos medios probatorios resultan ser limitados, motivo por el cual, la Secretaría Técnica emitió diversos requerimientos a dichas autoridades.

1164. Sobre el particular, el Cuerpo General de Bomberos, mediante Oficio N° 007-2025/IIICDLL-CGBVP, indicó que mientras la situación no lo requiriera no aceptaban maquinaria adicional, esto es, que no recibían instrumentos o maquinarias que no fueran solicitadas por ellos mismos.

1165. La Defensoría del Pueblo con Informe N° 002-2025-DP/OD-LALIB del 25 de febrero de 2025, se llegó a conocer las acciones que dicha entidad desplegó en

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle Santo Toribio de Mogrovejo N° 518, Urb. San Andrés, Trujillo – Perú / Telefax: 01-2247777
E-mail: consultasoficinas@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

el lugar del colapso descritas cronológicamente, entre las más resaltantes se encuentra que a las 21:30 horas, su equipo se comunicó con el Teniente de la Compañía de Bomberos Voluntarios de Trujillo, quien manifestó "*la necesidad de contar con material para la remoción de escombros (maquinaria, picos, palanas, barretas, etcétera)*"; por lo que, procedieron a coordinar a través de los canales virtuales de las Plataformas de Defensa Civil Local, la provisión de dicho apoyo logístico, agregando que solicitaron a diversas instituciones y empresas privadas el apoyo con agua embotellada y bebidas hidratantes para las personas encargadas de los trabajos. Evidenciándose que los requerimientos se canalizaron por vías oficiales bajo mando de la autoridad.

1166. Por otro lado, INDECI con Oficio N° 0011-2025-INDECI/DDILIB, dio respuesta al Oficio N° 000040-2025-CPC-LAL/INDECOPI del 25 de febrero de 2025 manifestando tener conocimiento que Real Plaza, a través de sus concesionarios, otorgó al personal de Búsqueda y Rescate, lo siguiente:

i) Herramientas diversas como tijeras, discos de corte, amoladoras, linternas, etc.;
ii) Equipos de Protección Personal como guantes y cascos;
iii) Apoyo con personal de vigilancia y mantenimiento; y,
iv) Apoyo con acondicionamiento de diversos ambientes para reuniones de coordinación y acopio de la ayuda recibida

1167. Asimismo, en vista de la presencia de efectivos policiales en la zona de rescate, mediante Oficio N° 00043-2025-CPC-LAL/INDECOPI de 25 de febrero de 2025, se solicitó a la Comisaría Ayacucho – Trujillo de la Policía Nacional del Perú, informe acerca de los elementos que Real Plaza les brindó para la realización de sus labores, obteniendo como respuesta el Informe N° 041-2025-REGPOL-LL/DIVOPUS-T/COM.A., mediante el cual precisaron que los representantes de Real Plaza desde el 23 de febrero de 2025, cumplieron con brindar el desayuno, almuerzo y cena al personal que cumplía sus labores en dicho centro comercial (apoyo logístico posterior a la fase crítica).

1168. En estos extremos, la Comisión considera apartarse de la recomendación vertida por la Secretaría Técnica, pues si bien se evidencia la necesidad de los aportes para las acciones de levantamientos de escombros, la gestión y aceptación de herramientas y maquinarias estaba bajo mando de la autoridad (Bomberos) y vía plataformas de defensa civil, eximiendo al proveedor de iniciativa autónoma.

1169. Como argumento de defensa en su escrito de descargos, Real Plaza también indicó que, en aras de coadyuvar con las labores de rescate, reforzaron el equipo de seguridad y brigadistas, brindando como sustento dos fotografías en las que se observa (i) un grupo de siete personas con chalecos azules, verdes y naranjas, y (ii) otros dos integrantes del personal de seguridad de Liderman; no obstante, el análisis de la presente imputación está referido a labores que hubieran podido coadyuvar a la remoción de escombros —en un plazo razonable— y consecuentemente el rescate de víctimas, mas no sobre reforzamiento del equipo de seguridad.

1170. Por otro lado, el 25 de marzo de 2025, [redacted] informó que el motivo que dio origen a su participación del 22 de febrero de 2025 fue directamente el rescate del cuerpo del señor [redacted], que yacía en los escombros del patio de comidas del Centro Comercial, y que [redacted]

[redacted]. Asimismo, precisó que Real Plaza les proporcionó equipos de EPPS para algunos miembros de su equipo de rescate, quienes llegaron al lugar de los hechos a las 8:00 horas del 22 de febrero de 2025.

1171. Sobre ello, la Secretaría Técnica ha señalado que esta labor no se habría realizado dentro de un plazo razonable; sin embargo, esta Comisión se aparta de dicho argumento, puesto que, conforme se ha desarrollado en los numerales precedentes, el plazo razonable para el levantamiento de escombros y consecuente rescate de víctimas es considerado hasta las 16:15 horas del 22 de febrero de 2025.

1172. Sin perjuicio de ello, la Comisión coincide con el criterio de la Secretaría Técnica en cuanto a determinar que la presencia de [redacted] no obedeció a la comunicación directa de Real Plaza para solicitar su apoyo logístico en el rescate de víctimas, sino que, conforme a su propia manifestación, realizaron coordinaciones directamente con el comandante de Bomberos.

1173. Así también, Real Plaza, a través de su escrito de descargos, señaló haber puesto a disposición maquinaria especializada para facilitar las labores de las autoridades competentes, adjuntando tres fotografías que no permiten identificar con claridad el tipo de maquinaria, su operatividad ni el momento de su intervención. Se tiene pues, que, con las simples imágenes, sin constancia técnica, orden de servicio o cronograma de actividades que permita verificar su real utilización ni su impacto concreto en la fase crítica del rescate.

1174. Además, precisaron que brindaron el apoyo de su equipo de obras civiles y estructuras metálicas, consistente en doce (12) personas, quienes realizaron labores de rescate como el aseguramiento de vigas, la soldadura de partes del techo para evitar un nuevo colapso, etc. Así, alegan que como resultado de dichas actividades se pudo realizar la búsqueda y rescate de los cuerpos de las víctimas que fallecieron producto de la caída del techo del patio de comidas del Centro Comercial; sin embargo, el proveedor no ha acreditado fehacientemente haber realizado dichas labores, así como tampoco precisó la oportunidad en las que habrían sido ejecutadas.

1175. Bajo tales premisas, se tiene que no se trata de que Real Plaza asumiera funciones propias de bomberos o rescatistas, sino de que haya podido facilitar de forma activa y continua las condiciones mínimas para el éxito de las operaciones de salvamento dentro de un plazo razonable, desplegando medidas idóneas que estuvieran a su alcance conforme a su deber general de colaboración, con el suministro inmediato y completo de información estructural relevante, el acceso irrestricto a planos, croquis o datos sobre los materiales de techo, el soporte logístico para una intervención oportuna de especialistas.

1176. Cabe señalar que, dicha exigencia no puede considerarse arbitraria, sino que se colige del contexto mismo, que una empresa como lo es Real Plaza, con mayor disponibilidad operativa y económica tendría las posibilidades de desplegar una correcta gestión y coordinación de apoyo logístico suficiente en un corto tiempo, no obstante, dichas acciones, tal como se ha podido determinar se encontraban subordinadas al mando de la autoridad.

1177. Finalmente, con relación al argumento de Real Plaza, referido a que la Fiscalía habría prohibido cualquier actividad de levantamiento de escombros mientras duren las diligencias de investigación en dicha materia, es necesario precisar que, conforme el desarrollo del presente análisis, en este procedimiento no se está cuestionando la realización de acciones externas a las desplegadas para el rescate de víctimas, sino, las medidas y gestiones adoptadas por Real Plaza para facilitar la remoción con fines de rescate durante la fase crítica.

1178. Así también, el 13 de noviembre de 2025 Real Plaza presentó escrito absolviendo el informe final de instrucción emitido por la Secretaría Técnica, al cual adjuntó una relación de productos que habrían sido entregados a distintos operarios, técnicos y personal que coadyuvaba con las labores de los terceros, así como fotografías que evidenciarían su entrega[150].

1179. No obstante, no existe certeza de cómo fue elaborado dicho documento, pues este no contiene fecha cierta, así como tampoco se observa algún sello y/o firma que acredite su exactitud. Por otro lado, con relación a las fotografías contenidas en el documento, se advierte que tampoco existe certeza de la fecha en las que habrían sido tomadas, ni de la identidad de las personas que aparecen en ellas.

1180. Adicionalmente, adjuntó la siguiente Cotización N° 7856192 de Promart sobre las herramientas antes indicadas:


PROMART

Cotización N° 7856192

Datos del cliente

(...)

1181. Real Plaza alegó que, se pretende se haya documentado todas sus acciones realizadas, lo que refiere que ante circunstancias de emergencia es lógico asumir que muchas de las coordinaciones se hicieron verbalmente, por la rapidez que requieren, pero ello no implica que no se hayan realizado, no existiendo medio de prueba que acredite la imputación en su contra, pues de no haberlo realizado, las actuaciones se habrían dificultado al no entender la compleja arquitectura del Centro Comercial.

1182. Bajo tales premisas, se puede inferir que el Código a través del deber de idoneidad exige, para el caso en particular que se adopten medidas razonables de colaboración en emergencias. Diferente al deber de rescate que se refiere a las tareas de búsqueda, remoción técnica de estructuras, provisión de maquinaria, etc., los que no corresponden a deberes del proveedor sino de las entidades de emergencia.

---

150 Documento declarado parcialmente confidencial mediante Resolución N° 1156-2025/INDECOPI-LAL, del 21 de noviembre de 2025.

1183. Ahora bien, del análisis integral de los hechos y pruebas aportadas al expediente, se ha podido determinar entonces que, en un centro comercial, la idoneidad en emergencia no impone rescatar directamente; pero sí exige: (a) Activación de Plan de Emergencias; (b) Aislamiento de zona y control de accesos; (c) Soporte logístico (EPP, herramientas menores, ambientes de coordinación, vigilancia, mantenimiento); (d) Información estructural (planos, materiales, rutas) a la autoridad; (e) Gestiones para canalizar apoyos requeridos. Todo, dentro de la cadena de mando.

1184. Siendo así, de los documentos oficiales presentados por las autoridades acreditan que el proveedor brindó herramientas, EPP, ambientes para coordinación y soporte (incluida alimentación al personal interviniente en fases posteriores), lo que satisface el estándar de idoneidad colaborativa.

1185. En primer lugar, debe precisarse que, conforme al propio Plan de Emergencia del proveedor, la caída del techo constituyó una emergencia de Nivel III, cuya intervención corresponde a personal especializado como los Bomberos, SAMU y PNP. Ello implica que la determinación de remoción no dependía del proveedor, sino de la autoridad técnica a cargo, debe entenderse entonces que el liderazgo del jefe de brigadas es interno, logístico y de coordinación, no técnico-operativo de rescate, que correspondiendo a las autoridades antes señaladas.

1186. Esta conclusión se refuerza con la comunicación formal de los Bomberos, que indicó que no se aceptaba maquinaria adicional mientras no fuera expresamente requerida, lo que restringía la capacidad del proveedor de intervenir o disponer equipos de manera autónoma.

1187. En segundo lugar, del conjunto de documentos emitidos por INDECI, la PNP y otras autoridades, así como, del material gráfico aportado, se verifica que Real Plaza sí brindó apoyo logístico efectivo, consistente en entrega de herramientas, equipos de protección, ambientes operativos, soporte de vigilancia, personal de mantenimiento y alimentación al personal interviniente. Si bien parte de dicho apoyo continuó luego de diversas fases del rescate, ello no significa que haya sido extemporáneo o irrelevante, puesto que la normativa no establece un "plazo razonable" específico ni exige una frontera rígida entre acciones de rescate y actividades de soporte inmediato.

1188. Finalmente, si bien es cierto que las labores principales de remoción fueron dirigidas por entidades estatales especializadas, ello no desvirtúa la colaboración desplegada por el proveedor, la cual se acreditó mediante documentos oficiales de las autoridades que lideraron ante la emergencia.

1189. En consecuencia, de las consideraciones expuestas, no se ha logrado acreditar la comisión de infracción al artículo 19° del Código; por lo que, corresponde declarar infundado este extremo de la imputación.

De la responsabilidad de Intertítulos

1190. Por Resolución N° 001292-2025-CPC-LAL/INDECOPI del 30 de junio de 2025, se imputó contra Intertítulos, la infracción al artículo 19° del Código, en la medida que, no habría adoptado las medidas necesarias para el levantamiento de los

escombros dentro de un plazo razonable e inmediato para el rescate de las víctimas afectadas por la caída de la estructura del techo en el patio de comidas el 21 de febrero de 2025.

1191. Ahora bien, como se ha mencionado anteriormente, cuando hablamos de la idoneidad de un servicio —como en este caso— se entiende que ello implica que este sea apropiado, efectivo y capaz de cumplir con la finalidad para la cual fue contratado o publicitado; entonces, con respecto a los centros comerciales abarcará una responsabilidad general de este como proveedor de una experiencia en un entorno seguro y funcional para los visitantes y los negocios que alberga, es decir, no solo se trata del servicio que ofrece sino también de las condiciones que como centro comercial brinda.

1192. Esta actuación no supone que Intertítulos —en su calidad de fiduciaria del patrimonio en fideicomiso— asuma funciones propias de cuerpos de rescate, sino que adopte una posición proactiva para gestionar la remoción de cualquier obstáculo material o logístico que pudiera entorpecer la intervención de las autoridades competentes para ello.

1193. Mediante Informe N° 000051-2025-CPC-LAL/INDECOPI del 6 de noviembre de 2025 ampliado con Informe N° 000001-2026-CPC-LAL/INDECOPI del 14 de enero de 2026, la Secretaría Tècnica recomendó declarar fundada la imputación contra Intertítulos en este extremo, en tanto que, pese a haberse acreditado su condición de proveedor en los términos del Código, no cumplió con acreditar la ejecución de gestiones necesarias para el levantamiento de escombros dentro de un plazo razonable para el rescate de las víctimas.

1194. Lo anterior, toda vez que, conforme ha sido desarrollado en esta resolución, Intertítulos, en su calidad de fiduciaria del patrimonio en fideicomiso, no es un tercero ajeno a los hechos materia de investigación, sino que participó activamente en las gestiones que originaron el proyecto que incluyó la estructura del techo colapsado del patio de comidas, zona destinada a brindar servicios a los consumidores.

1195. Con sus descargos al procedimiento y el Informe N° 000051-2025-CPC-LAL/INDECOPI, Intertítulos se limitó a cuestionar la procedencia de su incorporación al procedimiento, pues alega que no califica como proveedor al ser los servicios brindados por Real Plaza y no existiría una relación de consumo; sin embargo, estos argumentos ya han sido desvirtuados en el apartado de cuestiones previas.

1196. De la revisión del expediente, se verificó que con sus descargos Intertítulos, en su calidad de fiduciaria del Patrimonio en Fideicomiso, adjuntó copia del Contrato de Locación de Servicios suscrito con Real Plaza el 01 de enero de 2014 y la segunda adenda del citado contrato del 31 de diciembre de 2024; los cuales no pueden ser transcritos al haber sido declarados confidenciales en el trámite de procedimiento.

1197. La revisión contractual confirma que la fiduciaria no conserva responsabilidades, ni funciones que permitan imputarle un deber de remoción de escombros, sino que mantiene solo competencias de otra naturaleza y de supervisión general.

1198. En conjunto de los citados contratos se observa que Intertítulos, como fiduciaria del Patrimonio en Fideicomiso, no pierde la función de vigilante del servicio brindado en los centros comerciales, tanto con los locatarios como con los usuarios del servicio, detallándose solo la independencia de responsabilidad en ciertas materias que no incluye la de protección al consumidor. Incluso los citados contratos prevén la colaboración para la prestación de los servicios.

1199. Se evidencia que la fiduciaria administra el Patrimonio en Fideicomiso con facultades de disposición y supervisión, pero no de operación directa del servicio comercial, atención de emergencias, despliegue de personal o activación de maquinaria.

1200. Ahora bien, es pertinente señalar que, si bien Intertítulos figuró contractualmente como parte de la obra de ampliación del Centro Comercial, dicha participación fue de naturaleza patrimonial y estructural, sin que ello conlleve obligaciones operativas de seguridad ni atribuciones de intervención directa en situaciones de emergencia.

1201. En consecuencia, la noción de idoneidad del servicio —aplicable a proveedores que administran centros comerciales— no es trasladable automáticamente a quien ejerce un rol fiduciario con funciones patrimoniales y de supervisión general, pero no de gestión operativa, seguridad en obra, ni respuesta ante incidentes.

1202. La delegación contractual de la administración operativa a Real Plaza no fue formal ni materialmente controvertida; contrario sensu, el expediente acredita que la gestión cotidiana, mantenimiento, operación y ejecución de protocolos de emergencia correspondían al operador del centro comercial y no a la fiduciaria

1203. Al respecto, esta Comisión considera apartarse de la recomendación vertida por la Secretaría Técnica, pues de las obligaciones de Intertítulos se advierte que no comprenden actividades propias de cuerpos de rescate, remoción de obstáculos, operación de maquinaria ni ejecución de protocolos de emergencia, las cuales recaen exclusivamente en autoridades y operadores especializados.

1204. Aunque Intertítulos participó en la estructuración del proyecto inmobiliario y ostenta el dominio fiduciario, ello no genera un deber jurídico de intervenir en la remoción de escombros durante una emergencia, actividad que además está regulada, restringida y coordinada bajo el Sistema de Comando de Incidentes y autoridades competentes.

1205. Tampoco existe evidencia de que Intertítulos hubiera tenido acceso, facultad o control sobre maquinaria o personal a disposición inmediata durante el evento.

1206. No resultando, por consecuencia, exigible que Intertítulos adoptara medidas directas para el levantamiento de escombros, ni que actuara dentro de un "plazo razonable e inmediato" para el rescate, dado que tales funciones exceden por completo las competencias propias de una fiduciaria y se encuentran bajo el mando exclusivo de entidades como Bomberos, SAMU, PNP y el operador del centro comercial.

1207. Por lo que, contrariamente a la recomendación de la Secretaría Técnica, esta Comisión de los medios probatorios que obran en el expediente[151] ha podido corroborar que, Intertítulos en su calidad de fiduciaria del Patrimonio en Fideicomiso no implica participación operativa, técnica ni material en la gestión inmediata de emergencias, ni la dota de competencias para intervenir en tareas sujetas a mando único de las autoridades especializadas encargadas de la remoción de escombros y rescate de víctimas.

1208. En consecuencia, de las consideraciones expuestas, no se configura infracción al artículo 19° del Código; por lo que, corresponde declarar infundado este extremo de la imputación.

III.6. Sobre la adopción de medidas adecuadas para establecer canales informativos

Del marco legal

1209. El artículo VI[152] del título preliminar del Código prescribe que el Estado garantiza el derecho de la información de los consumidores, promoviendo que tanto el sector público como privado faciliten mayores espacios de información a los consumidores a fin de hacer más transparente a los consumidores el mercado; y vela por que la información sea veraz y apropiada para que los consumidores tomen decisiones de consumo de acuerdo con sus expectativas.

1210. Es decir, el Estado no solo garantiza y promueve el derecho de la información de los consumidores, sino que detalla que esta información debe tener como características ser veraz (no engañosa) y apropiada (clara, comprensible, útil y oportuna); con la finalidad de que estos puedan tomar decisiones de consumo adecuadas que se alineen con sus expectativas y necesidades.

1211. En esa línea, el artículo 1°.1 literal b) del Código delimita el derecho a la información que tienen los consumidores a acceder información oportuna suficiente, veraz y fácilmente accesible, relevante para tomar una decisión o realizar una elección de consumo que se ajuste a sus intereses, así como para efectuar un uso o consumo adecuado de los productos o servicios[153].

---

151 Contrato de Gerencia y Supervisión Externa de Proyectos, celebrado entre el Patrimonio en Fideicomiso y [redacted] el 23 de marzo de 2015, presentado por [redacted] el 19 de marzo de 2025; y, Contrato de obra a suma alzada, celebrado entre el Patrimonio en Fideicomiso y [redacted] 3 de setiembre de 2015, presentado por [redacted] el 27 de marzo de 2025.

152 LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR
Artículo VI.- Políticas públicas
(...)
2. El Estado garantiza el derecho a la información de los consumidores, promoviendo que el sector público respectivo y el sector privado faciliten mayores y mejores espacios e instrumentos de información a los consumidores a fin de hacer más transparente el mercado; y vela por que la información sea veraz y apropiada para que los consumidores tomen decisiones de consumo de acuerdo con sus expectativas.

153 LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR
Artículo 1.- Derechos de los consumidores
(...)
1.1. En los términos establecidos por el presente Código, los consumidores tienen los siguientes derechos:
b. Derecho a acceder a información oportuna, suficiente, veraz y fácilmente accesible, relevante para tomar una decisión o realizar una elección de consumo que se ajuste a sus intereses, así como para efectuar un uso o consumo adecuado de los productos o servicios.

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle Santo Toribio de Mogrovejo N° 518, Urb. San Andrés, Trujillo – Perú / Telefax: 01-2247777
E-mail: comisionlaliberad@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

1212. La información genera certidumbre y facilita el comportamiento del consumidor permitiéndole conocer sus derechos y obligaciones, y, prever posibles contingencias y planear determinadas conductas.

1213. Aunado a lo anterior, el artículo 2.2[154] del Código incide en las características que debe tener la información que el proveedor pone a disposición de los consumidores la cual debe ser veraz, suficiente, de fácil comprensión, apropiada, oportuna, fácilmente accesible y en idioma castellano.

1214. Ahora bien, en situaciones de emergencia o cuando la seguridad de los consumidores se ve comprometida debido a la detección de riesgos posteriores a la comercialización de un producto o servicio, el Código establece criterios mínimos que deben aplicarse a la información que se proporciona a los consumidores. Estos criterios incluyen[155], entre otros, los siguientes:

- ✓ **La advertencia debe ser rápida:** Si se descubre que algo puede hacernos daño, deben avisarnos lo antes posible. Si el riesgo es grave (como afectar nuestra salud o vida), el aviso debe salir de inmediato.
- ✓ **El título del aviso debe llamar la atención:** El encabezado del aviso (como "¡Peligro!", "Advertencia", "Aviso importante") debe ser claro y fuerte, pero sin causar pánico. Debe ayudarnos a entender que es importante.
- ✓ **El tamaño y la frecuencia del aviso deben ser adecuados:** Si el aviso se da por medios como la televisión o internet, debe ser lo suficientemente grande y repetirse para que todos lo veamos.

---

154 **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**
Artículo 2.- Información relevante
2.1. (...)
2.2. La información debe ser veraz, suficiente, de fácil comprensión, apropiada, oportuna y fácilmente accesible, debiendo ser brindada en idioma castellano.

155 **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**
Artículo 29.- Criterios aplicables a la información y advertencia sobre el riesgo y la peligrosidad
La advertencia de los riesgos y peligros que normalmente tienen ciertos productos o servicios, o de los riesgos y peligros no previstos o imprevisibles que se detecten con posterioridad a la colocación de los productos o a la prestación de los servicios en el mercado, debe realizarse cumpliendo con los siguientes criterios:
a. La advertencia debe ser difundida con la debida celeridad. Se deben difundir las advertencias en un plazo prudencial de acuerdo con la gravedad del riesgo o peligro involucrados. Tratándose de un daño grave a la vida o a la salud de los consumidores, las advertencias deben ser difundidas de inmediato, apenas existan indicios para suponer la existencia del peligro.
b. Debe usarse un encabezamiento o asunto de advertencia adecuados al riesgo o peligro que se advierte. El título con el que se pretende llamar la atención del consumidor debe ser adecuado para que, sin alarmar innecesariamente, llame la atención lo suficiente con relación a la magnitud del riesgo al segmento de la población afectada y permita a los interesados identificar la importancia de la advertencia para ellos.
c. El tamaño y frecuencia de la advertencia deben ser adecuados. El proveedor utiliza, como primera opción, vías de comunicación individual con el potencial consumidor afectado. En el caso de que no sea posible individualizar la comunicación con el consumidor que adquirió el producto o servicio, el proveedor recurre a medios de comunicación masivos de alcance nacional. Los medios que deben ser utilizados se establecen en la normativa correspondiente. Las dimensiones de la advertencia y la frecuencia con la que se hace, en el caso de que la advertencia se haga por medios de comunicación masiva, deben permitir que la información llegue a los consumidores afectados o potencialmente afectados.
d. Se debe especificar la naturaleza del riesgo o peligro que se advierte señalando si dicho riesgo afecta la vida o salud del consumidor, su propiedad o la pérdida o afectación del producto adquirido.
e. Debe utilizarse un lenguaje accesible y entendible por un consumidor que actúa con la diligencia ordinaria según las circunstancias del caso. Debe, por tanto, descartarse el uso de lenguaje excesivamente técnico o científico, utilizándose, por el contrario, términos que permitan al consumidor entender cuáles son los riesgos o peligros que se le advierten.
f. Se debe describir el nivel de certidumbre que rodea al riesgo o peligro previsible. Si el riesgo es solo potencial o no se tiene certeza absoluta del mismo, debe indicarse ello en el aviso o advertencia, pudiendo en esos casos usarse expresiones condicionales. Por el contrario, si se trata de un riesgo cierto y preciso, debe utilizarse un lenguaje que dé a entender ello al consumidor.
g. Deben explicarse las medidas que se adoptan para evitar el riesgo o daño o para mitigar los efectos que puedan producirse. La advertencia debe, de ser posible, señalar cómo corregir estos problemas de una manera clara y sencilla.
h. Se deben incluir fuentes alternativas de información, que sean gratuitas y de fácil acceso para los consumidores, con la finalidad de poder contar con más información sobre las advertencias de los riesgos y peligros del producto. Dicha información debe ser, además, comunicada de inmediato al Indecopi.

- ✓ **Debe explicar el tipo de riesgo:** Nos tienen que decir si el peligro afecta nuestra salud, nuestra vida, nuestras cosas o el producto que compramos.
- ✓ **Lenguaje claro y sencillo:** Nada de palabras complicadas o técnicas. El aviso debe usar palabras que cualquier persona pueda entender.
- ✓ **Debe decir si el riesgo es seguro o solo posible:** Si no están 100% seguros del peligro, deben decirlo. Si el riesgo es real y confirmado, también deben dejarlo claro.
- ✓ **Debe explicar qué hacer para evitar el daño:** El aviso debe decirnos cómo protegernos o qué medidas tomar para evitar el problema.
- ✓ **Debe dar una fuente de información adicional:** Tiene que incluir un número de teléfono gratuito o una página web donde podamos obtener más información. Además, esta información debe ser enviada al Indecopi.

1215. Los citados criterios son una guía de cumplimiento obligatorio para brindar información en casos en donde la seguridad de los consumidores se podría ver comprometida (potencial) o se ha visto comprometida (real), y será utilizada como parámetro o referencia al evaluar el derecho de información que le asiste a cada uno de los consumidores, según la naturaleza del evento o hecho.

Respecto a Real Plaza

1216. Por Resolución N° 0152-2025/INDECOPI-LAL del 22 de febrero de 2025, se imputó la infracción al artículo 1.1. literal b) y 2.2 del Código; en tanto, Real Plaza no habría adoptado medidas adecuadas para establecer canales informativos hacia los consumidores, sus familiares y la comunidad en general acerca de las acciones vinculadas a la caída de la estructura del techo en el patio de comidas el 21 de febrero de 2025.

1217. Con Informe N° 000051-2025-CPC-LAL/INDECOPI del 6 de noviembre de 2025 ampliado con Informe N° 000001-2026-CPC-LAL/INDECOPI del 14 de enero de 2026, la Secretaría Técnica recomendó declarar fundada la imputación contra Real Plaza en este extremo, considerando que la información brindada no fue clara al ser contradictoria al asegurar que el 100% de los afectados habían sido atendidos. Si bien se concuerda con el sentido, esta Comisión considera que los argumentos y fundamentos son diferentes, lo cuales se procederán a analizar.

1218. En ese sentido, corresponde evaluar si Real Plaza adoptó o no canales informativos hacia los consumidores, sus familiares y la comunidad general acerca de las acciones vinculadas a la caída de la estructura del techo del patio de comidas el 21 de febrero de 2025, conforme al acápite de marco legal antes detallado.

1219. En esa línea, para el análisis de esta imputación se determinará (i) la oportunidad y visibilidad del aviso, (ii) claridad y contenido del mensaje; (iii) medidas y canales de información; todos estos puntos teniendo como base la gravedad del hecho y el nivel de riesgo generado; es decir, el colapso del techo del patio de comidas del centro comercial Real Plaza Trujillo, durante el horario de atención al público y sobre consumidores que estaban haciendo uso de ese servicio.

1220. Una vez analizados los tres puntos antes expuestos, se procederá a determinar si se adoptaron canales informativos y en caso, se hubieren adoptado si cumplieron

con su fin; es decir, brindar información veraz y oportuna a los consumidores (afectados y que se encontraban en el establecimiento), familiares de los citados consumidores y a la comunidad general.

(i) La oportunidad y visibilidad del aviso

1221. El artículo 1.1 literal b) del Código, concordante con el artículo 2.2 del mismo texto legal, establecen que una de las características de la información es la oportunidad en la que es brindada por parte del proveedor, teniendo en cuenta la naturaleza de la información y las características del riesgo que generó en los consumidores.

1222. Como se ha venido desarrollando el 21 de febrero de 2025, a las 20:38 horas, aproximadamente, colapsó el techo del patio de comidas del Centro Comercial Real Plaza, durante el horario de atención al público, sobre los consumidores que se encontraban haciendo uso de dichas instalaciones, produciendo como resultado ciento catorce (114) víctimas directas dando como resultado personas heridas con diverso nivel de gravedad y seis (6) fallecidos[136], encontrándose dentro de este grupo de personas población vulnerable como menores de edad y adultos mayores.

1223. Ahora bien, ante la citada emergencia, de la documentación obrante en el expediente, se ha determinado que Real Plaza activó el Plan de Emergencias del Centro Comercial Real Plaza Trujillo —versión 01, de febrero de 2024, elaborado por P & R Arquitectos Consultores— con el nivel III (grado alto).

1224. En ese sentido, teniendo en cuenta la gravedad de la situación antes descrita y el nivel de riesgo en la que se encontraban los consumidores presentes en las instalaciones y sobre los que colapsó el techo del patio de comidas del Centro Comercial era grado alto; Rea Plaza debía establecer de manera oportuna canales informativos.

1225. Partiendo de tales premisas, de la normativa aplicable, ante la caída del techo en el Centro Comercial, Real Plaza tenía el deber de informar de manera inmediata y transparente, mínimamente, sobre:

- La naturaleza del accidente (qué ocurrió, cuándo y dónde).
- Las medidas adoptadas para atender la emergencia y prevenir nuevos riesgos.
- Canales de atención para los afectados (teléfonos, correos, oficinas de atención).

1226. Pues si bien el artículo 1.1 literal b) y 2.2 del Código no establece un plazo específico de inmediatez con la que se debe implementar el canal informativo y con ello informar a los consumidores, familiares y comunidad en general lo acontecido y las acciones adoptadas, el citado artículo 29° del mismo texto legal, si brinda un parámetro para su valoración, pues hace referencia a la debida celeridad, la cual debe ser medida atendiendo a la gravedad del riesgo o peligro involucrado, resaltando que en caso se trate de un daño grave a la vida o salud de los consumidores, la advertencia debe ser difundida de manera inmediata.

---

136 Tal como se detalló por Resolución N° 0580-2025/INDECOPI-LAL.

1227. Considerando ello, los canales informativos que debía implementar Real Plaza para informar sobre lo ocurrido y las acciones que venían adoptándose debían ser inmediatas, pues se había puesto en riesgo la vida y salud de los consumidores ante el colapso del techo del patio de comidas, tanto para establecer canales informativos directos con las víctimas; así como para informar a los consumidores en general.

1228. En esa línea, se concuerda con los plazos de inmediatez desarrollados con la Secretaría Técnica, pues contemplan plazos de respuesta razonables, considerando el nivel logístico que debe implementarse para brindar la información a los consumidores. A continuación, se transcribe la parte pertinente:

> *"...Asimismo, se debe considerar que, en situaciones de emergencia donde hay heridos, fallecidos y personas afectadas, la comunicación clara y oportuna es absolutamente crítica, pues el tiempo ideal para emitir una comunicación, si bien dependerá del tipo de incidente, sin embargo, hay estándares generales que se podrían aplicar, como por ejemplo: durante los primeros 30 minutos a 1 hora, se esperaría una comunicación inicial que confirme el incidente, reconozca la gravedad y asegure que se están tomando medidas; y, dentro de las primeras 2 horas, se debe proporcionar una actualización más detallada, incluyendo número estimado de afectados, medidas de respuesta (rescate, atención médica, etc.), así como canales de ayuda o contacto".*

1229. En este punto, Real Plaza en sus descargos al informe final de instrucción afirmó que no existía una norma, directiva o similar que determinará que la ocurrencia debía de ser informada durante los primeros 30 minutos a 1 hora y que dentro de las primeras dos (2) horas, brindar información detallada tras las comunicaciones realizadas.

1230. Al respecto, en efecto no existe una norma directa que fije un tiempo predefinido para realizar este tipo de comunicaciones; sin embargo, tal como se ha venido desarrollando, los artículos 1.1 literal b) y 2.2 del Código; hacen referencia a que la información brindada a los consumidores debe ser oportuna; es decir, que debe ser dada en el momento adecuado y cuando sea necesaria, y ello se determina considerando las circunstancias del caso y el tipo de información.

1231. Por tanto, considerando la gravedad del colapso del techo del patio de comidas de Real Plaza sobre los consumidores que se encontraban haciendo uso de las instalaciones y durante el horario de funcionamiento, requería de una respuesta inmediata; por lo que, el plazo propuesto por la Secretaría Técnica es razonable a la magnitud del evento.

1232. A esto se suma que, en la actualidad, el uso de redes sociales permite que la difusión de imágenes y videos se produzca casi en tiempo real. Por ello, un pronunciamiento oficial e inmediato por parte de Real Plaza resultaba necesario para mantener informados a los consumidores, familiares y a la comunidad en general.

1233. Con su escrito de descargos, Real Plaza indicó que a modo de ejemplo implementaron los primeros días posteriores al colapso, la puesta a disposición de las personas el número celular [redacted], a partir del cual, tomaron contacto

directo con las personas afectadas e implementaron un grupo de asistentes sociales con el mismo fin.

1234. Por Resolución N° 0590-2025/INDECOPI-LAL se verificó la existencia de las asistentas sociales y las cartas utilizadas para contactar a las víctimas donde se indica el citado número celular, sin embargo, de la revisión de las fechas de las cartas presentadas al procedimiento —con escritos del 1 y 8 de abril de 2025—, se ha podido corroborar que la primera comunicación data del 23 de febrero de 2025, en adelante; es decir, dos (2) días después de ocurrido los hechos; no revistiendo por lo tanto, este primer requisito de inmediatez.

1235. Cabe precisar que, si bien la Secretaria Técnica en su informe final de instrucción indicó que las citadas cartas solo acreditan una actuación individualizada, lo cierto es que, se concuerda en parte con dicha posición, pues los canales informativos si pueden tener un carácter individualizado, siempre y cuando sea posible identificar al consumidor afectado.

1236. No obstante, en este caso, conforme ha sido aceptado por Real Plaza los consumidores afectados y familiares no pudieron ser identificados inmediatamente, por la naturaleza del evento y de los servicios brindados (centro comercial); por lo que, el canal más adecuado para comunicar los hechos y acciones desplegadas era a través de medios de comunicación masivos.

1237. Real Plaza también alegó con su escrito de descargos que, para poder atender a todas las personas afectadas, ejecutó una serie de coordinaciones directas con las múltiples autoridades, abocadas a la atención de las personas afectadas, aportando como prueba comunicaciones por WhatsApp; sin embargo, en este punto se está evaluando la implementación medidas adecuadas para establecer canales informativos hacia los consumidores y no con las autoridades, por lo que, el medio probatorio no es pertinente.

1238. Real Plaza en sus descargó afirmó que implementó un canal de atención exclusivo para las personas afectadas, adjuntando a modo de ejemplo lo siguiente:

Comunicados en las redes sociales





INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle Santo Toribio de Mogrovejo N° 516, Urb. San Andrés, Trujillo – Perú / Telefax: 01-2247777
E-mail: consultasuntal@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

1239. En ese sentido, de la revisión de las comunicaciones citadas por Real Plaza se verifican que estas fueron efectuadas el 23 y 25 de febrero de 2025 posteriores a los hechos; asimismo, el número telefónico referido, fue informado el 25 de febrero de 2025; no pudiendo, no acreditarse la inmediatez que ameritaba la situación.

