

RESOLUCIÓN FINAL N° 1991-2015/CC2

PROCEDENCIA : LIMA
DENUNCIANTE : ELSA MARÍA MONJE GUILLÉN (LA SEÑORA MONJE)
DENUNCIADO : EMBOTELLADORA DON JORGE S.A. (LA EMBOTELLADORA)
MATERIA : PROTECCION AL CONSUMIDOR
INOCUIDAD DE LOS ALIMENTOS
MEDIDAS CORRECTIVAS
GRADUACIÓN DE LA SANCIÓN
MULTA
COSTAS Y COSTOS
ACTIVIDAD : ELABORACIÓN DE BEBIDAS NO ALCOHÓLICAS

Lima, 10 de noviembre de 2015

ANTECEDENTES

1. El 14 de mayo de 2015, complementado mediante escrito del 2 de junio de 2015, la señora Monje denunció a la Embotelladora¹ por presunta infracción a la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código)² y señaló que:
 - (i) El 13 de enero de 2015, al recibir un paquete que contenía 15 botellas de agua mineral "Agua Vida" de 625 ml, que adquirió de la empresa denunciada, advirtió que presentaban ralladuras;
 - (ii) el 17 de enero de 2015, advirtió que una de las botellas adquiridas presentaba un elemento extraño en el interior, lo que consideraba, pudo afectar su salud;
 - (iii) el 19 de enero de 2015, se apersonó a las oficinas de la Embotelladora, donde personal de la denunciada la maltrató pues le señaló lo siguiente: *"Lo que quiere esta señora es un camión lleno de gaseosas así que deje su dirección y mañana mismo se lo llevamos"*;
 - (iv) en esa oportunidad, un representante de la Embotelladora intento abrir la botella que contenía el elemento extraño, lo que no permitió.
2. La señora Monje solicitó lo siguiente:
 - (i) Se detenga la producción de la empresa denunciada hasta que se concluyan las investigaciones en la DIGESA;

¹ Con R.U.C. N° 20501973522.

² **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, publicado el 2 de septiembre de 2010 en el Diario Oficial El Peruano.** Dicho código será aplicable a los supuestos de infracción que se configuren a partir del 2 de octubre de 2010, fecha en la cual entró en vigencia el mismo. Los demás casos, se seguirán tramitando de acuerdo a lo establecido en el Decreto Supremo N° 006-2009/PCM, Texto Único Ordenado de la Ley del Sistema de Protección al Consumidor (vigente entre el 31 de enero de 2009 y el 1 de octubre de 2010), en el Decreto Supremo N° 039-2000/ITINCI (vigente hasta el 26 de junio de 2008) y Decreto Legislativo N° 1045 (vigente entre el 27 de junio de 2008 y el 30 de enero de 2009).

- (ii) la devolución de los gastos administrativos y movilidad incurridos;
 - (iii) se adopte prácticas y medidas que permitan asegurar la calidad y la distribución del producto, en condiciones de higiene apropiadas;
 - (iv) se sancione a la empresa denunciada; y,
 - (v) el pago de las costas y costos del presente procedimiento.
3. El 17 de junio de 2015, mediante Resolución N° 2 la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor N° 2 (en adelante, la Secretaría Técnica) resolvió lo siguiente:

“(...)

PRIMERO: Admitir a trámite la denuncia de fecha 14 de mayo de 2015 presentada por la señora Elsa María Monje Guillén en contra de Embotelladora Don Jorge S.A. por presunta infracción de los artículos 18°, 19° y 30° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto el proveedor denunciado habría puesto a disposición de la denunciante una botella de Agua Vida” de 625 ml. que habría presentado un elemento extraño en su interior, lo cual pudo afectar su salud. (sic)

SEGUNDO: Admitir a trámite la denuncia de fecha 14 de mayo de 2015 presentada por la señora Elsa María Monje Guillén en contra de Embotelladora Don Jorge S.A por presunta infracción de los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto el proveedor denunciado (sic):

- (i) Habría puesto a disposición de la denunciante quince botellas de Agua Vida” de 625 ml. que habrían presentado “ralladuras”. (sic)
 - (ii) Habría maltratado a la denunciante pues le habría señalado “Lo que quiere esta señora es un camión lleno de gaseosas así que deje su dirección y mañana mismo se las llevamos”.
 - (iii) Habría intentado abrir la botella de Agua Vida” de 625 ml. que habría presentado un elemento extraño en su interior. (sic)
- (...)”

4. El 1 de julio de 2015, personal de la Secretaría Técnica llevó a cabo la diligencia de visualización de medios probatorios del caso, observándose:

- (i) Botella de “Agua vida” sin gas, de 625 ml, con fecha de vencimiento 11/07/2015, y Código N° DJ 09:58 PL1 PLANTA LIMA: cerrada, con una pequeña partícula de color oscuro (negro) en su interior.
- (ii) Botella de “Agua vida” sin gas, de 625 ml, con fecha de vencimiento 11/07/2015, y Código N° DJ 09:58 PL1 PLANTA LIMA, con un sticker color verde en la tapa, con signos de haber intentado ser abierta³, con un punto negro en el fondo. Asimismo, se dejó constancia de que esta botella fue presentada por primera vez durante la diligencia, y no al momento de la denuncia.
- (iii) Ocho (8) botellas de “Agua vida” sin gas, de 625 ml, con fecha de vencimiento 11/07/2015, y Código N° DJ 09:58 PL1 PLANTA LIMA, se encuentran selladas, y muestran un ligero desgaste del material de sus

³ De acuerdo al contenido del Acta de Observación de Prueba que se levantó como resultado de la diligencia realizada, la denunciante manifestó que el día 19 de enero de 2015, personal de la empresa denunciada intentó abrir la botella.

- envases.
- (iv) Dos (2) botellas de “Agua vida” sin gas, de 625 ml, con fecha de vencimiento 11/07/2015, y Código N° DJ 10:00 PL1 PLANTA LIMA, se encuentran selladas, y muestran un ligero desgaste del material de sus envases.
5. El 25 de junio de 2015, la Embotelladora presento sus descargos señalando lo siguiente:
- (i) El incidente denunciado es el primero que ocurre en su empresa, por lo que ante lo ocurrido procedieron a realizar las averiguaciones correspondientes a fin de determinar en que tramo de la cadena productiva pudo haberse producido el incidente, determinando que efectivamente la señora Monje adquirió las botellas de agua;
 - (ii) se conversó con la denunciante y se le indicó que se debían realizar averiguaciones a fin de darle una respuesta, no obstante, esta realizó una serie de denuncias en su contra en los medios (Panamericana Televisión).
 - (iii) Sin perjuicio de lo ocurrido, resaltó que cuenta con la Validación Técnica del Plan HACCP que certifica las condiciones sanitarias de producción de sus productos (garantizar la inocuidad del producto) Asimismo, en las inspecciones que realizó DIGESA en su establecimiento, no se encontraron disconformidades.
 - (iv) Finalmente, respecto de las ralladuras de las botellas, indicó que sus procesos de empaquetadura y transporte aseguran que sus productos lleguen a los consumidores sin deterioros.

ANÁLISIS

Sobre el deber de idoneidad

6. En la medida que todo proveedor ofrece una garantía respecto de la idoneidad de los bienes y servicios que ofrece en el mercado, en función de la información transmitida expresa o tácitamente, para acreditar la infracción administrativa el consumidor, o la autoridad administrativa, debe probar la existencia del defecto, y será el proveedor el que tendrá que demostrar que dicho defecto no le es imputable para ser eximido de responsabilidad. La acreditación del defecto origina la presunción de responsabilidad (culpabilidad) del proveedor, pero esta presunción puede ser desvirtuada por el propio proveedor⁴.

⁴ Los artículos 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor señalan que:

Artículo 18°.- Idoneidad

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

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

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

Artículo 19°.- Obligación de los proveedores

El proveedor responde por la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos; por la autenticidad de las marcas y leyendas que exhiben sus productos o del signo que respalda al prestador del servicio, por la falta de conformidad entre la publicidad comercial de los productos y servicios y éstos, así como por el

7. En efecto, una vez que se ha probado el defecto, sea con los medios probatorios presentados por el consumidor o por los aportados de oficio por la Secretaría Técnica, si el proveedor pretende ser eximido de responsabilidad, deberá aportar pruebas que acrediten la fractura del nexo causal o que actuó con la diligencia requerida.
 8. De otro lado, el artículo 30° del Código⁵ dispone la obligación de los proveedores de productos y/o servicios alimenticios, de poner a disposición del mercado, alimentos que no sean capaces de generar en los consumidores riesgo o daño a su integridad física, salud o seguridad.
 9. En tal sentido, será responsabilidad del proveedor los productos y/o servicios alimenticios cuyo consumo genere riesgo o daño a la integridad física, salud o seguridad de los consumidores.
- (i) Sobre la botella de agua "Vida" de 625 ml. que contenía una partícula extraña
10. La señora Monje señaló en su denuncia que el 13 de enero de 2015, adquirió 15 botellas de agua mineral agua "Vida" de 625 ml. El 17 de enero de 2015, advirtió que una de las botellas presentaba un elemento extraño en el interior, lo cual pudo afectar su salud.
 11. En calidad de medio probatorio, la señora Monje presentó el Informe N° 0067-

contenido y la vida útil del producto indicado en el envase, en lo que corresponda."

A criterio de la Comisión, la norma reseñada establece un supuesto de responsabilidad administrativa, conforme al cual los proveedores son responsables por la calidad e idoneidad de los servicios que ofrecen en el mercado. Ello no impone al proveedor el deber de brindar una determinada calidad de producto a los consumidores, sino simplemente el deber de entregarlos en las condiciones ofrecidas y acordadas, expresa o implícitamente.

En materia de idoneidad, se tiene la presunción de que todo proveedor ofrece una garantía implícita por los productos o servicios que comercializa, los cuales deben resultar idóneos para los fines y usos previsibles para los que normalmente se adquieren en el mercado. Ello, según lo que esperaría un consumidor, considerando las condiciones en las cuales los productos o servicios fueron adquiridos o contratados. Además, lo que el consumidor espera recibir depende de la información brindada por el proveedor. Por ello, al momento de analizar la idoneidad del producto o servicio se debe tener en cuenta lo ofrecido por este último y la información brindada.

