



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISION DE LA OFICINA REGIONAL
DEL INDECOPI DE SAN MARTÍN

EXP. PRINCIPAL N° 0265-2025/PS0-INDECOPI-SAM
EXP. N° 0011-2026/CPC-INDECOPI-SAM-APELACIÓN

“PRIMERO: sancionar a Shalom Empresarial S.A.C con amonestación, por haber incurrido en infracción a lo establecido en el artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor; en tanto, Shalom no prestó un servicio idóneo a la señora [REDACTED], puesto que la encomienda remitida el 09 de julio de 2025 desde la ciudad de Lima, no le fue entregada.

SEGUNDO: ordenar a Shalom Empresarial S.A.C; para que en plazo de quince (15) días hábiles de notificada la presente resolución, cumpla con i) reembolsar a la denunciante la suma ascendente a S/ 180,00, de acuerdo con el cálculo precitado.
(...)

TERCERO: disponer que Shalom Empresarial S.A.C cumpla en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles contados a partir del día hábil siguiente de notificada la presente resolución, con pagar a la denunciante, las costas del procedimiento que a la fecha ascienden a la suma de S/. 36.00.
(...)

SEXTO: disponer la inscripción de Shalom Empresarial S.A.C 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° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.”
SIC

4. Con fecha 10 de diciembre de 2025, la señora [REDACTED] presentó su recurso de apelación manifestando lo siguiente:
- i. El proveedor se allanó a la imputación de incumplimiento reconociendo la pérdida del producto denunciado; por tanto, dicho allanamiento implica la aceptación total de la infracción, por la pérdida la encomienda.
 - ii. En cuanto a la medida correctiva, resaltó que la petición formulada desde la presentación de su denuncia fue clara y específica, solicitó que le entregue el producto remitido un par de zapatillas nike mercurial vapor 16 pro y en caso no fuera posible dispongan la devolución del valor real del bien ascendente a S/ 1,499.00 soles; sin embargo, la resolución impugnada desestima dicho valor argumentando que el comprobante de compra presentado tiene una fecha de emisión posterior al envío, criterio que desconoce la realidad de la operación y no invalida la acreditación del monto efectivamente pagado por el producto extraviado.
 - iii. En lugar de ordenar la reparación integral, la relación fija únicamente una indemnización equivalente a diez veces el valor del flete S/ 180.00 soles, monto que no guarda relación con el perjuicio real sufrido y que resulta manifiestamente insuficiente frente al daño patrimonial acreditado.
 - iv. Debe enfatizarse que el comprobante de compra presentado acredita claramente el precio del producto remitido, por lo que el monto fijado de S/ 180.00 soles equivalente a diez veces el flete resulta desproporcionado, insuficiente para

M-CPC-06/01

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Jirón Antonio Raimondi N° 328, Tarapoto – Perú / Teléfono: 01- 2247800 / Celular: 985188492 - 993785613
E-mail: mdiaz@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISION DE LA OFICINA REGIONAL
DEL INDECOPI DE SAN MARTÍN

EXP. PRINCIPAL N° 0265-2025/PS0-INDECOPI-SAM
EXP. N° 0011-2026/CPC-INDECOPI-SAM-APELACIÓN

reparar el daño sufrido y contrario tanto a la finalidad resarcitoria del artículo 115° del Código.

5. El 13 de marzo de 2026, Shalom absolvió el recurso de apelación señalando lo siguiente:
 - i) Que la denunciante intenta cuestionar lo resuelto por el ORPS precisando que no se ha otorgado la reparación solicitada en su denuncia pese al allanamiento de su representada, en ese sentido.
6. Por Resolución N° 3 del 02 de abril de 2024 el ORPS concedió el recurso de apelación interpuesto por el Banco contra la Resolución Final N° 068-2024/PS0-INDECOPI-SAM del 28 de febrero de 2024.
7. Por Memorándum N° 0105-2024-PS0-SAM/INDECOPI del 10 de abril de 2024, el ORPS remitió el expediente a la Secretaría Técnica de la Comisión de la Oficina Regional de Indecopi San Martín (en adelante, Secretaría Técnica).
8. Por Resolución N° 01 de fecha 17 de abril de 2024, la Secretaría Técnica corrió traslado de la apelación.
9. Mediante Resolución N° 02 de fecha 23 de mayo de 2024, la Secretaría Técnica concedió el informe oral informe oral para el martes 04 de junio de 2024 a las 09:30 horas.