1240. Ahora bien, la Secretaría Técnica mediante Acta de Incorporación del 28 de febrero de 2025, dejó constancia sobre los comunicados N° 01, 02, 03 y 04 colgados en la página web de Real Plaza (www.realplaza.com), los cuales datan del 21 al 24 de febrero de 2025; sin embargo, no puede visualizarse la hora de la publicación, información que resulta relevante para determinar la inmediatez.

1241. En este punto, se verifica que la Secretaría Técnica en su Informe Final consideró también los comunicados emitidos por Real Plaza a partir del 25 de febrero de 2025, sin embargo, estas no serán consideradas en este análisis pues fueron emitidas con posterioridad a la notificación de imputación de cargos y del mandato cautelar.

1242. A fin de determinar la hora de las publicaciones, se ha podido verificar de la red social X[167] de acceso público; que el comunicado N° 01 data del 21 de febrero de 2025 a las 22:32 horas, tal como se visualiza a continuación:


Comunicado
a la opinión pública

REAL PLAZA

1243. En ese sentido, se puede concluir que el primer comunicado del evento fue puesto a través de la red social X de Real Plaza, a las 22:32 horas; es decir, casi dos horas después de producido el colapso del techo; por tanto, la primera comunicación no se publicó en un plazo oportuno ni inmediato.

1244. Ello sigue la lógica de que esta comunicación al no ser inmediata no permitió a los consumidores obtener información en tiempo real sobre un evento que comprometía la vida y salud de personas, así como que no cumplió con el estándar de reacción que un incidente de esta naturaleza requiere.

[167] Visualizado de la página https://x.com/RealPlazaPeru/status/1893141842931163002 el 14 de noviembre de 2025 a las 17:35 horas.

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle Santo Toribio de Mogrovejo N° 518, Urb. San Andrés, Trujillo – Perú / Telefax: 01-2247777
E-mail: consultasorlal@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

1245. Asimismo, respecto a los comunicados N° 2 y 3[150], publicados a través de la red social Facebook de Real Plaza, de acceso público, se pudo corroborar que su publicación data del 22 y 23 de febrero de 2025 a las 7:36 y 19:11 horas, respectivamente; es decir, casi 12 horas después del evento, lo cual tampoco es oportuno ni inmediato.



1246. Respecto al comunicado N° 4 del 24 de febrero de 2025, se verifica que fue publicado por Real Plaza a las 13:19 horas. Esta comunicación tiene como finalidad agradecer a las autoridades que participaron en las labores de búsqueda e informar sobre el cierre de las labores de rescate; sin embargo, está comunicación tampoco fue oportuna pues las labores de rescate concluyeron el 23 de febrero de 2025, conforme al Acta de Cierre de Emergencia[151] —suscrito también por representante de Real Plaza—; por tanto, el citado comunicado recién fue emitido al día siguiente.

1247. Cabe resaltar que, a través de redes sociales[152] las noticias sobre el colapso del techo del centro comercial se difundieron inmediatamente, generando en los consumidores, familiares y comunidad en general, gran incertidumbre sobre la ocurrencia del evento y las acciones desplegadas; por lo que, la publicación inicial de Real Plaza casi dos horas después y las posteriores del 22 al 23 de febrero de 2025, no fueron oportunas ni inmediatas.

1248. Ahora bien, respecto a la visibilidad de los citados comunicados, Real Plaza ya contaba con canales informativos previamente establecidos con sus consumidores, tales como redes sociales de acceso público (Facebook, Instagram, X y TikTok[161]) y página web[162]; que eran utilizados para publicitar sus servicios y que contaban con una serie de seguidores y visitas, y fueron el medio a través del que se trasladaron sus comunicados, tal como se detalla a continuación:

---

150 Visualizado de la página https://www.facebook.com/RealPlazaTrocaderos.LA el 14 de noviembre de 2025 a las 17:36 horas.
151 Remitida por la Defensoría del Pueblo el 28 de febrero de 2025, con Oficio N° 242-2025-DP/OD-La Libertad.
152 Detallado en el Documento de Registro de Información del 21 de febrero de 2025.
161 Redes sociales: https://www.facebook.com/RealPlazaTrocaderos.LA, https://www.instagram.com/realplaza/?hl=es, https://www.tiktok.com/@realplazaperu. Seguidores: Facebook 1.6 millones, Instagram: 188 mil y Tiktok: 275 600. seguidores (275.6K).
162 Dirección de página web: https://www.realplaza.com/

Comunicado / Noticia Destacada[163]	Fecha y hora - publicación	Canales de comunicación			
		Pág. Web[164]	Instagram[165]	Facebook[166]	X (Twitter)[167]
Comunicado N° 1	21/02/2025 – 22:32	✓	X	X	✓
Comunicado N° 2	22/02/2025 – 7:36	✓	✓	✓	✓
Comunicado N° 3	23/02/2025 – 19:11	✓	✓	✓	✓
Comunicado N° 4	24/02/2025 – 13:19	✓	✓	✓	✓

1249. Del citado cuadro, se advierte que en el caso del primer comunicado solo se publicó en la red social X y en la página web; y no en Facebook que es su red social con mayor número de seguidores; situación que le resta visibilidad a este primer anuncio y que es el de mayor importancia, al ser el primer comunicado por parte de Real Plaza sobre los hechos; por lo que, es posible concluir que el primer aviso no fue visible.

1250. En ese sentido, se concluye en este punto que, si bien Real Plaza emitió comunicaciones a través de sus canales como página web y redes sociales, estás no fueron inmediatas y oportunas; así como en un caso visible, considerando la gravedad del evento y la afectación a la vida y la salud de los consumidores.

(ii) Claridad y contenido del mensaje

1251. En este punto, se analizará si las cuatro comunicaciones detalladas en el punto previo, publicadas por Real Plaza sobre el colapso del techo el 21 de febrero de 2025, fueron claras, de fácil comprensión y apropiadas, de conformidad con lo establecidos en el artículo 1.1 literal b) y 2.2 del Código.

1252. Para evaluar cual era el contenido que debia tener la información de los comunicados emitidos por Real Plaza con relación al colapso del techo del patio de comidas, tal como se ha indicado en el marco legal, se tendrá como referencia el artículo 29° del Código, que si bien regula alertas de productos y servicios peligrosos; sirve de parámetro para analizar la información en un evento de riesgo sobre la vida y salud de los consumidores tal como se ha desarrollado en párrafos precedentes.

1253. En esa línea, se considerará para evaluar el contenido de los comunicados que la información debía tener los siguientes parámetros; las cuales se condicen con las características del derecho de información sobre ser claras, de fácil comprensión y apropiadas:

- El encabezado debe ser proporcional al evento, sin causar alarma y permita a los interesados identificar la importancia de la advertencia.
- En el mensaje se debe especificar en forma clara la naturaleza del riesgo o peligro, especificando si afecta a la vida o salud de los consumidores.
- El lenguaje debe ser sencillo, no técnico.

---

163 Los comunicados y noticias destacadas se recabaron del Acta de Incorporación del 28 de febrero de 2025 a efectos de verificar la inmediatez y oportunidad de estos.
164 Se puede acceder a través del siguiente enlace: https://www.realplaza.com/es/comercios
165 Se puede acceder a través del siguiente enlace: https://www.instagram.com/explore/?hl=YW2NDN6bXk3a2Rm
166 Se puede acceder a través del siguiente enlace: https://www.facebook.com/share/16Yb2MEDMU/
167 Se puede acceder a través del siguiente enlace: https://x.com/Real_Plaza?t=QYR6eCH7te_hE16Xem6OQ&s=09

- Se debe indicar el nivel de certidumbre de las consecuencias, en caso sea posible, de lo contrario se debe indicar la información en forma condicional.

1254. De la revisión del Comunicado N° 01 del 21 de febrero de 2025 a las 20:32[108] horas, se verifica que Real Plaza informó lo siguiente:



Comunicado a la opinión pública

Ante lo ocurrido en Real Plaza Trujillo, queremos informar que nuestra prioridad es asistir a todos los afectados, por lo que hemos activado nuestros protocolos de respuesta inmediata.

En estos momentos, nuestra brigada de emergencia, junto a un equipo de rescate, se encuentra atendiendo la emergencia y coordinando el traslado de los heridos a los centros de salud más cercanos.

Continuamos trabajando en estrecha colaboración con las autoridades y equipos de emergencia para atender la situación de manera inmediata.

Trujillo, 21 de febrero de 2025

1255. Del citado comunicado se puede advertir que (i) el título es general y no permite determinar la naturaleza o gravedad del colapso del techo; (ii) no indica en forma expresa y clara la naturaleza del evento limitándose a indicar "ante lo ocurrido"; (iii) el lenguaje es sencillo; (iv) no indica un nivel de certidumbre de las consecuencias ni detalla quien es el equipo de rescate; y, (iv) si bien indica que vienen trasladando heridos y gestionando el rescate, no indica nada sobre los demás consumidores que se encontraban en el Centro Comercial, generando incertidumbre; por tanto, se tiene que de la lectura en su conjunto este primer mensaje no fue claro, de fácil comprensión y apropiado para informar a los consumidores, familiares y comunidad en general lo ocurrido y las acciones iniciales adoptadas a raíz de la caída del techo del patio de comidas.

1256. De la revisión del segundo comunicado, Comunicado N° 02 del 22 de febrero de 2025; a las 7:36 horas, Real Plaza informa lo siguiente:



Comunicado a la opinión pública

En Real Plaza lamentamos profundamente lo ocurrido en nuestro centro comercial de Trujillo y expresamos nuestras más sinceras condolencias a los familiares de las personas fallecidas. Asimismo, reafirmamos nuestro absoluto apoyo a todos los heridos y a los afectados a causa de este lamentable incidente.

En estrecha coordinación con las autoridades, seguimos trabajando en las labores de rescate y brindando todo el soporte necesario a los damnificados y a las investigaciones que determinen el origen del incidente.

Además, somos señal de duelo y solidaridad con las víctimas, hemos tomado la decisión de mantener cerradas todas nuestras tiendas comerciales a nivel nacional durante hoy sábado 22 de febrero.

Nos comprometemos a mantener informados a los familiares y a la comunidad, reafirmando nuestra total disposición para colaborar y ayudar a quienes se encuentran en este difícil momento.

Lima, 22 de febrero de 2025

1257. Del citado comunicado se puede advertir que (i) el título es general y no permite determinar la naturaleza o gravedad del colapso del techo; (ii) no indica en forma expresa y clara la naturaleza del evento limitándose a indicar "lo ocurrido en

[108] Solo se ha podido verificar la publicación en la red social X y la página web de Real Plaza; más no en Facebook, Instagram o Tiktok.

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle Santo Toribio de Mogrovejo N° 516, Urb. San Andrés, Trujillo – Perú / Teléfax: 01-2247777
E-mail: consultasonline@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

nuestro centro comercial de Trujillo"; (iii) el lenguaje si es sencillo; (iv) no indica un nivel de certidumbre de las consecuencias; (iv) si bien indica que brindan su apoyo a víctimas y familiares, no indica en que consiste; por tanto, de la lectura en su conjunto este segundo mensaje no fue claro, de fácil comprensión y apropiado para informar a los consumidores, familiares y comunidad en general lo ocurrido y las acciones que se continúan adoptando a raíz del citado colapso.

1258. De la revisión del Comunicado N° 03 del 23 de febrero de 2025; a las 19:11 horas, Real Plaza realiza su tercer comunicado:



Comunicado

A las familias afectadas queremos garantizarles que no escatimaremos esfuerzos ni recursos para hacer frente a este terrible evento y hacer efectivo los siguientes enunciados:

1. Estamos comprometidos de que todos los pacientes afectados sean atendidos con una cobertura al 100% o con reembolsos en caso hayan realizado algunos pagos.

2. Hemos coordinado con los clínicas Sanna y San Pedro de Trujillo para que los personas afectadas que requieran atención médica puedan acceder a ella con cobertura total, incluyendo seguimientos post alta médica.

3. Hemos contratado al 100% de familias de personas fallecidas y hospitalizadas y contamos con un canal de comunicación especial para ellos.

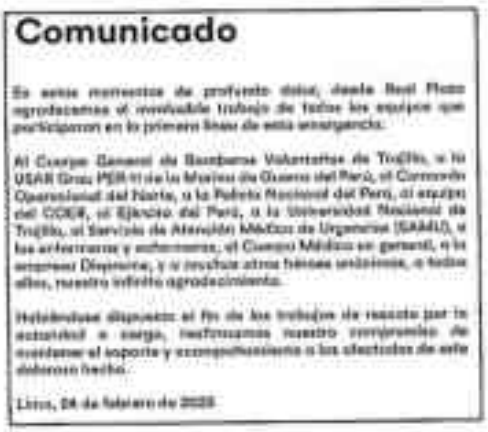
En Real Plaza reiteramos nuestro compromiso y agradecemos nuevamente nuestros más sinceras condolencias a todas las familias y personas afectadas.

Lima, 23 de febrero del 2025

REAL PLAZA

1259. Del citado comunicado se puede advertir que (i) el título es general y no permite determinar la naturaleza o gravedad del colapso del techo; (ii) no indica en forma expresa y clara la naturaleza del evento limitándose a indicar "terrible evento"; (iii) el lenguaje si es sencillo; (iv) no indica un nivel de certidumbre de las consecuencias, (iv) indican el tipo de apoyo que están brindando (coberturas de salud); y, (v) indica que han informado un canal de comunicación a las víctimas ; por tanto, de la lectura en su conjunto este tercer mensaje no fue claro, de fácil comprensión y apropiado para informar a los consumidores, familiares y comunidad en general lo ocurrido y las acciones que se continúan adoptando a raíz del citado colapso.

1260. De la revisión del Comunicado N° 04 del 24 de febrero de 2025; a las 13:01 horas, Real Plaza realiza su tercer comunicado:



Comunicado

En estos momentos de profundo dolor, desde Real Plaza agradecemos el invaluable trabajo de todos los equipos que participaron en la primera línea de esta emergencia.

Al Cuerpo General de Bomberos Voluntarios de Trujillo, a la USAR Grau PER-11 de la Marina de Guerra del Perú, al Comando Operacional del Norte, a la Policía Nacional del Perú, al equipo del COER, al Ejército del Perú, a la Universidad Nacional de Trujillo, al Servicio de Atención Médica de Urgencias (SAMU), a los enfermeros y enfermeras, al Cuerpo Médico en general, a los empresas Disposone, y a muchas otras héroes anónimos, a todos ellos, nuestro infinito agradecimiento.

Habiéndose dispuesto el fin de los trabajos de rescate por la autoridad a cargo, reafirmamos nuestro compromiso de acompañar el soporte y acompañamiento a los afectados de este doloroso hecho.

Lima, 24 de febrero de 2025

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle Santo Toribio de Mogrovejo N° 518, Urb. San Andrés, Trujillo – Perú / Telefax: 01-2247777
E-mail: consultasoral@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

1261. Tal como se ha detallado previamente, este comunicado tiene como función agradecer a las autoridades que participaron en las labores de búsqueda y rescate y a quienes brindaron atención médica; sin embargo, no indica las acciones que desplegaron ni el tipo de evento.

1262. Real Plaza con sus descargos indicó que implementó un grupo de asistentes sociales quienes entregaron a los consumidores afectados y a sus familiares una carta con información sobre un canal de comunicación, por lo que, al ser un canal directo se debe analizar el contenido de las cartas emitidas hasta antes del 24 de febrero de 2025; asimismo, añadieron en los descargos al Informe que todos sus comunicados han sido claros y que priorizaron el contacto individualizado para poder atender de mejor manera a las víctimas, familiares y allegados.

1263. Cabe precisar que, las citadas cartas entregadas a los consumidores fueron declaradas confidenciales al contar con datos personales, tales como firma, por lo que, no pueden ser transcritas; sin embargo, de su análisis en conjunto se verifica que no es clara pues no detallan el evento, limitándose a consignar un número telefónica de contacto; por tanto, este canal utilizado para el contacto directo con los consumidores afectados tampoco cumple el criterio de ser claro, de fácil comprensión y apropiado.

1264. En este punto es pertinente precisar que, no se niega la emisión de comunicados por parte de Real Plaza y la entrega de cartas; sino que en este punto de análisis se verifican si estos fueron claros y si el contenido del mensaje contuvo la información mínima necesaria para los consumidores, familiares y comunidad en general que les permita conocer en resumen de que trataba la ocurrencia y las acciones desplegadas.

1265. Del mismo modo, Real Plaza alegó que no había el sustento legal que obligue a los proveedores a difundir comunicaciones masivas, ante accidentes o emergencias, cuando ya se tiene contactos directos con las personas afectadas.

1266. El Código establece —como ya se ha desarrollado precedentemente—, que el deber de información es amplio, general y transversal; por lo que, para el caso en particular este no solo se encontraba orientado a los consumidores directamente perjudicados, sino también a los potenciales, los presentes, familiares y comunidad afectada. Por lo tanto, la exigencia de comunicaciones claras y accesibles se extiende al público en general.

1267. Ya que este deber surge de los principios de transparencia, idoneidad, seguridad y protección, pues el hecho de que Real Plaza haya entablado contacto directo con algunos afectados no lo exonera de su deber de informar adecuadamente al resto de consumidores, quienes también requerían conocer lo ocurrido y las medidas desplegadas para garantizar su seguridad, confundiendo Real Plaza el deber de asistir a las víctimas con el deber de informar al público puesto que ambos coexisten, pero no se sustituyen.

1268. Ello en el sentido de que, el contacto individualizado con las víctimas era necesario y parte de su gestión post incidente, pero no reemplaza la obligación de emitir información pública clara y transparente, pues limitar su información, supone

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle Santo Toribio de Mogrovejo Nº 518, Urb. San Andrés, Trujillo – Perú / Telefax: 01-2247777
E-mail: consultasorlat@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

ignorar a los miles de consumidores que podían estar expuestos a riesgos similares y que requerían información para tomar decisiones informadas.

1269. Debe entenderse entonces que, contrariamente a lo alegado por Real Plaza, si bien el Código no tiene un artículo específico denominado "comunicaciones en colapsos de techos" ello no significa una ausencia normativa, pues el estándar exigido es claro cuando la vida o salud de los consumidores está en riesgo, la información debe ser clara, oportuna, accesible y suficiente; por ello, el argumento de que no estaba obligada a realizar comunicaciones masivas carece de fundamento.

1270. En consecuencia, se concluye en este punto que la información brindada por Real Plaza a través de sus cuatro comunicados emitidos entre el 21 al 24 de febrero de 2025 y la entregada directamente a los consumidores afectados, no fue clara, de fácil comprensión y apropiado para informar a los consumidores, familiares y comunidad en general lo ocurrido y las acciones que se continúan adoptando a raíz del citado colapso.

(iii) medidas y canales de información

1271. En este punto corresponde analizar si en los cuatro comunicados publicados por Real Plaza y las cartas entregadas a las víctimas se han indicado (i) las medidas adoptadas para mitigar los efectos producidos por el colapso del techo del patio de comidas y (ii) si se consignó fuentes o canales de información de fácil acceso a los consumidores.

1272. De la revisión de los cuatro (4) comunicados antes descritos y publicados por Real Plaza entre el 21 al 24 de febrero de 2025, se puede verificar que:

(i) En el primer comunicado no se indica con claridad cuáles son las medidas que se están adoptando en relación del colapso del techo ni con quien están desplegando esta labor; tampoco cuales son las medidas adoptadas en relación con los demás consumidores, ni se indica canales de información de fácil acceso a los consumidores.

(ii) En el segundo comunicado, indican que están realizando labores de rescate con otras autoridades; el cierre de sus demás tiendas por duelo y su disposición de asistir a todas las víctimas; sin embargo, no se detalla una medida clara y directa para atender a las víctimas. Además, tampoco se incluye fuentes de información o canales a los que pueden acceder los consumidores, familiares o comunidad en general.

(iii) En el tercer comunicado; se precisan como acciones que las personas afectadas sean atendidas al 100% o reembolsos en caso hubieren realizado gastos, coordinaciones con las Clínicas Sanna y San Pablo para que las personas con atención médica tengan cobertura incluso post alta; contacto con el 100% de las personas fallecidas y un número de contacto. Además, tampoco se incluye fuentes de información o canales a los que pueden acceder los consumidores, familiares o comunidad en general.

(iv) En el cuarto comunicado; se informa que las acciones de rescate han culminado y dan agradecimiento a las autoridades que participaron en el

rescate. Tampoco se incluye fuentes de información o canales a los que pueden acceder los consumidores, familiares o comunidad en general.

1273. De los dos (2) primeros comunicados no se observan que Real Plaza hubiere señalado medidas o acciones claras que hubiere adoptado ante el colapso del techo del patio de comidas ni indicaciones hacia los consumidores de fuentes de consulta o información sobre los hechos.

1274. En el tercer comunicado, si bien se detallan acciones desplegadas por Real Plaza la información es contradictoria, fragmentada y con claros indicios de desinformación no solo con las víctimas o sus familiares, sino también a la comunidad en general, ya que afirmó haber contactado al 100% de los afectados, lo que transmitió a todos aquellos receptores la idea de que no existían víctimas pendientes de atención; lo cual no fue cierto conforme a los argumentos expuestos en la Resolución N° 0590-2025/INDECOPI-LAL, en la que se verificó que no todas las víctimas habían sido atendidas.

1275. La insuficiencia de dicho medio de comunicación individual también se puede verificar desde noticias periodísticas difundidas, por ejemplo, aquella en la que el familiar cercano de una víctima mortal del colapso declaró en prensa de cobertura nacional que luego de 48 horas ninguna autoridad de Real Plaza se había acercado a apoyarlos con los gastos generados por el sepelio[169]. Así también publicaciones en redes sociales de medios de comunicación nacional (Facebook oficial de Exitosa Trujillo)[170] donde el 4 de marzo de 2025 se difundió la organización de una parrillada con la finalidad de obtener fondos y cubrir los gastos médicos de una de las víctimas a la que le tuvieron que amputar la pierna.

1276. Finalmente, sobre el cuarto comunicado se observa que tiene tres (3) objetivos, (i) primero brindar agradecimiento a las autoridades de búsqueda y rescate, (ii) segundo informar que las acciones de rescate han culminado; y, (iii) tercero que reafirman su compromiso con las víctimas; sin embargo, los dos primeros no son acciones directas de Real Plaza y la tercera no es una acción concreta.

1277. Ahora bien, respecto a las fuentes de información o canales informativos, se verifica que Real Plaza en ninguno de los cuatro comunicados direccionó a los consumidores, familiares y comunidad en general a páginas o autoridades que estuvieron brindado información en tiempo real sobre los hechos, como una fuente alternativa de información.

1278. Conforme se ha desarrollado en esta resolución, la Ley N° 29664 y su reglamento establece que el Centro de Operaciones de Emergencia Regional (COER) tiene como una de sus funciones difundir información sobre peligros y riesgos, es así que el COER La Libertad, ante el colapso del techo del patio de comidas de Real Plaza Trujillo el 21 de febrero de 2025, a través de su red social Facebook[171] comenzó a brindar reportes de emergencia sobre el evento, identificado como Reporte de Emergencia N° 151-2025. A continuación, se detalla los comunicados emitidos dentro de las primeras 24 horas:

---

[169] Del anexo 14 del acta de incorporación de la nota periodística del 27 de febrero de 2025.
[170] Del anexo 1 del acta de incorporación del 04 de marzo de 2025.
[171] Ver red social https://www.facebook.com/coerlalibertad?locale=es_LA. Se precisa que los comunicados del COER detallados fueron emitidos el 21/02/2025 a las 21:10 horas; 21/02/2025 a las 22:53 horas; 21/02/25 a las 23:35 horas; 22/02/2025 a las 00:1 horas y 22/02/2025 a las 7:34 horas.



COER - La Libertad
21 de febrero ·

viernes, 21 de febrero de 2025 a las 22:53 COMPLEMENTARIO DE EMERGENCIA N° 151- 2025

Peligro: Colapso de estructura.

Lugar: Centro comercial Real Plaza, distrito Trujillo, provincia de Trujillo.

Fecha y Hora de evento: 21/02/2025 a las 20:41 horas aprox.
Fecha y hora de reporte: 21/02/2025 a las 22:50 horas

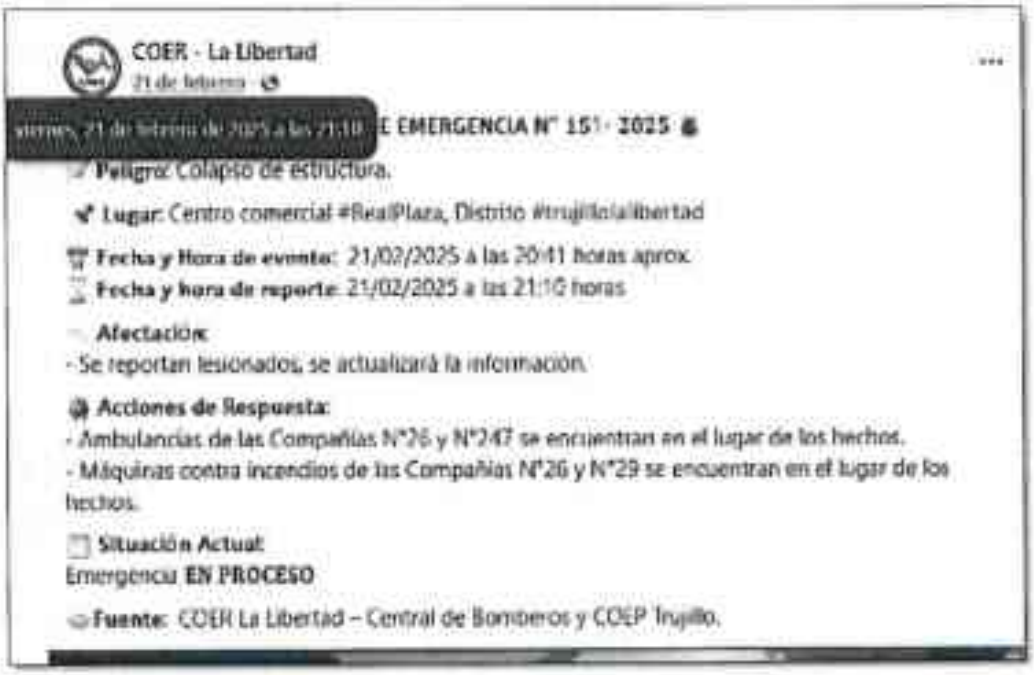
Afectación:
- Se reportan 20 personas heridas y personas atrapadas, información en desarrollo.
- Mientras que el Ministerio del Interior reporta tres fallecidos, la Fiscalía indica que la cifra oficial está en verificación.

Acciones de Respuesta:
- En el lugar se encuentran ambulancias de las Compañías N°26,N°29, N°247, SAMU, PNP y Personal CGBP.
- Máquinas contra incendios de las Compañías N°26 y N°29 se encuentran en el lugar de los hechos.
- Los bomberos realizan labores de bosqueda y rescate, apoyo de efectivos de la PNP con la Brigada Canina.
- AUXILIAR N°26
- AUXILIAR N°247
- AUXILIAR N°215

- Se complementa el apoyo con la Brigada de Defensa Civil Region La Libertad del Gobierno Regional La Libertad y de Salud.

Situación Actual:
Emergencia **EN PROCESO**

Fuente: COER La Libertad Central de Bomberos y COEP Trujillo.



COER - La Libertad
21 de febrero ·

viernes, 21 de febrero de 2025 a las 21:10 E EMERGENCIA N° 151- 2025

Peligro: Colapso de estructura.

Lugar: Centro comercial #RealPlaza, Distrito #trujillo#libertad

Fecha y Hora de evento: 21/02/2025 a las 20:41 horas aprox.
Fecha y hora de reporte: 21/02/2025 a las 21:10 horas

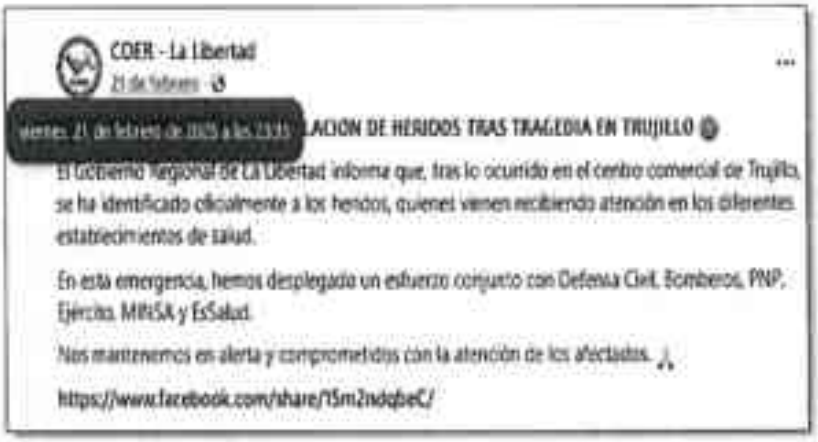
Afectación:
- Se reportan lesionados, se actualizará la información.

Acciones de Respuesta:
- Ambulancias de las Compañías N°26 y N°247 se encuentran en el lugar de los hechos.
- Máquinas contra incendios de las Compañías N°26 y N°29 se encuentran en el lugar de los hechos.

Situación Actual:
Emergencia **EN PROCESO**

Fuente: COER La Libertad – Central de Bomberos y COEP Trujillo.

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle Santo Toribio de Mogrovejo N° 516, Urb. San Andrés, Trujillo – Perú / Telefax: 01-2247777
E-mail: consultasorlt@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe


COER - La Libertad
21 de febrero ·

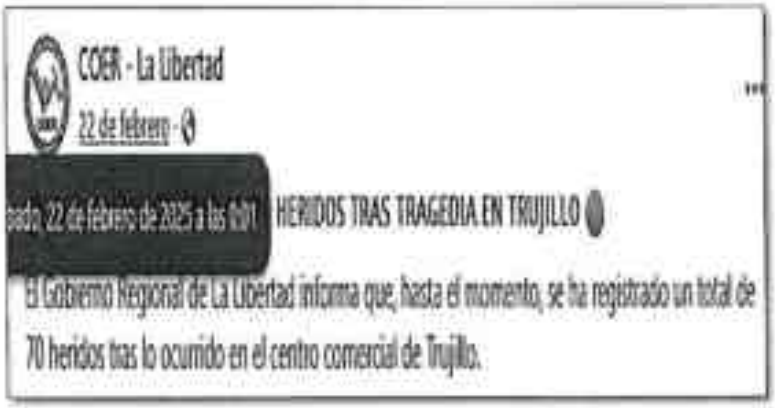
viernes, 21 de febrero de 2025 a las 23:55 ACION DE HERIDOS TRAS TRAGEDIA EN TRUJILLO

El Gobierno Regional de La Libertad informa que, tras lo ocurrido en el centro comercial de Trujillo, se ha identificado oficialmente a los heridos, quienes vienen recibiendo atención en los diferentes establecimientos de salud.

En esta emergencia, hemos desplegado un esfuerzo conjunto con Defensa Civil, Bomberos, PNP, Ejército, MINSA y EsSalud.

Nos mantenemos en alerta y comprometidos con la atención de los afectados.

https://www.facebook.com/share/15m2ndqbeC/




COER - La Libertad
22 de febrero ·

EL COMPLEMENTARIO DE EMERGENCIA N° 151- 2023

Peligro: Colapso de estructura

Lugar: Centro comercial Real Plaza, distrito trujillo, provincia de trujillo.

Fecha y Hora de evento: 21/02/2025 a las 20:41 horas aprox.

Fecha y hora de reporte: 21/02/2025 a las 21:40 horas

Afectados

Se reportan 70 personas heridas y 04 fallecidos

Acciones de Respuesta

- En el lugar se encuentran ambulancias de las Compañías N°16,N°39, N°247, SAMU, PNP y personal COER

- Maquinas contra incendios de las Compañía N°26 y N°29 se encuentran en el lugar de los hechos.

- Los bomberos vienen laborando de búsqueda, rescate y evacuamiento, apoyo en coordinación de la PNP con la Brigada Canina

- AUXILIAR N°16

- AUXILIAR N°247

- AUXILIAR N°215

Se complementa el apoyo con la Brigada de Defensa Civil Región La Libertad y del SAMU.

- Los Bomberos establecen el puesto de comando

- Los heridos fueron trasladados al Hospital Belén, Hospital Albrecht, Hospital Regional, Clínica San Pablo y Clínica Sanna

- Se reúnen autoridades de primera respuesta para realizar el reporte de daños y realizar la toma de decisiones frente a la emergencia

Situación Actual

Emergencia EN PROCESO

Fuentes: COER La Libertad - Central de Accidentes y COEP Trujillo.

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle Santo Toribio de Mogrovejo N° 518, Urb. San Andrés, Trujillo – Perú / Telefax: 01-2247777
E-mail: consultasorellal@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

1279. Lo anterior demuestra que existía información disponible para que Real Plaza brinde la información a los consumidores en forma clara y precisa relacionada con el colapso del techo del patio de comidas; sin embargo, no lo hizo.

1280. Ahora bien, Real Plaza con su escrito de descargos y el escrito del 8 de abril de 2025; presentó cartas (declaradas confidenciales) entregadas a las víctimas y familiares del colapso del techo del patio de comidas, en el que se evidencia como acción que asumirían todos los gastos que se generen y que para ello deberían de comunicarse a través de un número celular especifico habilitado las 24 horas.

1281. Por lo tanto, se concluye en este punto que la información brindada por Real Plaza a través de sus cuatro comunicados emitidos entre el 21 al 24 de febrero de 2025, no indicó de manera clara acciones desplegadas en relación con el colapso del techo del patio de comidas ni incluyó fuentes de información alternativas para que los consumidores, familiares y comunidad en general puedan conocer sobre los hechos; asimismo que las cartas si indicaban una medida especifica y un número de contacto para comunicación.

1282. Ahora bien, con sus descargos Real Plaza también afirmó los siguiente:

(i) Activación de un canal exclusivo de atención para las personas afectadas como la línea telefónica (01) 601 – 4000 opción 9.
(ii) Comunicación y difusión del fondo de S/20 millones.
(iii) Comunicación y difusión del proceso para acceder a la cobertura de gastos de atención médica.
(iv) Operatividad y mantenimiento activo de su Libro de Reclamaciones Virtual.
(v) Concertación de transacciones extrajudiciales con aquellas personas que interpusieron reclamos a través del Sistema de Atención al Ciudadano del Indecopi.
(vi) Comunicación directa con múltiples autoridades abocadas a la atención de las personas afectadas.

1283. De los tres primeros argumentos se verifica de la revisión del procedimiento que, estos fueron emitidos con posterioridad al inicio del procedimiento y al mandato de medida cautelar; por lo que, no forman parte de este análisis.

1284. Respecto del Libro de Reclamaciones Virtual, este no es un canal informativo para brindar información a los consumidores, familiares y comunidad en general, sino que es una herramienta legal para que se registren los reclamos y quejas sobre los productos o reclamos; es decir, la información va desde los consumidores al proveedor.

1285. Con relación a las comunicaciones que mantuvo con autoridades, Real Plaza afirmó que una de ellas fue el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social - MIDIS, que desde el 22 de febrero le fue proporcionando información de las personas fallecidas y afectadas; así como los números de contacto de los familiares, para ello adjuntaron capturas de pantalla del aplicativo WhatsApp (Anexo 2-F); no obstante, de dichas imágenes no se puede identificar de quién se trata (no se conoce la identidad del contacto ni se puede verificar su conexión con el ministerio). Además, del contenido de los mensajes se puede advertir una interacción limitada, sin contenido esencial que permita inferir también una estrategia conjunta de comunicaciones hacia la ciudadanía.

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle Santo Toribio de Mogrovejo Nº 518, Urb. San Andrés, Trujillo – Perú / Telefax: 01-2247777
E-mail: correo@oficinaregional@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

1286. Sobre las transacciones arribadas con los consumidores, estos no acreditan la implementación de un canal informativo sino un acuerdo entre las partes y respecto a la coordinación con las autoridades, este tipo de comunicación no es realizada con el consumidor, por lo que, corresponde desestimar ambos argumentos.