Ante la denuncia de un consumidor insatisfecho que pruebe el defecto de un producto o servicio, se presume *iuris tantum* que el proveedor es responsable por la falta de idoneidad y calidad del producto o servicio que pone en circulación en el mercado. Sin embargo, el proveedor podrá demostrar su falta de responsabilidad desvirtuando dicha presunción, es decir, acreditando que empleó la diligencia requerida en el caso concreto (y que actuó cumpliendo con las normas pertinentes) o probando la ruptura del nexo causal por caso fortuito, fuerza mayor, hecho determinante de un tercero o negligencia del propio consumidor afectado.

Lo anterior implica que la responsabilidad administrativa por infracción a las normas de protección al consumidor no consiste, en rigor, en una responsabilidad objetiva (propia de la responsabilidad civil), sino que, conservando la presencia de un factor subjetivo de responsabilidad (culpabilidad), opera a través de un proceso de inversión de la carga de la prueba respecto de la idoneidad de los bienes y servicios que se transan en el mercado, sin que ello signifique una infracción al principio de licitud.

⁵ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.**

Artículo 30°.- Inocuidad de los alimentos

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

2015/FISC/DHAZ/DIGESA⁶, de fecha 20 de marzo de 2015, en el que estableció lo siguiente:

Informe N° 0067-2015/FISC/DHAZ/DIGESA, de fecha 20 de marzo de 2015

"(...)

CUADRO N° 01: DATOS DE LA MUESTRA

Muestra	Cantidad/Presentación	Registro Sanitario	Lote/ de vencimiento	Observaciones
Agua sin gas "Vida"	01 unidad/botella PET de 625 ml	P0602607N/NAE BDN	Lote 11 07 15 DJ1 09:58/F.V. 11 de julio de 2015	La muestra se encuentra herméticamente sellada, sin embargo, se observa una materia extraña (partícula oscura)

La muestra se encuentra herméticamente sellada; no obstante, al contener en su interior una materia extraña o impureza (partícula oscura) es no apta para el consumo humano en tanto no cumple con las características de idoneidad respecto de la naturaleza del producto; en consecuencia, no procede realizar los ensayos de laboratorio (...)"

12. Por su parte, la Embotelladora ha señalado que efectivamente la señora Monje adquirió las botellas de agua a su empresa, no obstante, esta cuenta con la Validación Técnica del Plan HACCP que certifica las condiciones sanitarias de producción de sus productos (garantiza la inocuidad de los productos) Asimismo, en las inspecciones que realizó DIGESA en su establecimiento, no se encontraron disconformidades.
13. Obra en el expediente el Acta de Observación de Prueba de fecha 1 de julio de 2015, donde se dejó constancia de lo siguiente:

"(...)

Respecto de la botella de agua "Vida" sin gas de 625 ml. con fecha de vencimiento 11/07/2015 y Código N° DJ1 09:58 PL1 PLANTA LIMA, la cual se encuentra dentro de una bolsa de plástico y tiene precinto de seguridad

Se puede apreciar que la botella se encuentra cerrada y dentro del contenido de esta existe una pequeña particular de color oscuro (negro)"(sic).

OBSERVACIONES

Denunciante:

- La botella se encuentra completamente cerrada y presenta un "punto negro" en su interior.
- Al momento de la compra de las botellas fueron entregadas en el estado actual en el que se encuentran (raspadas). lo cual fue originado por el mal manipuleo al momento de la distribución.

Denunciada:

⁶ Cabe precisar que DIGESA considera que un alimento no es apto para el consumo humano por el solo hecho de presentar una partícula extraña en su interior, ya que eso ocasiona que no cumpla con los estándares de idoneidad e inocuidad, por lo que ante tal situación, no procede a realizar prueba alguna a ese alimento.

- La botella está sellada.
- Se observa una especie de lámina muy pequeña de color marrón.
(...)"

14. Cabe precisar que esta acta no fue observada por ninguna de las partes del procedimiento.
 15. De lo señalado por ambas partes en la denuncia y en los descargos, se puede apreciar que coinciden en que la botella de agua "Vida" con Código N° DJ1 09:58 PL1 PLANTA LIMA fue adquirida a la Embotelladora, estaba sellada, y que contenía una partícula extraña.
 16. En el presente caso, del análisis conjunto que se haga de los medios probatorios aportados al procedimiento, se determinará si el proveedor denunciado es responsable por las infracciones que se le atribuyen, y si ello fuere así corresponde que se le imponga una sanción, lo cual no ocurriría si es que el proveedor denunciado logra acreditar que se ha producido la fractura del nexo causal respecto de la infracción denunciada.
 17. De la revisión de los medios probatorios que obran en el expediente, ha quedado acreditado el hecho denunciado por la señora Monje, es decir que se puso a disposición de esta una botella que contenía una partícula extraña, por lo que correspondía a la Embotelladora presentar medios probatorios que acrediten que lo ocurrido no es de su responsabilidad.
 18. En el presente caso, la Embotelladora se ha dedicado a mencionar que cuenta con la Validación Técnica del Plan HACCP que certifica las condiciones sanitarias de producción de sus productos (garantiza la inocuidad de los mismos) Asimismo, ha señalado que en las inspecciones que realizó DIGESA en su establecimiento, no se encontraron disconformidades. No obstante, no ha acreditado para el caso específico, como es que no era su responsabilidad que la botella presentara una partícula extraña en su interior.
 19. Al adquirir una botella de agua, un consumidor espera que esta cumpla con todas las condiciones para que esta pueda ser consumida, lo que implica que no exista la posibilidad de que al consumirla, esta pueda afectar su salud. En el presente caso, sin embargo, la botella de agua adquirida por la denunciante presentaba partículas extrañas en su interior.
 20. En tal sentido, al haberse verificado que la Embotelladora puso a disposición de la denunciante una botella de agua que contenía una partícula extraña que pudo poner en riesgo su salud, corresponde declarar fundado este extremo de la denuncia por infracción a los artículos 18°, 19° y 30° del Código.
- (ii) Sobre las ralladuras en las botellas de agua "Vida" de 625 ml
21. La señora Monje señaló en su denuncia que el 13 de enero de 2015, adquirió 15 botellas de agua mineral "Agua Vida" de 625 ml, que presentaban ralladuras .
 22. Por su parte, la Embotelladora ha señalado que sus procesos de empaquetadura y transporte aseguran que sus productos lleguen a los consumidores sin deterioro.

23. En el Acta de Observación de Prueba de fecha 1 de julio de 2015, se dejó constancia de lo siguiente:
- (i) Ocho (8) botellas de “Agua vida” sin gas, de 625 ml, con fecha de vencimiento 11/07/2015, y Código N° DJ 09:58 PL1 PLANTA LIMA, se encuentran selladas, y muestran un ligero desgaste del material de sus envases (estaban raspadas).
 - (ii) Dos (2) botellas de “Agua vida” sin gas, de 625 ml, con fecha de vencimiento 11/07/2015, y Código N° DJ 10:00 PL1 PLANTA LIMA, se encuentran selladas, y muestran un ligero desgaste del material de sus envases (estaban raspadas).
24. Del contenido del Acta de Observación de Prueba, se puede apreciar que diez (10) botellas son las que presentan desgaste (presentan ralladuras).
25. De acuerdo a lo señalado por la denunciante, esto era algo visible, y que pudo ser advertido al momento en el que adquirió las botellas; sin embargo no dejó constancia de ello. Si bien señaló que se acercó a las oficinas del proveedor, de lo relatado por la señora Monje se verifica que en todo momento reclamó por la partícula extraña que presentaba la botella de agua adquirida, mas no por las ralladuras que presentarían las botellas.
26. Debe tenerse en cuenta el tiempo transcurrido desde la adquisición de los productos y la presentación de la denuncia, pues no se cuenta con evidencia de las condiciones de almacenamiento de estos productos durante ese período.
27. En tal sentido, y teniendo en cuenta que la señora Monje no ha acreditado que la Embotelladora le entregó las botellas con ralladuras, corresponde declarar infundado este extremo de la denuncia por infracción a los artículos 18º y 19º del Código.
- (iii) Sobre el presunto maltrato sufrido por la señora Monje
28. La señora Monje señaló en su denuncia que al encontrar una partícula extraña en una de las botellas de agua adquiridas, se puso en contacto con personal de la Embotelladora para reclamar por lo sucedido. Producto de las coordinaciones que realizó le indicaron que se acerque a las oficinas de la Embotelladora, donde fue recibida por el señor Rolando Farfán Vigil (en adelante, el señor Farfán), Gerente de ventas y una señorita que se identificó como miembro del Departamento de Salubridad.
29. Luego de relatarles lo sucedido, le solicitaron que dejara la botella, a lo que rehusó, y solicitó hablar con el Gerente General de la empresa. Grande fue su sorpresa cuando en lugar de llevarla ante el gerente, la llevaron ante el Director de Marketing, el señor Fernando Panizo Soler (en adelante, el señor Panizo).
30. En la oficina del señor Panizo, y luego de relatarle lo sucedido, este le solicitó que deje la botella, a lo que se negó. Esto causó molestia en el señor Panizo, quien salió de su oficina y llamó a otra persona, quien no se identificó. Esta persona ingresó a la oficina del señor Panizo y le dijo: “Lo que quiere la señora es un

- camión lleno de gaseosas así que deje su dirección y mañana mismo se lo llevamos”, acto seguido se retiró, lo cual le generó indignación.
31. En su escrito de descargos, la Embotelladora no ha realizado precisión alguna al respecto, ni ha presentado medios probatorios que desvirtúen la imputación en su contra.
 32. En el presente caso, la señora Monje denunció haber sido sufrido maltrato de parte del personal de la Embotelladora cuando fue a sus instalaciones a reclamar por lo sucedido. Al respecto, de acuerdo a lo establecido en el artículo 162º de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, corresponde a ella aportar los medios probatorios pertinentes a fin de acreditar sus afirmaciones.
 33. De la revisión de los medios probatorios que obran en el expediente, no se ha podido verificar algún medio probatorio que permita siquiera presumir lo afirmado por la señora Monje. Al respecto, pudo por ejemplo preguntar el nombre de la persona que la habría maltratado para poder identificarla, o enviarle una carta reclamando lo sucedido, entre otras opciones.
 34. Por tanto, en la medida en que la señora Monje no ha acreditado el supuesto maltrato del que fue víctima, corresponde declarar infundado este extremo de la denuncia por infracción a los artículos 18º y 19º del Código.
- (iv) Sobre el intento de abrir la botella por parte del personal de la Embotelladora
35. La señora Monje indicó en su denuncia que cuando se encontraba en la oficina del señor Panizo (conforme lo narrado en los fundamentos 28 a 30 de la presente resolución), ingresó a su oficina acompañado de otra persona, a la que “conminó” a observar la botella, en ese momento se dio cuenta de que esta persona intentó abrir la botella, por lo que se la quitó en el acto.
 36. Al respecto, la Embotelladora no ha realizado precisión alguna para desvirtuar la imputación en su contra.
 37. En el presente caso, los hechos denunciados por la señora Monje constituirían una afectación al deber de idoneidad en tanto un consumidor que acude a reclamar a un proveedor por un inconveniente surgido, no espera que este trate de manipular y hasta incluso destruir el medio probatorio con el que cuenta para iniciar acciones legales, lo que supuestamente habría ocurrido en el presente caso. Teniendo ello en cuenta, de acuerdo a lo establecido en el artículo 162º de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, corresponde a a la señora Monje aportar los medios probatorios pertinentes a fin de acreditar sus afirmaciones.
 38. Sobre el particular, cabe señalar que conforme lo señalado en el numeral 32 de la presente resolución, la señora Monje debió presentar un medio probatorio que acredite lo que denuncia, es decir, que acredite que personal de la Embotelladora intentó abrir la botella de agua que contenía el elemento extraño.
 39. De la revisión de los medios probatorios que obran en el expediente, no se ha podido verificar alguno que permita siquiera presumir lo afirmado por la señora

Monje, incluso esto no ha podido ser advertido en el Acta de Observación de Prueba que obra en el expediente.

40. En tal sentido, en la medida en que la señora Monje no ha presentado medio probatorio alguno que acredite sus afirmaciones, y que de acuerdo con el Acta de Observación de Pruebas esta situación no pudo ser verificada, corresponde declarar infundado este extremo de la denuncia por presunta infracción a los artículos 18° y 19° del Código.

Sobre las medidas correctivas

41. El artículo 114° del Código establece que sin perjuicio de la sanción administrativa que corresponda al proveedor por una infracción a las normas del Código, el Indecopi puede dictar, en calidad de mandatos, medidas correctivas reparadoras y complementarias.
42. 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 anterior⁷. Las medidas correctivas

⁷ **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 y pueden consistir en ordenar al proveedor infractor lo siguiente:

- a. Reparar productos.
- b. Cambiar productos por otros de idénticas o similares características, cuando la reparación no sea posible o no resulte razonable según las circunstancias.
- c. Entregar un producto de idénticas características o, cuando esto no resulte posible, de similares características, en los supuestos de pérdida o deterioro atribuible al proveedor y siempre que exista interés del consumidor.
- d. Cumplir con ejecutar la prestación u obligación asumida; y si esto no resulte posible o no sea razonable, otra de efectos equivalentes, incluyendo prestaciones dinerarias.
- e. Cumplir con ejecutar otras prestaciones u obligaciones legales o convencionales a su cargo.
- f. Devolver la contraprestación pagada por el consumidor, más los intereses legales correspondientes, cuando la reparación, reposición, o cumplimiento de la prestación u obligación, según sea el caso, no resulte posible o no sea razonable según las circunstancias.
- g. En los supuestos de pagos indebidos o en exceso, devolver estos montos, más los intereses correspondientes.
- h. Pagar los gastos incurridos por el consumidor para mitigar las consecuencias de la infracción administrativa.
- i. Otras medidas reparadoras análogas de efectos equivalentes a las anteriores.

115.2 Las medidas correctivas reparadoras no pueden ser solicitadas de manera acumulativa conjunta, pudiendo plantearse de manera alternativa o subsidiaria, con excepción de la medida correctiva señalada en el literal h) que puede solicitarse conjuntamente con otra medida correctiva. Cuando los órganos competentes del Indecopi se pronuncian respecto de una medida correctiva reparadora, aplican el principio de congruencia procesal.

115.3 Las medidas correctivas reparadoras pueden solicitarse en cualquier momento hasta antes de la notificación de cargo al proveedor, sin perjuicio de la facultad de secretaría técnica de la comisión de requerir al consumidor que precise la medida correctiva materia de solicitud. El consumidor puede variar su solicitud de medida correctiva hasta antes de la decisión de primera instancia, en cuyo caso se confiere traslado al proveedor para que formule su descargo.

115.4 Corresponde al consumidor que solicita el dictado de la medida correctiva reparadora probar las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas causadas por la comisión de la infracción administrativa.

115.5 Los bienes o montos objeto de medidas correctivas reparadoras son entregados por el proveedor directamente al consumidor que los reclama, salvo mandato distinto contenido en la resolución. Aquellos bienes o montos materia de una medida correctiva reparadora, que por algún motivo se encuentran en posesión del Indecopi y deban ser entregados a los consumidores beneficiados, son puestos a disposición de estos.

115.6 El extremo de la resolución final que ordena el cumplimiento de una medida correctiva reparadora a favor del consumidor constituye título ejecutivo conforme con lo dispuesto en el artículo 688 del Código Procesal Civil, una vez que quedan consentidas o causan estado en la vía administrativa. La legitimidad para obrar en los procesos civiles de ejecución corresponde a los consumidores beneficiados con la medida correctiva reparadora.

complementarias tienen el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que se produzca nuevamente en el futuro⁸.

43. En el presente caso, ha quedado acreditado que la Embotelladora puso a disposición de la denunciante una botella de agua "Vida" de 625 ml., la que contenía en su interior una partícula extraña, que de ser consumida pudo afectar su salud.
44. La señora Monje solicitó en calidad de medidas correctivas (i) que la Embotelladora paralice su producción hasta que culminen las investigaciones del caso, (ii) que se ordene a la denunciada adoptar las medidas que permitan asegurar la calidad y distribución del producto en condiciones de higiene adecuadas, y (iii) el reembolso de los gastos administrativos, de movilidad y de salud en los que incurrió.
45. Respecto al primer punto solicitado por la señora Monje, es preciso señalar que este más que una medida correctiva, constituye una solicitud de medida cautelar, lo cual puede advertirse atendiendo a la naturaleza del mismo. Al respecto, esta Comisión considera que corresponde denegarla considerando que la denuncia es respecto de una sola botella, no existiendo evidencia de más productos que justifiquen paralizar la producción de la Embotelladora.
46. Respecto del segundo punto denunciado, este si constituye una medida correctiva, la cual además resulta adecuada para revertir los efectos de la infracción cometida. En tal sentido, corresponde ordenar a la Embotelladora en calidad de medida correctiva que en el plazo de diez (10) días hábiles contado desde el día siguiente de notificada la presente resolución, adopte las medidas que permitan asegurar la calidad y distribución del producto en condiciones de higiene adecuadas. Esto deberá ser comunicado a la Comisión en el plazo de diez (10) días hábiles contados desde el día siguiente de cumplido el plazo para el

115.7 Las medidas correctivas reparadoras como mandatos dirigidos a resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas originadas por la infracción buscan corregir la conducta infractora y no tienen naturaleza indemnizatoria; son dictadas sin perjuicio de la indemnización por los daños y perjuicios que el consumidor puede solicitar en la vía judicial o arbitral correspondiente. No obstante se descuenta de la indemnización patrimonial aquella satisfacción patrimonial deducible que el consumidor haya recibido a consecuencia del dictado de una medida correctiva reparadora en sede administrativa.

8

CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 116°.- Medidas correctivas complementarias

Las medidas correctivas complementarias tienen el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro 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.

cumplimiento de la medida correctiva.

47. Respecto de la devolución de los gastos administrativos, de movilidad y de salud que ha solicitado la señora Monje, corresponde denegar este pedido, en la medida en que estos gastos no han sido debidamente acreditados.
48. De incumplirse las medidas correctivas ordenadas por la Comisión, la señora Monje deberá remitir un escrito al Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 1 del INDECOPI (en adelante, el OPS N°1) comunicando el hecho, conforme a lo dispuesto en el Artículo 125° del Código de Protección y Defensa del Consumidor⁹, vigente desde el 2 de octubre de 2010. Si el OPS N° 1 verifica el incumplimiento podrá imponer al denunciado una sanción¹⁰.
49. Cabe precisar que no constituye una facultad del INDECOPI ejecutar la medida correctiva a favor del consumidor, pues el Estado ha reservado esta potestad únicamente al consumidor mediante la vía judicial. Por estas razones, el artículo 115° numeral 6 del Código de Protección y Defensa del Consumidor establece que las resoluciones finales que ordenen medidas correctivas reparadoras constituyen Títulos de Ejecución conforme a lo dispuesto en el artículo 688° del Código Procesal Civil¹¹.

⁹ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**
Artículo 125°.- Competencia de los órganos resolutivos de procedimientos sumarísimos de protección al consumidor

Cada órgano resolutivo de procedimientos sumarísimos de protección al Consumidor es competente para conocer, en primera instancia administrativa, denuncias cuya cuantía, determinada por el valor del producto o servicio materia de controversia, no supere tres (3) Unidades Impositivas Tributarias (UIT); así como aquellas denuncias que versen exclusivamente sobre requerimientos de información, métodos abusivos de cobranza y demora en la entrega del producto, con independencia de su cuantía. Asimismo, es competente para conocer, en primera instancia, denuncias por incumplimiento de medida correctiva, incumplimiento de acuerdo conciliatorio e incumplimiento y liquidación de costas y costos. No puede conocer denuncias que involucren reclamos por productos o sustancias peligrosas, actos de discriminación o trato diferenciado, servicios médicos, actos que afecten intereses colectivos o difusos y los que versen sobre productos o servicios cuya estimación patrimonial supera tres (3) Unidades Impositivas Tributarias (UIT) o son inapreciables en dinero.

La Comisión de Protección al Consumidor del Indecopi o la comisión con facultades desconcentradas en esta materia, según corresponda, constituye la segunda instancia administrativa en este procedimiento sumarísimo, que se tramita bajo las reglas establecidas por el presente subcapítulo y por la directiva que para tal efecto debe aprobar y publicar el Consejo Directivo del Indecopi.

¹⁰ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

Artículo 117°.- Multas coercitivas por incumplimiento de mandatos

Si el obligado a cumplir con un mandato del Indecopi respecto a una medida correctiva o a una medida cautelar no lo hace, se le impone una multa no menor de tres (3) Unidades Impositivas Tributarias (UIT).

En caso de persistir el incumplimiento de cualquiera de los mandatos a que se refiere el primer párrafo, el Indecopi puede imponer una nueva multa, duplicando sucesivamente el monto de la última multa impuesta hasta el límite de doscientas (200) Unidades Impositivas Tributarias (UIT). La multa que corresponda debe ser pagada dentro del plazo de cinco (5) días hábiles, vencido el cual se ordena su cobranza coactiva.

¹¹ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

Artículo 115°.- Medidas correctivas reparadoras

(...)

115.6 El extremo de la resolución final que ordena el cumplimiento de una medida correctiva reparadora a favor del consumidor constituye título ejecutivo conforme con lo dispuesto en el artículo 688 del Código Procesal Civil, una vez que quedan consentidas o causan estado en la vía administrativa. La legitimidad para obrar en los procesos civiles de ejecución corresponde a los consumidores beneficiados con la medida correctiva reparadora.

Graduación de la sanción

50. Habiéndose verificado la existencia de una infracción administrativa, corresponde determinar a continuación la sanción a imponer. Para proceder a su graduación, deben aplicarse de manera preferente los criterios previstos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor, y de manera supletoria los criterios contemplados en la Ley del Procedimiento Administrativo General.

51. El artículo 112º del Código establece que para determinar la gravedad de la infracción, la autoridad administrativa podrá tomar en consideración diversos criterios tales como: (i) el beneficio ilícito esperado, (ii) la probabilidad de detección de la infracción, entre otros¹².

(i) Respecto a la responsabilidad de la Embotelladora

52. En este punto de la denuncia, la Comisión ha considerado los siguientes criterios para graduar la sanción en el presente caso:

(i) **Daño al consumidor:** la conducta infractora generó un daño a la denunciante ya que no pudo consumir el producto que había comprado, siendo que la Embotelladora puso a su disposición un producto que no era apto para ser consumido y que potencialmente pudo generarle daños a su salud.

Asimismo, al contar dicha empresa con certificados que indican que cumplen con sus procesos de calidad y que los mismos son reconocidos como buenos procedimientos, generó al denunciante la expectativa de recibir y consumir productos debidamente elaborados, pero al encontrar una partícula extraña, esta expectativa se vio defraudada.

(ii) **Daño al mercado:** la conducta infractora ha producido un daño en el mercado, en la medida que genera desconfianza en los consumidores que adquieren productos de proveedores que se dedican a la elaboración de bebidas, pues podrían considerar que los mismos no se encontrarían en óptimas condiciones para ser consumidos.

(iii) **Probabilidad de detección:** en el caso particular, la probabilidad de detección es alta en tanto fue un producto adquirido por la denunciante el que le permitió enviarlo a las autoridades sanitarias correspondientes a fin de determinar que efectivamente no se encontraban aptos para su

¹² **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR Artículo 112º Criterios de graduación de las sanciones administrativas.**

Al graduar la sanción, el Indecopi puede tener en consideración los siguientes criterios:

1. El beneficio ilícito esperado u obtenido por la realización de la infracción.
 2. La probabilidad de detección de la infracción.
 3. El daño resultante de la infracción.
 4. Los efectos que la conducta infractora pueda haber generado en el mercado.
 5. La naturaleza del perjuicio causado o grado de afectación a la vida, salud, integridad o patrimonio de los consumidores.
 6. Otros criterios que, dependiendo del caso particular, considere adecuado adoptar la Comisión.
- (...)

consumo, por lo que contó con suficientes incentivos para poner en conocimiento de la autoridad administrativa el hecho denunciado.

53. Considerando lo señalado precedentemente, y bajo los principios de razonabilidad y proporcionalidad la Comisión considera que corresponde imponer a la Embotelladora una multa ascendente a SEIS (6) UIT'S por infracción al deber de idoneidad.

Sobre la condena al pago de costas y costos

54. El artículo 7° del Decreto Legislativo N° 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del INDECOPI¹³, dispone que es potestad de la Comisión ordenar el pago de los costos y costas en que hubieran incurrido la parte denunciante o el INDECOPI.
55. En la medida que ha quedado acreditada la infracción cometida por la Embotelladora, la Comisión considera que corresponde ordenar el pago de las costas y costos del procedimiento. En consecuencia, la denunciada deberá cumplir en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente Resolución, con pagar a la parte denunciante las costas del procedimiento, que a la fecha ascienden a la suma de S/.36,00¹⁴.
56. Sin perjuicio de ello y, de considerarlo pertinente, una vez que se ponga fin a la instancia administrativa, la parte denunciante podrá solicitar el reembolso de los montos adicionales en que hubiese incurrido para la tramitación del presente procedimiento, para lo cual deberá presentar una solicitud de liquidación de costas y costos.