CUESTIONES EN DISCUSIÓN

10. La Comisión considera que concierne determinar lo siguiente:
 - (i) Si corresponde revocar o confirmar lo resuelto por el ORPS en el extremo de la medida correctiva.
 - (ii) Los demás puntos de la resolución al no ser impugnados han quedado consentidos.

ANÁLISIS DE LAS CUESTIONES EN DISCUSIÓN

Sobre la Medida Correctiva

11. El ORPS resolvió lo siguiente:

“PRIMERO: sancionar a Shalom Empresarial S.A.C. con amonestación por haber incurrido en infracción a lo establecido en el artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor; en tanto, perdió y/o extravió la encomienda enviada por el señor [REDACTED], según número de orden 16541085 del 14 de julio de 2023.

SEGUNDO: sancionar a Shalom Empresarial S.A.C. con amonestación por haber incurrido en infracción a lo establecido en el artículo 2.1° del Código de Protección y

M-CPC-06/01

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Jirón Antonio Raimondi N° 328, Tarapoto – Perú / Teléfono: 01- 2247800 / Celular: 985188492 - 993785613
E-mail: mdiaz@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISION DE LA OFICINA REGIONAL
DEL INDECOPI DE SAN MARTÍN

EXP. PRINCIPAL N° 0265-2025/PS0-INDECOPI-SAM
EXP. N° 0011-2026/CPC-INDECOPI-SAM-APELACIÓN

Defensa del Consumidor; en tanto, no informó al señor [REDACTED] sobre la ubicación de la encomienda enviada por el denunciante, según número de orden 16541085 del 14 de julio de 2023 (...)

12. Es de precisar que Shalom presentó su allanamiento respecto de las conductas denunciadas en el presente procedimiento administrativo sancionador y solicitaron se les sancione con una amonestación y la exoneración del pago de los costos, al presentar su allanamiento dentro del plazo para presentar descargos.
13. El ORPS resolvió sancionar con amonestación a Shalom, señalando que el proveedor denunciado expresamente se allanó a las imputaciones efectuadas por el Órgano Resolutivo; por lo que, asumía las consecuencias derivadas de la institución del allanamiento; en ese sentido consignó en la resolución final:

*“13. Shalom Empresarial S.A.C. expresamente se allanó a las imputaciones efectuadas por este Órgano Resolutivo; sin embargo, manifestó no encontrarse de acuerdo con la medida correctiva solicitada por el denunciante; no obstante ello, al invocar la figura del allanamiento, se debe de entender que - en principio – asume las consecuencias derivadas de la institución del allanamiento; es decir, la implementación de las medidas correctivas solicitadas por la denunciante; por lo tanto, corresponde ordenar a Shalom Empresarial S.A.C. para que en plazo de quince (15) días hábiles de notificada la presente resolución, cumpla con: i) **devolver al señor [REDACTED] su encomienda (05 paquetes) o en su defecto, entregarle el valor de los productos extraviados ascendente a s/. 10,000.00 soles. (...)**” (Resaltado nuestro)*

14. En su recurso de apelación, Shalom manifestó que se encuentran en contra de la obligación de realizar la entrega de la encomienda o en su defecto la devolución del valor total de lo reclamado, en el sentido que la mercadería no se encontraba declarada, agregó que el allanamiento implica la aceptación de la responsabilidad, más no la aceptación del contenido de la mercadería, y que se allanan en la medida del marco legal correspondiente, siendo que correspondería pagar hasta diez veces el valor del flete pagado, considerando lo establecido en la normativa sectorial aplicable de manera supletoria en el presente procedimiento.
15. De conformidad con lo dispuesto en el artículo 330° del Código Procesal Civil, aplicable de forma supletoria a los procedimientos administrativos, el allanamiento implica la aceptación de la pretensión dirigida contra el administrado, es decir, el denunciado acepta la pretensión de la denuncia¹. (subrayado nuestro)
16. Por otro lado, el artículo 112° del Código establece que cuando el proveedor se allana a la denuncia presentada, se da por concluido el procedimiento con la declaración de su responsabilidad, pudiendo imponérsele una amonestación si el allanamiento se

¹ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DEL CÓDIGO PROCESAL CIVIL, aprobado por RESOLUCIÓN MINISTERIAL N° 010-93-JUS y publicado el 22 de abril de 1993**

Artículo 330.- Allanamiento y reconocimiento

El demandado puede expresamente allanarse o reconocer la demanda, legalizando su firma ante el auxiliar jurisdiccional.

En el primer caso acepta la pretensión dirigida contra él; en el segundo, además de aceptar la pretensión, admite la veracidad de los hechos expuestos en la demanda y los fundamentos jurídicos de esta. (...)