1287. Ahora, es necesario resaltar que el hecho que Real Plaza debía gestionar y activar estos canales informativos debían ser medidas suficientes, oportunas y accesibles para garantizar que tanto las víctimas —directas o indirectas— como la comunidad en general estuvieran adecuadamente informados respecto de las acciones emprendidas tras el hecho ocurrido el 21 de febrero de 2025. Todo ello en aras de salvaguardar sus derechos a la información, seguridad de los consumidores y transparencia.

1288. En conclusión, conforme a lo desarrollado en los puntos (i), (ii) y (iii) las comunicaciones emitidas por Real Plaza en respuesta al colapso del techo del patio de comidas no cumplieron con los estándares de inmediatez, claridad y accesibilidad exigidos en situaciones de riesgo para la vida y la salud de los consumidores, lo que evidencia una deficiente gestión informativa ante una emergencia de alto impacto.

1289. Por lo que, de conformidad con las consideraciones expuestas corresponde declarar fundada la imputación trasladada contra Real Plaza por infracción al artículo 1.1 literal b) y 2.2 del Código en este extremo.

De la responsabilidad de Intertitulos

1290. Por Resolución N°001292-2025-CPC-LAL/INDECOPI del 30 de junio de 2025, se imputó contra Intertitulos la presunta infracción al artículo 1.1.b) y 2.2 del Código, en tanto, no habría adoptado medidas adecuadas para establecer canales informativos hacia los consumidores, sus familiares y la comunidad en general acerca de las acciones vinculadas a la caída de la estructura del techo en el patio de comidas el 21 de febrero de 2025.

1291. Con Informe N° 000051-2025-CPC-LAL/INDECOPI del 6 de noviembre de 2025 ampliado con Informe N° 000001-2026-CPC-LAL/INDECOPI del 14 de enero de 2026, la Secretaría Técnica recomendó declarar fundada la imputación contra Intertitulos en este extremo, considerando que no se acreditó haber brindado información a los consumidores a través de algún canal informativo.

1292. Cabe precisar que, los artículos 1.1 literal b) y 2.2 del Código establecen el derecho que les asiste a los consumidores de recibir información oportuna, suficiente, veraz y fácilmente accesible, relevante para tomar una decisión o realizar una elección de consumo que se ajuste a sus intereses, así como para efectuar un uso o consumo adecuado de los productos o servicios.

1293. En ese sentido, la normativa aplicable impone a los proveedores (i) el deber de garantizar que los consumidores puedan tomar decisiones informadas en el marco de sus relaciones de consumo; y, (ii) la obligación de brindar información relevante a los consumidores bajo determinados parámetros.

1294. Este derecho de información toma mayor relevancia y necesidad cuando el hecho que lo amerita es uno donde se puso en riesgo la salud y vida de los consumidores, lo cual ha sido reconocido por el legislador al introducir el artículo 29° del Código, los criterios para brindar información en casos de alertas que, si bien como se ha venido desarrollando, no es el caso en análisis, sí es una referencia de cómo se debió brindar la información.

1295. Con sus descargos a la imputación de cargo, descargos al Informe Final de Instrucción e Informe Oral, Intertítulos se limitó a cuestionar la procedencia de la incorporación al procedimiento, pues alegó que no califica como proveedor al ser los servicios brindados por Real Plaza y no existiría una relación de consumo, siendo este el único operador; sin embargo, estos argumentos ya han sido desvirtuados en la parte de cuestiones previas.

1296. Así conforme a lo desarrollado en las cuestiones previas, Intertítulos al ser la fiduciaria del Patrimonio en Fideicomiso —que tiene por objeto la ejecución y desarrollo de proyectos inmobiliarios, entre ellos Centros Comerciales—, asume el dominio fiduciario; es decir, que ejerce la administración, uso, disposición y reivindicación sobre los activos; y tiene los demás poderes previstos en el acto constitutivo.

1297. De la revisión del expediente, se verificó que con sus descargos Intertítulos, en su calidad de fiduciaria del Patrimonio en Fideicomiso, adjuntó copia del Contrato de Locación de Servicios suscrito con Real Plaza el 01 de enero de 2014 y la segunda adenda del citado contrato del 31 de diciembre de 2024; los cuales no pueden ser transcritos al haber sido declarados confidenciales en el trámite de procedimiento.

1298. La revisión contractual confirma que la fiduciaria no conserva responsabilidades, ni funciones que permitan imputarle un deber de información, sino que mantiene solo competencias de otra naturaleza y de supervisión general.

1299. La delegación contractual de la administración operativa a Real Plaza no fue formal ni materialmente controvertida; contrario sensu, el expediente acredita que la gestión cotidiana, mantenimiento, operación y ejecución de protocolos de emergencia correspondían al operador del centro comercial y no a la fiduciaria.

1300. Por lo que, contrariamente a la recomendación de la Secretaría Técnica, esta Comisión de los medios probatorios que obran en el expediente[172] ha podido corroborar que, Intertítulos en su calidad de fiduciaria del Patrimonio en Fideicomiso no implica participación operativa, técnica, material ni informativa en la gestión inmediata de emergencias.

1301. En consecuencia, de las consideraciones expuestas, no se configura infracción al artículo 1.1 literal b) y 2.2 del Código; por lo que, corresponde declarar infundado este extremo de la imputación.

---

172 Contrato de Gerencia y Supervisión Externa de Proyectos, celebrado entre el Patrimonio en [redacted] el 23 de marzo de 2015, presentado por [redacted], el 19 de marzo de 2025; y, Contrato de obra a suma alzada, celebrado entre el Patrimonio en Fideicomiso y [redacted], el 3 de setiembre de 2015, presentado por [redacted] el 27 de marzo de 2025.

III.6. De la responsabilidad de los representantes

1302. El artículo 111° del Código establece que, excepcionalmente y atendiendo a la gravedad y naturaleza de la infracción, las personas que ejerzan la dirección, administración o representación del proveedor, son responsables solidarios en cuanto participen con dolo o culpa inexcusable en el planeamiento, realización o ejecución de la infracción administrativa[173].

1303. De acuerdo con el referido artículo, la determinación de esta responsabilidad de las personas naturales requiere la concurrencia, en principio, de las siguientes condiciones: (a) que un proveedor incurra en una infracción del Código; (b) que la persona involucrada se desempeñe en la dirección, administración o representación del proveedor infractor; y, (c) que dicha persona participe en el planeamiento, realización o ejecución de la conducta infractora, con dolo o culpa inexcusable[174].

1304. La participación de las personas que ejercen la dirección, administración o representación del proveedor puede realizarse en dos (2) modalidades: (i) mediante una acción concreta o (ii) a través de una omisión. Asimismo, ambas modalidades requieren que se evalúe si se realizó dicha participación con componente de dolo o culpa inexcusable.

1305. Como se aprecia, el presupuesto para la aplicación del artículo 111° del Código, es la constatación por parte de la autoridad administrativa de una infracción al Código incurrida por el proveedor denunciado, esto es, previamente debe de haber quedado determinada la responsabilidad de este último por la vulneración de las normas de protección al consumidor.

1306. Asimismo, la responsabilidad atribuible a las personas que ejercieron la dirección, administración o representación del proveedor, exige que hayan participado en el planeamiento, realización o ejecución de la infracción administrativa; y, dicha participación necesariamente debe contar con un componente de dolo o culpa inexcusable.

1307. Ahora bien, más allá de las facultades que la persona jurídica haya otorgado a sus representantes mediante poderes de representación, la aplicación del artículo 111° del Código se restringe a aquellos casos en los que el representante haya participado con dolo o culpa inexcusable en el planeamiento, realización o ejecución de la infracción acreditada.

1308. En relación con el dolo y la culpa inexcusable, el Código Civil distingue ambas figuras por la voluntad o intencionalidad en el incumplimiento de una obligación[175].

---

173 LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR
Artículo 111.- Responsabilidad de los administradores
Excepcionalmente, y atendiendo a la gravedad y naturaleza de la infracción, las personas que ejerzan la dirección, administración o representación del proveedor son responsables solidarios en cuanto participen con dolo o culpa inexcusable en el planeamiento, realización o ejecución de la infracción administrativa.
En los casos referidos en el primer párrafo, además de la sanción que, a criterio del Indecopi, corresponda imponer a los infractores, se puede imponer una multa de hasta cinco (5) Unidades Impositivas Tributarias (UIT) a cada uno de sus representantes legales o a las personas que integran los órganos de dirección o administración según se determine su responsabilidad en las infracciones cometidas.

174 Ver Resolución 0719-2023/SPC-INDECOPI del 15 de marzo de 2023.

175 CÓDIGO CIVIL.
Artículo 1318°. - Procede con dolo quien deliberadamente no ejecuta la obligación.

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle Santo Toribio de Mogrovejo N° 518, Urb. San Andrés, Trujillo – Perú / Telefax: 01-2247777
E-mail: consultasorlali@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

Así, mientras el dolo se caracteriza por el incumplimiento deliberado de la obligación (ya sea por comisión u omisión) con la intención de generar un perjuicio para un tercero; en la culpa inexcusable, dicho elemento de intencionalidad no se presenta[176].

1309. En este punto, resulta pertinente remitirnos a lo fijado por la doctrina sobre la culpa inexcusable:

> *"(...) incurre en culpa grave quien por negligencia y sin intención no procede como cualquiera hubiera procedido, quien actúa con una torpeza, abandono o descuido extremo, (...)"*[177]

> *"(...), es el no uso de la diligencia que es propia de la absoluta mayoría de los hombres, es decir, quien ha tenido una conducta tal no ha hecho lo que todos los hombres hacen comúnmente (...)"*[178]

1310. Asimismo, el artículo 1762° del Código Civil[179] establece que, si la prestación de servicios implica la solución de asuntos profesionales o de problemas técnicos de especial dificultad, el prestador de servicios no responde por los daños y perjuicios, sino en caso de dolo o culpa inexcusable.

1311. De lo desarrollado, se concluye que la culpa inexcusable del representante de un proveedor de productos o servicios en los términos del Código se sustenta en un acto negligente que se caracteriza por la inobservancia de reglas básicas, ordinarias o esenciales del negocio de su representada, cuyo cumplimiento resultaba imprescindible para el desarrollo de su actividad económica y que, por ser inherentes a esta, se asume que cualquiera que se desenvuelva en dicha actividad, debía de acatarlas.

1312. Dichas reglas pueden haber sido impuestas por las normas jurídicas aplicables a la actividad económica en cuestión o tratarse de preceptos técnicos de observancia obligatoria, siendo la autoridad administrativa en la evaluación de cada caso concreto, la que determinará la diligencia mínima que debió de haber observado el representante del proveedor en su participación en los hechos que conllevaron a la configuración de la infracción a las normas de protección al consumidor.

1313. La Sala, en reiterados pronunciamientos[180], ha interpretado, que la condición de representante, por sí sola, no genera una responsabilidad por el artículo 111° del Código, sino su participación en la comisión de la conducta infractora con dolo o culpa inexcusable, para lo cual la referida participación debe implicar la existencia de un nexo causal entre la acción u omisión del representante y la conducta infractora atribuida al proveedor. Además, dicho análisis debe considerar que las infracciones vinculadas con productos o servicios afectan el derecho de los

---

176 CÓDIGO CIVIL.
Artículo 1319°.- Incurre en culpa inexcusable quien por negligencia grave no ejecuta la obligación.

177 OSTERLING PARODI, Felipe. Inejecución de obligaciones: dolo y culpa. Osterlingfirm.com. Recuperado el 19 de octubre de 2017. Página 358. http://www.osterlingfirm.com/Documentos/articulos/Inejecucion%20de%20Obligaciones.pdf

178 ESPINOZA ESPINOZA, Juan. Derecho de la responsabilidad civil. Gaceta Jurídica. Séptima edición. Lima, 2013, página 139.

179 CÓDIGO CIVIL.
Artículo 1762°.- Si la prestación de servicios implica la solución de asuntos profesionales o de problemas técnicos de especial dificultad, el prestador de servicios no responde por los daños y perjuicios, sino en caso de dolo o culpa inexcusable.

180 Ver Resoluciones N° 2378-2021/SPC-INDECOPI, 2455-2024/SPC-INDECOPI y 0227-2022/SPC-INDECOPI.

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle Santo Toribio de Mogrovejo N° 316, Urb. San Andrés, Trujillo – Perú / Teléfax: 01-3247777
E-mail: contu-lasunat@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

consumidores de usar o disfrutar adecuadamente el servicio de la relación de consumo.

1314. En ese sentido corresponde analizar las funciones de los representantes de Real Plaza, con la finalidad de evaluar las infracciones mediante culpa inexcusable, en tanto omitieron cumplir con sus funciones de administración o gestión establecidas en la Ley N° 26887, Ley General de Sociedades (en adelante, la LGS), en el estatuto de constitución, o documento análogo en el que se designen sus funciones.

1315. Así, con la finalidad de contar con más información respecto a las funciones de los representantes imputados en este procedimiento, se requirió a Real Plaza y a cada representante imputado[181], la presentación de (i) los documentos en los que obren las funciones que desempeñan y que les fueron asignados por la empresa; (ii) copia de los poderes otorgados a cada uno de ellos desde el 2015; y, (iii) copia del Manual de Funciones de Real Plaza Trujillo y Real Plaza en general.

1316. Al respecto, tanto Real Plaza como los gerentes, partes de este procedimiento, ante el requerimiento efectuado informaron, bajo el mismo fundamento, que, al ser una persona jurídica con la posibilidad de organizarse a nivel funcional y estructural de manera libre e independiente, no cuentan con la obligación de poseer un Manual de Funciones, no pudiendo presentar la información en los términos requeridos[182].

1317. En tal sentido, Real Plaza y sus representantes afirman no poseer documento alguno donde obre las funciones y cargos que sus trabajadores desempeñan, lo cual resulta en extremo singular, puesto que al ser una gran empresa es innegable la necesidad de contar con herramientas que le permita mantener una estructura organizacional, como lo sería un manual de perfiles y descripción de puestos o incluso un organigrama. Es decir, todo documento que nos permita identificar los cargos y funciones de cada trabajador de Real Plaza como del Centro Comercial hubiera cumplido con la información requerida.

1318. En razón a dicha falta de información, la Secretaría Técnica, mediante Oficio N° 000101-2025-CPC-LAL/INDECOPI, del 2 de setiembre de 2025, solicitó al Ministerio Público copia del organigrama de los representantes de Real Plaza, obteniendo no solo organigramas de las funciones de Real Plaza, sino también formatos de Descripción del Puesto (DP) en donde se especifican las funciones de estos.

1319. Adicionalmente, Real Plaza presentó copia literal de la Partida Registral N° [redacted] del Registro de Personas Jurídicas de la Zona Registral N° IX – Sede Lima, a través de la cual se puede advertir los poderes otorgados desde su constitución hasta la actualidad.

1320. De forma puntual, según la precitada partida registral, existen los siguientes tipos de poderes, dentro de la organización funcional y estructural de Real Plaza:

181 Requerimiento de información realizado mediante Resolución N° 000030-2025-CPC-LAL/INDECOPI del 20 de mayo de 2025.
182 Del escrito del 25 de junio de 2025 presentado por Real Plaza.

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle Santo Toribio de Mogrovejo N° 518, Urb. San Andrés, Trujillo – Perú / Telefax: 01-2247777
E-mail: consultasorlal@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

Tipo	Nombre	Ámbito
A	Administrativos	Gestión interna, representación, contratación laboral
B	Contractuales	Negociación y firma de contratos civiles y comerciales
C	Bancarios y Financieros	Operaciones bancarias, créditos, inversiones
D	Procesales	Representación judicial y administrativa
E	Inmobiliarios	Trámites y actos sobre bienes inmuebles
F	Laborales	Contratación, despido, inspecciones laborales
G	Locatarios	Arrendamientos, cesiones de uso, contratos preparatorios

1321. Cabe señalar que, dichos poderes son otorgados a diferentes clases de apoderados, tal como se indica a continuación:

Clase	Poderes que Ejercen	Firma	Límites Monetarios	Otras Consideraciones
1	Todos los poderes (A-G)	Sola firma en casi todos los casos	- Hasta US$ 100M con apoderados específicos. - Hasta US$ 50M con otro de clase 1. - Hasta US$ 10M con clase inferior.	-
2	Poderes A, B, C, D, E, F	Sola firma en A, D, E, F	- Hasta US$ 10M con clase 1. - Hasta US$ 5M con otro de clase 2.	-
3	Poderes A (limitado), B, C, D (limitado), E	No especificado	- Hasta US$ 200,000 con clase 1 o 2. - Hasta US$ 100,000 con otro de clase 3.	En tipo D, la conciliación y el arbitraje requieren actuación conjunta.
4	Poderes A (limitado), D (limitado), E	No especificado	No especificado	- En tipo A, solo ejercen los numerales 1, 3, 5, 12 y 16. - En tipo D, la conciliación y el arbitraje requieren actuación conjunta con clase 3 o 5.
5	Poderes tipo D	No especificado	No especificado	En tipo D, la conciliación y el arbitraje requieren actuación conjunta con clase 3 o 5.
6	Poderes tipo F (Laborales)	Sola firma	No especificado	-
7	Poderes tipo C (Financieros)	No especificado	- Hasta US$ 12M con clase 1. - Hasta US$ 500,000 con clase 2. - Hasta US$ 3M con otro de clase 7.	-
8	Poderes tipo G (Locatarios)	Actuación conjunta con otro apoderado	No especificado	-

1322. De los precitados cuadros se puede evidenciar la organización funcional de las ocho (8) clases de apoderados que ostenta la representación de Real Plaza, así como el tipo de poderes que les corresponde a cada uno de acuerdo con las facultades otorgadas.

1323. En ese sentido, teniendo en cuenta, que el desarrollo del análisis respecto del señor Shimizu, el señor Santa María y la señora Rodríguez está supeditado al análisis de la persona jurídica que estos representan; se procederá a evaluar las imputaciones en contra de Real Plaza que se declararon fundadas.

1324. Por lo que, corresponde precisar que, en tanto no se ha determinado la responsabilidad de Real Plaza respecto a la imputación IV referida al levantamiento de escombros, carece de objeto emitir análisis respecto del señor Shimizu, el señor Santa María y la señora Rodríguez.

1325. Ahora bien, corresponde precisar que el señor Shimizu, el señor Santa María y la señora Rodríguez presentaron los mismos descargos a la imputación de cargos, Informes finales de Instrucción y escritos de alegatos adhiriéndose y reiterando los argumentos vertidos por Real Plaza, tal como se ha detallado en los antecedentes de este informe. Por lo cual, dichos alegatos serán utilizados para el análisis de las siguientes imputaciones efectuadas en su contra.

Sobre las funciones del señor Shimizu

1326. Se ha identificado de la ficha RUC de Real Plaza y en la Partida Registral N° [redacted] (en adelante, Partida Registral) que el Gerente General de dicha sociedad es el señor Shimizu, quien fue designado en tal cargo mediante Acta de Junta General de Socios del 1 de diciembre de 2021, como consta en el asiento C00038 de la mencionada Partida Registral.

1327. Sobre ello, el señor Shimizu ha alegado que la responsabilidad del Gerente General no puede presumirse por el solo hecho de ostentar el cargo, sino que debe demostrarse fehacientemente que actuó con dolo (intención deliberada de incumplir) o culpa inexcusable (negligencia grave que ignora reglas básicas del negocio), así como, la participación directa en la infracción debe estar probada, no asumida, pues, la autoridad debe demostrar que el Gerente General intervino en el planeamiento, ejecución o realización de la conducta infractora.

1328. No obstante, considerando que el proyecto de ampliación del Centro Comercial —que incluyó la construcción del patio de comidas— data del año 2016, se colige que el señor Shimizu fue nombrado Gerente General cuando dicha construcción ya había sido culminada y el Centro Comercial venía prestando servicios como tal.

1329. Al respecto, el artículo 152[183] de la LGS establece que la administración de la empresa está a cargo del directorio y de uno o más gerentes. Específicamente, el artículo 188[184] de la referida ley señala que, salvo disposición distinta, el gerente

183 Ley N.° 26887, Ley General de Sociedades
Artículo 152.- Administradores
La administración de la sociedad está a cargo del directorio y de uno o más gerentes, salvo por lo dispuesto en el artículo 247.

184 Ley N.° 26887, Ley General de Sociedades
Artículo 188.- Atribuciones del gerente

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle Santo Toribio de Mogrovejo N° 518, Urb. San Andrés, Trujillo – Perú / Telefax: 01-2247777
E-mail: cconi-trujillo@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

general tiene, entre otras, la atribución de celebrar y ejecutar los actos y contratos ordinarios que corresponden al objeto social del proveedor.

1330. Asimismo, el artículo 14[185] de dicha norma indica que, salvo estipulación en contrario, el gerente general goza de todas las facultades de realizar y suscribir todos los documentos públicos y/o privados requeridos para el cumplimiento del objeto de la empresa.

1331. Por lo expuesto, el Gerente General cuenta con todas las facultades para la ejecución de todo acto y/o contrato necesario al objeto de la sociedad; en consecuencia, el Gerente General tiene la función de supervisar y asegurar que se cumplan las actividades vinculadas con la realización del objeto social; es decir, aquellas inherentes a las actividades propias del Centro Comercial, entendiéndose como un espacio en el cual los consumidores pueden realizar diversas actividades, sintiéndose seguros durante toda su visita a dicho establecimiento .

1332. Asimismo, aunque la responsabilidad solidaria requiere dolo o culpa inexcusable, en este caso existen indicios claros de negligencia grave. El Gerente General, por sus funciones, tiene el deber de supervisar el cumplimiento de protocolos de seguridad y mantenimiento. La omisión de reportar el incidente de forma inmediata y la falta de control sobre el proveedor configuran una culpa inexcusable, al no haber observado reglas básicas de gestión que son esenciales en un Centro Comercial.

1333. Ahora, la Ley General de Sociedades, Ley N° 26887 (en adelante, LGS), en sus artículos 287° y 288° sobre la figura de los gerentes en las Sociedades Comerciales de Responsabilidad Limitada (en adelante, SRL) establece lo siguiente:

> ***"Artículo 287.- Administración: gerentes***
> *La administración de la sociedad se encarga a uno o más gerentes, socios o no, quienes la representan en todos los asuntos relativos a su objeto. Los gerentes no pueden dedicarse por cuenta propia o ajena, al mismo género de negocios que*

Las atribuciones del gerente se establecerán en el estatuto, al ser nombrado o por acto posterior. Salvo disposición distinta del estatuto o acuerdo expreso de la junta general o del directorio, se presume que el gerente general goza de las siguientes atribuciones:
1. Celebrar y ejecutar los actos y contratos ordinarios correspondientes al objeto social; (...)

185 **Ley N.° 26887, Ley General de Sociedades**
Artículo 14.- Nombramientos, poderes e inscripciones
El nombramiento de administradores, de liquidadores o de cualquier representante de la sociedad, así como el otorgamiento de poderes por ésta surten efecto desde su aceptación expresa o desde que las referidas personas desempeñan la función o ejercen tales poderes. Estos actos o cualquier revocación, renuncia, modificación o sustitución de las personas mencionadas en el párrafo anterior o de sus poderes, deben inscribirse dejando constancia del nombre y documento de identidad del designado o del representante, según el caso.
(...)
El gerente general o los administradores de la sociedad, según sea el caso, gozan de las facultades generales y especiales de representación procesal señaladas en el Código Procesal Civil y de las facultades de representación previstas en la Ley de Arbitraje, por el solo mérito de su nombramiento, salvo estipulación en contrario.
Por su solo nombramiento y salvo estipulación en contrario, el gerente general o los administradores de la sociedad, según sea el caso, gozan de las facultades generales y especiales de representación procesal señaladas en el Código Procesal Civil y de las facultades de representación previstas en la Ley General de Arbitraje. Asimismo, por su solo nombramiento y salvo estipulación en contrario, el gerente general goza de todas las facultades de representación ante personas naturales y/o jurídicas privadas y/o públicas para el inicio y realización de todo procedimiento, gestión y/o trámite a que se refiere la Ley del Procedimiento Administrativo General. Igualmente, goza de facultades de disposición y gravamen respecto de los bienes y derechos de la sociedad, pudiendo celebrar todo tipo de contrato civil, bancario, mercantil y/o societario previsto en las leyes de la materia, firmar y realizar todo tipo de operaciones sobre títulos valores sin reserva ni limitación alguna y en general realizar y suscribir todos los documentos públicos y/o privados requeridos para el cumplimiento del objeto de la sociedad.
Las limitaciones o restricciones a las facultades antes indicadas que no consten expresamente inscritas en la Partida Electrónica de la sociedad no serán oponibles a terceros.

constituye el objeto de la sociedad. Los gerentes o administradores gozan de las facultades generales y especiales de representación procesal por el solo mérito de su nombramiento. Los gerentes pueden ser separados de su cargo según acuerdo adoptado por mayoría simple del capital social, excepto cuando tal nombramiento hubiese sido condición del pacto social, en cuyo caso sólo podrán ser removidos judicialmente y por dolo, culpa o inhabilidad para ejercerlo.

Artículo 288.- Responsabilidad de los gerentes
Los gerentes responden frente a la sociedad por los daños y perjuicios causados por dolo, abuso de facultades o negligencia grave. La acción de la sociedad por responsabilidad contra los gerentes exige el previo acuerdo de los socios que representen la mayoría del capital social."
(Subrayado agregado)

1334. En virtud del artículo 287° de la precitada norma, se colige que, el Gerente General goza de las facultades generales y especiales de representación procesal dispuestas por el Código Civil y la LGS, debiendo resaltar que, todo otorgamiento de facultades surte efectos desde el momento en que es aceptado o desde que se ejercen las facultades otorgadas.

1335. Asimismo, del artículo 288° de la LGS se verifica que la responsabilidad del Gerente General es amplia frente a daños y perjuicios causados por dolo, abuso de facultades o negligencia grave.

1336. Por su parte el artículo 2 del estatuto de constitución de Real Plaza, modificada el 14 de julio de 2020 por acuerdo de la Junta General de Socios, determina que su objeto incluye *"(...) dedicarse a todo tipo de actividades vinculadas al negocio inmobiliario e industria de la construcción, incluyendo pero sin estar limitado a la compra venta de inmuebles, construcción de todo tipo de edificaciones, el desarrollo de todo tipo de proyectos inmobiliarios, incluyendo proyectos de centros comerciales, y de conjunto de viviendas, la administración y operación de inmuebles, incluyendo centros comerciales, la compra venta y distribuciones de materiales de construcción, artículos para la decoración interior y exterior de inmuebles y demás actividades complementarias. (...)"*[185].

1337. Bajo tales premisas, el señor Shimizu, en su calidad de Gerente General, también asume la responsabilidad de la gestión diaria y el funcionamiento integral de las propiedades —en este caso— del Centro Comercial.

1338. De igual modo, en la designación del señor Shimizu como Gerente General, también se le otorgó todas las facultades a las que se refiere el artículo 24° del estatuto, las cuales son:

(imagen en la siguiente página)

185 Asiento B00016 de la partida registral [redacted] del Registro de Personas Jurídicas de la Zona Registral N° IX – sede Lima.

REGIMEN DE GERENCIA: ¶
ARTICULO 24: LA SOCIEDAD PODRÁ TENER UN GERENTE GENERAL EN QUIEN ESTARÁ CONFIADA LA EFECTIVA DIRECCION DE SUS NEGOCIOS, SIENDO RESPONSABLE ANTE LA SOCIEDAD EN LOS CASOS PREVISTOS POR LA LEY GENERAL DE SOCIEDADES. ¶
EL CARGO DE GERENTE GENERAL ES POR TIEMPO INDEFINIDO, PUDIENDO SER REMOVIDO EN CUALQUIER MOMENTO, SIN NECESIDAD DE EXPRESION DE CAUSA POR LA JUNTA GENERAL DE SOCIOS ACCIONISTAS. ¶
EL GERENTE GENERAL TIENE LA REPRESENTACIÓN JUDICIAL, COMERCIAL Y ADMINISTRATIVA DE LA SOCIEDAD, ESTANDO ADEMAS INVESTIDO DE LAS SIGUIENTES FACULTADES: ¶
A) REPRESENTAR A LA SOCIEDAD EN JUICIO O FUERA DE EL, CON LAS FACULTADES CONTENIDAD EN LOS ARTICULOS 74° Y 75° DEL CODIGO PROCESAL CIVIL, PUDIENDO ENTRABLAR Y CONTESTAR DEMANDAS NUEVAS Y SUSTITUIR JUDICIALMENTE ESTE PODER CON LAS MISMAS FACULTADES Y VOLVER A READQUIRIRLAS. ¶
B) REPRESENTAR A LA SOCIEDAD ANTE LOS PODERES DEL ESTADOS, CUALQUIER AUTORIDAD POLITICA JUDICIAL MUNICIPAL, MILITAR, POLICIAL Y DE LA ADMINISTRACIÓN PUBLICA EN GENERAL, INCLUYENDO, PERO SIN LIMITARSE A ELLO, LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE REGISTROS PÚBLICOS – SUNARP, LA OFICINA DE LIMA Y CALLAO – ORLC, ASÍ COMO CUALQUIER OTRA OFICINA REGISTRAL ESTABLECIDA EN EL PAIS, LA SUPERINTENDENCIA DE BANCA Y SEGUROS Y ADMINISTRADORAS PRIVADAS DE FONDOS DE PENSIONES – SBS, LA SUPERINTENDENCIA DEL MERCADO DE VALORES – SMV, LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA – SUNAT, LA SUPERINTENCIA NACIONAL DE ADUANAS – ADUANAS, EL INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL – INDECOPI, CON TODAS LAS FACULTADES NECESARIAS, SIN RESERVA NI LIMITACIÓN ALGUNA. ¶
C) DIRIGIR Y CONTROLAR TODOS Y CADA UNO DE LOS NEGOCIOS Y ACTIVIDADES DE LA SOCIEDAD. ¶
D) REEMPLAZAR Y SEPARAR AL PERSONAL SUBALTERNO Y CONTRATAR A LOS EMPLEADOS QUE SEAN NECESARIOS PARA LA BUENA MARCHA DE LA SOCIEDAD. ¶
E) SUSCRIBIR LA CORRESPONDENCIA EPISTOLAR Y TELEGRAFICA Y CUIDAR QUE LA CONTABILIDAD ESTÉ AL DIA, INSPECCIONADO LOS LIBROS, DOCUMENTOS Y OPERACIONES Y DICTANDO LAS DISPOSICIONES NECESARIAS PARA EL NORMAL FUNCIONAMIENTO DE LA SOCIEDAD. ¶
F) FORMULAR Y PRESENTAR EN TIEMPO OPORTUNO EL BALANCE GENERAL EN CADA EJERCICIO, ASÍ COMO SOBRE SU GESTIÓN SOCIAL. ¶
EJERCER LAS DEMÁS FACULTADES QUE SEAN COMPATIBLES CON LAS FUNCIONES QUE DESEMPEÑAN Y CON LO ESTABLECIDO EN LA LEY Y EN ESTE ESTATUTO, ADEMÁS DE AQUELLAS OTRAS CONFERIDAS POR LAS JUNTA MEDIANTE PODER ESPECIFICO. ¶

(Subrayado agregado)

1339. Aunado a ello, a través de su escrito presentado el 25 de junio de 2025, el señor Shimizu manifestó contar con facultades vinculadas a: (i) representar a la empresa en procesos judiciales y/o administrativos, (ii) representar a Real Plaza ante los poderes del Estado, (iii) contratar a los empleados que sean necesarios para la empresa, (iv) dictar disposiciones para el funcionamiento del negocio y (v) presentar el balance general.

1340. Así pues, luego análisis antes realizado, conviene precisar que el Gerente General, en el marco de una SRL —como lo es Real Plaza—, constituye una figura de mayor jerarquía en la dirección y administración de la empresa, concentrando la gestión integral de los negocios y asumiendo la representación de la sociedad frente a terceros; por lo que, en esa condición, no solo tiene la facultad, sino también la obligación de velar por el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias que regulan la actividad que desarrolla la empresa, más aún cuando esta consiste —entre otros— en la administración de centros comerciales, espacios que concentran un gran número de consumidores y cuya seguridad, accesibilidad y adecuada prestación de servicios constituye el núcleo esencial de su giro empresarial.

1341. Lo precedente implica que ante cualquier inobservancia de reglas básicas o esenciales del negocio de la sociedad que representa dicho gerente, no

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle Santo Toribio de Mogrovejo N° 518, Urb. San Andrés, Trujillo – Perú / Telefax: 01-2247777
E-mail: consultasorlil@indecopi.gob.pe / Web: www.internet.gob.pe

simplemente se presumirá como un error leve, sino a una actuación bajo culpa inexcusable.

A. De la responsabilidad del señor Shimizu

1342. En el presente caso, se imputó contra el señor Shimizu la presunta infracción al artículo 111° del Código, en su calidad de Gerente General de Real Plaza, en tanto habría actuado con dolo o culpa inexcusable en el planeamiento, realización de estas pues:

- *No habría adoptado las gestiones necesarias, a fin de evitar que el 21 de febrero de 2025 colapse la estructura del techo ubicado en el patio de comidas de su representada, causando su caída sobre los consumidores que se encontraban en sus instalaciones, generándoles daños a su integridad.*
- *No habría adoptado las gestiones necesarias, a fin de adoptar protocolos para la atención inmediata de las víctimas afectadas por el colapso de la estructura del techo ubicado en el patio de comidas de su representada el 21 de febrero de 2025.*
- *No habría adoptado las gestiones necesarias, a fin de cumplir con reportar al Cuerpo General de Bomberos, autoridades de salud y policiales, inmediatamente después a ocurrido la caída de la estructura del techo ubicado en el patio de comidas de su representada el 21 de febrero de 2025.*
- *(...).*
- *No habría adoptado las gestiones necesarias, a fin de que su representada establezca canales informativos hacia los consumidores, sus familiares y la comunidad en general acerca de las acciones vinculadas a la caída de la estructura del techo en el patio de comidas el 21 de febrero de 2025.*

1343. De conformidad con lo establecido la Partida N° [redacted] de Real Plaza, el señor Shimizu al ser Gerente General de dicha empresa, tenía la función de supervisar y asegurar que se cumplan las actividades vinculadas con la realización de los mantenimientos necesarios para el correcto funcionamiento del Centro Comercial; es decir, se encontraba obligado a supervisar y asegurar que la infraestructura del patio de comidas del Centro Comercial no genere un riesgo a los consumidores.

1344. Es así como, se advierte que durante el periodo que el señor Shimizu ha ostentado la calidad de Gerente General, sucedieron los citados hechos en torno al colapso del techo del patio de comidas del Centro Comercial, las gestiones para adoptar protocolos para la atención inmediata de víctimas, las gestiones para el reporte al Cuerpo General de Bomberos y autoridades, gestiones para adoptar medidas para el levantamiento de escombros, y gestiones para establecer canales informativos, pues:

- El 22 de febrero de 2025, el día posterior al colapso del techo, mediante acta de constatación Fiscal, se visualizaron tomas fotográficas en las que se evidenció un avanzado estado de corrosión en la estructura metálica del techo del patio de comidas del centro comercial Real Plaza.
- El 23 de febrero de 2025, el gerente general de Real Plaza, brindó una entrevista incorporada el 27 de febrero de 2025 al expediente, en la que se afirma que el Centro Comercial Real Plaza de Trujillo cuenta con un Plan

Anual y Multianual de mantenimiento de estructuras, sin embargo, en el procedimiento no ha acreditado que estos estaban dirigidos directamente a las estructuras metálicas, pese a que se tratada de una obligación legal.
- En el procedimiento se acreditó que el Centro Comercial contaba con un Plan de Emergencias, sin embargo, el día del colapso y momentos posteriores, este no se cumplió, pues no se evidenciaron acciones para la atención inmediata de víctimas.
- No se evidenció una comunicación directa al Cuerpo General de Bomberos y autoridades de salud y policiales.
- Los comunicados que Real Plaza emitió en sus canales informativos no contenían una información clara ni precisa y no fueron emitidos de manera oportuna.

1345. Con sus descargos al primer Informe final de Instrucción, alegó que la conclusión arribada se basa en hipótesis no probadas, pues no se actuó ninguna pericia técnica, ni estudios de laboratorio pese a tratarse de una estructura compleja. Su representada cumplió con la ley de auxilio, así como que contaba con un tópico, personal capacitado, carteles informativos, perifoneo y contrato con ambulancias. El plan de emergencia del Centro Comercial fue aplicado correctamente.