RESUELVE:

PRIMERO: Declarar fundada la denuncia interpuesta por la señora Elsa María Monje Guillen contra Embotelladora Don Jorge S.A.C. por infracción a los artículos 18°, 19° y 30° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto ha quedado acreditado que el proveedor denunciado elaboró y puso a disposición del denunciante una botella de agua "Vida" de 625 ml. que contenía una partícula extraña en su interior.

SEGUNDO: Declarar infundada la denuncia interpuesta por la señora Elsa María Monje Guillen contra Embotelladora Don Jorge S.A.C., por presunta infracción a los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto la denunciante no ha acreditado que el proveedor denunciado puso a su disposición botellas de agua "Vida" de 625 ml. que presentaron ralladuras.

¹³ **DECRETO LEGISLATIVO N° 807, LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI**
Artículo 7°.- En cualquier procedimiento contencioso seguido ante el Indecopi, la Comisión u Oficina competente, además de imponer la sanción que corresponda, podrá ordenar que el infractor asuma el pago de las costas y costos del proceso en que haya incurrido el denunciante o el Indecopi. En caso de incumplimiento de la orden de pago de costas y costos del proceso, cualquier Comisión u Oficina del Indecopi podrá aplicar las multas previstas en el inciso b) del artículo 38 del Decreto Legislativo N° 716.

¹⁴ Tasa correspondiente al derecho de presentación de la denuncia.

TERCERO: Declarar infundada la denuncia interpuesta por la señora Elsa María Monje Guillen contra Embotelladora Don Jorge S.A.C., por presunta infracción a los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, respecto a que habría sido víctima de maltratos por parte del personal de la denunciada.

CUARTO: Declarar infundada la denuncia interpuesta por la señora Elsa María Monje Guillen contra Embotelladora Don Jorge S.A.C., por presunta infracción a los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, respecto a que el personal de la denunciada habría intentado abrir la botella de agua "Vida" de 625 ml. que presentaba una partícula extraña en su interior.

QUINTO: Ordenar a Embotelladora Don Jorge S.A.C. en calidad de medida correctiva que, en el plazo de diez (10) días hábiles contados desde el día siguiente de notificada la presente resolución, adopte las medidas que permitan asegurar la calidad y distribución del producto en condiciones de higiene adecuadas. Esto deberá ser comunicado a la Comisión de Protección al Consumidor N° 2 en el plazo de diez (10) días hábiles contados desde el día siguiente de agotado el plazo para el cumplimiento de la medida correctiva.

SEXTO: Sancionar a Embotelladora Don Jorge S.A.C. con una multa ascendente a SEIS (6) UIT. Esta multa será rebajada en 25% si cancela el monto de la misma con anterioridad a la culminación del término para impugnar la presente resolución y en tanto no interponga recurso alguno en contra de la misma, conforme a lo establecido en el artículo 113° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

SETIMO: disponer la inscripción de Embotelladora Don Jorge S.A.C. en el Registro de Infracciones y Sanciones del INDECOPI, una vez que la resolución quede firme en sede administrativa, conforme a lo establecido en el artículo 119° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor¹⁵.

OCTAVO: ordenar a Embotelladora Don Jorge S.A.C. para que en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles, contado a partir del día siguiente de la notificación con la presente Resolución, cumpla con el pago de las costas ascendente a S/. 36,00 y los costos incurridos por la parte denunciante durante el procedimiento. Ello, sin perjuicio del derecho de la parte denunciante de solicitar la liquidación de las costas y costos una vez concluida la instancia administrativa.

NOVENO: informar a las partes que la presente resolución tiene vigencia desde el día de su notificación y no agota la vía administrativa. En tal sentido, se informa que de conformidad con lo dispuesto por el artículo 38° del Decreto Legislativo N° 807, modificado por la Primera Disposición Complementaria Modificatoria del Código de

¹⁵ 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.

Protección y Defensa del Consumidor, el único recurso impugnativo que puede interponerse contra lo dispuesto por este colegiado es el de apelación¹⁶. Cabe señalar que dicho recurso deberá ser presentado ante la Comisión en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del día siguiente de su notificación, caso contrario, la resolución quedará consentida¹⁷.

Con la intervención de los señores Comisionados: Srta. María Luisa Egúsqiza Mori, Sr. Javier Cavero- Egúsqiza Zariquiey y Sr. Luis Alejandro Pacheco Zevallos.

MARIA LUISA EGÚSQIZA MORI
Presidenta

16

LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.

PRIMERA.- Modificación del artículo 38° del Decreto Legislativo núm. 807

Modifícase el artículo 38° del Decreto Legislativo núm. 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, con el siguiente texto:

"Artículo 38°. - El único recurso impugnativo que puede interponerse durante la tramitación del procedimiento es el de apelación, que procede únicamente contra la resolución que pone fin a la instancia, contra la resolución que impone multas y contra la resolución que dicta una medida cautelar. El plazo para interponer dicho recurso es de cinco (5) días hábiles. La apelación de resoluciones que pone fin a la instancia se concede con efecto suspensivo. La apelación de multas se concede con efecto suspensivo, pero es tramitada en cuaderno separado. La apelación de medidas cautelares se concede sin efecto suspensivo, tramitándose también en cuaderno separado."

17

LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL

Artículo 212°.- Acto firme

Una vez vencidos los plazos para interponer los recursos administrativos se perderá el derecho a articularlos quedando firme el acto.