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISION DE LA OFICINA REGIONAL
DEL INDECOPI DE SAN MARTÍN

EXP. PRINCIPAL N° 0265-2025/PS0-INDECOPI-SAM
EXP. N° 0011-2026/CPC-INDECOPI-SAM-APELACIÓN

realiza con la presentación de los descargos y exonerándolo del pago de los costos del procedimiento, pero no de las costas². (subrayado nuestro)

17. En ese sentido, se tiene que la finalidad del allanamiento es poner fin a la controversia acogiendo la pretensión total del denunciante, por lo que quien presenta el allanamiento, acoge la pretensión del accionante, solo así se elimina la controversia y quedan satisfechos los requerimientos del accionante. En este punto se debe tener en cuenta, que el allanamiento no es una figura propia del procedimiento administrativo sancionador, en el que se analiza una infracción, sino que se aplica supletoriamente, por ello la redacción de la figura jurídica hace alusión a la “aceptación de la pretensión”, es decir, que el denunciado acepta el pedido del denunciante, ya que solo así se extingue el conflicto y se puede concluir el procedimiento.
18. Shalom manifestó su deseo de ser beneficiado con las consecuencias que derivan de un allanamiento, los cuales son: una amonestación como sanción y la exoneración del pago de costos, así como la extinción del procedimiento, por lo que para que se pueda aceptar el allanamiento y se llegue a la conclusión del procedimiento administrativo sancionador, se entiende con el allanamiento formulado, que Shalom ha aceptado el pedido de la consumidora, caso contrario, solo se trataría de una aceptación de responsabilidad por parte del proveedor, pero sin invocar la figura jurídica del allanamiento y sin obtener los beneficios que ésta brinda.
19. El apelante indicó que no le correspondería que se les condene el pago de costas y costos del procedimiento, tomando en cuenta el allanamiento parcial presentado por Shalom, corresponde que se le exonere de la condena de costas y costos
20. Sin embargo, tal como se mencionó líneas arriba, el artículo 112° del Código establece la exoneración de costos, pero no de las costas, es decir la devolución de la tasa administrativa pagada.
21. Shalom también indicó que no se ha efectuado un adecuado análisis del caso, siendo que el denunciante no acreditó el contenido de la mercancía, lo cual es cierto, en tanto se declaró concluido el procedimiento al recibir el allanamiento del denunciado, por lo que se le otorga a favor del denunciante una medida correctiva con el importe solicitado.

² LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, publicada el 2 de setiembre de 2010 y modificada por el DECRETO LEGISLATIVO 1308, publicado el 30 de diciembre de 2016

Artículo 112.- Criterios de graduación de las sanciones administrativas

(...)

Se consideran circunstancias atenuantes especiales, las siguientes:

(...)

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

(...).

M-CPC-06/01

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Jirón Antonio Raimondi N° 328, Tarapoto – Perú / Teléfono: 01- 2247800 / Celular: 985188492 - 993785613
E-mail: mdiaz@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISION DE LA OFICINA REGIONAL
DEL INDECOPI DE SAN MARTÍN

EXP. PRINCIPAL N° 0265-2025/PS0-INDECOPI-SAM
EXP. N° 0011-2026/CPC-INDECOPI-SAM-APELACIÓN

22. Si bien Shalom indica la existencia de un vicio insuperable en la resolución, al no determinar de manera correcta e idónea el cálculo de pago, no se ha verificado que el ORPS haya incurrido en vicio alguno, en tanto de acuerdo a la normativa que regula la figura del allanamiento, correspondía otorgar al denunciante lo solicitado con la finalidad de concluir el procedimiento administrativo sancionador, imponiendo una amonestación a Shalom y exonerándolo del pago de costos. De no haber existido el allanamiento, se habría procedido a evaluar el fondo de la controversia, esto es, si existía o no responsabilidad de Shalom y el importe a pagar de acuerdo a la norma, no obstante, en este caso, no se evaluó el fondo debido al allanamiento.
23. De lo antes señalado, esta Comisión considera que, en base al análisis de los actuados que obran en el expediente administrativo, esta Comisión considera que corresponde confirmar la Resolución N° 068-2024/PS0-INDECOPI-SAM, en el extremo que ordenó medida correctiva, por lo que corresponde ordenar a Shalom que en el plazo de quince días hábiles de notificada la presente resolución, cumpla devolver al señor [REDACTED] su encomienda (05 paquetes) o en su defecto, entregarle el valor de los productos extraviados ascendente a s/. 10,000.00 soles.