1346. El supervisor visualizó el colapso y a las 20:38:55 y a las 20:40 ya se estaba comunicando con los Bomberos, lo que activó al COER no requiriendo comunicación adicional, por el suceso brindó herramientas, apoyo logístico y alimentación a las entidades que participaron en el rescate, siendo absurdo requerir documentación exhaustiva durante un evento caótico de rescate. Así como que, no existe una base normativa que exija comunicar dentro de los "30 minutos a 1 hora" o "2 horas" como alega la Secretaría Técnica.

1347. Respecto a la caída del techo del patio de comidas del Centro Comercial, se advierte que el señor Shimizu, Gerente General de Real Plaza, fue designado como tal, atribuyéndole determinadas funciones que incluían dirigir y controlar los negocios y actividades del Centro Comercial. Asimismo, en su calidad de Gerente General, debió advertir las decisiones adoptadas por su personal respecto a la evidente falta de mantenimientos que debía recibir la estructura colapsada, toda vez que, al haberse acreditado la responsabilidad de Real Plaza en esta investigación, se advierte que el señor Shimizu participó en la toma de decisiones de continuar con la prestación de los servicios como Centro Comercial hacia los consumidores, lo que finalmente terminó en (i) el colapso del techo del patio de comidas del Centro Comercial sobre un grupo de consumidores; (ii) la falta de adopción de gestiones para adoptar protocolos de atención inmediata a las víctimas afectadas; (iii) la falta de adopción de gestiones para reportar al Cuerpo General de Bomberos, autoridades de salud y policiales inmediatamente después de ocurrido dicho colapso; y, (iv) la falta de adopción de gestiones para establecer canales informativos hacia los consumidores, familiares y comunidad en general.

1348. Contrario a lo señalado por el señor Shimizu, sí se advierten de los medios probatorios y alegaciones del propio administrado[187] que permiten evidenciar que

187 Al respecto, corresponde traer a colación la entrevista que se realizó al Gerente General de Real Plaza, señor Shimizu, la cual fue incorporada al expediente el 27 de febrero de 2025. En dicha entrevista, fue el mismo señor Shimizu quien afirmó que "no se realizan mantenimientos estructurales cada año", en el techo del patio de comidas de su establecimiento, sino que lo que se realizan son inspecciones.

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle Santo Toribio de Mogrovejo N° 518, Urb. San Andrés, Trujillo – Perú / Telefax: 01-2247777
E-mail: consultasorltl@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

el Gerente General no adoptó las medidas de prevención necesarias (desde su nombramiento).

1349. Ahora bien, lo que corresponde es analizar si existió o no intención de parte del Gerente General de Real Plaza, de generar un perjuicio para un tercero en la participación en la comisión de la conducta infractora y determinar si existen indicios que impliquen un nexo causal entre la acción u omisión del señor Shimizu y la conducta infractora atribuida a Real Plaza en la generación de un riesgo injustificado a la seguridad de los consumidores debido a la caída del techo del patio de comidas del Centro Comercial. En ese entendido, de la revisión de los actuados que obran en el expediente, no se han advertido indicios de la configuración del supuesto de dolo en la conducta imputada al señor Shimizu.

1350. En cuanto a la culpa inexcusable, se analizará si hubo negligencia del Gerente General de Real Plaza, no intencionalidad. Un acto negligente sería no observar las condiciones estructurales y advertencias de mantenimientos preventivos y/o correctivos en las estructuras del Centro Comercial, consideradas reglas básicas y esenciales de la actividad económica de Real Plaza.

1351. Esto implica que el Gerente General debe actuar con diligencia mínima para asegurar las gestiones necesarias para: (i) ejecutar los mantenimientos debidos; (ii) adoptar protocolos de atención inmediata a las víctimas; (iii) reportar al Cuerpo General de Bomberos y autoridades de salud y policiales inmediatamente; y (iv) establecer canales informativos hacia los consumidores, familiares y comunidad.

1352. Así, la omisión de realizar dichas funciones habría contribuido a la realización o ejecución de infracciones en materia de protección del consumidor vinculadas a actividades del objeto social de Real Plaza[188], pues, en caso de que el gerente general cumpliera con sus funciones de gestión y supervisión, la infracción o infracciones principales podrían haber sido evitadas.

1353. Sobre ello debe señalarse que tener recursos (tópico, ambulancias contratadas, carteles) no equivale a demostrar que se ejecutaron protocolos efectivos y oportunos frente a una emergencia real. En materia de consumo, el análisis de la idoneidad referida al deber de seguridad no se agota en la existencia formal de un documento o contrato, sino en la efectividad de la respuesta.

1354. Frente a ello, debe entenderse que la imputación no depende de que exista una regla rígida de "30 minutos o 1 hora", sino del estándar de inmediatez razonable tratándose de un hecho con riesgo de la vida y salud de los consumidores. El deber de auxilio y coordinación con autoridades se evalúa por la oportunidad, efectividad y capacidad de acreditación mínima (registros, reportes, comunicaciones).

---

188 El artículo 2 del estatuto de constitución de Real Plaza, modificado el 14 de julio de 2020 por acuerdo de la Junta General de Socios, determina que su objeto incluye "(...) dedicarse a todo tipo de actividades vinculadas al negocio inmobiliario e industria de la construcción, incluyendo pero sin estar limitado a la compra venta de inmuebles, construcción de todo tipo de edificaciones, el desarrollo de todo tipo de proyectos inmobiliarios, incluyendo proyectos de centros comerciales, y de conjunto de viviendas, la administración y operación de inmuebles, incluyendo centros comerciales, la compra venta y distribuciones de materiales de construcción, artículos para la decoración interior y exterior de inmuebles y demás actividades complementarias. (...)

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle Santo Toribio de Mogrovejo N° 518, Urb. San Andrés, Trujillo – Perú / Teléfax: 01-2247777
E-mail: consultasorlali@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

1355. Pues el deber del gerente, en este caso, es el de asegurar los mantenimientos necesarios para el correcto funcionamiento de la infraestructura de su establecimiento abierto al público.

1356. El administrado sostiene que la imputación se sustentaría en hipótesis no probadas por no haberse actuado una pericia técnica; sin embargo, dicha alegación no enerva la imputación formulada en aplicación del artículo 111 del Código, pues esta no exige peritaje como presupuesto, sino la verificación de si el directivo participó —por acción u omisión— con dolo o culpa inexcusable en el planeamiento, realización o ejecución de la infracción del proveedor.

1357. En ese sentido, en el presente caso, tal como fue señalado, existe un incumplimiento a cargo de Real Plaza del artículo 25°, 19°, 1.1. literal b) y 2.2° del Código, pues a pesar de tener la obligación de verificar la seguridad de la estructura colapsada y realizar las actividades posteriores a dicha ocurrencia (adoptar protocolos de atención inmediata, reporte inmediato al Cuerpo General de Bomberos, autoridades de salud y policiales y establecer canales informativos), el señor Shimizu no acreditó haber realizado estas actividades dentro de sus facultades como Gerente General.

1358. En tal sentido, quedó acreditada la concurrencia de las tres (3) condiciones para determinar la responsabilidad solidaria del señor Shimizu mencionadas en el apartado de la responsabilidad de los señores representantes, desarrollado en la presente resolución, toda vez que:

a) Real Plaza incurrió en la infracción a lo establecido en el artículo 1.1.b), 2.2, 19 y 25 del Código, pues generó un riesgo injustificado a la seguridad de los consumidores, a la idoneidad del servicio y al deber de información en virtud del colapso del techo del patio de comidas del Centro Comercial.
b) Quedó evidenciado que el señor Shimizu se desempeñó como Gerente General de Real Plaza durante el período en el que se ejecutaron las infracciones imputadas.
c) Quedó evidenciado que el señor Shimizu, en representación de Real Plaza, ya ostentaba la calidad de Gerente General; y, así, participó de la ejecución de las conductas infractoras con culpa inexcusable.

1359. Por tanto, el señor Shimizu no puede eximirse de su responsabilidad de haber omitido el cumplimiento de obligaciones tan importantes y fundamentales como lo son no generar un riesgo injustificado a la seguridad de los consumidores respecto a la estructura del techo del patio de comidas y el efectuar las acciones necesarias posteriores a la ocurrencia, lo cual afectó gravemente a tanto a consumidores directos como indirectos, siendo estas funciones parte de las responsabilidades esenciales en su calidad de gerente general de Real Plaza.

1360. En consecuencia, en base a lo expuesto, corresponde declarar fundadas las imputaciones en contra del señor Shimizu, en su calidad de gerente general, pues vulneró lo dispuesto en los artículos 19°, 25°, 1.1 literal b)° y 2.2° del Código, en el marco de lo establecido por el artículo 111° del mismo cuerpo normativo, toda vez que participó con culpa inexcusable en el hecho referido a que:

(i) *"No adoptó las gestiones necesarias, a fin de evitar que el 21 de febrero de 2025 colapse la estructura del techo ubicado en el patio de comidas de su representada, causando su caída sobre los consumidores que se encontraban en sus instalaciones, generàndoles daños a su integridad.*
(ii) *No adoptó las gestiones necesarias, a fin de adoptar protocolos para la atención inmediata de las víctimas afectadas por el colapso de la estructura del techo ubicado en el patio de comidas de su representada el 21 de febrero de 2025.*
(iii) *No adoptó las gestiones necesarias, a fin de cumplir con reportar al Cuerpo General de Bomberos, autoridades de salud y policiales, inmediatamente después a ocurrido la caída de la estructura del techo ubicado en el patio de comidas de su representada el 21 de febrero de 2025.*
(iv) *No adoptó las gestiones necesarias, a fin de que su representada establezca canales informativos hacia los consumidores, sus familiares y la comunidad en general acerca de las acciones vinculadas a la caída de la estructura del techo en el patio de comidas el 21 de febrero de 2025".*

Sobre las funciones del señor Santa María

1361. Durante la diligencia de inspección del 22 de febrero de 2025, se identificó como gerente del Centro Comercial Real Plaza sede Trujillo al señor Santa María, tal como consta en la respectiva acta de la misma fecha.

1362. Asimismo, este hecho ha sido ratificado por el mismo señor Santa María, toda vez que, a través de su escrito de descargo se apersonó al procedimiento identificándose como Gerente del Centro Comercial Real Plaza Trujillo.

1363. Al respecto, por Resolución N° 000930-2025-CPC-LAL/INDECOPI se requirió al señor Santa María información respecto de las funciones que desarrolla en representación de Real Plaza; no obstante, indicó que —*además de la inexistencia de un manual de funciones*— cuenta con las facultades que le fueron otorgadas mediante Junta General de Accionistas del 1 de junio de 2021, como "Apoderado Clase 4"[189].

1364. Así pues, conforme a las facultades que obran inscritas en la Partida Registral N° [redacted], correspondiente a Real Plaza, se verifica que el señor Santa María se encuentra facultado a: *(i) representar a Real Plaza ante los clientes, entidades pùblicas y privadas, (ii) representar a Real Plaza ante cualquier autoridad judicial, policial, administrativa, policial, municipal, entre otros, (iii) suscribir acuerdos de conciliación extrajudicial, (iv) suscribir cartas simples y/o notariales, y otros.*

1365. Aunado a ello, de la lectura y análisis de la misma partida registral se advierte que las facultades otorgadas a los apoderados clase 4, son del tipo "poderes A – administrativos; D – procesales; y E – inmobiliarios". En este último poder, resulta importarte resaltar el noveno numeral, que a la letra dice:

> *"(...) los poderes tipo "E" comprenden facultades suficientes para realizar en nombre y representación de la sociedad los actos y procedimientos que se indican a continuación (...):*

189 Escrito de fecha 25 de junio de 2025 presentado por Luis Alonso Santa María Torres.

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle Santo Toribio de Mogrovejo Nº 518, Urb. San Andrés, Trujillo – Perú / Telefax: 01-2247777
E-mail: consultasenlal@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

9. Otorgamiento y/o renovación de certificados de inspección técnica de seguridad en INDECI. (...)"

1366. Asimismo, del Plan de Emergencias de Real Plaza[190], se observa que el equipo de coordinación de enlace e información está conformado también por el al señor Santa María, en su condición de "Gerente de Mall", conforme se aprecia a continuación:



1367. Por otro lado, de las cartas de compromiso aportadas al procedimiento por Real Plaza[191], las cuales fueron otorgadas a las víctimas o sus familiares, se aprecia también que el señor Santa María suscribió dichas cartas, en su condición de "Gerente de Mall".

1368. Así también, a partir del organigrama de funciones de Real Plaza[192] se puede identificar que el señor Santa María tiene el cargo de "Gerente de Mall", teniendo la más alta jerarquía de cargos dentro del Centro Comercial, lo cual significa que es la máxima autoridad y el responsable directo de todas las áreas de este.

1369. Bajo tales premisas, se desprende que no existe duda del cargo y funciones que desempeña el señor Santa María en el Centro Comercial, pues estas no se condicen con las facultades otorgadas por su calidad como "apoderado", como lo ha manifestado en su descargo.

1370. Ahora bien, en cuanto a las funciones que ostenta el señor Santa María como Gerente de Mall, estas se encuentran descritas en el formato de Descripción de Puestos (DP) aportado por Real Plaza, conforme al siguiente detalle:

- Lidera, elabora y ejecuta el plan táctico del mall
- Propone y participa en la toma de decisión de posibles operadores.
- Evalúa y acompaña la gestión comercial de los locatarios.
- Busca alianzas estratégicas con diferentes stakeholders.
- Vela por el óptimo funcionamiento operativo del mall
- Investiga, conoce y entiende al cliente y genera estrategias para satisfacer sus necesidades
- Controla el cumplimiento de los presupuestos del mall.
- Administra y capacita al personal.

1371. En ese sentido, habiéndose determinado que el señor Santa María es el gerente del Centro Comercial desde noviembre de 2021 hasta la actualidad; es decir, dicho

190 Anexo 2-A del escrito de descargos del 01 de abril de 2025 presentado por Real Plaza. Pág. 31.
191 Documentos declarados confidenciales por Resolución N° 0561-2025/INDECOPI-LAL del 13 de junio de 2025.
192 Documentos declarados confidenciales.

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle Santo Toribio de Mogrovejo N° 518, Urb. San Andrés, Trujillo – Perú / Teléfax: 01-0247777
E-mail: consultasoficinaindecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

periodo incluye la fecha en la que colapsó el techo del patio de comidas, durante la prestación del servicio de Real Plaza como Centro Comercial, se colige que, en efecto, nos encontramos ante el supuesto descrito en el artículo 111° del Código.

B. De la responsabilidad del señor Santa María

1372. En el presente caso, se imputó en contra del señor Santa María la presunta infracción al artículo 111° del Código, en su calidad de Gerente de Mall, en tanto, habría actuado con dolo o culpa inexcusable en el planeamiento, realización de estas pues:

- No habría adoptado las gestiones necesarias, a fin de evitar que el 21 de febrero de 2025 colapse la estructura del techo ubicado en el patio de comidas de su representada, causando su caída sobre los consumidores que se encontraban en sus instalaciones, generándoles daños a su integridad.
- No habría adoptado las gestiones necesarias, a fin de adoptar protocolos para la atención inmediata de las víctimas afectadas por el colapso de la estructura del techo ubicado en el patio de comidas de su representada el 21 de febrero de 2025.
- No habría adoptado las gestiones necesarias, a fin de cumplir con reportar al Cuerpo General de Bomberos, autoridades de salud y policiales, inmediatamente después a ocurrido la caída de la estructura del techo ubicado en el patio de comidas de su representada el 21 de febrero de 2025.
- No habría adoptado las gestiones necesarias, a fin de que su representada establezca canales informativos hacia los consumidores, sus familiares y la comunidad en general acerca de las acciones vinculadas a la caída de la estructura del techo en el patio de comidas el 21 de febrero de 2025

1373. De acuerdo con el referido artículo, la determinación de esta responsabilidad de las personas naturales requiere la concurrencia, en principio, de las siguientes condiciones: (a) que un proveedor incurra en una infracción del Código; (b) que la persona involucrada se desempeñe en la dirección, administración o representación del proveedor infractor; y, (c) que dicha persona participe en el planeamiento, realización o ejecución de la conducta infractora, con dolo o culpa inexcusable193.

1374. Al respecto, el señor Santa María, en su condición de Gerente de Mall, administra el Centro Comercial, contando con las facultades de dirección, administración y representación de la empresa, conforme a los artículos 287°194 y 288° de la LGS

---

193 Ver Resolución 0719-2023/SPC-INDECOPI del 15 de marzo de 2023.

194 LEY GENERAL DE SOCIEDADES - LEY Nº 26887
SECCION TERCERA
SOCIEDAD COMERCIAL DE RESPONSABILIDAD LIMITADA
Artículo 287.- Administración: gerentes
La administración de la sociedad se encarga a uno o más gerentes, socios o no, quienes la representan en todos los asuntos relativos a su objeto. Los gerentes no pueden dedicarse por cuenta propia o ajena, al mismo género de negocios que constituya el objeto de la sociedad. Los gerentes o administradores gozan de las facultades generales y especiales de representación procesal por el solo mérito de su nombramiento. Los gerentes pueden ser separados de su cargo según acuerdo adoptado por mayoría simple del capital social, excepto cuando tal nombramiento hubiese sido condición del pacto social, en cuyo caso sólo podrán ser removidos judicialmente y por dolo, culpa o inhabilidad para ejercerlo.
Artículo 288.- Responsabilidad de los gerentes

y los artículos 2° y 24° de su estatuto social, esto implica que se encontraba plenamente obligado a garantizar el cumplimiento de las obligaciones esenciales del giro empresarial, entre ellas, la gestión de mantenimiento estructural de los centros comerciales que administra, condición indispensable para el funcionamiento de la sociedad y la protección de los consumidores.

1375. Es así como, se advierte que durante el periodo que el señor Santa María ha ostentado la calidad de gerente del centro comercial, sucedieron los siguientes hechos respecto de las gestiones para evitar el colapso de la estructura del techo del patio de comidas, las gestiones para adoptar protocolos para la atención inmediata de víctimas, las gestiones para el reporte al Cuerpo General de Bomberos y autoridades, gestiones para adoptar medidas para el levantamiento de escombros, y gestiones para establecer canales informativos:

- En el expediente [redacted], se observa el Informe de Levantamiento de Observaciones Visita ITSE Setiembre 2024, elaborado por el señor Santa María, con el que se evidencia su participación, previo al colapso, en las coordinaciones respecto de observaciones que la autoridad Municipal realizó. Es decir, cuenta con el conocimiento y la gestión sobre temas técnicos que incluyen el mantenimiento de estructuras metálicas del centro comercial, y está facultado para levantar observaciones en este ámbito.
- El 22 de febrero de 2025, el día posterior al colapso del techo, mediante acta de constatación Fiscal, se visualizaron tomas fotográficas en las que se evidenció un avanzado estado de corrosión en la estructura metálica del techo del patio de comidas del centro comercial Real Plaza, evidenciando con ello la falta de mantenimiento.
- El 23 de febrero de 2025, el gerente general de Real Plaza, brindó una entrevista incorporada el 27 de febrero de 2025 al expediente, en la que se afirma que el centro comercial Real Plaza de Trujillo cuenta con un Plan Anual y Multianual de mantenimiento de estructuras, sin embargo, en el procedimiento no ha acreditado que estos estaban dirigidos directamente a las estructuras metálicas, pese a que se tratada de una obligación legal.
- En el procedimiento se acreditó que el centro comercial Real Plaza contaba con un Plan de Emergencias, en el que figuraba como parte del equipo para la coordinación de enlace e información, sin embargo, el día del colapso y momentos posteriores, este no se cumplió, pues no se evidenciaron acciones para la atención inmediata de víctimas.
- No se evidenció una comunicación directa al Cuerpo General de Bomberos y autoridades de salud y policiales.
- Los comunicados que Real Plaza emitió en sus canales informativos no contenían una información clara ni precisa y no fueron emitidos de manera oportuna.

1376. Con sus descargos al primer Informe final de Instrucción, alegó que la conclusión arribada se basa en hipótesis no probadas, pues no se actuó ninguna pericia técnica, ni estudios de laboratorio pese a tratarse de una estructura compleja. Su representada cumplió con la ley de auxilio, así como que contaba con un tópico,

---

Los gerentes responden frente a la sociedad por los daños y perjuicios causados por dolo, abuso de facultades o negligencia grave. La acción de la sociedad por responsabilidad contra los gerentes exige el previo acuerdo de los socios que representen la mayoría del capital social.

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle Santa Toribio de Mogrovejo N° 518, Urb. San Andrés, Trujillo – Perú / Telefax: 01-2247777
E-mail: consultasoficial@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

personal capacitado, carteles informativos, perifoneo y contrato con ambulancias. El plan de emergencia del Centro Comercial fue aplicado correctamente.

1377. El supervisor visualizó el colapso y a las 20:38:55 y a las 20:40 ya se estaba comunicando con los Bomberos, lo que activó al COER no requiriendo comunicación adicional, por el suceso brindó herramientas, apoyo logístico y alimentación a las entidades que participaron en el rescate, siendo absurdo requerir documentación exhaustiva durante un evento caótico de rescate. Así como que, no existe una base normativa que exija comunicar dentro de los "30 minutos a 1 hora" o "2 horas" como alega la Secretaría Técnica.

1378. Por lo expuesto, el gerente general cuenta con todas las facultades para la ejecución de todo acto y/o contrato necesario al objeto de la sociedad; en consecuencia, el gerente general tiene la función de supervisar y asegurar que se cumplan las actividades vinculadas con la realización del objeto social

1379. Así pues, se puede entender que la omisión de implementar y supervisar un plan de mantenimiento estructural periódico, así como la inexistencia de inspecciones técnicas preventivas y correctivas sobre los componentes del techo no puede constituir una simple omisión menor, sino una negligencia grave.

1380. Sobre ello debe señalarse que tener recursos (tópico, ambulancias contratadas, carteles) no equivale a demostrar que se ejecutaron protocolos efectivos y oportunos frente a una emergencia real. En materia de consumo, el análisis de la idoneidad referida al deber de seguridad no se agota en la existencia formal de un documento o contrato, sino en la efectividad de la respuesta.

1381. Frente a ello, debe entenderse que la imputación no depende de que exista una regla rígida de "30 minutos o 1 hora", sino del estándar de inmediatez razonable tratándose de un hecho con riesgo de la vida y salud de los consumidores. El deber de auxilio y coordinación con autoridades se evalúa por la oportunidad, efectividad y capacidad de acreditación mínima (registros, reportes, comunicaciones).

1382. Pues el deber del gerente, en este caso, es el de asegurar los mantenimientos necesarios para el correcto funcionamiento de la infraestructura de su establecimiento abierto al público.

1383. El administrado sostiene que la imputación se sustentaría en hipótesis no probadas por no haberse actuado una pericia técnica; sin embargo, dicha alegación no enerva la imputación formulada en aplicación del artículo 111 del Código, pues esta no exige peritaje como presupuesto, sino la verificación de si el directivo participó —por acción u omisión— con dolo o culpa inexcusable en el planeamiento, realización o ejecución de la infracción del proveedor.

1384. En ese sentido, en el presente caso, tal como fue señalado, existe un incumplimiento a cargo de Real Plaza del artículo 25°, 19°, 1.1, literal b)° y 2.2° del Código, pues a pesar de tener la obligación de verificar la seguridad de la estructura colapsada y realizar las actividades posteriores a dicha ocurrencia (adoptar protocolos de atención inmediata, reporte inmediato al Cuerpo General de Bomberos, autoridades de salud y policiales y establecer canales informativos),

el señor Shimizu no acreditó haber realizado estas actividades dentro de sus facultades como Gerente General.

1385. Como se ha quedado acreditado en el presente procedimiento Real Plaza no cumplió con garantizar las medidas de seguridad, realizaron modificaciones a los planos aprobados municipalmente, que existieron fallas en el proceso constructivo y que no se realizaron los mantenimientos correctivos o preventivos, lo cual, no exime de responsabilidad al Gerente del centro comercial Real Plaza, pues es el responsable de dirigir y controlar dichas actividades.

1386. Además, la falta de implementación de mecanismos de supervisión para la adecuada ejecución del plan de mantenimiento, junto con el reconocimiento de la omisión[195], configura una participación directa en la infracción por negligencia inexcusable. Esto permite imputar responsabilidad solidaria al señor Santa María, en virtud de los argumentos antes señalados.

1387. En cuanto a la culpa inexcusable, se analizará si hubo negligencia del gerente del centro comercial Real Plaza, no intencionalidad. Un acto negligente sería no observar las condiciones estructurales y advertencias de mantenimientos preventivos y/o correctivos en las estructuras del Centro Comercial, consideradas reglas básicas y esenciales de la actividad económica de Real Plaza. Esto implica que el gerente del centro comercial debe actuar con diligencia mínima para asegurar las gestiones necesarias para: (i) ejecutar los mantenimientos debidos; (ii) adoptar protocolos de atención inmediata a las víctimas; (iii) reportar al Cuerpo General de Bomberos y autoridades de salud y policiales inmediatamente; y (iv) establecer canales informativos hacia los consumidores, familiares y comunidad.

1388. Así, la omisión de realizar dichas funciones contribuyó a la realización o ejecución de infracciones en materia de protección del consumidor vinculadas a actividades del objeto social de Real Plaza[196], pues, en caso de que el gerente cumpliera con sus funciones de gestión y supervisión, la infracción o infracciones principales podrían haber sido evitadas.

1389. En ese sentido, en el presente caso, tal como fue señalado, existe un incumplimiento a cargo de Real Plaza del artículo 25°, 19°, 1.1. literal b)° y 2.2° del Código, pues a pesar de tener la obligación de verificar la seguridad de la estructura colapsada y realizar las actividades posteriores a dicha ocurrencia (adoptar protocolos de atención inmediata, reporte inmediato al Cuerpo General de Bomberos, autoridades de salud y policiales, levantamiento de escombros en un plazo razonable y establecer canales informativos), el señor Santa María no acreditó haber realizado estas actividades dentro de sus facultades como gerente del centro comercial Real Plaza.

---

195 Ello se deduce con la manifestación del señor Shimizu, quien en entrevista reconoció que "no se realizaron mantenimientos estructurales cada año".

196 El artículo 2 del estatuto de constitución de Real Plaza, modificado el 14 de julio de 2020 por acuerdo de la Junta General de Socios, determina que su objeto incluye "[...] dedicarse a todo tipo de actividades vinculadas al negocio inmobiliario e industria de la construcción, incluyendo pero sin estar limitado a la compra venta de inmuebles, construcción de todo tipo de edificaciones, el desarrollo de todo tipo de proyectos inmobiliarios, incluyendo proyectos de centros comerciales, y de conjunto de viviendas, la administración y operación de inmuebles, incluyendo centros comerciales, la compra venta y distribuciones de materiales de construcción, artículos para la decoración interior y exterior de inmuebles y demás actividades complementarias. (...)

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle Santo Toribio de Mogrovejo N° 518, Urb. San Andrés, Trujillo – Perú / Telefax: 01-2247777
E-mail: comisiontrujillo@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

1390. En tal sentido, quedó acreditada la concurrencia de las tres (3) condiciones para determinar la responsabilidad solidaria del señor Santa María mencionadas en el apartado de la responsabilidad de los señores representantes, desarrollado en la presente resolución, toda vez que:

a) Real Plaza incurrió en la infracción a lo establecido en el artículo 1.1.b), 2.2, 19 y 25 del Código, pues generó un riesgo injustificado a la seguridad de los consumidores, a la idoneidad del servicio y al deber de información en virtud del colapso del techo del patio de comidas del Centro Comercial.
b) Quedó evidenciado que el señor Santa María se desempeñó como gerente del centro comercial Real Plaza Trujillo durante el período en el que se ejecutaron las infracciones imputadas.
c) Quedó evidenciado que el señor Santa María, en representación de Real Plaza, ya ostentaba la calidad de gerente general del centro comercial Real Plaza Trujillo; y, así, participó de la ejecución de las conductas infractoras con culpa inexcusable, pues, (i) no cumplió con verificar y asegurar los debidos mantenimientos a la estructura del techo del patio de comidas del Centro Comercial, que finalmente colapsó; y consecuentemente, (ii) no ejecutó las actividades posteriores a dicha ocurrencia (adoptar protocolos de atención inmediata, reporte inmediato al Cuerpo General de Bomberos, autoridades de salud y policiales, levantamiento de escombros en un plazo razonable y establecer canales informativos).

1391. Por tanto, el señor Santa María no puede eximirse de su responsabilidad de haber omitido el cumplimiento de obligaciones tan importantes y fundamentales como lo son no generar un riesgo injustificado a la seguridad de los consumidores respecto a la estructura del techo del patio de comidas y el efectuar las acciones necesarias posteriores a la ocurrencia, lo cual afectó gravemente a tanto a consumidores directos como indirectos, siendo estas funciones parte de las responsabilidades esenciales en su calidad de gerente del centro comercial Real Plaza Trujillo.

1392. En consecuencia, en base a lo expuesto, corresponde declarar fundadas las imputaciones en contra del señor Santa María, en su calidad de gerente del centro comercial Real Plaza Trujillo, pues vulneró lo dispuesto en los artículos 19°, 25°, 1.1. literal b)° y 2.2° del Código, en el marco de lo establecido por el artículo 111° del mismo cuerpo normativo, toda vez que participó con culpa inexcusable en el hecho referido a que:

(i) No adoptó las gestiones necesarias, a fin de evitar que el 21 de febrero de 2025 colapse la estructura del techo ubicado en el patio de comidas de su representada, causando su caída sobre los consumidores que se encontraban en sus instalaciones, generándoles daños a su integridad.
(ii) No adoptó las gestiones necesarias, a fin de adoptar protocolos para la atención inmediata de las víctimas afectadas por el colapso de la estructura del techo ubicado en el patio de comidas de su representada el 21 de febrero de 2025.
(iii) No adoptó las gestiones necesarias, a fin de cumplir con reportar al Cuerpo General de Bomberos, autoridades de salud y policiales, inmediatamente después a ocurrido la caída de la estructura del

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle Santo Toribio de Mogrovejo N° 818, Urb. San Andrés, Trujillo – Perú / Telefax: 01-2247777
E-mail: consultasoficial@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

techo ubicado en el patio de comidas de su representada el 21 de febrero de 2025.

(iv) No adoptó las gestiones necesarias, a fin de que su representada establezca canales informativos hacia los consumidores, sus familiares y la comunidad en general acerca de las acciones vinculadas a la caída de la estructura del techo en el patio de comidas el 21 de febrero de 2025.

C. Sobre la responsabilidad de la señora Rodríguez

1393. La Secretaría Técnica determinó que, de acuerdo con una entrevista telefónica realizada por RPP Noticias al gerente general de Real Plaza, en el que informó que la señora Rodríguez ostenta el cargo de Gerente de Operaciones del Centro Comercial, lo que se comprobó cuando a la misma entrevista telefónica se unió la señora Rodríguez, identificándose también con el mismo cargo197; correspondía su inclusión al presente procedimiento.

1394. Asimismo, que, en los asientos C00029 y C00041 de la Partida Registral N° [redacted], advirtió que, por Junta General de Socios del 1 de octubre de 2018 y 1 de diciembre de 2022, se acordó designar a la señora Rodríguez como "Apoderada Clase 3" y "Apoderada Clase 2", respectivamente.

1395. Ahora bien, de la revisión del asiento C00029, en síntesis, de conformidad con la Secretaría Técnica se verifica las facultades determinadas para un apoderado general de Real Plaza, según el siguiente detalle:

- Representación legal de la empresa ante toda clase de autoridades administrativas, municipales, tributarias, judiciales y policiales.
- Facultades de administración: contratar, comprar, vender, arrendar, otorgar y firmar toda clase de contratos y documentos relacionados con el giro social de la empresa.
- Gestión bancaria y financiera: abrir, cerrar y manejar cuentas corrientes, de ahorro, solicitar créditos, emitir, aceptar y endosar cheques, letras de cambio, pagarés u otros títulos valores.
- Poder para juicios con las facultades generales y las especiales de los artículos 74° y 75°, respectivamente, del Código Procesal Civil (conciliar, desistirse, allanarse, transigir, etc.).
- Contratación y despido de personal, suscripción de contratos laborales y cumplimiento de obligaciones laborales y de seguridad social.

1396. Por su parte, en el asiento C00041 advierte que se ratificó y amplió las facultades de la señora Rodríguez. En particular, autorizándola de forma expresa a:

- **Celebrar contratos de financiamiento, leasing, factoring y afines,** con o sin garantías.
- **Constituir garantías reales o personales,** incluida la facultad de hipotecar bienes de la empresa y de levantar dichas garantías.
- **Representar a la empresa ante SUNAT, SUNARP, municipalidades y demás entidades públicas y privadas** para todos los trámites de inscripción, modificación y cancelación que sean necesarios.

197 Visto en https://www.youtube.com/watch?v=4F-7Ks-cmlk

- **Delegar o sustituir el poder total o parcialmente** en terceros, de ser requerido.

1397. Real Plaza sostuvo que las facultades de la señora Rodríguez se encontraban esencialmente vinculadas a actividades corporativas: representación institucional, suscripción de determinados contratos, constitución de garantías, operaciones financieras y actos administrativos afines198.

1398. Con sus descargos al primer Informe final de Instrucción, alegó que la conclusión arribada se basa en hipótesis no probadas, pues no se actuó ninguna pericia técnica, ni estudios de laboratorio pese a tratarse de una estructura compleja. Su representada cumplió con la ley de auxilio, así como que contaba con un tópico, personal capacitado, carteles informativos, perifoneo y contrato con ambulancias. El plan de emergencia del Centro Comercial fue aplicado correctamente.

1399. El supervisor visualizó el colapso y a las 20:38:55 y a las 20:40 ya se estaba comunicando con los Bomberos, lo que activó al COER no requiriendo comunicación adicional, por el suceso brindó herramientas, apoyo logístico y alimentación a las entidades que participaron en el rescate, siendo absurdo requerir documentación exhaustiva durante un evento caótico de rescate. Así como que, no existe una base normativa que exija comunicar dentro de los "30 minutos a 1 hora" o "2 horas" como alega la Secretaría Técnica.

1400. El artículo 111° de Código exige, además de la calidad de directora o administradora, la existencia de imputación subjetiva (dolo o culpa inexcusable) y un vínculo de decisión directamente relacionado con la conducta infractora.

1401. En consecuencia, esta Comisión del análisis de los poderes antes descritos, considera que el hecho de que la señora Rodríguez ostente un poder general y amplio no implica, por sí, que haya tenido mandato funcional para planificar, contratar o supervisar el mantenimiento estructural del techo colapsado.

1402. En esa línea, corresponde traer a colación el cambio de criterio de la Sala Especializada en Protección al Consumidor por Resolución N° 3168-2024/SPC-INDECOPI del 25 de noviembre de 2024, respecto a la responsabilidad de los gerentes, lo siguiente:

> *(...)*
> *63. Ahora bien, más allá de las facultades que la persona jurídica haya otorgado a sus representantes mediante poderes de representación, la aplicación del artículo 111° del Código se restringe a aquellos casos en los que el representante haya participado con dolo o culpa inexcusable en el planeamiento, realización o ejecución de la infracción acreditada.*
>
> *64. En ese sentido, la condición de representante, por sí sola, no genera una responsabilidad en virtud del artículo 111° del Código, sino su participación en la generación de la conducta infractora, con dolo o culpa inexcusable, que implica la existencia de un nexo causal entre la acción u omisión del representante, y la infracción atribuida a su representada, lo cual debe desprenderse de los actuados en el expediente.*
> *(...).*

198 Del escrito del 25 de junio de 2025 presentado por Gartel Noemi Rodriguez Ortiz. Pág. 4

1403. Pues se advierte que en ninguna de las facultades otorgadas en estos asientes se encuentran referidas a mantenimientos estructurales, operaciones técnicas en sus sedes, gestión de infraestructura, etc.; es decir, de dichos asientos se confirma que los poderes que ostenta la señora Rodríguez responden a temas corporativos y administrativos y no a operativos ni técnicos.

1404. Siendo así, el rótulo de "Gerente de Operaciones" no basta para afirmar competencia decisoria en mantenimiento de la sede donde ocurrió el siniestro, pues aun cuando genéricamente podría sostenerse que una "gerencia de operaciones" administra actividades diarias, no se ha acreditado que la señora Rodríguez fuese la responsable directa de la gestión de mantenimiento o de la seguridad de edificaciones del Centro Comercial Real Plaza Trujillo, ni que ejerciera control operativo sobre contratos, presupuestos o cronogramas de mantenimiento estructural, las cuales recaían en la línea de Gerencia General y Gerencia de Sede, cuyos titulares son el señor Shimizu y el señor Santa María, respectivamente.

1405. De las consideraciones expuestas se ha determinado que: (i) los poderes registrales de la señora Rodríguez son corporativos y no acreditan competencia operativa específica sobre mantenimiento y/o seguridad estructural de la sede Trujillo; así como que, no se han incorporado actos concretos suyos que revelen dirección, aprobación o injerencia en las decisiones que dieron lugar al riesgo materializado.

1406. Por lo que, de conformidad con las consideraciones expuestas, esta Comisión considera alejarse de la recomendación vertida por la Secretaría Técnica, correspondiendo declarar infundada la incorporación de la señora Rodríguez y las imputaciones trasladadas en su contra bajo el artículo 111 del Código.

IV. MEDIDA CORRECTIVA

1407. El artículo 114[199] del Código prescribe que se podrá ordenar al proveedor que incurre en infracción a las normas de protección al consumidor, medidas correctivas reparadoras y complementarias, a pedido de parte o de oficio, siempre y cuando, haya sido informada expresamente al proveedor al inicio del procedimiento.

1408. De conformidad con el artículo 115° del Código[200] las medidas correctivas reparadoras tienen por objeto resarcir las consecuencias patrimoniales directas e

---

[199] LEY Nº 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.

[200] LEY Nº 29571. Código de Protección y Defensa del Consumidor
Artículo 115.- Medidas correctivas reparadoras
115.1 Las medidas correctivas reparadoras tienen el objeto de resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior. En caso el órgano resolutivo 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.

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle Santa Toribio de Mogrovejo Nº 516, Urb. San Andrés, Trujillo – Perú / Telefax: 01-2247777
E-mail: consultasoficinaindecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa. El órgano resolutivo al dictarlas debe considerar lo acordado por las partes durante la relación de consumo.

1409. Ahora bien, el artículo 116°[201] del Código regula a las medidas complementarias como aquellas que tienen el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro.

1410. En el presente caso, se declararon fundados contra Real Plaza e Intertitulos las imputaciones referidas a los siguientes hechos:

- La no adopción de medidas preventivas que eviten que el 21 de febrero de 2025 colapse la estructura del techo ubicado en el patio de comidas, causando su caída sobre los consumidores que se encontraban en sus instalaciones.
- La no adopción de protocolos para la atención inmediata de las víctimas afectadas por el colapso de la estructura del techo ubicado en el patio de comidas el 21 de febrero de 2025.
- La omisión de reportar oportunamente al Cuerpo General de Bomberos, autoridades de salud y policiales, inmediatamente después a ocurrido la caída de la estructura del techo ubicado en su patio de comidas el 21 de febrero de 2025.
- La no adopción de medidas adecuadas para establecer canales informativos hacia los consumidores, sus familiares y la comunidad en general acerca de las acciones vinculadas a la caída de la estructura del techo en el patio de comidas el 21 de febrero de 2025.

1411. En ese sentido, y considerando la gravedad de la infracción, la relevancia del servicio en el mercado trujillano y el interés colectivo de los consumidores

---

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

[201] LEY N° 29571. Código de Protección y Defensa del Consumidor
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 ser, entre otras, las siguientes:
a. Que el proveedor cumpla con atender la solicitud de información requerida por el consumidor, siempre que dicho requerimiento guarde relación con el producto adquirido o servicio contratado.
b. Declarar inexigibles las cláusulas que han sido identificadas como abusivas en el procedimiento.
c. El decomiso y destrucción de la mercadería, envases, envolturas o etiquetas.
d. En caso de infracciones muy graves y de reincidencia o reiterancia:
(i) Solicitar a la autoridad correspondiente la clausura temporal del establecimiento industrial, comercial o de servicios por un plazo máximo de seis (6) meses.
(ii) Solicitar a la autoridad competente la inhabilitación, temporal o permanente, del proveedor en función de los alcances de la infracción sancionada.
e. Publicación de avisos rectificatorios o informativos en la forma que determine el Indecopi, tomando en consideración los medios que resulten idóneos para revertir los efectos que el acto objeto de sanción ha ocasionado.
f. Cualquier otra medida correctiva que tenga el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro.
El Indecopi está facultado para solicitar a la autoridad municipal y policial el apoyo respectivo para la ejecución de las medidas correctivas complementarias correspondientes.

afectados corresponde ordenar a Real Plaza e Intertitulos la implementación de medidas correctivas, tanto reparadoras como complementarias, que contribuyan al cumplimiento de sus obligaciones frente a los consumidores perjudicados y a la mejora del servicio que actualmente brindan. Todo ello con el objetivo de prevenir que se repitan eventos como el ocurrido con el colapso del techo del patio de comidas.

I.1. De la medida correctiva reparadora

1412. Conforme se resolvió en la verificación del cumplimiento del mandato cautelar procedimiento por Resolución N° 0590-2025/INDECOPI-LAL del 20 de junio de 2025, se resolvió modificar las medidas cautelares (ii), (iii) y (vi) ordenadas a Real Plaza por Resolución N° 0152-2025/INDECOPI-LAL, las cuales fueron dictadas para asegurar la eficacia del pronunciamiento final. Dichas medidas cautelares están destinadas a que se cubran los gastos médicos y/o sepelio de los afectados por la caída del techo del patio de comidas del Centro Comercial en Trujillo.

1413. Ante el recurso de apelación de Real Plaza y la solicitud suspensión a la variación del mandato cautelar, la Sala, en el cuaderno cautelar, emitió los siguientes pronunciamientos:

- Resolución N° 3326-2025/SPC-INDECOPI del 13 de octubre de 2025, resolvió declarar improcedente la solicitud de suspensión presentada por Real Plaza respecto de los efectos de la Resolución 0590-2025/INDECOPI-LAL, en el extremo referido a la variación de las medidas cautelares.
- Resolución N° 3584-2025/SPC-INDECOPI del 29 de octubre de 2025, resolvió:

> "***RESUELVE***:
> *(...)*
> ***QUINTO***: *Confirmar la Resolución 0590-2025/INDECOPI-LAL, en el extremo que ordenó variar la medida cautelar ordenada en la Resolución 0152-2025/INDECOPI-LAL consistente en que, en el plazo de diez (10) días hábiles, Real Plaza S.R.L. cumpla con asumir y/o reembolsar los gastos médicos generados por la atención de las víctimas detalladas en los Cuadros 2, 3 y 4, precisando que se podrá realizar a través del pago directo al establecimiento de salud o con la devolución de los gastos, en caso ya hubieren sido cancelados por las víctimas.*
> ***SEXTO***: *Modificar la Resolución 0590-2025/INDECOPI-LAL, en el extremo que ordenó variar la medida cautelar ordenada en la Resolución 0152-2025/INDECOPI-LAL y, en consecuencia, se ordena que en el plazo de diez (10) días hábiles, contado a partir del día siguiente de la notificación de la presente resolución, Real Plaza S.R.L. cumpla con publicar por el periodo de tres (3) meses, a través de su página web principal, redes sociales y/o cualquier otro medio de comunicación que tenga con el público el contenido del tercer mandato cautelar contenido en la Resolución 0152-2025/INDECOPI-LAL, informando a la ciudadanía que se reembolsarán los gastos médicos de las víctimas indirectas e indicando el medio de comunicación para el contacto.*
> *Para ello deberá implementar un padrón de las llamadas en el que se deje constancia de los nombres completos, DNI y la calificación como víctima indirecta, el cual deberá ser presentado una vez cumplidos los tres meses antes indicado. Asimismo, deberán presentar los medios probatorios que evidencien*

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle Santo Toribio de Mogrovejo N° 516, Urb. San Andrés, Trujillo – Perú / Telefax: 01-2247777
E-mail: consultasintel@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

de forma idónea el gasto asumido por la víctima indirecta y el reembolso ejecutado.
Finalmente, deberá incluir la aclaración establecida en la Resolución 0153-2025/INDECOPI-LAL, mediante la cual se precisó el concepto de víctimas indirectas. En caso Real Plaza S.R.L. haya cumplido con publicar el aviso, deberá adecuar el mismo a lo ordenado por esta instancia.
***SÉPTIMO**: Confirmar la Resolución 0590-2025/INDECOPI-LAL, en el extremo que ordenó variar la medida cautelar dictada en la Resolución 0152-2025/INDECOPI-LAL consistente en que, en el plazo de diez (10) días hábiles, Real Plaza S.R.L. cumpla con devolver o reembolsar los gastos de sepelio de [redacted], precisando que la devolución se podrá realizar a quien ejecutó el gasto.*

1414. Cabe precisar que las citadas medidas cautelares continúan vigentes, hasta que el procedimiento culmine, sea en segunda instancia con el pronunciamiento final ante un recurso de apelación o cuando este pronunciamiento hubiere quedado consentido, una vez vencido el plazo para apelar; por lo que, corresponde dictar medidas correctivas reparadoras de las víctimas indicadas en las resoluciones antes detalladas.

1415. Ahora bien, Real Plaza mediante escritos del 21 de julio[202] y 14 de octubre de 2025[203], presentó escritos alegando que la medida cautelar no guarda relación con las conductas imputadas. Por lo que, a continuación, se analizaran aquellos argumentos y medios probatorios que están relacionados con la medida correctiva reparadora a dictarse.

1416. Adicionalmente, Real Plaza a través de los citados escritos precisó que las aseguradoras de las Póliza de Accidentes Personales N° [redacted] contratada con Chubb y la Póliza de Responsabilidad Civil N° [redacted] contratada con Pacífico, informaron oportunamente a la Secretaría Técnica que existían atenciones médicas sobre las cuales no se había expedido una carta de garantía nominativa; sin embargo, este punto ya fue de pronunciamiento en la Resolución N° 0590-2025/INDECOPI.

1417. Asimismo, Real Plaza añadió en dichos escritos que, respecto a los Cuadros N° 2, 3 y 4 y del fallecido [redacted] de la Resolución N° 0590-2025/INDECOPI, adjuntaron los escritos de desistimiento de treinta y seis (36) de las personas detalladas en los citados cuadros, indicando que su empresa ha cumplido con el pago de una reparación civil por todo concepto indemnizatorio; empero, de la lectura de estos desistimientos no se puede advertir el contenido del acuerdo a fin de determinar si la indemnización pactada incluye los gastos médicos identificados en los citados cuadros. Es preciso resaltar que, en el caso del menor de iniciales [redacted] si bien se adjunta el acuerdo de transacción, de su contenido no se puede advertir si la indemnización realizada incluía los gastos médicos.

1418. Real Plaza también alegó que respecto a las cartas de garantía abiertas (no nominativas), adjuntan en calidad de Anexo 7-A cuatro (4) comunicaciones

[202] Anexos declarados confidenciales.
[203] Anexos B y C declarados confidenciales.

enviadas por Pacífico a las clínicas SANNA y San Pablo por medio de las cuales se formaliza la indicación de que "*todo paciente que ingrese como consecuencia de la Ocurrencia debe ser atendido en aplicación a nuestras pólizas de seguro, debido a que dichos gastos son asumidos al 100% por Real Plaza*". Asimismo, se precisa que no se requerirá de una carta de garantía nominativa cuando la atención sea menor a S/ 800,00; no obstante, las citadas cartas no tienen constancia de recepción ni identifican alguno de los casos concretos detallados en el Cuadro N° 3.

1419. Real Plaza identificó a una de las víctimas que no se encontraba plenamente identificada en el Cuadro N° 03 de la Resolución N° 0590-2025/INDECOPI-LAL como [redacted] adjuntó su escrito de desistimiento, reiterando respecto a este documento los argumentos antes expuestos; por lo que, se tiene por precisado los datos de esta víctima.

1420. Real Plaza también adjuntó documentos sobre víctimas detalladas en los cuadros de la Resolución N° 0590-2025/INDECOPI-LAL con los que han intentado entablar comunicación sin lograr contacto; sin embargo, fuera de las acciones desplegadas por el proveedor para efectos de la medida correctiva reparadora se siguen considerando como víctimas, precisando que la verificación del cumplimiento en este extremo se realizará salvo persista una negativa expresa por parte de la víctima o, en su defecto, de sus representantes o sus herederos, según el caso.

1421. Real Plaza informó que con relación a las afectadas [redacted], continúan efectuando el pago de los gastos médicos, adjuntando las cartas de garantías por montos superiores a los identificados en la Resolución N° 0590-2025/INDECOPI-LAL, situación que será valorada al dictar la medida correctiva en este extremo.

1422. Real Plaza también cuestionó que se hubiere incorporado en la Resolución N° 0590-2025/INDECOPI-LAL a cuatro víctimas atendidas en el Hospital Belén, pues en el acta de inspección se indicó expresamente que sus gastos médicos habían sido exonerados; sin embargo, de la revisión se verifica que la exoneración se encuentra en relación con la aseguradora. Asimismo, en el caso que se hubiere exonerado el pago no implica que el Hospital Belén, quien lo asumió, no mantenga el derecho de exigir la restitución[204] del mismo, más aún, considerando que se trata de un servicio público.

1423. Considerando lo antes expuesto y que a lo largo de esta resolución se acreditó la responsabilidad de Real Plaza e Intertítulos, corresponde ordenar como medida correctiva reparadora lo siguiente:

(i) Respecto de las víctimas que ya han sido identificadas mediante los cuadros N° 2, 3 y 4 de la Resolución N° 0590-2025/INDECOPI-LAL o que sean identificadas por Real Plaza e Intertítulos como parte de sus propias indagaciones; Real Plaza e Intertítulos deberán asumir y/o reembolsar los

---

[204] Código Civil
Artículo 1222.- Pago realizado por tercero
Puede hacer el pago cualquier persona, tenga o no interés en el cumplimiento de la obligación, sea con el asentimiento del deudor o sin él, salvo que el pacto o su naturaleza lo impidan.
Quien paga sin asentimiento del deudor, sólo puede exigir la restitución de aquello en que le hubiese sido útil el pago.

gastos médicos generados o necesarios para la recuperación total de la salud de las víctimas directas, precisando que se podrá realizar a través del pago directo al establecimiento de salud o con la devolución de los gastos, si ya hubieren sido cancelados por las víctimas. Lo anterior, salvo que exista una negativa expresa por parte de la víctima o, en su defecto, de sus representantes o sus herederos, según corresponda

(ii) Respecto de las víctimas mortales identificadas por Resolución N° 0590-2025/INDECOPI-LAL, Real Plaza e Intertitulos cumplan con devolver o reembolsar los gastos de sepelio del [redacted], precisando que la devolución se podrá realizar a quien ejecutó el gasto, como consecuencia del colapso del techo de patio de comidas del Centro Comercial Real Plaza Trujillo. Lo anterior, salvo que exista una negativa expresa por parte de la víctima o, en su defecto, de sus representantes o sus herederos, según corresponda.

(iii) Sobre las víctimas indirectas no identificadas, Real Plaza e Intertitulos deberán proceder tal y como se ha dispuesto respecto de las víctimas directas identificadas a la fecha, a solicitud de estas o de sus representantes. Para lo cual, el solicitante solo deberá presentar los documentos que acrediten la atención en algún establecimiento de salud o informe médico y los comprobantes de pago que sustenten los gastos realizados por tal atención; así como una declaración jurada de haberse encontrado en el Centro Comercial Real Plaza el 21 de febrero de 2025.

1424. Se precisa que para la aplicación del punto (iii), Real Plaza e Intertitulos deberán atender las solicitudes en un plazo de diez (10) días calendarios desde su presentación. En caso de tener dudas o no se encuentre de acuerdo con la solicitud presentada por algún consumidor, tiene el derecho de solicitar información adicional por escrito y dejando constancia de su recepción por el solicitante, siempre y cuando esta sea pertinente y razonable. Con ello, el plazo iniciará una vez el consumidor presente la información requerida.

1425. De igual manera, para cumplir con el punto (ii) en el plazo de diez (10) días hábiles, contado a partir de que quede firme está resolución, Real Plaza e Intertitulos deberán publicar por el periodo de tres (3) meses, a través de su página web principal, redes sociales y/o cualquier otro medio de comunicación lo ordenado en la presente resolución, indicando el medio de comunicación de contacto, para ello deberá implementar un padrón de las llamadas en el que se deje constancia de los nombres completos, DNI y la calificación como víctima indirecta, el cual deberá ser presentado una vez cumplidos los tres meses antes indicado. Asimismo, deberán presentar los medios probatorios que evidencien de forma idónea el gasto asumido por la víctima indirecta y el reembolso ejecutado.

1426. A efectos de verificar el cumplimiento de la presente medida correctiva, Real Plaza e Intertitulos deberán presentar ante la Comisión, de manera trimestral por el lapso de dos años, los avances que tuviera respecto a la solicitud y cobertura de gastos médicos y/o sepelio de los afectados, presentando toda la documentación que lo sustente (por ejemplo, solicitudes de pago, transacciones extrajudiciales, correos electrónicos de requerimientos de información, entre otros). La presentación de esta información comenzará a los primeros tres meses de notificada la resolución final o que agote la vía administrativa.

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle Santo Toribio de Mogrovejo N° 518, Urb. San Andrés, Trujillo – Perú / Telefax: 01-2247777
E-mail: consultasorltd@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

1427. En caso no cumpla con acreditar el cumplimiento de la medida correctiva impuesta, la Comisión podrá imponer una multa coercitiva en su contra, de conformidad con lo establecido en el artículo 117 del Código[205]. De persistir en el incumplimiento de lo ordenado, se podría imponer una nueva multa coercitiva, duplicando sucesivamente el monto de la última multa impuesta hasta el límite de 200 UIT.

I.2. De la medida correctiva complementaria

1428. El literal f) del citado artículo 116° del Código prescribe que se puede ordenar como medida correctiva complementaria cualquier otra medida correctiva que tenga el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro.

1429. En el punto 4 de las circunstancias atenuantes especiales del artículo 112 del Código, se recoge la figura del programa de cumplimiento de la regulación contenida en el Código y se establecen ciertos requisitos para la implementación de estos, tales como: a) El involucramiento y respaldo de parte de los principales directivos de la empresa a dicho programa. b) Que el programa cuenta con una política y procedimientos destinados al cumplimiento de las estipulaciones contenidas en el Código. c) Que existen mecanismos internos para el entrenamiento y educación de su personal en el cumplimiento del Código. d) Que el programa cuenta con mecanismos para su monitoreo, auditoría y para el reporte de eventuales incumplimientos. e) Que cuenta con mecanismos para disciplinar internamente los eventuales incumplimientos al Código. f) Que los eventuales incumplimientos son aislados y no obedecen a una conducta reiterada.

1430. Asimismo, en el artículo 4 del Decreto Supremo que aprueba el Reglamento que promueve y regula la implementación voluntaria de programas de cumplimiento normativo en materia de protección al consumidor y publicidad comercial, Decreto Supremo N° 185-2019-PCM (en adelante, Decreto Supremo n.° 185-2019-PCM), se establece que para su implementación se debe incorporar por lo menos los elementos indicados en el inciso 4 del artículo 112 del Código como circunstancias atenuantes especiales para la graduación de las sanciones administrativas.

1431. El artículo 246 de la Ley 27444 determina que el dictado de medidas correctivas debe ser aplicando el principio de proporcionalidad. A su vez el artículo 251 preceptúa que las medidas correctivas deben estar previamente tipificadas, ser razonables y ajustarse a la intensidad, proporcionalidad y necesidades de los bienes jurídicos tutelados que se pretenden garantizar en cada supuesto concreto.

---

205 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 coercitiva no menor de una (1) Unidad Impositiva Tributaria, tratándose de una microempresa; en todos los otros supuestos se 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 órgano resolutivo 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.
No cabe la impugnación de las multas coercitivas previstas en el presente artículo.

1432. Sobre el particular, debe considerarse primariamente que el Código faculta el dictado de medidas correctivas complementaria que tenga por objeto evitar que la conducta infractora se produzca nuevamente en el futuro.

1433. El principio de razonabilidad exige que cuando una autoridad administrativa cree obligaciones, deben adaptarse dentro de los límites de la facultad atribuida y manteniendo la debida proporción entre los medios a emplear y los fines públicos que deba tutelar, a fin de que respondan a lo estrictamente necesario para la satisfacción de su cometido.

1434. En el caso en particular quedó acreditado que Real Plaza e Intertítulos omitieron tomar previsiones que impidieran que colapse el techo del patio de comidas, lo cual puso en alto riesgo la integridad física y vida de consumidores que acudían a su centro comercial para fines de esparcimiento y otras actividades, por tanto, las medidas a tomarse para evitar que ello ocurra nuevamente deben ser proporcionales al riesgo que tuvieron los consumidores.

1435. En cuanto a la proporcionalidad, el Tribunal Constitucional en sendas decisiones ha determinado que para alcanzarla debe aplicarse el Test de Proporcionalidad, que incluye los principios de *idoneidad* (si la restricción en el derecho resulta pertinente o adecuada a la finalidad que se busca tutelar), de necesidad (verificar si existen medios alternativos menos gravosos) y, finalmente, el de ponderación (equivalencia o proporcionalidad a la afectación causada).

1436. Al respecto, en principio ordenar a Real Plaza y a Intertítulos la generación y aplicación de un Programa de Cumplimiento Normativo resulta adecuado para impedir que se incurra en las omisiones identificadas en el presente procedimiento, pues ejecutar las acciones que se detallarán a continuación les permitirá tener pleno conocimiento del estado de sus instalaciones que ponen a disposición de los consumidores.

1437. En segundo lugar, la adopción de un Programa de Cumplimiento Normativo resulta ser una alternativa sana y menos gravosa para el cumplimiento de parámetros que garanticen seguridad a los consumidores que acudirían a su centro comercial.

1438. Asimismo, llevar a cabo un Programa de Cumplimiento Normativo permitirá a Real Plaza y a Intertítulos tener una mayor garantía de la seguridad de las instalaciones de su centro comercial.

1439. Por tanto, corresponde ordenar a Real Plaza e Intertítulos, como medida correctiva complementaria que cada uno implemente un programa de cumplimiento normativo del artículo 25° del Código, específicamente para cuando se verifique que los servicios que brindan conlleven un riesgo injustificado para la salud y vida de los consumidores.

1440. Del mismo modo, es necesario que el citado programa cumpla con los siguientes pasos y elementos:

A. Involucramiento de la Alta Dirección o Comité de Administración
Plazo: 30 días hábiles
1. Aprobación formal del Programa

El Directorio u órgano equivalente deberá aprobar el Programa de Cumplimiento, dejando constancia expresa de que este se aplicará a:

- La **infraestructura física del centro comercial** (pisos, techos, estructuras de soporte, instalaciones eléctricas, sanitarias y mecánicas, sistemas de evacuación, señalización, ascensores, escaleras mecánicas, etc.).
- Los **procesos de mantenimiento preventivo y correctivo**.
- Los **riesgos operativos derivados de fallas estructurales**.

2. Designación de responsables

Nombrar a un **Responsable del Programa** con facultades para:

- Solicitar evaluaciones técnicas sobre infraestructura.
- Exigir mantenimientos urgentes.
- Escalar riesgos estructurales al Directorio.

3. Documentación del compromiso

Actas y políticas deberán acreditar que:

- La Alta Dirección asigna **recursos técnicos y presupuestales** para atender riesgos estructurales.
- Todos los administradores del centro comercial están obligados a reportar **cualquier deterioro, riesgo o falla física**.

B. Política interna, análisis de riesgos y procedimientos con foco en infraestructura

Plazo: 30 días hábiles posteriores

El tercero independiente deberá centrar su labor en la **identificación, análisis y mitigación de riesgos estructurales**.

1. Identificación de riesgos estructurales

Se deberá elaborar un **Mapa de Riesgos Estructurales**, incluyendo:

- Pisos con desniveles o deterioro.
- Deficiencias en barandas, pasamanos y zonas de tránsito.
- Fallas en ascensores, escaleras mecánicas y rampas.
- Riesgos relacionados con techos, cielos rasos, humedad o filtraciones.
- Riesgos eléctricos, hidráulicos o mecánicos en áreas comunes.
- Señalización insuficiente o deteriorada.
- Iluminación deficiente en áreas de tránsito.
- Cumplimiento del plan de mantenimiento preventivo.

Cada riesgo deberá evaluarse en términos de **probabilidad, severidad y exposición al público**.

2. Elaboración de políticas y manuales

El Programa deberá incluir:

- **Manual de Gestión de Riesgos Estructurales**.
- **Procedimiento de Detección y Atención de Fallas Físicas**, con tiempos máximos de reparación.
- **Protocolos** de cierre temporal de zonas afectadas cuando exista riesgo.
- **Sistema de inspecciones internas periódicas** (diarias, semanales y mensuales).

Todos los documentos deben especificar responsabilidades, requisitos técnicos, criterios de aceptación y registro obligatorio de evidencias.

C. Capacitación del personal en riesgos estructurales

Plazo: 30 días hábiles posteriores a la fase anterior

1. Programa de Formación

La capacitación deberá estar orientada a:

- Identificar señales de deterioro físico o daños estructurales.
- Procedimientos de reporte inmediato y escalamiento.
- Protocolos de actuación para garantizar la seguridad del público.
- Obligaciones del artículo 25 frente a riesgos derivados de infraestructura.

Capacitaciones obligatorias para:

- Personal de mantenimiento.
- Seguridad.
- Administración del centro comercial.
- Supervisores de operaciones.

2. Evidencias documentales

Registrar:

- Asistencia, evaluaciones y perfiles capacitados.
- Evidencias fotográficas o documentales de simulaciones o prácticas.

D. Monitoreo, auditoría y reporte de riesgos estructurales

Plazo: 30 días hábiles posteriores

1. Auditoría técnica especializada

El tercero independiente deberá realizar auditorías con foco en:

- Estado estructural general.
- Cumplimiento del plan de mantenimiento preventivo.
- Riesgos que afecten la idoneidad del servicio al consumidor.
- Cumplimiento de protocolos de inspección.

2. Monitoreo permanente

El Programa deberá establecer:

- Inspecciones diarias para riesgos evidentes en zonas de alto tránsito.
- Inspecciones semanales de infraestructura crítica.
- Inspecciones mensuales integrales con checklists estructurales.

3. Registro de hallazgos y planes correctivos

El tercero independiente debe emitir:

- Informes técnicos.
- Matriz de hallazgos estructurales.
- Medidas correctivas con plazos obligatorios.
- Evidencia de la reparación de daños y verificación posterior.

E. Sistema disciplinario e incentivos aplicados a fallas estructurales

Plazo: 30 días hábiles posteriores

1. Sanciones internas

El Programa deberá prever sanciones ante:

- Omisión de reportes de fallas estructurales detectadas.
- Retraso injustificado en la atención de riesgos críticos.
- Incumplimiento del plan de mantenimiento.

2. Incentivos

Incluir:

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle Santo Toribio de Mogrovejo Nº 518, Urb. San Andrés, Trujillo – Perú / Telefax: 01-2247777
E-mail: consultasoficial@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

- Reconocimientos a áreas o personal que mantengan zonas libres de riesgo estructural.
- Beneficios por cumplimiento de indicadores de mantenimiento.

1441. En función a la citada medida correctiva se consigna que el tercero independiente debe tener como mínimo el siguiente rol en todas las fases:

- Realizar evaluaciones técnicas estructurales.
- Emitir informes con evidencia verificable (fotos, planos, mediciones).
- Recomendar medidas correctivas específicas.
- Certificar el cierre técnico de cada hallazgo.

1442. Todas estas acciones antes detalladas deberán estar debidamente documentadas.

1443. Real Plaza e Intertítulos deberán acreditar ante la Comisión el cumplimiento de cada una de las etapas del mandato previamente detallado, dentro de un plazo máximo de cinco (5) días hábiles contados desde el vencimiento del último plazo para ejecución otorgado, mediante la presentación de la documentación correspondiente.

1444. En caso no cumpla con acreditar el cumplimiento de la medida correctiva impuesta, la Comisión podrá imponer una multa coercitiva en su contra, de conformidad con lo establecido en el artículo 117 del Código[206]. De persistir en el incumplimiento de lo ordenado, se podría imponer una nueva multa coercitiva, duplicando sucesivamente el monto de la última multa impuesta hasta el límite de 200 UIT.

V. GRADUACIÓN DE LA SANCIÓN

1445. El artículo 110° del Código[207] prescribe que la autoridad podrá imponer sanciones desde amonestación o multa de hasta 450 Unidades Impositivas Tributarias, según el tipo de infracción cometida, leve, grave o muy grave.

---

206 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 coercitiva no menor de una (1) Unidad Impositiva Tributaria, tratándose de una microempresa; en todos los otros supuestos se 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 órgano resolutivo 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.
No cabe la impugnación de las multas coercitivas previstas en el presente artículo.

207 LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.
Artículo 110°.- El Indecopi puede sancionar las infracciones administrativas a que se refiere el artículo 108° con amonestación y multas de hasta cuatrocientos cincuenta (450) Unidades Impositivas Tributarias (UIT), las cuales son calificadas de la siguiente manera:
a. Infracciones leves, con una amonestación o con una multa de hasta cincuenta (50 UIT).
b. Infracciones graves, con una multa de hasta ciento cincuenta (150) UIT.
c. Infracciones muy graves, con una multa de hasta cuatrocientos cincuenta (450 UIT).
En el caso de las microempresas, la multa no puede superar el diez por ciento (10%) de las ventas o ingresos brutos percibidos por el infractor, relativos a todas sus actividades económicas, correspondientes al ejercicio inmediato anterior al de la expedición de la resolución de primera instancia, siempre que se haya acreditado de primera instancia, siempre que se haya acreditado dichos ingresos, no se encuentre en una situación de reincidencia y el caso no verse sobre la vida, salud o integridad de los consumidores. Para el caso de las pequeñas empresas, la multa no puede superar el veinte por ciento (20%) de las ventas o ingresos brutos percibidos por el infractor, conforme a los requisitos señalados anteriormente.
La cuantía de las multas por las infracciones previstas en el Decreto Legislativo num. 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, se rige por lo establecido en dicha norma, salvo disposición distinta del presente Código.

1446. Por Decreto Supremo N° 032-2021-PCM, que aprueba la graduación, metodología y factores para la determinación de las multas que impongan los órganos resolutivos del INDECOPI respecto de las infracciones sancionables en el ámbito de su competencia (en adelante, Decreto Supremo); se aprobó la graduación, metodología y factores para la determinación de las multas.

1447. De acuerdo con el Anexo del Decreto Supremo N.° 032-2021-PCM, la multa preliminar (*M*) se estima en función de la multiplicación de una multa base (*m*) por un componente que captura el efecto de las circunstancias agravantes y atenuantes presentes en cada caso (*F*), conforme a la siguiente fórmula: $M = m \times F$. Finalmente, dicho monto (*M*) es ajustado conforme a los topes máximos legales pertinentes, hasta obtener una multa final (*M**).

1448. Asimismo, para el caso de las sanciones impuestas por la Comisión, la multa base (*m*) representa una aproximación directa o indirecta del beneficio ilícito o afectación (perjuicio económico o daño) generada por el infractor; y para calcularla se utiliza una de los siguientes dos (2) tipos de métodos: "*método basado en valores preestablecidos*" o "*método Ad Hoc*".

1449. El "método Basado en Valores Preestablecidos" se aplica cuando la infracción a sancionarse cumpla, en forma concurrente, con tres (3) requisitos[208] (i) se desarrolló por un periodo menor a dos años; (ii) no dañó ni puso en riesgo la vida y/o salud de las personas; y, (iii) tuvo un alcance geográfico menor al nivel nacional. En caso, no se cumplan con los requisitos se deberá graduar con el "Método *Ad Hoc*".

1450. En el caso concreto, las infracciones declaradas fundadas contra Real Plaza e Intertitulos son las siguientes:

(i) La no adopción de medidas preventivas que hubiesen evitado el colapso de la estructura del techo ubicado en el patio de comidas, causando su caída sobre los consumidores, generando daños.
(ii) La no adopción de protocolos para la atención inmediata de las víctimas afectadas por el colapso de la estructura del techo.
(iii) No haber reportado al Cuerpo General de Bomberos, autoridades de salud y policiales, inmediatamente después a ocurrido la caída de la estructura del techo ubicado en su patio de comidas el 21 de febrero de 2025.
(v) La no adopción de medidas adecuadas para establecer canales informativos hacia los consumidores, sus familiares y la comunidad en general acerca de las acciones vinculadas a la caída.

Las sanciones administrativas son impuestas sin perjuicio de las medidas correctivas que ordene el Indecopi y de la responsabilidad civil o penal que pueda corresponder.

[208] 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 SU COMPETENCIA.
ii. "Método basado en valores preestablecidos" o el "Método Ad-hoc", deben elegir el "Método basado en valores preestablecidos" siempre que se cumplan la totalidad de las siguientes tres características dentro de una infracción:
1. Se desarrolló por un periodo menor a dos años.
2. No dañó ni puso en riesgo la vida y/o salud de las personas.
3. Tuvo un alcance geográfico menor al nivel nacional.

1451. Las citadas infracciones del (i) al (iii) se han dado en un periodo menor a dos (2) años, tuvieron un alcance regional puesto que el colapso del techo ocurrió en las instalaciones del centro comercial Real Plaza Trujillo; sin embargo, pusieron en riesgo la vida y salud de los consumidores; en consecuencia, para realizar el cálculo de la multa base (m) se utilizará el método *Ad-Hoc*.

1452. A mayor abundamiento se tiene que indicar que estas infracciones, por su propia naturaleza, constituyen conductas que generan un riesgo grave, real y directo para la vida y la integridad física de las personas.

1453. No se tratan pues, de infracciones formales, sino de omisiones que inciden directamente en la seguridad de consumidores, agravando las consecuencias en un evento estructural de alta peligrosidad. Así pues, no se puede confundir la causa material del daño con la puesta en riesgo de la vida y la salud, cuando el Decreto no exige que la conducta infractora sea la causa directa del resultado lesivo, sino únicamente que haya generado o incrementado un riesgo.

1454. En un contexto como la caída del techo del Centro Comercial con personas afectadas, tanto la omisión de adoptar medidas preventivas para evitar el colapso del techo del patio de comidas, como la omisión de protocolos de atención inmediata y la falta de aviso oportuno a los servicios de emergencia constituyen, por sí mismas, conductas que agravan una situación de peligro existente, prologan la exposición de las víctimas a condiciones críticas y aumentan la probabilidad de lesiones graves o muerte. Por lo que, al no cumplirse el requisito de ausencia de riesgo exigido por el Decreto, no resulta aplicable el método de valores preestablecidos, siendo lo correcto el empleo del método *Ad-Hoc* para las tres primeras imputaciones.

1455. Respecto a la infracción (v) se verifica que se ha dado en un periodo menor a dos (2) años, tuvieron alcance regional y no puso en riesgo la vida y salud de los consumidores, pues se trata del derecho a la información; por lo que, para el cálculo de la multa base (m) se utilizará el método basado en valores preestablecidos.

V.1. De la adopción de medidas preventivas que eviten el colapso de la estructura del techo del patio de comidas

De la responsabilidad de Real Plaza

a) Estimación de la multa base (m)

1456. El numeral C del Anexo del Decreto Supremo, la multa base (*m*) bajo se estima dividiendo el factor β (beneficio ilícito, o, en forma alternativa, daño ocasionado por la infracción o el perjuicio económico causado) entre el factor p (probabilidad de detección) y, el resultado multiplicarlo por los factores atenuantes y agravantes.

1457. Para la estimación del daño se analizará el daño efectivo a aquellos consumidores que se encontraban en el patio de comidas del centro comercial Real Plaza Trujillo cuando la estructura del techo colapsó sobre ellas, resultando heridos y fallecidos. Por Resolución N° 0590-2025/INDECOPI-LAL emitida por la Comisión, se identificó: 114 víctimas heridas y 6 fallecidas.

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle Santo Toribio de Mogrovejo N° 518, Urb. San Andrés, Trujillo – Perú / Telefax: 01-2247777
E-mail: consultasoficial@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

1458. Es preciso señalar que, si bien la empresa Real Plaza ha presentado, en el marco del trámite del expediente, listados de presuntas víctimas con lesiones que superan en número a las previamente indicadas, la verificación cruzada de dicha información con las entidades de salud —clínicas y hospitales— no ha permitido confirmar su condición de tales. Asimismo, las actas de acuerdo y los escritos de desistimiento aportados por la mencionada empresa, los cuales no pueden ser reproducidos por haber sido declarados confidenciales, no permiten determinar con claridad la naturaleza del daño alegado. En consecuencia, tales casos no serán considerados en el presente cálculo.

1459. En ese sentido, el daño efectivo por la puesta en riesgo a la seguridad de todos los consumidores se valorará desde una óptica económica, teniendo en cuenta que el daño no patrimonial causado a las víctimas incluye todo perjuicio a la vida, salud o seguridad de las personas en su dimensión física o psíquica[209].

1460. La literatura especializada sobre el presente tema señala que el valor apropiado para la estimación del daño a la vida es el Valor de la Vida Estadística (en adelante, VVE)[210].

1461. Se debe tener en cuenta que, para una correcta estimación del daño, dicho valor debe ser ajustado a valores nacionales a fin de obtener el VVE actualizado al momento en el que ocurrió la caída del techo del patio de comidas. Para ello, se utiliza el factor tipo de cambio del año base del estudio, el IPC del año de estudio de la fuente citada y el IPC del mes correspondiente a la fecha de la comisión de la infracción.

1462. Bajo la aproximación del "método ad hoc", la multa base (m) se estima dividiendo el factor β entre el factor p, conforme a la siguiente expresión:

$$Multa\ base\ (m) = \frac{\beta}{p}$$

Donde:
β corresponde al factor que representa al beneficio ilícito o daño.
p corresponde al factor que representa la probabilidad de detección, que es determinada de acuerdo con el nivel de detección correspondiente

De factor β

1463. A fin de determinar la estimación del factor β se tomará en consideración el Informe N° 000166-2025-OEE/INDECOPI emitido por la Oficina de Estudios Económicos el 29 de agosto del 2025, incorporado al presente expediente.

1464. En el caso de la aproximación que considera el perjuicio económico causado o daño, debe diferenciarse tres tipos de definiciones para su estimación: el daño emergente o directo, el lucro cesante y el daño a la persona, según el detalle que se muestra en el siguiente Cuadro:

---

[209] Domínguez Hidalgo, Carmen, 1998. La indemnización por daño moral. Modernas Tendencias en el Derecho Civil Chileno y Comparado. En Revista Chilena de Derecho. Santiago de Chile: Facultad de Derecho de la Pontificia Universidad Católica de Chile. 1998, Vol. 25, N.° 1, p. 43.

[210] Fundamentalmente en temas de políticas públicas (Viscusi, W. Kip y Aldy, Joseph E., 2003. The Value of a Statistical Life: A critical review of market estimates throughout the World, NBER).

Cuadro 2
DEFINICIÓN DE LAS TIPOLOGÍAS DE PERJUICIO ECONÓMICO CAUSADO O DAÑO EN EL DECRETO SUPREMO

Tipología	Definición
Daño emergente	Representa la pérdida en la riqueza o patrimonio del agente económico, explicada directamente por la acción u omisión del agente infractor.
Lucro cesante	Representa el beneficio esperado que el agente económico afectado hubiera recibido si no hubiera ocurrido el evento dañino. Es decir, se trata de un beneficio dejado de percibir a causa de la infracción.
Daño a la persona	Representa toda lesión a la integridad del individuo y su proyecto de vida derivada de la infracción que puede derivar como mínimo en daño emergente y lucro cesante.

Fuente: Decreto Supremo N° 032-2021-PCM.
Elaboración: Oficina de Estudios Económicos del Indecopi.

1465. En el caso del referido Informe, la presunta infracción habría generado un perjuicio a la vida, salud y seguridad de los consumidores, ya que producto del colapso del techo de patio de comidas se identificaron 114 víctimas heridas y 6 personas fallecidas, respecto de las cuales se determinó el valor de la vida de un consumidor.

1466. En este contexto, la Oficina de Estudios económicos consideró que correspondía estimar el factor β teniendo en cuenta la definición del "daño a la persona".

1467. El Decreto Supremo reconoce que la valorización de la vida humana es un tema controversial, más aún si involucra estimar el perjuicio económico que una acción pueda ocasionar en el futuro de una persona. No obstante, el Decreto Supremo indica que pueden emplearse métodos alternativos como el valor de la vida estadística (en adelante, VVE).

Valor de la vida estadística (VVE)

1468. Según la metodología Valor de la vida estadística (VVE) aplicada en el Informe N° 000166-2025-OEE/INDECOPI, para estimar el factor β con la metodología de VVE, primero se estima el VVE promedio a la fecha de la caída del techo del Centro Comercial (febrero 2025). Considerando los estudios de Miller (1995) y CISS (2006) y Osinergmin (2016), se obtiene un monto promedio de S/ 2 546 780,90, como se observa a continuación:

Cuadro 3
ESTIMACIÓN DEL VVE PROMEDIO EN EL PERÚ A FEBRERO DE 2025 (S/)



b) Estimación del daño efectivo a la vida

1469. Para aproximar el valor de una lesión o de la exposición al riesgo de los consumidores se utiliza una fracción del VVE. En este caso, se utilizó el documento "*Handbook on the external cost of transport*", publicado por la Comisión Europea en 2020, que detalla el valor económico de cada tipo de lesión según su gravedad como proporción del VVE[211].

1470. El daño efectivo a la vida se calculó mediante la multiplicación del promedio del VVE estimado para Perú a febrero de 2025 (ver Cuadro 3), con la proporción del VVE asociado a la gravedad de las lesiones, en este caso, corresponden todas las escalas de lesiones (desde las menores hasta la muerte).

1471. De lo cual resulta que el daño efectivo generado a la vida de las 6 personas fallecidas y las 114 personas heridas asciende a S/ 49 430 082,30 según el Informe, como se observa a continuación:

Cuadro 4
ESTIMACIÓN DEL DAÑO EFECTIVO GENERADO POR LA PRESUNTA CONDUCTA INFRACTORA DE REAL PLAZA (S/)

Gravedad		N° de pasajeros afectados (a)	Porcentaje del VVE (b) 1/	VVE promedio julio 2025 (c)	Daño efectivo (a) * (b) *(c)
Heridos	Menor	35	0.3%	2 549 780.90	267 469.89
	Moderado	37	4.7%		3 710 430.83
	Serio	24	10.5%		6 417 637.47
	Grave	13	28.6%		10 161 575.99
	Crítico	9	58.3%		13 502 067.02
Muerte		6	100.0%		15 280 565.40
Total		120	-	-	49 430 082.30

1/ Ver nota al pie N° 15.
Fuente: Memorándum N° 001102-2025-CPC-LAL/INDECOPI
Elaboración: Oficina de Estudios Económicos del Indecopi.

1472. El citado informe estableció lo siguiente:

> *"En esa línea, para realizar un cálculo asociado al factor β, esta Oficina consideró el enfoque del perjuicio económico o daño, habiendo obtenido un valor estimado que ascendería a S/ 49 430 082,30 (ver Cuadro 4)."*

1473. Ahora bien, el factor *β* es determinado en UIT, y que a la fecha este equivale al monto de S/ 5 500,00; por lo que, el daño ocasionado de S/ 49 430 082,30; equivale a 8 987,29 UIT.

De factor p

---

211 Ver: Comisión Europea (2020). Handbook on the external costs of transport. Disponible en: <https://op.europa.eu/en/publication-detail/-/publication/5781651-8448-11ea-bf12-01aa75ed71a1>, accedido el 27 de agosto de 2025. A continuación, se muestra el porcentaje de la VVE asociado a cada tipo de lesión:

Escala de Lesiones Abreviada (nivel AIS)	Gravedad de la lesión	Fracción del VVE
AIS 1	Menor	0,3%
AIS 2	Moderado	4,70%
AIS 3	Serio	10,50%
AIS 4	Grave	28,60%
AIS 5	Crítico	58,30%
AIS 6	Muerte	100,00%

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle Santo Toribio de Mogrovejo N° 518, Urb. San Andrés, Trujillo – Perú / Telefax: 01-2247777
E-mail: consultasoficial@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

1474. Según el Decreto Supremo, la determinación de factor p según el nivel de probabilidad de detección, los cuales pueden ser "baja", "media" o "alta", conforme a la siguiente tabla 30 de citado cuerpo normativo.

1475. En el presente caso, la probabilidad de detección es **baja**; en la medida que se trató de una acción de supervisión no programada, de conformidad con la Tabla 29° del Decreto Supremo[212]; en consecuencia, al ser considerado el factor de detección como media, su valor es de 23.19%.

1476. Respecto a lo alegado por Real Plaza en sus escritos de descargos a los Informes Técnicos Finales, referido a la existencia de reportes públicos y denuncias del hecho, corresponde indicar que el Cuadro 29, establece expresamente cuando se configura el nivel bajo; en ese sentido, la norma no exige que concurra necesariamente un ocultamiento activo de información, sino que basta con que la autoridad no hubiese contado con un mecanismo, periódico o sistemático de fiscalización que permitiera detectar el hecho para que se pueda configurar. Además, el hecho de que haya existido reportes públicos no eleva automáticamente el nivel de detección; por el contrario, fue necesaria una actuación reactiva para recabar, reconstruir e interpretar la información relevante.

1477. La sola necesidad de que la autoridad administrativa deba recurrir a otras entidades públicas o privadas para recabar información relevante, aun cuando el proveedor haya brindado determinados datos durante el procedimiento, constituye una probabilidad de baja detectabilidad de la conducta infractora.

1478. En efecto, este nivel de detección no se define por la colaboración posterior del administrado, sino por las condiciones objetivas que enfrenta la autoridad para identificar, reconstruir y acreditar la infracción. Así, cuando la Secretaría Técnica no cuenta con información suficiente, completa y de fácil acceso de manera directa, y se ve obligada a solicitar información adicional a otras entidades, por ejemplo, autoridades sectoriales, municipalidades, entidades técnicas o de fiscalización especializada, ello evidencia que la detección no es inmediata ni sencilla, sino que requiere actuaciones extraordinarias de coordinación interinstitucional.

De la determinación de la multa base

1479. Ahora bien, al tener los valores de cada los factores β y p, se procederá a realizar la graduación de la sanción conforme a la siguiente fórmula:

$$Multa\ base\ (m) = \frac{9\,239.27\ UIT}{23.19\%}$$

$$Multa\ base\ (m) = 39\,841.61\ UIT$$

---

[212] Tabla 29:

N°	Características			Nivel
1	Acciones que conllevan a un ocultamiento de información.	Clandestinidad / informalidad.	Acciones no programadas de supervisión o fiscalización.	Bajo
2	Denuncias de terceros.	Reportes de terceros.	Información disponible pero limitada por ser insuficiente, fragmentada o dispersa.	Medio
3	Autoreporte.	Acciones programas de supervisión y fiscalización.	Información confiable, completa y de fácil acceso.	Alto

1480. En consecuencia, la multa base equivale a 39 841,61 UIT.

c) Circunstancias agravantes y/o atenuantes(F)

Agravantes:

1481. El Cuadro 2 del Decreto Supremo[213] establece que se considera agravante cuando la conducta infractora puso en riesgo u ocasionó daño a la salud, la vida o la seguridad de personas, con un valor del 75%.

1482. Por tanto, de conformidad con lo establecido por el Decreto Supremo, corresponde aplicar el agravante del 75% a la multa base calculada anteriormente.

Atenuantes:

1483. En el presente caso, Real Plaza presentó 50 documentos en los que se evidencia que arribaron a transacciones extrajudiciales con las víctimas que resultaron heridas a raíz del colapso del techo o con sus familiares, así como, con los familiares de algunos fallecidos, por concepto de reparación civil y por conceptos de indemnización de daños y perjuicios, hechos que califican como una circunstancia atenuante.

1484. Sobre el particular, la Sala emitió un pronunciamiento sobre la existencia de una circunstancia atenuante referida al acuerdo reparatorio, en la Resolución Nº 1631-2022/SPC-INDECOPI:

> *"(...)*
> *70. Ello, en tanto dicho órgano resolutivo* ***omitió considerar como atenuante aplicable al presente caso, el hecho que el Centro de Recreación habría suscrito un acuerdo transaccional con los padres del menor fallecido*** *que -de acuerdo a lo señalado por la denunciada- habría sido celebrado incluso con anterioridad a la notificación de la imputación de los cargos, limitándose a señalar que el artículo 257° del TUO de la LPAG no contempla la suscripción de acuerdos reparatorios dentro de los atenuantes (y que no resulta aplicable el Principio de Oportunidad al presente procedimiento sancionador).(...)"*
>
> (el resaltado es nuestro)

1485. Al respecto, el artículo 112 del Código establece que constituyen circunstancias atenuantes especiales las siguientes: *cuando el proveedor acredite haber iniciado las acciones necesarias para remediar los efectos adversos de la conducta ilegal; y, otras circunstancias de características o efectos equivalentes a la anteriormente mencionada, dependiendo de cada caso particular.*

---

213 Ver cuadro 2 del Anexo del Decreto Supremo N.° 032-2021-PCM que establece las circunstancias agravantes y atenuantes con sus respectivos porcentajes de aumento y reducción:

1. Cuando la conducta infractora haya puesto en riesgo u ocasionado daño a la salud, la vida o la seguridad de personas.	
1. La conducta no puso en riesgo ni generó daños.	0%
2. La conducta generó riesgo.	50%
3. La conducta ocasionó daños.	75%

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle Santo Toribio de Mogrovejo N° 518, Urb. San Andrés, Trujillo – Perú / Teléfax: 01-2247777
E-mail: consultasunitel@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

1486. Así, según lo indicado por Sala y lo establecido el Código, los acuerdos detallados en el cuadro precedente suscritos entre Real Plaza y las víctimas o sus familiares, constituyen un atenuante de responsabilidad aplicable al caso, en tanto mediante dicha acción se mitiga la principal consecuencia de la conducta imputada en este extremo.

1487. En consecuencia, corresponde la aplicación de un atenuante por *"haber concluido la conducta ilegal y haber iniciado acciones necesarias para remediar sus efectos"*, con un valor de -30%[214].

1488. Por lo tanto, de la aplicación de los valores de agravantes y atenuantes antes descritos, la multa preliminar asciende a 57 770.33 UIT.

d) Ajuste de la multa según los topes legales (determinación de la multa final M*)

1489. En este extremo, se analiza si la multa preliminar (*M*) se encuentra dentro del tope máximo establecido en el marco normativo, siendo este 450 UIT, según el artículo 110 del Código.

1490. En ese sentido, deberá considerarse que la multa no podrá superar los 450 UIT.

1491. Al haberse verificado que el valor de la multa preliminar (M) asciende a 57 770.33, supera los topes legales de 450 UIT, corresponde sancionar a Real Plaza en este extremo con el tope máximo legal; es decir, con 450 UIT.

1492. Se precisa a Real Plaza que, la diferencia con precedentes no implica una arbitrariedad, debido a que la metodología empleada para la determinación de la sanción responde a la naturaleza excepcional de cada caso, como lo es las múltiples víctimas, lo que justifica un tratamiento severo en aras de la prevención y disuasión.

De la responsabilidad de Intertitulos

a) Estimación de la multa base (m)

1493. El numeral C del Anexo del Decreto Supremo, la multa base (*m*) bajo se estima dividiendo el factor *β* (beneficio ilícito, o, en forma alternativa, daño ocasionado por la infracción o el perjuicio económico causado) entre el factor *p* (probabilidad de detección) y, el resultado multiplicarlo por los factores atenuantes y agravantes.

1494. Para la estimación del daño se analizará el daño efectivo a aquellos consumidores que se encontraban en el patio de comidas del centro comercial Real Plaza Trujillo cuando la estructura del techo colapsó sobre ellas, resultando heridos y fallecidos.

---

[214] En el presente caso, se aplica el porcentaje correspondiente a la circunstancia atenuante f8. Ver cuadro N°2 del Anexo del Decreto Supremo N.° 032-2021-PCM.

Circunstancias atenuantes	
F8. Cuando el denunciado acredite haber concluido con la conducta ilegal tan pronto tuvo conocimiento de esta y haber iniciado las acciones necesarias para remediar los efectos adversos de la misma*	
2. El denunciado acredite haber concluido con la conducta ilegal y haber iniciado las acciones necesarias para remediar sus efectos	-30%

Por Resolución N° 0590-2025/INDECOPI-LAL emitida por la Comisión, se identificó 114 víctimas heridas y 6 fallecidas.

1495. Es preciso señalar que, si bien la empresa Real Plaza ha presentado, en el marco del trámite del expediente, listados de presuntas víctimas con lesiones que superan en número a las previamente indicadas, la verificación cruzada de dicha información con las entidades de salud —clínicas y hospitales— no ha permitido confirmar su condición de tales. Asimismo, las actas de acuerdo y los escritos de desistimiento aportados por la mencionada empresa, los cuales no pueden ser reproducidos por haber sido declarados confidenciales, no permiten determinar con claridad la naturaleza del daño alegado. En consecuencia, tales casos no serán considerados en el presente cálculo.

1496. En ese sentido, el daño efectivo por la puesta en riesgo a la seguridad de todos los consumidores se valorará desde una óptica económica, teniendo en cuenta que el daño no patrimonial causado a las víctimas incluye todo perjuicio a la vida, salud o seguridad de las personas en su dimensión física o psíquica[215].

1497. La literatura especializada sobre el presente tema señala que el valor apropiado para la estimación del daño a la vida es el Valor de la Vida Estadística (en adelante, VVE)[216].

1498. Se debe tener en cuenta que, para una correcta estimación del daño, dicho valor debe ser ajustado a valores nacionales a fin de obtener el VVE actualizado al momento en el que ocurrió la caída del techo del patio de comidas. Para ello, se utiliza el factor tipo de cambio del año base del estudio, el IPC del año de estudio de la fuente citada y el IPC del mes correspondiente a la fecha de la comisión de la infracción.

1499. Bajo la aproximación del "método ad hoc", la multa base (m) se estima dividiendo el factor β entre el factor p, conforme a la siguiente expresión:

$$Multa\ base\ (m) = \frac{\beta}{p}$$

Donde:
β corresponde al factor que representa al beneficio ilícito o daño.
p corresponde al factor que representa la probabilidad de detección, que es determinada de acuerdo con el nivel de detección correspondiente

De factor β

1500. A fin de determinar la estimación del factor β se tomará en consideración el Informe N° 000166-2025-OEE/INDECOPI emitido por la Oficina de Estudios Económicos el 29 de agosto del 2025, incorporado al presente expediente

---

215 Domínguez Hidalgo, Carmen, 1998. La indemnización por daño moral. Modernas Tendencias en el Derecho Civil Chileno y Comparado. En Revista Chilena de Derecho. Santiago de Chile: Facultad de Derecho de la Pontificia Universidad Católica de Chile, 1998, Vol. 25, N.° 1, p. 43.

216 Fundamentalmente en temas de políticas públicas (Viscusi, W. Kip y Aldy, Joseph E., 2003. The Value of a Statistical Life: A critical review of market estimates throughout the World, NBER).

1501. En el caso de la aproximación que considera el perjuicio económico causado o daño, debe diferenciarse tres tipos de definiciones para su estimación: el daño emergente o directo, el lucro cesante y el daño a la persona, según el detalle que se muestra en el siguiente Cuadro:

Cuadro 2
DEFINICIÓN DE LAS TIPOLOGÍAS DE PERJUICIO ECONÓMICO CAUSADO O DAÑO EN EL DECRETO SUPREMO

Tipología	Definición
Daño emergente	Representa la pérdida en la riqueza o patrimonio del agente económico, explicada directamente por la acción u omisión del agente infractor.
Lucro cesante	Representa el beneficio esperado que el agente económico afectado hubiera recibido si no hubiera ocurrido el evento dañino. Es decir, se trata de un beneficio dejado de percibir a causa de la infracción.
Daño a la persona	Representa toda lesión a la integridad del individuo y su proyecto de vida derivada de la infracción que pueda derivar como mínimo en un daño emergente y lucro cesante.

Fuente: Decreto Supremo N° 032-2021-PCM.
Elaboración: Oficina de Estudios Económicos del Indecopi.

1502. En el caso del referido Informe, la presunta infracción habría generado un perjuicio a la vida, salud y seguridad de los consumidores, en vista de que en resultaron 114 heridos y 6 personas fallecidas, dentro de los cuales se determinó el valor de la vida de un consumidor.

1503. En este contexto, la Oficina de Estudios económicos consideró que correspondía estimar el factor β teniendo en cuenta la definición del "daño a la persona".

1504. El Decreto Supremo reconoce que la valorización de la vida humana es un tema controversial, más aún si involucra estimar el perjuicio económico que una acción pueda ocasionar en el futuro de una persona. No obstante, el Decreto Supremo indica que pueden emplearse métodos alternativos como el valor de la vida estadística (en adelante, VVE).

Valor de la vida estadística (VVE)

1505. Según la metodología Valor de la vida estadística (VVE) aplicada en el Informe N° 000166-2025-OEE/INDECOPI, para estimar el factor β con la metodología de VVE, primero se estima el VVE promedio a la fecha de la caída del techo del Centro Comercial (febrero 2025). Considerando los estudios de Miller (1995) y CISS (2006) y Osinergmin (2019), se obtiene un monto promedio de S/ 2 546 760,90.

Estimación del daño efectivo a la vida

1506. Para aproximar el valor de una lesión o de la exposición al riesgo de los consumidores se utiliza una fracción del VVE. En este caso, se utilizó el documento "Handbook on the external cost of transport", publicado por la Comisión Europea en 2020, que detalla el valor económico de cada tipo de lesión según su gravedad como proporción del VVE[217].

---

217 Ver: Comisión Europea (2020). Handbook on the external costs of transport. Disponible en: <https://op.europa.eu/en/publication-detail/-/publication/9781f65f-6448-11ea-b8f2-01aa75ed71a1>, accedido el 27 de agosto de 2025. A continuación, se muestra el porcentaje de la VVE asociado a cada tipo de lesión:

1507. El daño efectivo a la vida se calculó mediante la multiplicación del promedio del VVE estimado para Perú a febrero de 2025 (ver Cuadro 3), con la proporción del VVE asociado a la gravedad de las lesiones, en este caso, corresponden todas las escalas de lesiones (desde las menores hasta la muerte).

1508. De lo cual resulta que el daño efectivo generado a la vida de las 6 personas fallecidas y las 114 personas heridas asciende a S/ 49 430 082,30 según el Informe, como se observa a continuación:

Cuadro 4
ESTIMACIÓN DEL DAÑO EFECTIVO GENERADO POR LA PRESUNTA CONDUCTA INFRACTORA DE REAL PLAZA (S/)

Gravedad		N° de pasajeros afectados (a)	Porcentaje del VVE (23.5/	VVE promedio (julio 2023 (b)	Daño efectivo (a) * (b) * (c)
Heridos	Menor	55	0,3%	2 646 760,30	267 409,89
	Moderado	31	4,7%		3 718 630,83
	Serio	24	10,5%		6 417 837,47
	Grave	15	20,6%		10 381 375,91
	Crítico	8	59,3%		12 560 092,57
Muerte		6	100,0%		15 280 565,40
Total		129	-		49 430 082,30

1/ Ver nota al pie N° 15.
Fuente: Memorándum N° 0311S2-2025-CPC-LA/INDECOPI
Elaboración: Oficina de Estudios Económicos de Indecopi

1509. Ahora bien, el factor β es determinado en UIT, y que a la fecha este equivale al monto de S/ 5 500,00; por lo que, el daño ocasionado de S/ 49 430 082,30; equivale a 8 987,29 UIT.

De factor p

1510. Según el Decreto Supremo, la determinación de factor p según el nivel de probabilidad de detección, los cuales pueden ser "baja", "media" o "alta", conforme a la siguiente tabla 30 de citado cuerpo normativo.

1511. En el presente caso, la probabilidad de detección es **baja**, en la medida que se trató de una acción de supervisión no programada, de conformidad con la Tabla 29° del Decreto Supremo[218]; en consecuencia, al ser considerado el factor de detección como media, su valor es de 23.19%.

De la determinación de la multa base

1512. Ahora bien, al tener los valores de cada los factores β y p, se procederá a realizar la graduación de la sanción conforme a la siguiente fórmula:

Escala de Lesiones (Abbreviated Injury Scale - AIS)	Descripción de la lesión	Proporción del VVE
AIS 1	Menor	0.3%
AIS 2	Moderado	4.70%
AIS 3	Serio	10.50%
AIS 4	Grave	20.60%
AIS 5	Crítico	59.30%
AIS 6	Muerte	100.00%

[218] Tabla 29:

N°	Características			Nivel
1	Acciones que conlleven a un ocultamiento de información.	Clandestinidad / informalidad.	Acciones no programadas de supervisión o fiscalización.	Bajo
2	Denuncias de terceros	Reportes de terceros	Información disponible pero limitada por ser insuficiente, fragmentada o dispersa.	Medio
3	Autoreporte	Acciones programas de supervisión y fiscalización	Información confiable, completa y de fácil acceso.	Alto

$$Multa\ base\ (m) = \frac{9\,239{,}27\ UIT}{23.19\%}$$

$$Multa\ base\ (m) = 39\,841.61\ UIT$$

1513. En consecuencia, la multa base equivale a 39 841.61 UIT.

b) ***Circunstancias agravantes y/o atenuantes(F)***

Agravantes:

1514. El Cuadro 2 del Decreto Supremo[219] establece que se considera agravante cuando la conducta infractora puso en riesgo u ocasionó daño a la salud, la vida o la seguridad de personas, con un valor del 75%.

1515. Por tanto, de conformidad con lo establecido por el Decreto Supremo, corresponde aplicar el agravante del 75% a la multa base calculada anteriormente; en consecuencia, la multa preliminar asciende a

1516. Por lo tanto, de la aplicación de los valores de agravantes y atenuantes antes descritos, la multa preliminar asciende a 69 722.82 UIT.

c) Ajuste de la multa según los topes legales (determinación de la multa final M*)

1517. En este extremo, se analiza si la multa preliminar (*M*) se encuentra dentro del tope máximo establecido en el marco normativo, siendo este 450 UIT, según el artículo 110 del Código.

1518. En ese sentido, deberá considerarse que la multa no podrá superar los 450 UIT.

1519. Al haberse verificado que el valor de la multa preliminar (M) asciende a 69 722.82 UIT, supera los topes legales de 450 UIT, corresponde sancionar en este extremo a Intertítulos con el tope máximo legal de 450 UIT.

1520. Ahora, respecto a lo alegado por Intertítulos en sus descargos a los Informes Técnicos de Instrucción, corresponde precisar que el cuestionamiento referido a la supuesta desproporcionalidad de la multa total propuesta, ascendente a más de S/ 12 000 000,00 carece actualmente de objeto, toda vez que dicho monto fue planteado inicialmente en atención a la imputación de cinco infracciones propuesto por la Secretaría Técnica. No obstante, como del resultado integral en el presente procedimiento, únicamente se ha declarado fundada una de las imputaciones formuladas, lo que conlleva a la reducción sustancial del quantum sancionador.

---

219 Ver cuadro 2 del Anexo del Decreto Supremo N.° 032-2021-PCM que establece las circunstancias agravantes y atenuantes con sus respectivos porcentajes de aumento y reducción:

¿Cuando la conducta infractora haya puesto en riesgo o ocasionado daño a la salud, la vida o la seguridad de personas?	
1. La conducta no puso en riesgo ni generó daños	0%
2. La conducta generó riesgo	30%
3. La conducta ocasionó daños	75%

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle Santo Turibio de Mogrovejo N° 518, Urb. San Andrés, Trujillo – Perú / Teléfax: 01-2247777
E-mail: consultasoficial@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

1521. Asimismo, en sus alegatos presentados en el Informe Oral, Intertítulos señaló la prohibición que establece el artículo 241° de la Ley N° 26702 en tanto el patrimonio del fiduciario no puede responder por hechos vinculados al patrimonio fideicometido. A ello corresponde indicar que este articulado no consagra una inmunidad de responsabilidad, sino que regula exclusivamente la autonomía patrimonial del patrimonio fideicometido, evitando la confusión de patrimonios...

1522. Respecto a la invocación del Expediente 1126-2023, debe señalarse que, a diferencia del supuesto allí analizado, la graduación de la sanción en el presente procedimiento no responde a una aplicación mecánica o irreflexiva del cuadro sancionador, sino que se ha efectuado una estricta observancia de la metodología revista en el Decreto Supremo, valorando de manera individualizada y razonada los criterios legalmente establecidos. No se advierte pues, una vulneración alguna al principio de razonabilidad.

1523. Finalmente, en cuanto al argumento referido a la supuesta ausencia de responsabilidad de Intertítulos por su calidad de fiduciario, corresponde indicar que dicho extremo ha sido debidamente analizado en el apartado de cuestiones previas, razón por la cual no corresponde pronunciarnos.

V.2. De la adopción de protocolos para la atención inmediata de víctimas afectadas por el colapso de la estructura del techo ubicado en el patio de comidas

De la responsabilidad de Real Plaza

a) Estimación de la multa base (m)

1524. El numeral C del Anexo del Decreto Supremo, la multa base (m) bajo se estima dividiendo el factor β (beneficio ilícito, o, en forma alternativa, daño ocasionado por la infracción o el perjuicio económico causado) entre el factor p (probabilidad de detección) y, el resultado multiplicarlo por los factores atenuantes y agravantes.

1525. Para la estimación del daño se analizará el daño efectivo a aquellos consumidores que se encontraban en el patio de comidas del centro comercial Real Plaza Trujillo cuando la estructura del techo colapsó sobre ellas, resultando heridos y fallecidos. Por Resolución N° 0590-2025/INDECOPI-LAL emitida por la Comisión, se identificó: 114 víctimas heridas y 6 fallecidas.

1526. Es preciso señalar que, si bien la empresa Real Plaza ha presentado, en el marco del trámite del expediente, listados de presuntas víctimas con lesiones que superan en número a las previamente indicadas, la verificación cruzada de dicha información con las entidades de salud —clínicas y hospitales— no ha permitido confirmar su condición de tales. Asimismo, las actas de acuerdo y los escritos de desistimiento aportados por la mencionada empresa, los cuales no pueden ser reproducidos por haber sido declarados confidenciales, no permiten determinar con claridad la naturaleza del daño alegado. En consecuencia, tales casos no serán considerados en el presente cálculo.

1527. En ese sentido, el daño efectivo por la puesta en riesgo a la seguridad de todos los consumidores se valorará desde una óptica económica, teniendo en cuenta que el daño no patrimonial causado a las víctimas incluye todo perjuicio a la vida, salud o seguridad de las personas en su dimensión física o psíquica[220].

1528. La literatura especializada sobre el presente tema señala que el valor apropiado para la estimación del daño a la vida es el Valor de la Vida Estadística (en adelante, VVE)[221].

1529. Se debe tener en cuenta que, para una correcta estimación del daño, dicho valor debe ser ajustado a valores nacionales a fin de obtener el VVE actualizado al momento en el que ocurrió la caída del techo del patio de comidas. Para ello, se utiliza el factor tipo de cambio del año base del estudio, el IPC del año de estudio de la fuente citada y el IPC del mes correspondiente a la fecha de la comisión de la infracción.

1530. Bajo la aproximación del "método ad hoc", la multa base (m) se estima dividiendo el factor β entre el factor p, conforme a la siguiente expresión:

$$Multa\ base\ (m) = \frac{\beta}{p}$$

Donde:
β corresponde al factor que representa al beneficio ilícito o daño.
p corresponde al factor que representa la probabilidad de detección, que es determinada de acuerdo con el nivel de detección correspondiente

De factor β

1531. A fin de determinar la estimación del factor β se tomará en consideración el Informe N° 000166-2025-OEE/INDECOPI emitido por la Oficina de Estudios Económicos el 29 de agosto del 2025, incorporado al presente expediente.

1532. En el caso de la aproximación que considera el perjuicio económico causado o daño, debe diferenciarse tres tipos de definiciones para su estimación: el daño emergente o directo, el lucro cesante y el daño a la persona, según el detalle que se muestra en el siguiente Cuadro:

Cuadro 2
DEFINICIÓN DE LAS TIPOLOGÍAS DE PERJUICIO ECONÓMICO CAUSADO O DAÑO EN EL DECRETO SUPREMO

Tipología	Definición
Daño emergente	Representa la pérdida en la riqueza o patrimonio del agente económico, explicada directamente por la acción u omisión del agente infractor
Lucro cesante	Representa el beneficio esperado que el agente económico afectado hubiera recibido si no hubiera ocurrido el evento dañino. Es decir, se trata de un beneficio dejado de percibir o cesase de la infracción.
Daño a la persona	Representa toda lesión a la integridad del individuo y su proyecto de vida derivada de la infracción que puede derivar como mínimo en daño emergente y lucro cesante.

Fuente: Decreto Supremo N° 033-2021-PCM.
Elaboración: Oficina de Estudios Económicos del Indecopi

[220] Domínguez Hidalgo, Carmen, 1998. La indemnización por daño moral. Modernas Tendencias en el Derecho Civil Chileno y Comparado. En Revista Chilena de Derecho. Santiago de Chile: Facultad de Derecho de la Pontificia Universidad Católica de Chile, 1998, Vol. 25, N.° 1, p. 43.

[221] Fundamentalmente en temas de políticas públicas (Viscusi, W. Kip y Aldy, Joseph E., 2003. The Value of a Statistical Life: A critical review of market estimates throughout the World, NBER).

1533. En el caso del referido Informe, la presunta infracción habría generado un perjuicio a la vida, salud y seguridad de los consumidores, ya que producto del colapso del techo de patio de comidas se identificaron 114 víctimas heridas y 6 personas fallecidas, respecto de las cuales se determinó el valor de la vida de un consumidor.

1534. En este contexto, la Oficina de Estudios Económicos consideró que correspondía estimar el factor β teniendo en cuenta la definición del "daño a la persona".

1535. Sobre el particular es menester indicar que tal como se ha señalado en párrafos anteriores, este daño a la persona no se limita únicamente a la conducta que origina el evento material (el colapso del techo del patio de comidas), sino que comprende también aquellas omisiones posteriores que agravan, prolongan o no mitigan oportunamente la situación de riesgo extremo, como la falta de atención inmediata a las víctimas.

1536. En estos escenarios de emergencia, esta conducta posee capacidad lesiva autónoma, pues incide directamente en la evolución de las lesiones y en la probabilidad de fallecimiento, sin que sea exigible una causalidad directa. Así, aun cuando la caída del techo sea el detonante del evento, la inacción posterior puede agravar el daño efectivo, lo cual habilita válidamente el empleo del enfoque de daño a la persona para efectos del cálculo del factor β, sin que ello implique atribuir mecánicamente la totalidad del resultado lesivo a cada imputación.

1537. Asimismo, este recurso al daño a la persona para estimar el factor β se encuentra plenamente justificada ante la imposibilidad de identificar beneficios ilícitos o costos evitados, circunstancia expresamente reconocida por la Oficina de Estudios Económicos, lo que habilita el uso del perjuicio económico conforme a la Disposición Complementaria Final del Decreto Supremo N° 006-2014-PCM.

1538. Además, se tiene que resaltar que la ausencia de una individualización ex ante por imputación no invalida ni deslegitima el Informe de la OEE pues este cumple una función estrictamente económica, correspondiendo a este órgano resolutivo la ponderación jurídica final y la determinación proporcional de la sanción.

1539. Ahora, el Decreto Supremo reconoce que la valorización de la vida humana es un tema controversial, más aún si involucra estimar el perjuicio económico que una acción pueda ocasionar en el futuro de una persona. No obstante, el Decreto Supremo indica que pueden emplearse métodos alternativos como el valor de la vida estadística (en adelante, VVE).

Valor de la vida estadística (VVE)

1540. Según la metodología Valor de la vida estadística (VVE) aplicada en el Informe N° 000166-2025-OEE/INDECOPI, para estimar el factor β con la metodología de VVE, primero se estima el VVE promedio a la fecha de la caída del techo del Centro Comercial (febrero 2025). Considerando los estudios de Miller (1995) y CISS (2006) y Osinergmin (2016), se obtiene un monto promedio de S/ 2 546 760,90, como se observa a continuación:

Cuadro 3
ESTIMACIÓN DEL VVE PROMEDIO EN EL PERÚ A FEBRERO DE 2025 (S/)

Estudio fuente y año*	Moneda	Estimación VVE (a)	Tipo de cambio** (b)	IPC año de estudio*** (c)	IPC febrero 2025*** (d)	VVE febrero 2025 (S/) (e)=(a)*(b)*(d)/(c)
Miller (1993)	US$	360 000.00	3.250	42.89	111.52	2 108 113.31
CSIS (2006)	US$	360 858.00	3.274	69.65	111.52	1 937 407.28
Ostergren (2019)****	S/	3 650 368.00	1.000	95.18	111.52	3 828 782.10
Valor promedio (S/)						2 546 760.90

1/ El año mostrado en parántesis corresponde al año de estimación del VVE del cada estudio fuente. Debe año no corresponde necesariamente al de la publicación de los respectivos estudios (tal como se referencia, fuera de este cuadro, en el presente informe).
2/ Corresponde al tipo de cambio nominal (promedio anual), según el año de estudio.
3/ Índice de precios al consumidor (IPC) sin alimentos y energía de Lima Metropolitana. El referido IPC es una mejor alternativa para actualizar costos asociados a la tutela de salud para reducir riesgos en la vida y salud, debido a que no considera la volatilidad de los precios de los combustibles y alimentos.
4/ Corresponde al promedio de las estimaciones realizadas por Ostergren mediante la metodología de quality on value y hedonic analysis.
Elaboración: Oficina de Estudios Económicos del Indecopi

b) Estimación del daño efectivo a la vida

1541. Para aproximar el valor de una lesión o de la exposición al riesgo de los consumidores se utiliza una fracción del VVE. En este caso, se utilizó el documento "*Handbook on the external cost of transport*", publicado por la Comisión Europea en 2020, que detalla el valor económico de cada tipo de lesión según su gravedad como proporción del VVE[222].

1542. El daño efectivo a la vida se calculó mediante la multiplicación del promedio del VVE estimado para Perú a febrero de 2025 (ver Cuadro 3), con la proporción del VVE asociado a la gravedad de las lesiones, en este caso, corresponden todas las escalas de lesiones (desde las menores hasta la muerte).

1543. De lo cual resulta que el daño efectivo generado a la vida de las 6 personas fallecidas y las 114 personas heridas asciende a S/ 49 430 082,30 según el Informe, como se observa a continuación:

Cuadro 4
ESTIMACIÓN DEL DAÑO EFECTIVO GENERADO POR LA PRESUNTA CONDUCTA INFRACTORA DE REAL PLAZA (S/)

Gravedad		N° de pasajeros afectado (a)	Porcentaje del VVE (b) 1/	VVE promedio (año 2025) (c)	Daño efectivo (d) = (b)*(c)
Heridos	Menor	35	0.3%	2 546 760.90	287 409.89
	Moderado	31	4.7%		3 710 630.83
	Serio	24	10.5%		6 417 637.47
	Grave	15	26.0%		10 161 575.99
	Crítico	9	59.3%		13 992 062.92
Muerte		6	100.0%		15 260 505.40
Total		120	-	-	49 430 082.30

1/ Ver nota al pie N° 16.
Fuente: Memorándum N° 001162-2025-CPC-LAL/INDECOPI
Elaboración: Oficina de Estudios Económicos del Indecopi

222 Ver: Comisión Europea (2020). Handbook on the external costs of transport. Disponible en: <https://op.europa.eu/en/publication-detail/-/publication/9781f65f-6448-11ea-b712-01aa75ed71a1>, accedido el 27 de agosto de 2025. A continuación, se muestra el porcentaje de la VVE asociado a cada tipo de lesión:

Escala de Lesiones Abreviada (Nivel AIS)	Gravedad de la lesión	Fracción del VVE
AIS 1	Menor	0,3%
AIS 2	Moderado	4,70%
AIS 3	Serio	10,50%
AIS 4	Grave	26,00%
AIS 5	Crítico	59,30%
AIS 6	Muerte	100,00%

1544. El citado informe estableció lo siguiente:

> *"En esa línea, para realizar un cálculo asociado al factor β, esta Oficina consideró el enfoque del perjuicio económico o daño, habiendo obtenido un valor estimado que ascendería a S/ 49 430 082,30 (ver Cuadro 4)."*

1545. Ahora bien, el factor β es determinado en UIT, y que a la fecha este equivale al monto de S/ 5 500,00; por lo que, el daño ocasionado de S/ 49 430 082,30; equivale a 8 987,29 UIT.

De factor p

1546. Según el Decreto Supremo, la determinación de factor p según el nivel de probabilidad de detección, los cuales pueden ser "baja", "media" o "alta", conforme a la siguiente tabla 30 de citado cuerpo normativo.

1547. En el presente caso, la probabilidad de detección es **baja**; en la medida que se trató de una acción de supervisión no programada, de conformidad con la Tabla 29° del Decreto Supremo[221]; en consecuencia, al ser considerado el factor de detección como media, su valor es de 23.19%.

1548. Respecto a lo alegado por Real Plaza en sus escritos de descargos a los Informes Técnicos Finales, referido a la existencia de reportes públicos y denuncias del hecho, corresponde indicar que el Cuadro 29, establece expresamente cuando se configura el nivel bajo; en ese sentido, la norma no exige que concurra necesariamente un ocultamiento activo de información, sino que basta con que la autoridad no hubiese contado con un mecanismo, periódico o sistemático de fiscalización que permitiera detectar el hecho para que se pueda configurar. Además, el hecho de que haya existido reportes públicos no eleva automáticamente el nivel de detección; por el contrario, fue necesaria una actuación reactiva para recabar, reconstruir e interpretar la información relevante.

1549. La sola necesidad de que la autoridad administrativa deba recurrir a otras entidades públicas o privadas para recabar información relevante, aun cuando el proveedor haya brindado determinados datos durante el procedimiento, constituye una probabilidad de baja detectabilidad de la conducta infractora.

1550. En efecto, este nivel de detección no se define por la colaboración posterior del administrado, sino por las condiciones objetivas que enfrenta la autoridad para identificar, reconstruir y acreditar la infracción. Así, cuando la Secretaría Técnica no cuenta con información suficiente, completa y de fácil acceso de manera directa, y se ve obligada a solicitar información adicional a otras entidades, por ejemplo, autoridades sectoriales, municipalidades, entidades técnicas o de fiscalización especializada, ello evidencia que la detección no es inmediata ni

---

[221] Tabla 29:

N°	Características			Nivel
1	Acciones que conlleven a un ocultamiento de información.	Clandestinidad / informalidad.	Acciones no programadas de supervisión o fiscalización.	Bajo
2	Denuncias de terceros.	Reportes de terceros.	Información disponible pero limitada por ser insuficiente, fragmentada o dispersa.	Medio
3	Autoreporte.	Acciones programas de supervisión y fiscalización.	Información confiable, completa y de fácil acceso.	Alto

sencilla, sino que requiere actuaciones extraordinarias de coordinación interinstitucional.

De la determinación de la multa base

1551. Ahora bien, al tener los valores de cada los factores β y p, se procederá a realizar la graduación de la sanción conforme a la siguiente fórmula:

$$Multa\ base\ (m) = \frac{9\,239{,}27\ UIT}{23.19\%}$$

$$Multa\ base\ (m) = 39\,841.61\ UIT$$

1552. En consecuencia, la multa base equivale a 39 841.61 UIT.

c) Circunstancias agravantes y/o atenuantes(F)

Agravantes:

1553. El Cuadro 2 del Decreto Supremo[224] establece que se considera agravante cuando la conducta infractora puso en riesgo u ocasionó daño a la salud, la vida o la seguridad de personas, con un valor del 75%.

1554. Por tanto, de conformidad con lo establecido por el Decreto Supremo, corresponde aplicar el agravante del 75% a la multa base calculada anteriormente.

Atenuantes:

1555. En el presente caso, Real Plaza presentó 50 documentos en los que se evidencia que arribaron a transacciones extrajudiciales con las víctimas que resultaron heridas a raíz del colapso del techo o con sus familiares, así como, con los familiares de algunos fallecidos, por concepto de reparación civil y por conceptos de indemnización de daños y perjuicios, hechos que califican como una circunstancia atenuante.

1556. Sobre el particular, la Sala emitió un pronunciamiento sobre la existencia de una circunstancia atenuante referida al acuerdo reparatorio, en la Resolución Nº 1631-2022/SPC-INDECOPI:

> *"(...)*
> *70. Ello, en tanto dicho órgano resolutivo* ***omitió considerar como atenuante aplicable al presente caso, el hecho que el Centro de Recreación habría suscrito un acuerdo transaccional con los padres del menor fallecido*** *que -de acuerdo a lo señalado por la denunciada- habría sido celebrado incluso con anterioridad a la notificación de la imputación de los cargos, limitándose a señalar que el artículo 257° del TUO de la LPAG no contempla la suscripción de acuerdos*

---

224 Ver cuadro 2 del Anexo del Decreto Supremo N.° 002-2021-PCM que establece las circunstancias agravantes y atenuantes con sus respectivos porcentajes de aumento y reducción:

f. Cuando la conducta infractora haya puesto en riesgo o ocasionado daño a la salud, la vida o la seguridad de personas.*	
1. La conducta no puso en riesgo ni generó daños	0%
2. La conducta generó riesgo	35%
3. La conducta ocasionó daños	75%

reparatorios dentro de los atenuantes (y que no resulta aplicable el Principio de Oportunidad al presente procedimiento sancionador) (...)"

(el resaltado es nuestro)

1557. Al respecto, el artículo 112 del Código establece que constituyen circunstancias atenuantes especiales las siguientes: *cuando el proveedor acredite haber iniciado las* acciones *necesarias para remediar los efectos adversos de la conducta ilegal; y, otras circunstancias de características o efectos equivalentes a la anteriormente mencionada, dependiendo de cada caso particular.*

1558. Así, según lo indicado por Sala y lo establecido el Código, los acuerdos detallados en el cuadro precedente suscritos entre Real Plaza y las víctimas o sus familiares, constituyen un atenuante de responsabilidad aplicable al caso, en tanto mediante dicha acción se mitiga la principal consecuencia de la conducta imputada en este extremo.

1559. En consecuencia, corresponde la aplicación de un atenuante por *"haber concluido la conducta ilegal y haber iniciado acciones necesarias para remediar sus efectos"*, con un valor de -30%[225].

1560. Por lo tanto, de la aplicación de los valores de agravantes y atenuantes antes descritos, la multa preliminar asciende a 57 770.33 UIT.

d) Ajuste de la multa según los topes legales (determinación de la multa final M*)

1561. En este extremo, se analiza si la multa preliminar (*M*) se encuentra dentro del tope máximo establecido en el marco normativo, siendo este 450 UIT, según el artículo 110 del Código.

1562. En ese sentido, deberá considerarse que la multa no podrá superar los 450 UIT.

1563. Al haberse verificado que el valor de la multa preliminar (M) asciende a 57 770.33, supera los topes legales de 450 UIT, corresponde sancionar a Real Plaza en este extremo con el tope máximo legal; es decir, con 450 UIT.

V.3. De los reportes inmediatos al Cuerpo General de Bomberos, autoridades de salud y policiales

De la responsabilidad de Real Plaza

a) Estimación de la multa base (m)

1564. El numeral C del Anexo del Decreto Supremo, la multa base (*m*) bajo se estima dividiendo el factor β (beneficio ilícito, o, en forma alternativa, daño ocasionado

---

[225] En el presente caso, se aplica el porcentaje correspondiente a la circunstancia atenuante *B*. Ver cuadro N°2 del Anexo del Decreto Supremo N.° 032-2021-PCM.

Circunstancias atenuantes	
B: Cuando el denunciado acredita haber concluido con la conducta ilegal tan pronto tuvo conocimiento de esta y haber iniciado las acciones necesarias para remediar los efectos adversos de la misma*	
2. El denunciado acredita haber concluido con la conducta ilegal y haber iniciado las acciones necesarias para remediar sus efectos	-30%

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle Santo Toribio de Mogrovejo N° 519, Urb. San Andres, Trujillo – Perú / Telefax: 01-2247777
E-mail: consultasindecopi@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

por la infracción o el perjuicio económico causado) entre el factor *p* (probabilidad de detección) y, el resultado multiplicarlo por los factores atenuantes y agravantes.

1565. Para la estimación del daño se analizará el daño efectivo a aquellos consumidores que se encontraban en el patio de comidas del centro comercial Real Plaza Trujillo cuando la estructura del techo colapsó sobre ellas, resultando heridos y fallecidos. Por Resolución N° 0590-2025/INDECOPI-LAL emitida por la Comisión, se identificó: 114 víctimas heridas y 6 fallecidas.

1566. Es preciso señalar que, si bien la empresa Real Plaza ha presentado, en el marco del trámite del expediente, listados de presuntas víctimas con lesiones que superan en número a las previamente indicadas, la verificación cruzada de dicha información con las entidades de salud —clínicas y hospitales— no ha permitido confirmar su condición de tales. Asimismo, las actas de acuerdo y los escritos de desistimiento aportados por la mencionada empresa, los cuales no pueden ser reproducidos por haber sido declarados confidenciales, no permiten determinar con claridad la naturaleza del daño alegado. En consecuencia, tales casos no serán considerados en el presente cálculo.

1567. En ese sentido, el daño efectivo por la puesta en riesgo a la seguridad de todos los consumidores se valorará desde una óptica económica, teniendo en cuenta que el daño no patrimonial causado a las víctimas incluye todo perjuicio a la vida, salud o seguridad de las personas en su dimensión física o psíquica[226].

1568. La literatura especializada sobre el presente tema señala que el valor apropiado para la estimación del daño a la vida es el Valor de la Vida Estadística (en adelante, VVE)[227].

1569. Se debe tener en cuenta que, para una correcta estimación del daño, dicho valor debe ser ajustado a valores nacionales a fin de obtener el VVE actualizado al momento en el que ocurrió la caída del techo del patio de comidas. Para ello, se utiliza el factor tipo de cambio del año base del estudio, el IPC del año de estudio de la fuente citada y el IPC del mes correspondiente a la fecha de la comisión de la infracción.

1570. Bajo la aproximación del "método ad hoc", la multa base (m) se estima dividiendo el factor β entre el factor p, conforme a la siguiente expresión:

$$Multa\ base\ (m) = \frac{\beta}{p}$$

Donde:
β corresponde al factor que representa al beneficio ilícito o daño,
p corresponde al factor que representa la probabilidad de detección, que es determinada de acuerdo con el nivel de detección correspondiente

De factor β

---

226 Domínguez Hidalgo, Carmen, 1998. La indemnización por daño moral. Modernas Tendencias en el Derecho Civil Chileno y Comparado. En Revista Chilena de Derecho. Santiago de Chile: Facultad de Derecho de la Pontificia Universidad Católica de Chile, 1998. Vol. 25, N.° 1, p. 43.

227 Fundamentalmente en temas de políticas públicas (Viscusi, W. Kip y Aldy, Joseph E., 2003. The Value of a Statistical Life: A critical review of market estimates throughout the World, NBER).

1571. A fin de determinar la estimación del factor β se tomará en consideración el Informe N° 000166-2025-OEE/INDECOPI emitido por la Oficina de Estudios Económicos el 29 de agosto del 2025, incorporado al presente expediente.

1572. En el caso de la aproximación que considera el perjuicio económico causado o daño, debe diferenciarse tres tipos de definiciones para su estimación: el daño emergente o directo, el lucro cesante y el daño a la persona, según el detalle que se muestra en el siguiente Cuadro:

Cuadro 2
DEFINICIÓN DE LAS TIPOLOGÍAS DE PERJUICIO ECONÓMICO CAUSADO O DAÑO EN EL DECRETO SUPREMO

Tipología	Definición
Daño emergente	Representa la pérdida en la riqueza o patrimonio del agente económico, explicada directamente por la acción u omisión del agente infractor.
Lucro cesante	Representa el beneficio esperado que el agente económico afectado hubiera recibido si no hubiera ocurrido el evento dañino. Es decir, se trata de un beneficio dejado de percibir a causa de la infracción.
Daño a la persona	Representa toda lesión a la integridad del individuo y su proyecto de vida derivada de la infracción que puede derivar como máximo en daño emergente y lucro cesante.

Fuente: Decreto Supremo N° 032-2021-PCM.
Elaboración: Oficina de Estudios Económicos del Indecopi.

1573. En el caso del referido Informe, la presunta infracción habría generado un perjuicio a la vida, salud y seguridad de los consumidores, ya que producto del colapso del techo de patio de comidas se identificaron 114 víctimas heridas y 6 personas fallecidas, respecto de las cuales se determinó el valor de la vida de un consumidor.

1574. En este contexto, la Oficina de Estudios económicos consideró que correspondía estimar el factor β teniendo en cuenta la definición del "daño a la persona".

1575. Sobre el particular es menester indicar que tal como se ha señalado en párrafos anteriores, este daño a la persona no se limita únicamente a la conducta que origina el evento material (el colapso del techo del patio de comidas), sino que comprende también aquellas omisiones posteriores que agravan, prolongan o no mitigan oportunamente la situación de riesgo extremo, como la omisión de reportar de inmediato a los servicios de emergencia como bomberos, autoridades de salud y policiales.

1576. En estos escenarios de emergencia, esta conducta posee capacidad lesiva autónoma, pues incide directamente en la evolución de las lesiones y en la probabilidad de fallecimiento, sin que sea exigible una causalidad directa. Así, aun cuando la caída del techo sea el detonante del evento, la inacción posterior puede agravar el daño efectivo, lo cual habilita válidamente el empleo del enfoque de daño a la persona para efectos del cálculo del factor β, sin que ello implique atribuir mecánicamente la totalidad del resultado lesivo a cada imputación.

1577. Asimismo, este recurso al daño a la persona para estima el factor β se encuentra plenamente justificada ante la imposibilidad de identificar beneficios ilícitos o costos evitados, circunstancia expresamente reconocida por la Oficina de Estudios Económicos, lo que habilita el uso del perjuicio económico conforme a la Disposición Complementaria Final del Decreto Supremo N° 006-2014-PCM.

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle Santa Toribio de Mogrovejo N° 518, Urb. San Andrés, Trujillo – Perú / Teléfax: 01-2247777
E-mail: consultasindecopi@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

1578. Además, se tiene que resaltar que la ausencia de una individualización *ex ante* por imputación no invalida ni deslegitima el Informe de la OEE, pues este cumple una función estrictamente económica, correspondiendo a este órgano resolutivo la ponderación jurídica final y la determinación proporcional de la sanción.

1579. El Decreto Supremo reconoce que la valorización de la vida humana es un tema controversial, más aún si involucra estimar el perjuicio económico que una acción pueda ocasionar en el futuro de una persona. No obstante, el Decreto Supremo indica que pueden emplearse métodos alternativos como el valor de la vida estadística (en adelante, VVE).

Valor de la vida estadística (VVE)

1580. Según la metodología Valor de la vida estadística (VVE) aplicada en el Informe N° 000166-2025-OEE/INDECOPI, para estimar el factor β con la metodología de VVE, primero se estima el VVE promedio a la fecha de la caída del techo del Centro Comercial (febrero 2025). Considerando los estudios de Miller (1995) y CISS (2006) y Osinergmin (2016), se obtiene un monto promedio de S/ 2 546 760,90, como se observa a continuación:

Cuadro 3
ESTIMACIÓN DEL VVE PROMEDIO EN EL PERÚ A FEBRERO DE 2025 (S/)

Estudio fuente y año[1]	Moneda	Estimación VVE (a)	Tipo de cambio[2] (b)	IPC año de estudio[3] (c)	IPC febrero 2025[3] (d)	VVE febrero 2025 (S/) (e)=(a)*(b)*(d)/(c)
Miller (1995)	US$	360 000,00	2,250	42,89	111,52	2 106 113,31
CISS (2006)	US$	383 859,00	3,274	68,95	111,52	1 907 407,28
Osinergmin (2016)[4]	S/	3 086 368,00	1,000	86,18	111,52	3 626 702,10
Valor promedio (S/)						2 546 760,90

1/ El año mostrado en paréntesis corresponde al año de estimación del VVE de cada estudio fuente. Dicho año no corresponde necesariamente al de la publicación de los respectivos estudios (tal como se ha referencia, fuera de este cuadro, en el presente informe).
2/ Corresponde al tipo de cambio nominal (promedio anual), según el año de estudio.
3/ Índice de precios al consumidor (IPC) en alimentos y energía de Lima Metropolitana. El referido IPC es una mejor alternativa para actualizar costos asociados a la toma de sobreturnos para reducir riesgos a la vida o salud, debido a que no considera la volatilidad de los precios de los combustibles y alimentos.
4/ Corresponde al promedio de las estimaciones realizadas por Osinergmin mediante la metodología de gasto en salud y costo-aversión.
Elaboración: Oficina de Estudios Económicos del Indecopi.

b) Estimación del daño efectivo a la vida

1581. Para aproximar el valor de una lesión o de la exposición al riesgo de los consumidores se utiliza una fracción del VVE. En este caso, se utilizó el documento "*Handbook on the external cost of transport*", publicado por la Comisión Europea en 2020, que detalla el valor económico de cada tipo de lesión según su gravedad como proporción del VVE[228].

[228] Ver: Comisión Europea (2020). Handbook on the external costs of transport. Disponible en: <https://op.europa.eu/en/publication-detail/-/publication/9781f65f-6448-11ea-b8f2-01aa75ed71a1>, accedido el 27 de agosto de 2025. A continuación, se muestra el porcentaje de la VVE asociado a cada tipo de lesión:

1582. El daño efectivo a la vida se calculó mediante la multiplicación del promedio del VVE estimado para Perú a febrero de 2025 (ver Cuadro 3), con la proporción del VVE asociado a la gravedad de las lesiones, en este caso, corresponden todas las escalas de lesiones (desde las menores hasta la muerte).

1583. De lo cual resulta que el daño efectivo generado a la vida de las 6 personas fallecidas y las 114 personas heridas asciende a S/ 49 430 082,30 según el Informe, como se observa a continuación:

Cuadro 4
ESTIMACIÓN DEL DAÑO EFECTIVO GENERADO POR LA PRESUNTA CONDUCTA INFRACTORA DE REAL PLAZA (S/)

Gravedad		Nº de pasajeros afectados (a)	Porcentaje del VVE (b) 1/	VVE promedio julio 2023 (c)	Daño efectivo (a) * (b) * (c)
Heridos	Menor	38	0,3%	2 546 760,50	387 409,80
	Moderado	31	4,7%		3 710 630,63
	Serio	24	10,5%		6 417 637,47
	Grave	15	26,6%		10 161 575,99
	Crítico	9	58,3%		13 692 662,52
Muerte		6	100,0%		15 260 565,40
Total		123	-	-	49 430 082,30

1/ Ver nota al pie Nº 59.
Fuente: Memorándum Nº 001162-2025-GPC-LAL/INDECOPI
Elaboración: Oficina de Estudios Económicos del Indecopi.

1584. El citado informe estableció lo siguiente:

> *"En esa línea, para realizar un cálculo asociado al factor β, esta Oficina consideró el enfoque del perjuicio económico o daño, habiendo obtenido un valor estimado que ascendería a S/ 49 430 082,30 (ver Cuadro 4)."*

421. Ahora bien, el factor β es determinado en UIT, y que a la fecha este equivale al monto de S/ 5 500,00; por lo que, el daño ocasionado de S/ 49 430 082,30; equivale a 9 239,27 UIT.

De factor p

1585. Según el Decreto Supremo, la determinación de factor p según el nivel de probabilidad de detección, los cuales pueden ser "baja", "media" o "alta", conforme a la siguiente tabla 30 de citado cuerpo normativo.

1586. En el presente caso, la probabilidad de detección es <u>baja</u>; en la medida que se trató de una acción de supervisión no programada, de conformidad con la Tabla 29° del Decreto Supremo[229]; en consecuencia, al ser considerado el factor de detección como media, su valor es de 23.19%.

Escala de Lesiones Abreviada (Nivel AIS)	Gravedad de la lesión	Fracción del VVE
AIS 1	Menor	0,3%
AIS 2	Moderado	4,70%
AIS 3	Serio	10,50%
AIS 4	Grave	26,60%
AIS 5	Crítico	58,30%
AIS 6	Muerte	100,00%

[229] Tabla 29:

1587. Respecto a lo alegado por Real Plaza en sus escritos de descargos a los Informes Técnicos Finales, referido a la existencia de reportes públicos y denuncias del hecho, corresponde indicar que el Cuadro 29, establece expresamente cuando se configura el nivel bajo; en ese sentido, la norma no exige que concurra necesariamente un ocultamiento activo de información, sino que basta con que la autoridad no hubiese contado con un mecanismo, periódico o sistemático de fiscalización que permitiera detectar el hecho para que se pueda configurar. Además, el hecho de que haya existido reportes públicos no eleva automáticamente el nivel de detección; por el contrario, fue necesaria una actuación reactiva para recabar, reconstruir e interpretar la información relevante.

1588. La sola necesidad de que la autoridad administrativa deba recurrir a otras entidades públicas o privadas para recabar información relevante, aun cuando el proveedor haya brindado determinados datos durante el procedimiento, constituye una probabilidad de baja detectabilidad de la conducta infractora.

1589. En efecto, este nivel de detección no se define por la colaboración posterior del administrado, sino por las condiciones objetivas que enfrenta la autoridad para identificar, reconstruir y acreditar la infracción. Así, cuando la Secretaría Técnica no cuenta con información suficiente, completa y de fácil acceso de manera directa, y se ve obligada a solicitar información adicional a otras entidades, por ejemplo, autoridades sectoriales, municipalidades, entidades técnicas o de fiscalización especializada, ello evidencia que la detección no es inmediata ni sencilla, sino que requiere actuaciones extraordinarias de coordinación interinstitucional.

De la determinación de la multa base

1590. Ahora bien, al tener los valores de cada los factores β y p, se procederá a realizar la graduación de la sanción conforme a la siguiente fórmula:

$$Multa\ base\ (m) = \frac{9\,239{,}27\ UIT}{23.19\%}$$

$$Multa\ base\ (m) = 39\,841.61\ UIT$$

1591. En consecuencia, la multa base equivale a 39 841.61 UIT.

c) Circunstancias agravantes y/o atenuantes(F)

Agravantes:

N°	Características			Nivel
1	Acciones que conlleven a un ocultamiento de información.	Clandestinidad / informalidad.	Acciones no programadas de supervisión o fiscalización.	Bajo
2	Denuncias de terceros.	Reportes de terceros.	Información disponible pero limitada por ser insuficiente, fragmentada o dispersa.	Medio
3	Autoreporte.	Acciones programas de supervisión y fiscalización.	Información confiable, completa y de fácil acceso.	Alto

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle Santo Toribio de Mogrovejo N° 518, Urb. San Andrés, Trujillo – Perú / Telefax: 01-2247777
E-mail: consultasoficial@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

1592. El Cuadro 2 del Decreto Supremo[230] establece que se considera agravante cuando la conducta infractora puso en riesgo u ocasionó daño a la salud, la vida o la seguridad de personas, con un valor del 75%.

1593. Por tanto, de conformidad con lo establecido por el Decreto Supremo, corresponde aplicar el agravante del 75% a la multa base calculada anteriormente.

Atenuantes:

1594. En el presente caso, Real Plaza presentó 50 documentos en los que se evidencia que arribaron a transacciones extrajudiciales con las víctimas que resultaron heridas a raíz del colapso del techo o con sus familiares, así como, con los familiares de algunos fallecidos, por concepto de reparación civil y por conceptos de indemnización de daños y perjuicios, hechos que califican como una circunstancia atenuante.

1595. Sobre el particular, la Sala emitió un pronunciamiento sobre la existencia de una circunstancia atenuante referida al acuerdo reparatorio, en la Resolución N° 1631-2022/SPC-INDECOPI:

> *"(...)*
> *70. Ello, en tanto dicho órgano resolutivo* ***omitió considerar como atenuante aplicable al presente caso, el hecho que el Centro de Recreación habría suscrito un acuerdo transaccional con los padres del menor fallecido*** *que -de acuerdo a lo señalado por la denunciada- habría sido celebrado incluso con anterioridad a la notificación de la imputación de los cargos, limitándose a señalar que el artículo 257° del TUO de la LPAG no contempla la suscrición de acuerdos reparatorios dentro de los atenuantes (y que no resulta aplicable el Principio de Oportunidad al presente procedimiento sancionador). (...)"*
>
> (el resaltado es nuestro)

1596. Al respecto, el artículo 112 del Código establece que constituyen circunstancias atenuantes especiales las siguientes: *cuando el proveedor acredite haber iniciado las acciones necesarias para remediar los efectos adversos de la conducta ilegal; y, otras circunstancias de características o efectos equivalentes a la anteriormente mencionada, dependiendo de cada caso particular.*

1597. Así, según lo indicado por Sala y lo establecido el Código, los acuerdos detallados en el cuadro precedente suscritos entre Real Plaza y las víctimas o sus familiares, constituyen un atenuante de responsabilidad aplicable al caso, en tanto mediante dicha acción se mitiga la principal consecuencia de la conducta imputada en este extremo.

---

230 Ver cuadro 2 del Anexo del Decreto Supremo N.° 032-2021-PCM que establece las circunstancias agravantes y atenuantes con sus respectivos porcentajes de aumento y reducción:

"(...) Cuando la conducta infractora haya puesto en riesgo o ocasionado daño a la salud, la vida o la seguridad de personas."	
1. La conducta no puso en riesgo ni generó daños.	0%
2. La conducta generó riesgo.	50%
3. La conducta ocasionó daños.	75%

1598. En consecuencia, corresponde la aplicación de un atenuante por *"haber concluido la conducta ilegal y haber iniciado acciones necesarias para remediar sus efectos"*, con un valor de -30%[231].

1599. Por lo tanto, de la aplicación de los valores de agravantes y atenuantes antes descritos, la multa preliminar asciende a 57 770.33 UIT.

d) Ajuste de la multa según los topes legales (determinación de la multa final M*)

1600. En este extremo, se analiza si la multa preliminar (*M*) se encuentra dentro del tope máximo establecido en el marco normativo, siendo este 450 UIT, según el artículo 110 del Código.

1601. En ese sentido, deberá considerarse que la multa no podrá superar los 450 UIT.

1602. Al haberse verificado que el valor de la multa preliminar (M) asciende a 57 770.33, supera los topes legales de 450 UIT, corresponde sancionar a Real Plaza en este extremo con el tope máximo legal; es decir, con 450 UIT.

V.4. Sobre la adopción de medidas adecuadas para establecer canales informativos

De la responsabilidad de Real Plaza

1603. De la revisión del Decreto Supremo se verifica que, en la lista de conductas infractoras del método basado en valores preestablecidos, el hecho infractor de adopción de medidas adecuadas para establecer canales informativos, que constituye el derecho a la información de los consumidores, no se encuentra enlistado en el Cuadro 16, no siendo posible determinar el nivel de afectación incurrido por Real Plaza (esto es, si es muy baja, baja, moderada, alta o muy alta).

1604. Por lo tanto, en aplicación de lo establecido en el artículo 254° del TUO de la LPAG232, que establece que, para ejercer la potestad sancionadora, la Autoridad Administrativa requiere obligatoriamente haber seguido el procedimiento legal o reglamentariamente establecido, corresponde graduar la sanción a imponer al Real Plaza, remitiéndose a los criterios establecidos en el artículo 112° del Código.

1605. A mayor abundamiento, se debe aclarar que no existe contradicción alguna entre afirmar que una conducta infractora no se encuentra prevista en el listado del método de valores preestablecidos (supuesto habilitante de aplicación del método

---

231 En el presente caso, se aplica el porcentaje correspondiente a la circunstancia atenuante f8. Ver cuadro N°2 del Anexo del Decreto Supremo N.° 032-2021-PCM:

Circunstancias atenuantes	
F8: Cuando el denunciado acredite haber concluido con la conducta ilegal tan pronto tuvo conocimiento de esta y haber iniciado las acciones necesarias para remediar los efectos adversos de la misma*	
2. El denunciado acredite haber concluido con la conducta ilegal y haber iniciado las acciones necesarias para corregir sus efectos	-30%

232 TUO LAPG, APROBADO POR DECRETO 004-2019-JUS.
Artículo 254°.- Caracteres del procedimiento sancionador:
Para el ejercicio de la potestad sancionadora se requiere obligatoriamente haber seguido el procedimiento legal o reglamentariamente establecido (...).

específico), y a su vez, reconocer que dicha conducta afecta el interés difuso de los consumidores (criterio de graduación).

1606. El Decreto Supremo establece que el método de valores preestablecidos es de aplicación taxativa y cerrada, solo para las infracciones expresamente listadas, entonces, el hecho de que una infracción afecte un interés colectivo o difuso no la incorpora automáticamente dentro de dicho método si no se encuentra previamente tipificado en su anexo.

1607. Así pues, el método general de estimación de multas se basa en la fórmula M = m × F, donde la multa preliminar resulta de multiplicar la multa base (m) por un factor de ajuste (F) que incorpora las circunstancias agravantes y atenuantes. El monto obtenido es posteriormente adecuado a los topes legales, determinándose la multa final.

1608. En el presente caso, al haberse determinado la responsabilidad de Real Plaza y a fin de determinar la multa preliminar *m* y graduar la sanción correspondiente, corresponde tomar en consideración los siguientes criterios:

- **Beneficio ilícito**: Traducido en el ahorro de costos por no haber adoptado las medidas adecuadas para establecer canales informativos hacia los consumidores, sus familiares y la comunidad en general acerca de la información sobre las acciones vinculadas a la caída.
- **Daño resultante de la infracción:** La conducta infractora defraudó las expectativas de los consumidores y familiares, quienes esperaban la comunicación inmediata por parte del Real Plaza sobre las medidas adoptadas a raíz de la caída del techo del patio de comidas de su centro comercial.
- **Probabilidad de detección de la infracción:** Baja, pues para la verificación se tuvieron que realizar supervisiones y requerimientos de información.
- **Efectos generados en el mercado:** Traducido en la incertidumbre causada en los consumidores en general y a los familiares de las 114 víctimas heridas y de los fallecidos por la falta de comunicación del Real Plaza sobre las medidas adoptadas a raíz del colapso del techo del patio de comidas de su centro comercial en Trujillo

1609. Por tanto, bajo estos criterios, la multa base o preliminar sería de 75 UIT.

1610. Posteriormente se debe tener en consideración las circunstancias agravantes y atenuante (F); en el presente caso la ausencia de estos canales informativos implicó una conducta que puso en riesgo a las personas, a los consumidores, familiares y consumidores en general que requerían de información de los hechos, por lo que existió una afectación al interés público y difuso, lo cual constituye una circunstancia agravante que, conforme al Cuadro 2, establece un incremento del 30% de la multa preliminar.

1611. En esa línea, la valoración de la multa final (M) se incrementaría del 22.5 UIT; por lo que, la multa final a imponerse a Real Plaza es 97.5 UIT.

1612. En relación con el cuestionamiento de Real Plaza respecto al cálculo del beneficio efectuado y en función a qué valores se ha arribado a la multa interpuesta, se señala en este apartado que la inexistencia de una cuantificación matemática exacta del beneficio ilícito no invalida la determinación de la multa, especialmente cuando este se ha determinado a partir de a ahorros de costos razonables y verificables derivados del incumplimiento del deber de información, conducta que reviste de gravedad.

1613. Asimismo, debe resaltarse que el presente cálculo ha observado el principio de razonabilidad, en tanto se ha ponderado que los canales informativos debieron activarse de manera inmediata, oportuna y diligente, a fin de no defraudar las legítimas expectativas de una comunidad regional que dependía de información veraz y pronta.

1614. En ese sentido, la exigencia de motivación no implica la obligación de desarrollar una fórmula matemática exhaustiva, sino la de permitir a Real Plaza comprender de manera clara y suficiente la lógica jurídica y económica que sustenta la decisión sancionadora.

<u>De la solicitud de concurso de infracciones</u>

1615. Adicionalmente, en sus descargos Real Plaza refirió que se debe aplicar el concurso de infracciones respecto a la segunda, tercera, cuarta y quinta imputación pues está vinculada específicamente a una misma conducta que consiste en las acciones implementadas después de la Ocurrencia, tal como lo ha aceptado la Secretaría Técnica. Añade que la Sala por Resolución N° 2629-2018/SPC-INDECOPI ha aplicado el concurso de infracciones.

1616. En este punto, de los informes finales de instrucción emitidos por la Secretaría Técnica no se advierte que hubiera establecido que se tratan de una misma conducta tal como afirma Real Plaza.

1617. Asimismo, Real Plaza indicó que la Secretaría Técnica no valoró este argumento ante la emisión del nuevo informe; sin embargo, se advierte que en el nuevo informe la Secretaría Técnica se ratifica de la graduación realizada en el Informe N° 000051-2025-CPC-LAL/INDECOPI; por tanto, corresponde a este órgano resolutivo evaluar la petición de concurso de infracciones al ser un elemento de contradicción a la posición de la Secretaría Técnica.

1618. Ahora bien, en el presente caso no es aplicable el concurso de infracciones pues de la revisión de las imputaciones (ii), (iii) y (v) no se evidencia que se trate de una misma conducta que califica como una misma infracción, sino de diferentes conductas infractores enmarcadas en diferentes deberes del proveedor.

1619. En esa línea, contrario a lo indicado por Real Plaza si bien las infracciones (ii), (iii) y (v) se desarrollaron con posterioridad a la caída del techo del centro comercial Real Plaza, las tres conductas son diferentes y parten de obligaciones distintas, por tanto, corresponde desestimarlas.

1620. Finalmente, considerando que los señores Shimizu y Santa María se han adherido al escrito de descargos al informe de Real Plaza en todos sus extremos,

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle Santo Toribio de Mogrovejo N° 516, Urb. San Andrés, Trujillo – Perú / Telefax: 01-2247777
E-mail: consultasorlal@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

corresponde tener por desestimado el pedido de concurso por los fundamentos antes expuestos.

V.5. De la responsabilidad de los gerentes

Respecto al señor Shimizu

1621. Respecto a las infracciones cometidas por el señor Shimizu, corresponde realizar la graduación de la sanción, teniendo en consideración lo dispuesto en el artículo 111° del Código, el cual prescribe que, en caso de determinarse la responsabilidad de los administradores, estos podrán ser sancionados hasta con una multa de cinco (05) UIT, según se determine su responsabilidad en las infracciones cometidas.

1622. Si bien el Decreto Supremo aprobó un nuevo cálculo de la multa a imponerse a los administrados cuando cometan una infracción al Código; no obstante, no detalló las posibles sanciones a imponerse a los administradores. Ante estas circunstancias, se procederá a graduar la sanción según los preceptos que el Código y el TUO de la LPAG crearon, ello con cada infracción cometida.

IV.1. De la adopción de medidas preventivas que eviten el colapso de la estructura del techo del patio de comidas

1623. En el presente caso, se ha determinado la responsabilidad del señor Shimizu en este extremo; por lo que, a fin de graduar la sanción correspondiente, se tomarán en consideración los siguientes criterios:

- **Probabilidad de detección de la infracción**: Baja, en la medida que fue necesario requerir información a terceros y realizar supervisiones en el trámite del procedimiento.
  Daño resultante: El colapso del techo del patio de comidas generó la muerte de 6 personas y 114 víctimas heridas; asimismo, generó pánico entre los consumidores que se encontraban dentro de todo el Centro Comercial al momento de los hechos.
- **Daño en el mercado**: Este tipo de conductas genera desconfianza y desprotección en los consumidores, quienes esperan que los gerentes, administradores y representantes de centros comerciales actúen de forma debida y responsable, realizando las diligencias necesarias para que sus instalaciones sean seguras.

1624. Por lo que, se dispone a sancionar al señor Shimizu con multa de 5 UIT, por infracción del artículo 111° del Código, en este extremo.

IV.2. De la adopción de protocolos para la atención inmediata de víctimas afectadas por el colapso de la estructura del techo ubicado en el patio de comidas

1625. En el presente caso, se ha determinado la responsabilidad del señor Shimizu en este extremo; por lo que, a fin de graduar la sanción correspondiente, se tomarán en consideración los siguientes criterios.

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle Santo Toribio de Mogrovejo N° 516, Urb. San Andrés, Trujillo – Perú / Telefax: 01-2247777
E-mail: consultasorlat@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

- **Probabilidad de detección de la infracción**: Baja, en la medida que fue necesario requerir información a terceros y realizar supervisiones en el trámite del procedimiento.
- **Daño resultante**: Conforme a la verificación y reportes de las Clínicas y Hospitales, las 114 víctimas heridas fueron llegando por sus propios medios hasta varios días después del colapso, lo que también se verificó en los videos en los que se visualizó que las víctimas salieron por sus propios medios, generando un daño en la falta de atención oportuna de su salud.
- **Daño en el mercado**: Este tipo de conductas genera desconfianza y desprotección en los consumidores, quienes esperan que los gerentes, administradores y representantes de centros comerciales actúen de forma debida y responsable, realizando las diligencias necesarias para que sus instalaciones sean seguras.

1626. Por lo que, se dispone a sancionar al señor Shimizu con multa de 5 UIT, por infracción del artículo 111° del Código.

IV.3. <u>De los reportes inmediatos al Cuerpo General de Bomberos, autoridades de salud y policiales</u>

1627. En el presente caso, se ha determinado la responsabilidad del señor Shimizu en este extremo; por lo que, a fin de graduar la sanción correspondiente, se tomarán en consideración los siguientes criterios:

- **Probabilidad de detección de la infracción**: Baja, en la medida que fue necesario requerir información a terceros y realizar supervisiones en el trámite del procedimiento.
- **Daño resultante**: La demora en el reporte incidió directamente en la atención de las 114 víctimas heridas.
- **Daño en el mercado**: Este tipo de conductas genera desconfianza y desprotección en los consumidores, quienes esperan que los gerentes, administradores y representantes de centros comerciales actúen de forma debida y responsable, realizando las diligencias necesarias para que sus instalaciones sean seguras.

1628. Por lo que, se dispone a sancionar al señor Shimizu con multa de 5 UIT, por infracción del artículo 111° del Código.

IV.4. <u>Sobre la adopción de medidas adecuadas para establecer canales informativos</u>

1629. En el presente caso, se ha determinado la responsabilidad del señor Shimizu en este extremo; por lo que, a fin de graduar la sanción correspondiente, se tomarán en consideración los siguientes criterios:

- **Probabilidad de detección de la infracción**: Baja, en la medida que fue necesario requerir información a terceros y realizar supervisiones en el trámite del procedimiento.
- **Daño resultante**: Afectación a las expectativas de las víctimas y público en general sobre el cumplimiento de las funciones del señor Shimizu en su

calidad de gerente general del Real Plaza, pues esperaban que coordine y gestione idóneamente la implementación de canales de comunicación con alcance máximo al público, a fin de mantener informada a la comunidad sobre las acciones adoptadas para aminorar las consecuencias de la caída del techo del patio de comidas.

- **Daño en el mercado**: Este tipo de conductas genera desconfianza y desprotección en los consumidores, quienes esperan que los gerentes, administradores y representantes de centros comerciales actúen de forma debida y responsable, realizando las diligencias necesarias para que sus instalaciones sean seguras.

1630. Por lo que, se dispone a sancionar al señor Shimizu con multa de 5 UIT, por infracción del artículo 111° del Código.

Respecto al señor Santa María

IV.5. De la adopción de medidas preventivas que eviten el colapso de la estructura del techo del patio de comidas

1631. En el presente caso, se ha determinado la responsabilidad del señor Santa María en este extremo; por lo que, a fin de graduar la sanción correspondiente, se tomarán en consideración los siguientes criterios:

- **Probabilidad de detección de la infracción**: Baja, en la medida que fue necesario requerir información a terceros y realizar supervisiones en el trámite del procedimiento.
  Daño resultante: El colapso del techo del patio de comidas generó la muerte de 6 personas y 114 víctimas heridas; asimismo, generó pánico entre los consumidores que se encontraban dentro de todo el Centro Comercial al momento de los hechos.
- **Daño en el mercado**: Este tipo de conductas genera desconfianza y desprotección en los consumidores, quienes esperan que los gerentes, administradores y representantes de centros comerciales actúen de forma debida y responsable, realizando las diligencias necesarias para que sus instalaciones sean seguras.

1632. Por lo que, se dispone a sancionar al señor Santa María con multa de 5 UIT, por infracción del artículo 111° del Código.

IV.6. De la adopción de protocolos para la atención inmediata de víctimas afectadas por el colapso de la estructura del techo ubicado en el patio de comidas

1633. En el presente caso, se ha determinado la responsabilidad del señor Santa María en este extremo; por lo que, a fin de graduar la sanción correspondiente, se tomarán en consideración los siguientes criterios.

- **Probabilidad de detección de la infracción**: Baja, en la medida que fue necesario requerir información a terceros y realizar supervisiones en el trámite del procedimiento.

- **Daño resultante**: Conforme a la verificación y reportes de las Clínicas y Hospitales, las 114 víctimas heridas fueron llegando por sus propios medios hasta varios días después del colapso, lo que también se verificó en los videos en los que se visualizó que las víctimas salieron por sus propios medios, generando un daño en la falta de atención oportuna de su salud.
- **Daño en el mercado**: Este tipo de conductas genera desconfianza y desprotección en los consumidores, quienes esperan que los gerentes, administradores y representantes de centros comerciales actúen de forma debida y responsable, realizando las diligencias necesarias para que sus instalaciones sean seguras.

1634. Por lo que, se dispone a sancionar al señor Santa María con multa de 5 UIT, por infracción del artículo 111° del Código.

IV.7. De los reportes inmediatos al Cuerpo General de Bomberos, autoridades de salud y policiales

1635. En el presente caso, se ha determinado la responsabilidad del señor Santa María en este extremo; por lo que, a fin de graduar la sanción correspondiente, se tomarán en consideración los siguientes criterios:

- **Probabilidad de detección de la infracción**: Baja, en la medida que fue necesario requerir información a terceros y realizar supervisiones en el trámite del procedimiento.
- **Daño resultante**: Afectación a las expectativas de las víctimas y público en general sobre el rol asumido por el gerente general del Real Plaza al momento de la caída del techo del patio de comidas, pues no adoptó las medidas necesarias para el levantamiento de los escombros dentro de un plazo razonable e inmediato para el rescate de las víctimas afectadas.
- **Daño en el mercado**: Este tipo de conductas genera desconfianza y desprotección en los consumidores, quienes esperan que los gerentes, administradores y representantes de centros comerciales actúen de forma debida y responsable, realizando las diligencias necesarias para que sus instalaciones sean seguras.

1636. Por lo que, se dispone a sancionar al señor Santa María con multa de 5 UIT, por infracción del artículo 111° del Código.

IV.8. Sobre la adopción de medidas adecuadas para establecer canales informativos

1637. En el presente caso, se ha determinado la responsabilidad del señor Santa María en este extremo; por lo que, a fin de graduar la sanción correspondiente, se tomarán en consideración los siguientes criterios:

- **Probabilidad de detección de la infracción**: Baja, en la medida que fue necesario requerir información a terceros y realizar supervisiones en el trámite del procedimiento.
- **Daño resultante**: Afectación a las expectativas de las víctimas y público en general sobre el cumplimiento de las funciones del señor Shimizu en su

calidad de gerente general del Real Plaza, pues esperaban que coordine y gestione idóneamente la implementación de canales de comunicación con alcance máximo al público, a fin de mantener informada a la comunidad sobre las acciones adoptadas para aminorar las consecuencias de la caída del techo del patio de comidas.

- **Daño en el mercado**: Este tipo de conductas genera desconfianza y desprotección en los consumidores, quienes esperan que los gerentes, administradores y representantes de centros comerciales actúen de forma debida y responsable, realizando las diligencias necesarias para que sus instalaciones sean seguras.

1638. Por lo que, se dispone a sancionar al señor Santa María con multa de 5 UIT, por infracción del artículo 111° del Código.

VI. DEL REGISTRO DE INFRACCIONES Y SANCIONES DEL INDECOPI

1639. El Indecopi lleva un registro de infracciones y sanciones a las disposiciones del presente Código con la finalidad de contribuir a la transparencia de las transacciones entre proveedores y consumidores y orientar a estos en la toma de sus decisiones de consumo.

1640. Los proveedores que sean sancionados mediante resolución firme en sede administrativa quedan automáticamente registrados por el plazo de cuatro (4) años contados a partir de la fecha de dicha resolución.

1641. En atención a ello, corresponde ordenar la inscripción de Real Plaza, Intertitulos, el señor Shimizu, el señor Santa María y la señora Rodríguez en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi, conforme a lo establecido en el artículo 119° del Código[233].

Por los fundamentos expuestos,

SE RESUELVE:

PRIMERO: Desestimar los cuestionamientos formulados por Real Plaza S.R.L., el señor Misael Shimizu Mitsumasu, el señor Luis Alonso Santa María Torres y la señora Garlet Noemí Rodríguez Ortiz referidos al tipo infractor, solicitud de convergencia de conductas en una sola infracción, la presunta falta de atribución de funciones investigativas al personal de Indecopi, el debido procedimiento, la presunta afectación a los principios de licitud y de verdad material, la suspensión del procedimiento y demás cuestionamientos desarrollados en el apartado de Cuestión Previa de esta resolución.

---

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

SEGUNDO: Desestimar el cuestionamiento formulado por Internacional de Títulos Sociedad Titulizadora S.A., referido a la falta de relación de consumo y demás cuestionamientos desarrollados en el apartado de Cuestión Previa de esta resolución.

TERCERO: Desestimar la solicitud de variación del primer punto de la medida cautelar dispuesta por Resolución N° 0152-2025/INDECOPI-LAL, solicitada por Real Plaza S.R.L. conforme a los fundamentos expuestos en la parte considerativa.

CUARTO: Denegar los pedidos de informe oral solicitados el 21 de enero de 2026, por Internacional de Títulos Sociedad Titulizadora S.A., Real Plaza S.R.L., el señor Misael Shimizu Mitsumasu, el señor Luis Alonso Santa María Torres y la señora Gariet Noemi Rodríguez Ortiz, conforme a los argumentos expuestos en la parte considerativa de este acto.

QUINTO: Declarar fundado el procedimiento administrativo sancionador por iniciativa de la autoridad seguido contra Real Plaza S.R.L. por infracción al artículo 25° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto, quedó acreditado que no adoptó las medidas preventivas que eviten que el 21 de febrero de 2025 colapse la estructura del techo ubicado en el patio de comidas, causando su caída sobre los consumidores que se encontraban en sus instalaciones.

SEXTO: Declarar fundado el procedimiento administrativo sancionador por iniciativa de la autoridad seguido contra Real Plaza S.R.L. por infracción al artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto que, no adoptó protocolos para la atención inmediata de las víctimas afectadas por el colapso de la estructura del techo ubicado en el patio de comidas el 21 de febrero de 2025.

SÉTIMO: Declarar fundado el procedimiento administrativo sancionador por iniciativa de la autoridad seguido contra Real Plaza S.R.L. por infracción al artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto que, no habría reportado al Cuerpo General de Bomberos, autoridades de salud y policiales, inmediatamente después a ocurrido la caída de la estructura del techo ubicado en su patio de comidas el 21 de febrero de 2025.

OCTAVO: Declarar infundado el procedimiento administrativo sancionador por iniciativa de la autoridad seguido contra Real Plaza S.R.L. por presunta infracción al artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en el extremo de no haber adoptado las medidas necesarias para el levantamiento de los escombros dentro de un plazo razonable e inmediato para el rescate de las víctimas afectadas por la caída de la estructura del techo en el patio de comidas el 21 de febrero de 2025.

NOVENO: Declarar fundado el procedimiento administrativo sancionador por iniciativa de la autoridad seguido contra Real Plaza S.R.L. por infracción a los artículos 1.1. literal b). y 2.2. del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto que, no habría adoptado medidas adecuadas para establecer canales informativos hacia los consumidores, sus familiares y la comunidad en general acerca de las acciones vinculadas a la caída de la estructura del techo en el patio de comidas el 21 de febrero de 2025.

DÉCIMO: Declarar fundado el procedimiento administrativo sancionador por iniciativa de la autoridad seguido contra Internacional de Títulos Sociedad Titulizadora S.A. por

infracción al artículo 25° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto, quedó acreditado que no adoptó las medidas preventivas que eviten que el 21 de febrero de 2025 colapse la estructura del techo ubicado en el patio de comidas, causando su caída sobre los consumidores que se encontraban en sus instalaciones.

DÉCIMO PRIMERO: Declarar infundado el procedimiento administrativo sancionador por iniciativa de la autoridad seguido contra Internacional de Títulos Sociedad Titulizadora S.A. por presunta infracción al artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en el extremo de no haber adoptado protocolos para la atención inmediata de las víctimas afectadas por el colapso de la estructura del techo ubicado en el patio de comidas el 21 de febrero de 2025.

DÉCIMO SEGUNDO: Declarar infundado el procedimiento administrativo sancionador por iniciativa de la autoridad seguido contra Internacional de Títulos Sociedad Titulizadora S.A. por presunta infracción al artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en el extremo de la omisión de reporte al Cuerpo General de Bomberos, autoridades de salud y policiales, inmediatamente después a ocurrido la caída de la estructura del techo ubicado en su patio de comidas el 21 de febrero de 2025.

DÉCIMO TERCERO: Declarar infundado el procedimiento administrativo sancionador por iniciativa de la autoridad seguido contra Internacional de Títulos Sociedad Titulizadora S.A. por presunta infracción al artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en el extremo de no haber adoptado medidas necesarias para el levantamiento de los escombros dentro de un plazo razonable e inmediato para el rescate de las víctimas afectadas por la caída de la estructura del techo en el patio de comidas el 21 de febrero de 2025.

DÉCIMO CUARTO: Declarar infundado el procedimiento administrativo sancionador por iniciativa de la autoridad seguido contra Internacional de Títulos Sociedad Titulizadora S.A. por infracciones a los artículos 1.1. b). y 2.2. del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en el extremo de presunta no adopción de medidas adecuadas para establecer canales informativos hacia los consumidores, sus familiares y la comunidad en general acerca de las acciones vinculadas a la caída de la estructura del techo en el patio de comidas el 21 de febrero de 2025.

DÉCIMO QUINTO: Declarar fundado el procedimiento administrativo sancionador por iniciativa de la autoridad seguido contra el señor Misael Shimizu Mitsumasu por infracción al artículo 111° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto que, en su calidad de Gerente General de Real Plaza S.R.L.:

(i) No adoptó las gestiones necesarias, a fin de evitar que el 21 de febrero de 2025 colapse la estructura del techo ubicado en el patio de comidas de su representada, causando su caída sobre los consumidores que se encontraban en sus instalaciones, generándoles daños a su integridad.
(ii) No adoptó las gestiones necesarias para la activación de protocolos para la atención inmediata de las víctimas afectadas por el colapso de la estructura del techo ubicado en el patio de comidas de su representada el 21 de febrero de 2025.
(iii) No adoptó las gestiones necesarias, a fin de cumplir con reportar al Cuerpo General de Bomberos, autoridades de salud y policiales, inmediatamente después

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle Santo Toribio de Mogrovejo Nº 516, Urb. San Andrés, Trujillo – Perú / Telefax: 01-2247777
E-mail: consultasorlat@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

a ocurrido la caída de la estructura del techo ubicado en el patio de comidas de su representada el 21 de febrero de 2025.

(iv) No adoptó las gestiones necesarias, a fin de que su representada establezca canales informativos hacia los consumidores, sus familiares y la comunidad en general acerca de las acciones vinculadas a la caída de la estructura del techo en el patio de comidas el 21 de febrero de 2025.

DÉCIMO SEXTO: Declarar fundado el procedimiento administrativo sancionador por iniciativa de la autoridad seguido contra el señor Luis Alonso Santa María Torres por infracción al artículo 111° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto que, en su calidad de Gerente del Centro Comercial Real Plaza Trujillo:

(i) No adoptó las gestiones necesarias, a fin de evitar que el 21 de febrero de 2025 colapse la estructura del techo ubicado en el patio de comidas de su representada, causando su caída sobre los consumidores que se encontraban en sus instalaciones, generándoles daños a su integridad.

(ii) No adoptó las gestiones necesarias para la activación de protocolos para la atención inmediata de las víctimas afectadas por el colapso de la estructura del techo ubicado en el patio de comidas de su representada el 21 de febrero de 2025.

(iii) No adoptó las gestiones necesarias, a fin de cumplir con reportar al Cuerpo General de Bomberos, autoridades de salud y policiales, inmediatamente después a ocurrido la caída de la estructura del techo ubicado en el patio de comidas de su representada el 21 de febrero de 2025.

(iv) No adoptó las gestiones necesarias, a fin de que su representada establezca canales informativos hacia los consumidores, sus familiares y la comunidad en general acerca de las acciones vinculadas a la caída de la estructura del techo en el patio de comidas el 21 de febrero de 2025.

DÉCIMO SÉTIMO: Declarar infundado el procedimiento administrativo sancionador por iniciativa de la autoridad seguido contra la señora Garlet Noemi Rodríguez Ortiz por infracción al artículo 111° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en su calidad de Gerente de operaciones de Real Plaza S.R.L. en todos sus extremos.

DÉCIMO OCTAVO: Declarar infundado el procedimiento administrativo sancionador por iniciativa de la autoridad seguido contra el señor Luis Alonso Santa María Torres y el el señor Luis Alonso Santa María Torres por infracción al artículo 111° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en el extremo de no haber adoptó las gestiones necesarias las medidas necesarias para el levantamiento de los escombros dentro de un plazo razonable e inmediato para el rescate de las víctimas afectadas por la caída de la estructura del techo en el patio de comidas el 21 de febrero de 2025.

DÉCIMO NOVENA: Imponer a Real Plaza S.R.L. y a Internacional de Títulos Sociedad Titulizadora S.A. las siguientes sanciones:

Sancionado	Hecho	Infracción	Sanciones
Real Plaza S.R.L.	No adoptó las medidas preventivas que eviten que el 21 de febrero de 2025 colapse la estructura del techo ubicado en el patio de comidas, causando su caída sobre los consumidores que se encontraban en sus	Artículo 25° del Código de Protección y Defensa del Consumidor	450 UIT

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle Santo Toribio de Mogrovejo N° 516, Urb. San Andrés, Trujillo – Perú / Telefax: 01-2247777
E-mail: consultasoficial@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

	instalaciones		
Real Plaza S.R.L.	No adoptó protocolos para la atención inmediata de las víctimas afectadas por el colapso de la estructura del techo ubicado en el patio de comidas el 21 de febrero de 2025	Artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor	450 UIT
Real Plaza S.R.L.	No reportó oportunamente al Cuerpo General de Bomberos, autoridades de salud y policiales, inmediatamente después a ocurrido la caída de la estructura del techo ubicado en su patio de comidas el 21 de febrero de 2025	Artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor	450 UIT
Real Plaza S.R.L.	No adoptó medidas adecuadas para establecer canales informativos hacia los consumidores, sus familiares y la comunidad en general acerca de las acciones vinculadas a la caída de la estructura del techo en el patio de comidas el 21 de febrero de 2025	Artículo 1.1 b) y 2.2° del Código de Protección y Defensa del Consumidor	97.5 UIT
Internacional de Títulos Sociedad Titulizadora S.A.	No adoptó las medidas preventivas que eviten que el 21 de febrero de 2025 colapse la estructura del techo ubicado en el patio de comidas, causando su caída sobre los consumidores que se encontraban en sus instalaciones	Artículo 25° del Código de Protección y Defensa del Consumidor	450 UIT

VIGÉSIMO: Imponer a los señores Misael Shimizu Mitsumasu y Luis Alonso Santa María Torres las siguientes sanciones:

Sancionado	Hecho	Infracción	Sanciones
Misael Shimizu Mitsumasu	No adoptó las gestiones necesarias, a fin de evitar que el 21 de febrero de 2025 colapse la estructura del techo ubicado en el patio de comidas de su representada, causando su caída sobre los consumidores que se encontraban en sus instalaciones, generándoles daños a su integridad.	Artículo 111° del Código de Protección y Defensa del Consumidor	5 UIT
Misael Shimizu Mitsumasu	No adoptó las gestiones necesarias para la activación de protocolos para la atención inmediata de las víctimas afectadas por el colapso de la estructura del techo ubicado en el patio de comidas de su representada el 21 de febrero de 2025.	Artículo 111° del Código de Protección y Defensa del Consumidor	5 UIT

Misael Shimizu Mitsumasu	No adoptó las gestiones necesarias, a fin de cumplir con reportar al Cuerpo General de Bomberos, autoridades de salud y policiales, inmediatamente después a ocurrido la caída de la estructura del techo ubicado en el patio de comidas de su representada el 21 de febrero de 2025	Artículo 111° del Código de Protección y Defensa del Consumidor	5 UIT
Misael Shimizu Mitsumasu	No adoptó las gestiones necesarias, a fin de que su representada establezca canales informativos hacia los consumidores, sus familiares y la comunidad en general acerca de las acciones vinculadas a la caída de la estructura del techo en el patio de comidas el 21 de febrero de 2025.	Artículo 111° del Código de Protección y Defensa del Consumidor	5 UIT
Luis Alonso Santa María Torres	No adoptó las gestiones necesarias, a fin de evitar que el 21 de febrero de 2025 colapse la estructura del techo ubicado en el patio de comidas de su representada, causando su caída sobre los consumidores que se encontraban en sus instalaciones, generándoles daños a su integridad.	Artículo 111° del Código de Protección y Defensa del Consumidor	5 UIT
Luis Alonso Santa María Torres	No adoptó las gestiones necesarias para la activación de protocolos para la atención inmediata de las víctimas afectadas por el colapso de la estructura del techo ubicado en el patio de comidas de su representada el 21 de febrero de 2025.	Artículo 111° del Código de Protección y Defensa del Consumidor	5 UIT
Luis Alonso Santa María Torres	No adoptó las gestiones necesarias, a fin de cumplir con reportar al Cuerpo General de Bomberos, autoridades de salud y policiales, inmediatamente después a ocurrido la caída de la estructura del techo ubicado en el patio de comidas de su representada el 21 de febrero de 2025	Artículo 111° del Código de Protección y Defensa del Consumidor	5 UIT
Luis Alonso Santa María Torres	No adoptó las gestiones necesarias, a fin de que su representada establezca canales informativos hacia los consumidores, sus familiares y la comunidad en general acerca de las acciones vinculadas a la caída de la estructura del techo en el patio de comidas el 21 de febrero de 2025.	Artículo 111° del Código de Protección y Defensa del Consumidor	5 UIT

VIGÉSIMO PRIMERO: Ordenar las siguientes medidas correctivas reparadoras a Real Plaza S.R.L. y a Internacional de Títulos Sociedad Titulizadora S.A. que:

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle Santo Toribio de Mogrovejo N° 518, Urb. San Andrés, Trujillo – Perú / Telefax: 01-2247777
E-mail: consultasortal@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

(i) Respecto de las víctimas que ya han sido identificadas mediante los cuadros N° 2, 3 y 4 de la Resolución N° 0590-2025/INDECOPI-LAL o que sean identificadas por Real Plaza e Intertítulos como parte de sus propias indagaciones; Real Plaza e Intertítulos deberán asumir y/o reembolsar los gastos médicos generados o necesarios para la recuperación total de la salud de las víctimas directas, precisando que se podrá realizar a través del pago directo al establecimiento de salud o con la devolución de los gastos, en caso ya hubieren sido cancelados por las víctimas. Lo anterior, salvo que exista una negativa expresa por parte de la víctima o, en su defecto, de sus representantes o sus herederos, según el caso.

(ii) En el caso de las víctimas mortales identificadas por Resolución N° 0590-2025/INDECOPI-LAL, Real Plaza e Intertítulos cumplan con devolver o reembolsar los gastos de sepelio del [redacted], precisando que la devolución se podrá realizar a quien ejecutó el gasto, como consecuencia del colapso del techo de patio de comidas del Centro Comercial Real Plaza Trujillo. Lo anterior, salvo que exista una negativa expresa por parte de la víctima o, en su defecto, de sus representantes o sus herederos, según el caso.

(iii) En el caso de las víctimas indirectas no identificadas, Real Plaza e Intertítulos deberán proceder tal y como se ha dispuesto respecto de las víctimas directas identificadas a la fecha, a solicitud de estas o de sus representantes. Para lo cual, el solicitante solo deberá presentar los documentos que acrediten la atención en algún establecimiento de salud o informe médico y los comprobantes de pago que sustenten los gastos realizados por tal atención; así como una declaración jurada de haberse encontrado en el Centro Comercial Real Plaza el 21 de febrero de 2025.

Se precisa que para la aplicación del punto (iii), Real Plaza S.RL. e Internacional de Títulos Sociedad Titulizadora S.A. deberán atender las solicitudes en un plazo de diez (10) días calendarios desde su presentación. En caso de tener dudas o no se encuentre de acuerdo con la solicitud presentada por algún consumidor, tiene el derecho de solicitar información adicional por escrito y dejando constancia de su recepción por el solicitante, siempre y cuando esta sea pertinente y razonable. Con ello, el plazo iniciará una vez el consumidor presente la información requerida.

De igual manera, para cumplir con el punto (ii) en el plazo de diez (10) días hábiles, contado a partir de que quede firme está resolución, Real Plaza S.RL. e Internacional de Títulos Sociedad Titulizadora S.A. deberán publicar por el periodo de tres (3) meses, a través de su página web principal, redes sociales y/o cualquier otro medio de comunicación lo ordenado en la presente resolución, indicando el medio de comunicación de contacto, para ello deberá implementar un padrón de las llamadas en el que se deje constancia de los nombres completos, DNI y la calificación como víctima indirecta, el cual deberá ser presentado una vez cumplidos los tres meses antes indicado. Asimismo, deberán presentar los medios probatorios que evidencien de forma idónea el gasto asumido por la víctima indirecta y el reembolso ejecutado.

A efectos de verificar el cumplimiento de la presente medida correctiva, Real Plaza S.RL. e Internacional de Títulos Sociedad Titulizadora S.A. deberán presentar ante esta Comisión, de manera trimestral por el lapso de dos años, los avances que tuviera

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle Santo Toribio de Mogrovejo N° 518, Urb. San Andrés, Trujillo – Perú / Telefax: 01-3247777
E-mail: comisiontrujillo@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

respecto a la solicitud y cobertura de gastos médicos y/o sepelio de los presuntamente afectados, presentando toda la documentación que lo sustente (por ejemplo, solicitudes de pago, transacciones extrajudiciales, correos electrónicos de requerimientos de información, entre otros). La presentación de esta información comenzará a los primeros tres meses de notificada la resolución final o que agote la vía administrativa.

VIGÉSIMO SEGUNDO: Ordenar las siguientes medidas correctivas complementarias a Real Plaza S.R.L. y a Internacional de Títulos Sociedad Titulizadora S.A. que implementen un programa de cumplimiento normativo del artículo 25° del Código, específicamente para cuando se verifique los servicios que brindan conlleven un riesgo injustificado para la salud y vida de los consumidores, conforme se detalla a continuación:

A. **Involucramiento de la Alta Dirección o Comité de Administración**
Plazo: 30 días hábiles
1. Aprobación formal del Programa
El Directorio u órgano equivalente deberá aprobar el Programa de Cumplimiento, dejando constancia expresa de que este se aplicará a:
- La **infraestructura física del centro comercial** (pisos, techos, estructuras de soporte, instalaciones eléctricas, sanitarias y mecánicas, sistemas de evacuación, señalización, ascensores, escaleras mecánicas, etc.).
- Los **procesos de mantenimiento preventivo y correctivo**.
- Los **riesgos operativos derivados de fallas estructurales**.

2. Designación de responsables
Nombrar a un **responsable del Programa** con facultades para:
- Solicitar evaluaciones técnicas sobre infraestructura.
- Exigir mantenimientos urgentes.
- Escalar riesgos estructurales al Directorio.

3. Documentación del compromiso
Actas y políticas deberán acreditar que:
- La Alta Dirección asigna **recursos técnicos y presupuestales** para atender riesgos estructurales.
- Todos los administradores del centro comercial están obligados a reportar **cualquier deterioro, riesgo o falla física**.

B. **Política interna, análisis de riesgos y procedimientos con foco en infraestructura**
Plazo: 30 días hábiles posteriores
El tercero independiente deberá centrar su labor en la **identificación, análisis y mitigación de riesgos estructurales**.
1. Identificación de riesgos estructurales
Se deberá elaborar un **Mapa de Riesgos Estructurales**, incluyendo:
- Pisos con desniveles o deterioro.
- Deficiencias en barandas, pasamanos y zonas de tránsito.
- Fallas en ascensores, escaleras mecánicas y rampas.
- Riesgos relacionados con techos, cielos rasos, humedad o filtraciones.
- Riesgos eléctricos, hidráulicos o mecánicos en áreas comunes.
- Señalización insuficiente o deteriorada.
- Iluminación deficiente en áreas de tránsito.
- Cumplimiento del plan de mantenimiento preventivo.

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle Santo Toribio de Mogrovejo N° 516, Urb. San Andrés, Trujillo – Perú / Teléfax: 01-2247777
E-mail: consultasoficial@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

Cada riesgo deberá evaluarse en términos de **probabilidad, severidad y exposición al público**.

2. Elaboración de políticas y manuales

El Programa deberá incluir:

- **Manual de Gestión de Riesgos Estructurales**.
- **Procedimiento de Detección y Atención de Fallas Físicas**, con tiempos máximos de reparación.
- **Protocolos** de cierre temporal de zonas afectadas cuando exista riesgo.
- **Sistema de inspecciones internas periódicas** (diarias, semanales y mensuales).

Todos los documentos deben especificar responsabilidades, requisitos técnicos, criterios de aceptación y registro obligatorio de evidencias.

C. **Capacitación del personal en riesgos estructurales**

Plazo: 30 días hábiles posteriores a la fase anterior

1. Programa de Formación

La capacitación deberá estar orientada a:

- Identificar señales de deterioro físico o daños estructurales.
- Procedimientos de reporte inmediato y escalamiento.
- Protocolos de actuación para garantizar la seguridad del público.
- Obligaciones del artículo 25 frente a riesgos derivados de infraestructura.

Capacitaciones obligatorias para:

- Personal de mantenimiento.
- Seguridad.
- Administración del centro comercial.
- Supervisores de operaciones.

2. Evidencias documentales

Registrar:

- Asistencia, evaluaciones y perfiles capacitados.
- Evidencias fotográficas o documentales de simulaciones o prácticas.

D. **Monitoreo, auditoría y reporte de riesgos estructurales**

Plazo: 30 días hábiles posteriores

1. Auditoría técnica especializada

El tercero independiente deberá realizar auditorías con foco en:

- Estado estructural general.
- Cumplimiento del plan de mantenimiento preventivo.
- Riesgos que afecten la idoneidad del servicio al consumidor.
- Cumplimiento de protocolos de inspección.

2. Monitoreo permanente

El Programa deberá establecer:

- Inspecciones diarias para riesgos evidentes en zonas de alto tránsito.
- Inspecciones semanales de infraestructura crítica.
- Inspecciones mensuales integrales con checklists estructurales.

3. Registro de hallazgos y planes correctivos

El tercero independiente debe emitir:

- Informes técnicos.
- Matriz de hallazgos estructurales.
- Medidas correctivas con plazos obligatorios.
- Evidencia de la reparación de daños y verificación posterior.

E. **Sistema disciplinario e incentivos aplicados a fallas estructurales**

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle Santo Toribio de Mogrovejo Nº 510, Urb. San Andrés, Trujillo – Perú / Telefax: 01-2247777
E-mail: consultasoficial@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

Plazo: 30 días hábiles posteriores

1. Sanciones internas

El Programa deberá prever sanciones ante:

- Omisión de reportes de fallas estructurales detectadas.
- Retraso injustificado en la atención de riesgos críticos.
- Incumplimiento del plan de mantenimiento.

2. Incentivos

Incluir:

- Reconocimientos a áreas o personal que mantengan zonas libres de riesgo estructural.
- Beneficios por cumplimiento de indicadores de mantenimiento.

(*) En función a la citada medida correctiva se consigna que el tercero independiente debe tener como mínimo el siguiente rol en todas las fases:

- Realizar evaluaciones técnicas estructurales.
- Emitir informes con evidencia verificable (fotos, planos, mediciones).
- Recomendar medidas correctivas específicas.
- Certificar el cierre técnico de cada hallazgo.

(**) Todas estas acciones antes detalladas deberán estar debidamente documentadas.

VIGÉSIMO TERCERO: Requerir a Real Plaza S.R.L. y a Internacional de Títulos Sociedad Titulizadora S.A., que al término de cinco (5) días hábiles contados desde el vencimiento del plazo otorgado en el resolutivo anterior, acrediten el cumplimiento de las medidas correctivas ordenadas, bajo apercibimiento de que, en caso de incumplimiento, se impondrá inmediatamente multa coercitiva no menor de tres (3) Unidades Impositivas Tributarias, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 117 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

VIGÉSIMO CUARTO: Disponer la inscripción de Real Plaza S.R.L., Internacional de Títulos Sociedad Titulizadora S.A., los señores Misael Shimizu Mitsumasu y Luis Alonso Santa María Torres 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[23][24] de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

Con la intervención de los Miembros de Comisión: *Vania Lorena Vergara Lau, Eduardo Alonso Pacheco Yépez y Teddy Adolfo Panitz Mau.*

Firmado digitalmente por:
VANIA LORENA VERGARA LAU
Presidenta

---

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