DECISIÓN DE LA COMISIÓN

PRIMERO: Confirmar la Resolución Final N° 068-2023/PS0-INDECOPI-SAM emitida el 28 febrero de 2024, en el extremo que ordenó a Shalom Empresarial S.A.C como medida correctiva que en el plazo de quince días hábiles de notificada la presente resolución, cumpla con devolver al señor [REDACTED] su encomienda (05 paquetes) o en su defecto, entregarle el valor de los productos extraviados ascendente a s/. 10,000.00 soles.

SEGUNDO: Informar a las partes que la presente resolución tiene vigencia desde el día siguiente de su notificación y, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 125° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor —modificado por el artículo 1 del Decreto Legislativo N° 1308—, agota la vía administrativa³. Asimismo, esta resolución puede ser cuestionada vía proceso contencioso administrativo ante el Poder Judicial, dentro del plazo de tres (3) meses posteriores a su notificación, de acuerdo con lo previsto en el numeral 1 del artículo 18 del Texto Único Ordenado la Ley N° 27584, Ley que regula el Proceso Contencioso Administrativo, aprobado por Decreto Supremo N° 011-2019-JUS⁴.

³ LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, publicada el 2 de setiembre de 2010 y modificada por el DECRETO LEGISLATIVO 1308, publicado el 30 de diciembre de 2016
Artículo 125.- Competencia de los órganos resolutivos de procedimientos sumarísimos de protección al consumidor

(...)

La resolución que emita la correspondiente Comisión agota la vía administrativa y puede ser cuestionada mediante el proceso contencioso administrativo.

⁴ TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27584, LEY QUE REGULA EL PROCESO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO, aprobado por DECRETO SUPREMO 011-2019-JUS y publicado el 4 de mayo de 2019
Artículo 18.- Plazos

La demanda deberá ser interpuesta dentro de los siguientes plazos:

1. Cuando el objeto de la impugnación sean las actuaciones a que se refieren los numerales 1, 3, 4, 5 y 6 del Artículo 4 de esta Ley, el plazo será de tres meses a contar desde el conocimiento o notificación del acto material de impugnación, lo que ocurra primero.

(...)

M-CPC-06/01

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Jirón Antonio Raimondi N° 328, Tarapoto – Perú / Teléfono: 01- 2247800 / Celular: 985188492 - 993785613
E-mail: mdiaz@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISION DE LA OFICINA REGIONAL
DEL INDECOPI DE SAN MARTÍN

EXP. PRINCIPAL N° 0265-2025/PS0-INDECOPI-SAM
EXP. N° 0011-2026/CPC-INDECOPI-SAM-APELACIÓN

Con la intervención y aprobación de los señores miembros de la Comisión⁵: Fiorella Melisa Vizcardo Reyes⁶, José Carlos Ruíz Vallejos, José Alvarez Castañeda y José Ignacio Alfonso Baltazar Chacón Alvarez.



Firmado digitalmente por VIZCARDO
REYES Fiorella Melisa FAU
20133840533 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 20.04.2026 09:05:07 -05:00

FIGRELLA MELISA VIZCARDO REYES
Presidenta

La presente Resolución fue firmada de forma digital, de conformidad con lo establecido en el artículo 3 del Reglamento de la Ley de Firmas y Certificados Digitales aprobado por Decreto Supremo 052-2008-PCM, como puede verificarse en la primera página del presente documento que se encuentra en formato PDF⁷.

⁵ De conformidad con lo establecido por el cuarto párrafo del artículo 38 del Reglamento de organizaciones y Funciones del INDECOPI, en toda sesión se levantará un acta que contendrá los acuerdos que adopta la Comisión y en ella se dejará constancia de los votos singulares.

⁶ De acuerdo con lo establecido por el quinto párrafo del artículo 38 del Reglamento de Organizaciones y Funciones del INDECOPI, las resoluciones que emiten las Comisiones son suscritas únicamente por quien las preside.

⁷ **REGLAMENTO DE LA LEY DE FIRMAS Y CERTIFICADOS DIGITALES APROBADO POR DECRETO SUPREMO 058-2008-PCM**
Artículo 3.- De la validez y eficacia de la firma digital
La firma digital generada dentro de la Infraestructura Oficial de Firma Electrónica tiene la misma validez y eficacia jurídica que el uso de una firma manuscrita. (...)

M-CPC-06/01

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Jirón Antonio Raimondi N° 328, Tarapoto – Perú / Teléfono: 01- 2247800 / Celular: 985188492 - 993785613
E-mail: mdiaz@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe