

RESOLUCIÓN FINAL N° 2055-2017/CC2

PROCEDENCIA : LIMA
DENUNCIANTES : ASOCIACIÓN PERUANA DE CONSUMIDORES Y
USUARIOS - ASPEC (ASPEC)
JOHN IVÁN CIFUENTES MANYARI
(EL SEÑOR CIFUENTES)
GIOVANA PATRICIA SÁNCHEZ VILLANUEVA
(LA SEÑORA SÁNCHEZ)
ELSA MELANIA ÁNGELES SUSANO
(LA SEÑORA ÁNGELES)
MARIA ELENA MATOS MISARI
(LA SEÑORA MATOS)
DATALY ESTEPHANEE PALA CORREA
(LA SEÑORA PALA)
DENUNCIADO : GLORIA S.A. (GLORIA)
MATERIA : PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
ROTULADO
DEBER DE IDONEIDAD
MEDIDAS CORRECTIVAS
GRADUACIÓN DE LA SANCIÓN
MULTA
COSTAS Y COSTOS
ACTIVIDAD : ELABORACIÓN DE PRODUCTOS LÁCTEOS

Lima, 28 de noviembre de 2017

ANTECEDENTES

Expediente N° 676-2017/CC2

1. El 11 de mayo de 2017, mediante Resolución N° 15-AG-17, la Autoridad Panameña de Seguridad de Alimentos decidió deshabilitar el producto "Pura Vida" exportado por Gloria¹ a dicho país hasta que su etiquetado se adecúe a las normas panameñas, en tanto las declaraciones de su etiquetado podían llevar a ideas erróneas sobre la naturaleza del producto de forma tal que podía inducir al consumidor a suponer que el alimento se relacionaba con un producto totalmente lácteo.
2. El 6 de junio de 2017, la Dirección General de Salud Ambiental e Inocuidad de Alimentos del Ministerio de Salud (en adelante, Digesa) emitió un comunicado respecto a los cuestionamientos efectuados al producto "Pura Vida" e indicó que realizaría la revisión del Registro Sanitario otorgado a dicho producto, así como

¹ Con R.U.C. N° 20100190797.

de sus modificaciones, y dispondría las medidas correctivas en pro de la salud pública.

3. El 7 de junio de 2017, en horas de la mañana, en la sesión de la Comisión de Defensa del Consumidor del Congreso de la República, la cual fue transmitida en directo por televisión, la Directora General de Digesa (Mirtha Rosario Trujillo Almandoz) manifestó que *“existió un error por parte de Digesa nombrar al producto Pura Vida como una leche evaporada, cuando se trata de un producto lácteo”*.
4. En atención a los mencionados antecedentes el 5 de junio de 2017 Aspec interpuso una denuncia en contra de Gloria por presunta infracción a la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código)², señalando, entre otros, que:
 - (i) La empresa denunciada viene comercializando el producto “Pura Vida Nutrimax”, consignando la siguiente denominación *“Leche evaporada parcialmente descremada con leche de soya, maltodextrina, grasa vegetal, minerales (Hierro y Zinc) y enriquecida con vitaminas (A y D)”*, pese a que no era propiamente una leche evaporada porque también poseía ingredientes no lácteos como soya y grasa vegetal de palma, con lo cual no revelaba su verdadera naturaleza.
 - (ii) Asimismo, no había consignado que el producto contenía la mezcla de leche evaporada desnatada (descremada) y grasa vegetal, con lo cual tampoco estaría reflejando su verdadera naturaleza.
5. Mediante Resolución N° 901-2017/CC2, del 7 de junio de 2017, la Comisión de Protección al Consumidor N° 2 (en adelante, la Comisión) admitió a trámite y declaró improcedente ciertos extremos de la denuncia presentada por Aspec, resolviendo lo siguiente:

“PRIMERO: Declarar improcedente por competencia la denuncia presentada por la Asociación Peruana de Consumidores y Usuarios (Aspec) en contra de Gloria S.A. por presunta infracción a la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en los extremos referidos a que: (i) habría colocado en el producto “Pura Vida Nutrimax” una imagen de una vaca, a fin de dar a entender que este tendría un origen animal (leche de vaca); y, (ii) habría consignado en la etiqueta del producto “Pura Vida Nutrimax” que contaría con leche de soya, pese a que dicho insumo sería de origen vegetal.

SEGUNDO: Admitir a trámite la denuncia del 5 de junio de 2017 presentada por la Asociación Peruana de Consumidores y Usuarios (Aspec) en contra de Gloria S.A. por presunta infracción a la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en consideración a lo siguiente:

 - (i) *Por presunta infracción del artículo 1 numeral 1.1 literal b), artículo 2 numerales 2.1 y 2.2, artículo 3, artículo 10, artículo 32 y artículo 33 de la Ley 29571, Código de Protección y*

² LEY 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.

Defensa del Consumidor, en tanto el proveedor denunciado no habría consignado en el etiquetado ni en el envase del producto "Pura Vida Nutrimax" una denominación de acuerdo a su naturaleza, en tanto:

- (a) *habría consignado "leche evaporada parcialmente descremada", pese a que contenía elementos no lácteos; y,*
 - (b) *habría omitido consignar en su denominación que el producto era una mezcla de leche evaporada desnatada (descremada) y grasa vegetal.*
- (ii) *Por presunta infracción de los artículos 18 y 19 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor en tanto el proveedor denunciado estaría comercializando el producto "Pura Vida Nutrimax" dando a entender al consumidor que es una leche evaporada, cuando por su composición ello no sería así".*

6. Mediante Resolución 902-2017/CC2 del 7 de junio de 2017, la Comisión ordenó a Gloria, en calidad de medida cautelar de oficio, lo siguiente:

"(...)

RESUELVE:

Ordenar a Gloria S.A. en calidad de medida cautelar de oficio, que realice de manera inmediata a la notificación de la presente Resolución cada una de las siguientes acciones:

- (i) *Inmovilizar y cesar la comercialización de todos los lotes del producto "Pura Vida Nutrimax" que se encuentran en todos sus establecimientos a nivel nacional; y,*
- (ii) *remitir comunicados por escrito a todos sus distribuidores a nivel nacional informando que se encuentran prohibidos de comercializar el producto "Pura Vida Nutrimax" en sus establecimientos.*

La referida medida cautelar se encontrará vigente hasta que Digesa se pronuncie sobre la revisión del registro sanitario y sus anotaciones del producto materia de denuncia. Para dicho fin, este Colegiado remitirá copia de la presente Resolución a Digesa para que se pronuncie sobre la medida..."

7. Por Oficio N° 70-2017/CC2-INDECOPI del 8 de junio de 2017, la Secretaría Técnica de la Comisión solicitó al Instituto Nacional de Calidad (en adelante, INACAL) la siguiente información:

- (i) Si por su composición el producto Bonlé Familia es una leche, según las normas técnicas, reglamentos, *Codex Alimentarius* u otras normas aplicables. En caso no lo sea, señale cuál debería ser la denominación con la que debería ser comercializado.
- (ii) Si por su composición el producto "Pura Vida Nutrimax" es una leche evaporada, según las normas técnicas, reglamentos, *Codex Alimentarius* u otras normas aplicables. En caso no lo sea, informar qué tipo de producto es y cómo debería denominarse en su etiquetado. Cuál sería la verdadera naturaleza del producto "Pura Vida Nutrimax".
- (iii) Si la denominación que actualmente tiene el producto "Pura Vida Nutrimax" refleja su verdadera naturaleza, tal y como lo establece el *Codex Alimentarius* y el artículo 32 del Código.

8. Mediante Oficio N° 300-2017/INACAL/DN del 9 de junio de 2017, INACAL absolvió el requerimiento realizado por la Secretaria Técnica de la Comisión precisando lo siguiente:

“Según la lista de ingredientes indicada en la etiqueta del mencionado producto, no cumple con los requisitos establecidos en los subcapítulos 3.1 y 3.2 de la NTP 202.002:2007 Leche y Productos Lácteos. Leche Evaporada. Requisitos, 3era Edición. Por lo que el producto “Pura Vida Nutrimax” no es una Leche Evaporada.

(...)

Partiendo del supuesto que estos constituyentes no lácteos no reemplazan la composición de una leche evaporada, este producto se denominará Producto Lácteo Compuesto según lo indicado en la NTP 202.085:2015 Leche y Productos. Definiciones y clasificación. Sin embargo, debe consultarse al fabricante si los constituyentes no lácteos han sido adicionados para sustituir componentes propios de la leche evaporada, de ser así, no cumpliría con la definición del subcapítulo 3.9 de la NTP 202.085, por lo que la autoridad sanitaria competente deberá definir su denominación del producto en cuestión considerando los subcapítulos 4.1.1.2 y 4.1.1.3 de la norma Codex Stan 1-1985.

(...)

Asimismo, la denominación el producto en mención, no se encuentra en su etiqueta, por lo que no estaría cumpliendo con lo indicado en el Codex Stan 1-1985 Norma General para el etiquetado de los alimentos preenvasados. (Subrayado es nuestro).

9. El 12 de junio de 2017, Gloria solicitó la prórroga de plazo para presentar sus descargos y solicitó la acumulación de los tres (3) procedimientos administrativos sancionadores iniciados a pedido de Aspec contra su empresa en tanto existía conexidad entre dichos procedimientos.
10. El 19 de junio de 2017, Gloria presentó su escrito de descargos con los siguientes fundamentos:

- (i) Solicitó que se declare nula y se archive la denuncia en tanto vulnera:
- El principio de tipicidad y legalidad
 - El procedimiento encaja en una sola conducta (la denominación del producto “Pura Vida Nutrimax”); sin embargo, se imputaron infracciones genéricas que no resultan aplicables.
 - Es nula la imputación por los artículos 1, 2 y 3 del Código, al ser dispositivos normativos que regulan de manera general el deber de información, existiendo una regulación específica en los artículos 10 y 32 para el rotulado de alimentos.
 - Es nula la imputación por los artículos 18 y 19 del Código, toda vez que las conductas denunciadas debieron tipificarse como infractores de los artículos 10 y 32 del Código.
 - Vulneración del deber de motivación y derecho de defensa
 - No se explica el motivo por el cual se imputó el artículo 33, referido a alimentos modificados.
 - Vulneración al principio de confianza legítima
 - Si la denominación aprobada por Digesa no informa la real naturaleza

del producto, se estaría sancionando a Gloria por haber cumplido con lo dispuesto por dicha entidad, al aprobar el registro sanitario respectivo.

- Gloria ha venido utilizando la denominación aprobada por Digesa y que Indecopi validó, bajo la convicción de que estaba actuando correctamente.
- Son varios actos que han generado en la empresa la convicción de estar actuando en cumplimiento de la regulación aplicable:
 - i) Informe N° 5376-2014/DHAZ/DIGESA del 20 de octubre de 2014.
 - ii) Obtención del registro sanitario y su anotación del 31 de marzo de 2015.
 - iii) Pronunciamiento del Indecopi mediante Resolución N° 972-2013/PS0-INDECOPI-PIU del 26 de octubre de 2016, la cual está consentida.
- (ii) Solicitó que la denuncia sea declarada improcedente:
 - En tanto en aplicación del artículo 108 del Código, dispuso el cambio de la etiqueta de su producto antes que se le notifique la imputación de cargos.
 - El 5 de junio de 2017 dispuso el cese de la publicidad del producto “Pura Vida Nutrimax” y buscó elaborar un etiquetado diferente.
 - El 6 de junio de 2017 mediante un comunicado público informó que cambiaría el etiquetado del producto.
- (iii) Solicitó que la denuncia sea declarada infundada debido a que:
 - La denominación cuestionada se ajustó a lo aprobado por Digesa, de acuerdo a las pautas expresamente establecidas para la denominación de los productos de la industria láctea.
- (iv) Sobre la competencia de Digesa:
 - La Resolución N° 902-2017/CC2 indicó que Digesa era la autoridad competente para analizar las modificaciones de la denominación del producto objeto de denuncia; es decir la resolución de Indecopi condicionó la medida cautelar al pronunciamiento de Digesa.
 - La denominación que se consignó en el registro sanitario no era voluntaria, sino obligatoria, en tanto era exigida por Digesa a través del Informe N° 2357-2014/DCEA/DIGESA.
 - La Comisión debe limitarse a verificar si el producto en cuestión cumplió o no con la denominación aprobada por Digesa; caso contrario constituiría una vulneración al principio de legalidad, porque se estaría atribuyendo competencia conferida a Digesa.
 - La información contenida en la denominación del producto objeto de denuncia ha sido determinada por Digesa, por lo que indicar que esta denominación no daría a entender a los consumidores que el producto “Pura Vida Nutrimax” sería distinto a su composición real también implicaría desconocer las competencias de Digesa en la materia.
- (v) Con respecto a la interpretación de las normas de rotulado:

- Mediante Informe N° 5376-2014 del 20 de octubre de 2014, Digesa estableció las reglas que las empresas debían seguir para denominar productos lácteos, siendo que interpretó el Codex Alimentarius y el Código e indicó que los productos con componentes lácteos que tuvieran ingredientes no lácteos, podían usar en su denominación el término “leche” seguido de la descripción de sus insumos y dispuso que adecuaran su denominación.
 - En ese sentido, el producto “Pura Vida Nutrimax” se adecuó y fue aprobado en la anotación del 31 de marzo de 2015, no pudiendo consignar una denominación distinta a la aprobada en su registro sanitario.
 - La competencia de Digesa fue reafirmada en el Informe N° 2357-2017/DCEA/DIGESA, a través del cual indicó que el Codex Alimentarius no establecía una denominación específica para los productos de la naturaleza de “Pura Vida Nutrimax”; por lo que Digesa debía indicar si la denominación del producto objeto de denuncia daba cuenta de su verdadera naturaleza.
11. El 22 de junio de 2017, Digesa remitió a la Secretaría Técnica de la Comisión el Oficio N° 667-2017/DCOVI/DIGESA, a través del cual informó que el pasado 14 y 16 de junio, realizó la vigilancia sanitaria al establecimiento de fabricación de Gloria en la ciudad de Arequipa, solicitando la documentación relacionada a la fabricación del producto alimenticio con código de Registro Sanitario N° A3860714N/DAGOSA, la cual se encontraba en evaluación a fin de emitir los resultados correspondientes, sin que en dicha comunicación se pronunciara sobre la revisión realizada sobre el Registro Sanitario N° A3860814N/NAGOSA.
12. El 4, 5, 6, 10 y 12 de julio de 2017, Gloria solicitó de manera reiterada el levantamiento de la medida cautelar dictada mediante Resolución N° 902-2017/CC2. Cabe indicar que este pedido también fue presentado ante la Sala, expresando los mismos argumentos, a través de un recurso de apelación de fecha 14 de junio de 2017.
13. El 6 y 10 de julio de 2017, Gloria presentó copia de las anotaciones efectuadas el 4 de julio de 2017 al referido registro sanitario, donde se estableció la nueva denominación del producto “Pura Vida Nutrimax”, bajo los siguientes términos: “MEZCLA LÁCTEA COMPUESTA CON EXTRACTO DE SOYA, MALTODEXTRINA Y GRASA VEGETAL “PURA VIDA” - NUTRIMAX”.
14. El 12 de julio de 2017, Digesa publicó un comunicado en su portal web indicando que el producto “Pura Vida Nutrimax” adecuó su denominación a “MEZCLA LÁCTEA COMPUESTA CON EXTRACTO DE SOYA, MALTODREXTINA Y GRASA VEGETAL”. Asimismo, agregó que solo podría fabricarse y comercializarse el citado producto cuando corrija su etiquetado según su nueva denominación.

EXPEDIENTE N° 676-2017CC2
724-2017/CC2
729-2017/CC2
750-2017/CC2
819-2017/CC2
916-2017/CC2

15. En esa misma fecha, Gloria aportó al procedimiento copia de la Resolución Directoral N° 078-2017/DIGESA/SA del 11 de julio de 2017, a través del cual la Autoridad Sanitaria levantó la medida de seguridad de suspensión del Registro Sanitario N° A3860814N/NAGOSA, correspondiente al producto “Pura Vida Nutrimax”.
16. Mediante Oficio N° 204-2017/DG/DIGESA del 13 de julio de 2017, Digesa remitió el Informe N° 120-2017/ELV/DG/DIGESA y copia de la Resolución Directoral N° 078-2017/DFIS/DIGESA/SA, a través de los cuales informó que Gloria había adecuado el nombre de su producto e ingredientes a las disposiciones sanitarias correspondientes.
17. Mediante Resolución N° 1131-2017/CC2 del 14 de julio de 2017, la Comisión decidió levantar la medida cautelar dictada a través de la Resolución N° 902-2017 y solicitó a Gloria que informe sobre el cumplimiento de las medidas de adecuación en los términos expuestos por Digesa en la Resolución Directoral N° 078-2017/DIGESA/SA.
18. Mediante Resolución N° 2247-2017/SPC-INDECOPI del 18 de julio de 2017, la Sala se pronunció sobre la apelación de la medida cautelar dictada por la Comisión, bajo los siguientes términos:

“Carece de objeto emitir un pronunciamiento sobre el recurso de apelación interpuesto por Gloria S.A. contra la Resolución 902-2017/CC2 del 7 de junio de 2017, emitida por la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 2, que dictó de oficio la medida cautelar en contra de Gloria S.A. Ello, al haberse producido la sustracción de la materia, en tanto mediante Resolución 1131-2017/CC2 del 14 de julio de 2017, la autoridad de primera instancia resolvió levantar la medida cautelar ordenada de oficio en el presente expediente cautelar”.
19. El 20 de julio de 2017, el Instituto del Derecho Ordenador del Mercado (IDOM) solicitó su incorporación al procedimiento como litisconsorte necesario activo.
20. El 7 de agosto de 2017, Aspec interpuso un recurso de apelación contra la Resolución N° 1131-2017/CC2.
21. Mediante Oficio N° 289-2017/DG/DIGESA del 10 de agosto de 2017, Digesa remitió el Informe N° 967-2017/DFIS/DIGESA respecto al Registro Sanitario N° A3860814N/NAGOSA, en atención a los reiterados pedidos efectuados por la Secretaría Técnica de la Comisión mediante Oficios N° 71-2017/CC2-INDECOPI, N° 80-2017/CC2-INDECOPI y N° 84-2017/CC2-INDECOPI.
22. Mediante Resolución N° 1283-2017/CC2 del 11 de agosto de 2017, la Comisión declaró la confidencialidad de la información presentada por Gloria mediante

escritos del 14 y 20 de junio de 2017, respecto al número de unidades vendidas y volúmenes de ventas del producto objeto de denuncia.

23. A través de la Resolución N° 1379-2017/CC2 del 22 de agosto de 2017, la Comisión declaró improcedente el recurso de apelación interpuesto por Aspec contra la Resolución N° 1131-2017/CC2 y denegó el pedido de inclusión como litisconsorte necesario activo efectuado por el Instituto del Derecho Ordenador del Mercado (IDOM).
24. El 1 de septiembre de 2017, Aspec presentó un escrito desvirtuando los descargos presentados por Gloria.

Expediente N° 724-2017/CC2 y N° 729-2017/CC2

25. Mediante Resoluciones N° 1 de fecha 16 de junio y 19 de junio de 2017, la Secretaría Técnica de la Comisión resolvió lo siguiente:

“(…)

PRIMERO: Admitir a trámite la denuncia del 13 de junio de 2017, presentada por el señor John Iván Cifuentes Manyari contra Gloria S.A., por presunta infracción a los artículos 18 y 19 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor en tanto el proveedor denunciado estaría comercializando el producto “Pura Vida Nutrimax” dando a entender al consumidor que es una leche evaporada, cuando por su composición ello no sería así.

(…)”

PRIMERO: Admitir a trámite la denuncia del 14 de junio de 2017, presentada por la señora Giovana Sánchez Villanueva contra Gloria S.A. por presunta infracción a la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, de conformidad con lo siguiente:

- (i) Por presunta infracción a los artículos 18 y 19 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto el proveedor denunciado estaría comercializando el producto “Pura Vida Nutrimax” dando a entender al consumidor que es una leche evaporada, cuando por su composición ello no sería así.
- (ii) Por presunta infracción a los artículos 18, 19 y 30 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto el proveedor denunciado habría puesto a disposición de la denunciante un producto que habría perjudicado la salud de sus hijos, en tanto:
 - Habría inhibido su crecimiento a tallas mayores a 1,68 y 1,67 metros, tallas inferiores a las de un varón promedio;
 - les habría causado anemia; y,
 - les habría causado fuertes dolores de estómago. (…)

26. El 3 de julio de 2017, Gloria presentó su escrito de descargos reiterando los argumentos señalados en el Expediente N° 676-2017/CC2 y agregó lo siguiente:
- (ii) El producto “Pura Vida Nutrimax” cumple con las normas aplicables tanto para su denominación como para su rotulado;
 - (iii) el denunciante carece de legitimidad para obrar activa porque no ha probado ser consumidor de “Pura Vida Nutrimax”;
 - (iv) la denuncia presentada contiene un pedido indemnizatorio, lo cual no puede ser atendido por Indecopi, en la medida que excede sus facultades;
 - (v) el producto “Pura Vida Nutrimax” cumple con el deber de idoneidad, en la medida que la etiqueta presenta la información sobre las características del producto, lo cual fue determinado por Digesa;
 - (vi) la señora Sánchez no ha acreditado que sus menores hijos hubiesen sufrido daños producidos por el producto “Pura Vida Nutrimax”.

Expediente N° 750-2017/CC2

27. Mediante la Resolución N° 1 de fecha 20 de junio de 2017, la Secretaría Técnica de la Comisión resolvió lo siguiente:

“(...)

PRIMERO: Admitir a trámite la denuncia del 19 de junio de 2017, presentada por la señora Elsa Melania Ángeles Susano contra Gloria S.A. por presunta infracción a los artículos 18 y 19 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, de conformidad con lo siguiente en tanto el proveedor denunciado estaría comercializando el producto “Pura Vida Nutrimax” dando a entender al consumidor que es una leche evaporada, cuando por su composición ello no sería así. (...)”.

28. El 13 de julio de 2017, Gloria presentó su escrito de descargos reiterando los argumentos señalados en el Expediente N° 676-2017/CC2 y agregó lo siguiente:
- (i) Mediante Resolución N° 061-2010/CCD-INDECOPI, la Comisión de Fiscalización de la Competencia Desleal, autoridad competente para verificar la veracidad de la publicidad en empaque, analizó el uso de la imagen de una vaca en el empaque del producto “Pura Vida Nutrimax” y desestimó la comisión de actos de engaño;
 - (ii) la denunciante no ha acreditado la existencia de una relación de consumo con Gloria;
 - (iii) la información consignada en el producto se encontraba con un lenguaje claro y sencillo; y, la imagen de una vaca en un producto de este tipo no genera engaño en los consumidores respecto de su naturaleza.

Expedientes N° 819-2017/CC2 y N° 916-2017/CC2

29. Mediante las Resoluciones N° 1 de fecha 11 de agosto de 2017, la Secretaría Técnica de la Comisión resolvió lo siguiente:

(...)

PRIMERO: Admitir a trámite la denuncia del 6 de julio de 2017, presentada por la señora María Elena Matos Misari contra Gloria S.A. por presunta infracción a la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en consideración de lo siguiente:

- (i) Por presunta infracción al artículo 1 numeral 1.1 literal b), artículo 2 numerales 2.1 y 2.2, artículo 3, artículo 10, artículo 32 y artículo 33 del Código, en tanto el proveedor denunciado habría omitido brindar a la denunciante información veraz, relevante, suficiente y de fácil comprensión al momento de la adquisición del producto "Pura Vida Nutrimax" que la habría inducido al error, en tanto en su etiquetado:
 - (a) habría consignado "leche evaporada", pese a que contenía elementos no lácteos; y,
 - (b) habría omitido consignar en su denominación que el producto era una mezcla de leche evaporada desnatada (descremada) y grasa vegetal.
- (ii) Por presunta infracción del artículo 37 del Código, en tanto el proveedor denunciado no habría consignado en el etiquetado del producto "Pura Vida Nutrimax", adquirido por la denunciante, que contiene insumos y/o componentes genéticamente modificados. (...)"

PRIMERO: Admitir a trámite la denuncia del 3 de julio de 2017, presentada por la señora Dataly Estephane Pala Correa contra Gloria S.A. por presunta infracción a la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en consideración de lo siguiente:

- (i) Por presunta infracción al artículo 1 numeral 1.1 literal b), artículo 2 numerales 2.1 y 2.2, artículo 3, artículo 10, artículo 32 y artículo 33 del Código, en tanto el proveedor denunciado habría omitido brindar a la denunciante información veraz, relevante, suficiente y de fácil comprensión al momento de la adquisición del producto "Pura Vida Nutrimax" que la habría inducido al error, en tanto en su etiquetado habría consignado "leche evaporada", pese a que contenía elementos no lácteos.
- (ii) Por presunta infracción de los artículos 18 y 19 del Código, en tanto el proveedor denunciado estaría comercializando el producto "Pura Vida Nutrimax" dando a entender a la denunciante que es una leche evaporada, cuando por su composición ello no sería así. (...)"

30. El 23 de agosto de 2017, Gloria presentó su escrito de descargos, reiterando los argumentos señalados en el Expediente N° 676-2017/CC2 y precisó que el artículo 37 del Código no resultaba aplicable por no haber sido reglamentado.

ANÁLISIS

Cuestiones previas:

- (i) Respecto a la acumulación de los procedimientos
31. Sobre el particular, cabe precisar que el artículo 158 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General (en adelante, el TUO de la LPAG), aprobado por el Decreto Supremo 006-2017-JUS, establece la facultad que tiene la autoridad responsable de la instrucción para disponer, mediante resolución irrecurrible, la acumulación de los procedimientos en trámite que guarden conexión³.
 32. El artículo 84 del Código Procesal Civil establece que: *“Hay conexidad cuando se presentan elementos comunes entre distintas pretensiones o, por lo menos afines a ellas”*⁴.
 33. La acumulación de procedimientos tiene como finalidad simplificar y otorgar celeridad y eficacia a los procedimientos administrativos, tramitando en un solo expediente casos que guardan conexión entre sí.
 34. Sobre el particular, existen dos tipos de acumulación: (i) la objetiva, cuando se acumulan, varias pretensiones de un mismo administrado; y, (ii) la subjetiva, por la cual se acumulan pretensiones de distintos administrados, conforme a lo establecido en el artículo 83 del Código Procesal Civil⁵.
- (a) *Sobre la solicitud de acumulación efectuada por Gloria*
35. Mediante escrito de fecha 12 de junio de 2017, Gloria solicitó la acumulación de los Expedientes N° 679-2017 y N° 680-2017 al presente procedimiento, en tanto consideraba que existía conexidad entre ellos (artículo 84 del Código Procesal Civil), por tener elementos comunes entre ambos y así evitar pronunciamientos contradictorios, en aplicación del principio de celeridad establecido en el TUO de la LPAG.

³ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444 - LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, aprobado por el DECRETO SUPREMO 006-2017-JUS. Artículo 158. Acumulación de procedimientos.** La autoridad responsable de la instrucción, por propia iniciativa o a instancia de los administrados, dispone mediante resolución irrecurrible la acumulación de los procedimientos en trámite que guarden conexión.

⁴ **CÓDIGO PROCESAL CIVIL. Artículo 84.** Hay conexidad cuando se presentan elementos comunes entre distintas pretensiones lo, por lo menos, elementos afines en ellas.

⁵ **CÓDIGO PROCESAL CIVIL. Artículo 83.** En un proceso pueden haber más de una pretensión, o más de dos personas. La primera es una acumulación objetiva y la segunda una acumulación subjetiva. La acumulación objetiva y la subjetiva pueden ser originarias o sucesivas, según se propongan en la demanda o después de iniciado el proceso, respectivamente.

EXPEDIENTE N° 676-2017CC2
724-2017/CC2
729-2017/CC2
750-2017/CC2
819-2017/CC2
916-2017/CC2

36. De la revisión de los hechos denunciados respecto de las denuncias interpuestas por Aspec contra Gloria se ha podido advertir lo siguiente:

Partes del Procedimiento	Producto denunciado	Hechos denunciados
<p>Denunciante: Aspec Denunciado: Gloria</p>	<p>“Bonlé Familiar”</p>	<p>“el proveedor denunciado no habría consignado en el etiquetado ni en el envase del producto “Bonlé Familiar” una denominación de acuerdo a su naturaleza, en tanto:</p> <p>(i) habría consignado “leche evaporada parcialmente descremada”, pese a que contenía elementos no lácteos; y,</p> <p>(ii) habría omitido consignar en su denominación que el producto era una mezcla de leche evaporada desnatada (descremada) y grasa vegetal”.</p> <p>“(…) el proveedor denunciado estaría comercializando el producto “Bonlé Familiar” dando a entender al consumidor que es una leche evaporada, cuando por su composición ello no sería así”.</p>
<p>Denunciante: Aspec Denunciado: Gloria</p>	<p>“Gloria Niños Defense”</p>	<p>“(…) el proveedor denunciado no habría consignado en el etiquetado ni en el envase del producto “Gloria Niños Defense” una denominación de acuerdo a su naturaleza, en tanto:</p> <p>(i) habría consignado “leche evaporada”, pese a que contenía elementos no lácteos; y,</p>

EXPEDIENTE N° 676-2017CC2
724-2017/CC2
729-2017/CC2
750-2017/CC2
819-2017/CC2
916-2017/CC2

		<p>(ii) <i>habría omitido consignar en su denominación que el producto era una mezcla de leche evaporada desnatada (descremada) y grasa vegetal</i>”.</p> <p><i>“(…) el proveedor denunciado estaría comercializando el producto “Gloria Niños Defense” dando a entender al consumidor que es una leche evaporada, cuando por su composición ello no sería así”.</i></p>
--	--	--

37. Como se ha podido apreciar en el cuadro precedente, si bien, en dichos procedimientos ambas partes son las mismas, los productos objeto de cuestionamientos y los hechos denunciados son distintos, y versan sobre presuntas afectaciones a intereses difusos de los consumidores.
38. Cabe indicar que la conexidad entre los procedimientos tiene por finalidad evidenciar que existe un nivel de vinculación suficiente que permita a la Autoridad Administrativa en un solo acto pronunciarse por todos los cuestionamientos; sin embargo, en estos procedimientos se discuten diferente tipo de denominaciones en el etiquetado, cuentan con diversos Registros Sanitarios y han tenido distinta actividad procedimental durante su tramitación.
39. Por dicho motivo, este Colegiado considera que entre dichos procedimientos no se evidencia un nivel de conexidad ni afinidad suficiente que amerite la acumulación de procedimientos, sobre todo cuando se trata de productos distintos. Es oportuno señalar que esta decisión no afectará de modo alguno a las partes involucradas ni vulnera el debido procedimiento.
40. Por lo expuesto, corresponde denegar el pedido de acumulación de los Expedientes N° 679-2017/CC2 y N° 680-2017/CC2 al presente procedimiento.
- (b) *Respecto a la acumulación de las denuncias interpuestas por consumidores particulares al presente procedimiento.*
41. Al respecto, corresponde informar que la Secretaría Técnica luego de iniciado el presente procedimiento ha recibido una serie de denuncias de consumidores particulares respecto al producto “Pura Vida Nutrimax” comercializado por Gloria.

42. Para mayor ilustración, seguidamente se indicará el detalle de cada uno de los procedimientos iniciados respecto al producto objeto de cuestionamiento:

Expediente	Denunciantes	Producto denunciado comercializado por Gloria	Hechos imputados
724-2017/CC2	John Iván Cifuentes Manyari	"Pura Vida Nutrimax"	<i>"(...) el proveedor denunciado estaría comercializando el producto "Pura Vida Nutrimax" dando a entender al consumidor que es una leche evaporada, cuando por su composición ello no sería así."</i>
729-2017/CC2	Giovana Patricia Sánchez Villanueva	"Pura Vida Nutrimax"	<i>"(...) el proveedor denunciado estaría comercializando el producto "Pura Vida Nutrimax" dando a entender al consumidor que es una leche evaporada, cuando por su composición ello no sería así."</i> <i>"(...) en tanto el proveedor denunciado habría puesto a disposición de la denunciante un producto que habría perjudicado la salud de sus hijos, en tanto:</i> <i>(i) Habría inhibido su crecimiento a tallas mayores a 1,68 y 1,67 metros, tallas inferiores a las de un varón promedio;</i> <i>(ii) les habría causado anemia; y,</i> <i>(iii) les habría causado fuertes dolores de estómago.</i>
750-2017/CC2	Elsa Melania Ángeles Susano	"Pura Vida Nutrimax"	<i>"(...) proveedor denunciado estaría comercializando el producto "Pura Vida Nutrimax" dando a entender al consumidor que es una leche evaporada, cuando por su composición ello no sería así."</i>
819-2017/CC2	María Elena Matos Misari	"Pura Vida Nutrimax"	<i>"(...) el proveedor denunciado habría omitido brindar a la denunciante información veraz, relevante, suficiente y de fácil comprensión al momento de la adquisición del producto "Pura Vida Nutrimax" que la habría inducido al error, en tanto en su etiquetado:</i> <i>(a) habría consignado "leche evaporada", pese a que contenía elementos no lácteos; y,</i>

EXPEDIENTE N° 676-2017CC2
724-2017/CC2
729-2017/CC2
750-2017/CC2
819-2017/CC2
916-2017/CC2

			<p>(b) <i>habría omitido consignar en su denominación que el producto era una mezcla de leche evaporada desnatada (descremada) y grasa vegetal.</i></p> <p><i>“(...) proveedor denunciado no habría consignado en el etiquetado del producto “Pura Vida Nutrimax”, adquirido por la denunciante, que contiene insumos y/o componentes genéticamente modificados”.</i></p>
916-2017/CC2	Dataly Estephanee Pala Correa	“Pura Vida Nutrimax	<p><i>“(...) proveedor denunciado habría omitido brindar a la denunciante información veraz, relevante, suficiente y de fácil comprensión al momento de la adquisición del producto “Pura Vida Nutrimax” que la habría inducido al error, en tanto en su etiquetado habría consignado “leche evaporada”, pese a que contenía elementos no lácteos.”</i></p> <p><i>“(...) proveedor denunciado estaría comercializando el producto “Pura Vida Nutrimax” dando a entender a la denunciante que es una leche evaporada, cuando por su composición ello no sería así.”</i></p>

43. Como se ha señalado anteriormente, en caso se emitan pronunciamientos independientes sobre hechos directamente vinculados se podría estar afectando los derechos de las partes involucradas, dado que se podría imponer duplicidad de sanciones sobre los mismos hechos, vulnerando así el principio de *non bis in idem*.
44. En ese contexto, la Comisión considera que los hechos materia de denuncia, seguidos bajo los expedientes mencionados en el cuadro precedente se encuentran referidos a asuntos afines entre sí, en tanto cuestionan afectaciones particulares respecto a la información consignada en la etiqueta del producto “Pura Vida Nutrimax”, por lo que corresponde acumularlos al Expediente N° 676-2017/CC2 para salvaguardar el derecho de las partes involucradas.
45. Por lo expuesto, y en la medida que se ha verificado conexidad entre los hechos denunciados por presunta infracción al deber de idoneidad e información, corresponde acumular los Expedientes N° 724-2017/CC2, N° 729-2017/CC2, N° 750-2017/CC2, N° 819-2017/CC2 y N° 916-2017/CC2, al Expediente N° 676-2017/CC2.
- (ii) Sobre la imputación de cargos y la solicitud de nulidad efectuada por Gloria

46. De la revisión de los escritos de denuncia, Aspec señaló que el proveedor denunciado no habría consignado en el etiquetado ni en el envase del producto “Pura Vida Nutrimax” una denominación de acuerdo a su naturaleza, en tanto:
 - a) habría consignado “leche evaporada parcialmente descremada”, pese a que contenía elementos no lácteos; y,
 - b) habría omitido consignar en su denominación que el producto era una mezcla de leche evaporada desnatada (descremada) y grasa vegetal.
47. Dichos hechos se imputaron como presuntas infracciones a los artículos 1.1 literal b), 2.1, 2.2 y 3 (información) y como presuntas infracciones a los artículos 10, 32 (rotulado de alimentos) y 33 (rotulado de alimentos modificados) del Código, conforme se observa de los antecedentes de la presente resolución.
48. Al respecto, esta Comisión considera pertinente determinar si lo señalado por Aspec podría constituir supuestos de infracciones al deber de información (artículo 1.1 literal b), 2.1, 2.2 y 3 del Código) o si, por el contrario, podría constituir infracciones más específicas relacionadas al etiquetado y denominación de los alimentos contenido en el artículo 10 y 32 del Código; o el uso de la denominación en alimentos modificados (artículo 33 del Código).
49. A efectos de realizar el examen de tipificación correspondiente, es necesario determinar los bienes jurídicos tutelados por la normativa del Código.
50. El artículo 1.1 literal b), 2.1, 2.2 y 3 del Código establece el derecho de los consumidores a acceder a una información oportuna, relevante, veraz y fácilmente accesible para tomar una decisión de consumo, siendo obligación del proveedor ofrecer toda la información relevante que evite inducir a error al consumidor.
51. De otro lado, los artículos 10 y 32 imponen al proveedor, en caso de productos destinados a la alimentación de las personas, el deber de informar en el etiquetado sobre sus ingredientes y componentes, destacando la denominación que refleje su verdadera naturaleza, sin generar confusión ni engaño al consumidor.
52. El artículo 33 del Código obliga al proveedor, en caso de alimentos modificados, utilizar la denominación de los productos originales cuando lo permita la legislación sobre la materia o el Codex Alimentarius.
53. En el presente caso lo que se discute es si la empresa denunciada cumplió con consignar en su etiquetado o envase del producto “Pura Vida Nutrimax” una denominación de acuerdo a su naturaleza, conforme con lo establecido en la normativa de rotulado.

54. En ese sentido, y en tanto la Comisión considera que el referido hecho materia de controversia involucra principalmente una afectación a la información acerca del rotulado (denominación) de los productos lácteos ofrecidos al consumidor, corresponde efectuar el análisis de la denuncia en función de los artículos 10 y 32 del Código, al resultar ser los tipos infractores más específicos para la conducta materia de denuncia, dejando de lado el análisis de los artículos 1.1 literal b), 2.1, 2.2, 3 y 33 de la citada norma.
55. Cabe precisar que la modificación en la tipificación de las presentes conductas infractoras no vulnera el debido procedimiento ni deja en estado de indefensión a Gloria, en tanto al formular sus descargos, la denunciada se defendió del hecho imputado en su contra, con independencia de la tipificación.
56. Por tanto, esta Comisión considera desestimar la solicitud de nulidad presentada por Gloria, alegando vulneración al principio de tipicidad, legalidad, motivación y derecho de defensa, ello, en tanto que la Autoridad Administrativa procedió a evaluar los hechos denunciados y los encajó en el tipo legal correspondiente, haciendo una subsunción exacta entre el hecho infractor y el marco normativo.
57. Por otro lado, Gloria precisó que existiría también una vulneración al principio de tipicidad en relación a la imputación realizada por la Comisión sobre la presunta infracción de los artículos 18 y 19 del Código en tanto estaría comercializando el producto “Pura Vida Nutrimax” dando a entender al consumidor que es una leche evaporada, cuando por su composición ello no sería así, debiendo haberse imputado por información y no por idoneidad.
58. Al respecto, cabe indicar que el análisis respecto al cumplimiento del deber de idoneidad se realiza evaluando en el caso concreto la adecuación entre lo ofrecido por el proveedor o lo esperado por el consumidor y lo efectivamente recibido por él, de manera que si no existiera dicha correspondencia existirá infracción⁶.
59. En tal sentido, este Colegiado es de la opinión que este hecho infractor no está relacionado a la información consignada en el etiquetado del producto lácteo, sino a la idoneidad del producto en sí, esto es la correspondencia entre lo que un consumidor espera recibir (“en este caso leche evaporada”), y lo que finalmente recibió (de acuerdo a la composición del mismo, no sería así).
60. En consecuencia, no se está vulnerando el principio de tipicidad como lo alega Gloria⁷, debido a que el presunto hecho infractor está tipificado en un supuesto

⁶ Ver Resolución 347-2013/SPC/INDECOPI del 13 de febrero de 2013.

⁷ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444 - LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, aprobado por el DECRETO SUPREMO 006-2017-JUS. Artículo 246. Principios de la potestad sancionadora**

legal establecido.

61. Lo señalado evidencia que la conducta imputada se encuentra comprendida en los parámetros establecidos en la norma señalada, por lo que corresponde desestimar el alegato de la denunciada respecto a la vulneración del principio de tipicidad y consecuentemente el principio de legalidad.

(iii) Sobre la imputación relacionada a la obligación de rotular

62. Conforme se indicó en el numeral 5 de la presente Resolución, se imputó en contra de Gloria, por infracción de los artículos 10 y 32 del Código, lo siguiente:

(i) *El proveedor denunciado no habría consignado en el etiquetado ni en el envase del producto "Pura Vida Nutrimax" una denominación de acuerdo a su naturaleza, en tanto:*

(a) *habría consignado "leche evaporada parcialmente descremada", pese a que contenía elementos no lácteos; y,*

(b) *habría omitido consignar en su denominación que el producto era una mezcla de leche evaporada desnatada (descremada) y grasa vegetal.*

63. Al respecto, esta Comisión considera que, los hechos imputados consistentes en haber consignado "leche evaporada parcialmente descremada", pese a que contenía elementos no lácteos; y, haber omitido consignar en su denominación que el producto era una mezcla de leche evaporada desnatada y grasa vegetal, originarían que la denominación junto con sus componentes no refleje la verdadera naturaleza del producto denunciado.

64. Por lo tanto, ambos hechos denunciados deben ser evaluados de manera conjunta debido a que corresponde verificar, en relación a su denominación y componentes, si Gloria consignó una denominación en el producto "Pura Vida Nutrimax" de acuerdo a su naturaleza; por lo que corresponde integrar ambos hechos denunciados y analizarlos en conjunto como una presunta infracción al deber de rotular los productos destinados a la alimentación, contenido en los

administrativa. La potestad sancionadora de todas las entidades está regida adicionalmente por los siguientes principios especiales:

(...)

4. Tipicidad.- Solo constituyen conductas sancionables administrativamente las infracciones previstas expresamente en normas con rango de ley mediante su tipificación como tales, sin admitir interpretación extensiva o analogía. Las disposiciones reglamentarias de desarrollo pueden especificar o graduar aquellas dirigidas a identificar las conductas o determinar sanciones, sin constituir nuevas conductas sancionables a las previstas legalmente, salvo los casos en que la ley o Decreto Legislativo permita tipificar infracciones por norma reglamentaria.

A través de la tipificación de infracciones no se puede imponer a los administrados el cumplimiento de obligaciones que no estén previstas previamente en una norma legal o reglamentaria, según corresponda.

En la configuración de los regímenes sancionadores se evita la tipificación de infracciones con idéntico supuesto de hecho e idéntico fundamento respecto de aquellos delitos o faltas ya establecidos en las leyes penales o respecto de aquellas infracciones ya tipificadas en otras normas administrativas sancionadoras.

artículos 10 y 32 del Código.

65. Es necesario precisar que esta integración no afecta el derecho de defensa de la denunciada, en tanto, en su escrito de descargos se ha defendido de ambos hechos infractores.
- (iv) Sobre la vulneración del principio de confianza legítima
66. El fundamento del principio de la confianza legítima radica en el principio general de la buena fe o el principio constitucional de seguridad jurídica. Siendo que el primero, recogido en el derecho administrativo peruano, reconoce su aplicación en el numeral 1.8 del artículo IV del TUO de la LPAG⁸ y destaca la actuación administrativa en el sometimiento de la ley y su conformidad con el ordenamiento jurídico⁹, por lo que, el ejercicio del poder público y, en particular, el de las potestades administrativas, no puede desconocer sus exigencias e implicancias¹⁰.
67. Respecto al principio de confianza sobre la base de la seguridad jurídica, esta garantiza al privado una expectativa de previsibilidad sobre la actuación del poder público. Los particulares, al constatar que el Estado actúa por cauces de regularidad y en observancia de las exigencias que emanan del Imperio del Derecho, depositan su confianza sobre dicha actuación y, apoyándose en esa garantía, organizan su conducta presente y proyectan su acción futura¹¹.
68. De acuerdo a ello, el principio de confianza legítima radica en el principio general de la buena fe, la cual involucra que la Administración Pública y el administrado realicen sus respectivos actos procedimentales guiados por el respeto mutuo, la colaboración y la buena fe.

⁸ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444 - LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, aprobado por el DECRETO SUPREMO 006-2017-JUS. Artículo IV. Principios del procedimiento administrativo.** 1. El procedimiento administrativo se sustenta fundamentalmente en los siguientes principios, sin perjuicio de la vigencia de otros principios generales del Derecho Administrativo:
(...)

1.8. Principio de buena fe procedimental.- La autoridad administrativa, los administrados, sus representantes o abogados y, en general, todos los partícipes del procedimiento, realizan sus respectivos actos procedimentales guiados por el respeto mutuo, la colaboración y la buena fe. La autoridad administrativa no puede actuar contra sus propios actos, salvo los supuestos de revisión de oficio contemplados en la presente Ley. Ninguna regulación del procedimiento administrativo puede interpretarse de modo tal que ampare alguna conducta contra la buena fe procedimental.

⁹ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444 - LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, aprobado por el DECRETO SUPREMO 006-2017-JUS. Artículo 8. Validez del acto administrativo.** Es válido el acto administrativo dictado conforme al ordenamiento jurídico.

¹⁰ Arrieta Pongo, Alejandro, "Estudio comparativo de los alcances de la doctrina de los actos propios frente al principio de protección de la confianza legítima", ITA IUS ESTO, p. 45.

¹¹ Op. cit., p. 47.

69. Así, la Administración Pública no puede modificar unilateralmente el sentido de sus decisiones de no mediar una clara y concreta justificación que lo permita¹².
70. La racionalidad, congruencia y objetividad y demás principios generales de aplicación al Derecho Administrativo conducen a exigir a la Administración una actuación acorde con las expectativas o esperanzas que ha despertado en los particulares. De lo contrario, se quebraría el principio de buena fe, el de seguridad jurídica y el de confianza legítima¹³.
71. Es decir, la Autoridad Pública no puede adoptar medidas que resulten contrarias a la “esperanza” inducida por la razonable estabilidad de las decisiones de aquella, y en función de las cuales los particulares han adoptado determinadas decisiones.
72. Sin perjuicio de lo señalado, la confianza legítima implica un deber del administrado, un actuar que vaya acorde con la buena fe procedimental¹⁴, su ejercicio no puede ser absoluto ni está exento de revisión por la Administración Pública, por el contrario el ejercicio de la confianza legítima por parte del administrado es un actuar de buena fe, la cual no es absoluta, sino que está sujeta a una presunción *iuris tantum*, en tanto un tercero (en este caso, la Comisión) de acuerdo a los indicios razonables y la actuación probatoria, determine y concluya de manera indubitable que la actuación de este administrado fue de mala fe, por ende rompe la confianza legítima.
73. Por otro lado, la fuente de la confianza legítima bajo un parámetro de predictibilidad, puede ser el acto administrativo que contiene la decisión administrativa (que puede ser objeto incluso de una ejecución coactiva o de una ejecución ante el Poder Judicial), o cualquier forma de actuación administrativa: tales como opiniones, actuación material realizada por la misma Administración, entre otros.
74. En el presente caso, Gloria alegó que las fuentes de su confianza legítima han sido: (i) el Informe N° 5376-2014/DHAZ/DIGESA emitido por Digesa; (ii) el registro sanitario modificado por anotación del 31 de marzo de 2015; y, (iii) la Resolución N° 972-2016/PS0-INDECOPI-PIU que quedó consentida.
75. Es necesario precisar que, Gloria renovó su registro sanitario en el año 2014 y, en ese mismo año, Digesa emitió un informe sobre el uso de términos “lecheros” de acuerdo a las normas del Codex Alimentarius, ante lo cual Gloria procedió a

¹² Rodríguez Arana, Jaime, *El principio general del derecho de confianza legítima*, Ciencia Jurídica, Departamento de Derecho. División de Derecho Político y Gobierno. Universidad de Guanajuato, Año 1, N° 4, 2013, p. 68.

¹³ *Ibidem*.

¹⁴ *Vid*, nota 8.

solicitar el cambio de denominación el 24 de marzo de 2015.

76. Posteriormente, en octubre del año 2016, el OPS de Piura emitió una resolución en la que indicó que las denominaciones aprobadas por Digesa (respecto a los productos lácteos) no constituían una vulneración del Código. De manera posterior, ante la interposición de la presente denuncia, la Comisión inició un procedimiento administrativo sancionador contra Gloria, por la denominación que consignó en el etiquetado del producto “Pura Vida Nutrimax”.

(a) *Sobre el Informe 5376-2014/DHAZ/DIGESA*

77. En sus descargos, Gloria precisó que el informe en mención estableció las reglas que los proveedores debían seguir para denominar productos lácteos, a través de la cual Digesa (autoridad competente) interpretó el Codex Alimentarius y el Código e indicó que los productos de componentes lácteos que tuvieran ingredientes no lácteos podían usar en su denominación el término “leche” seguido de la descripción de sus insumos, y dispuso que adecuaran su denominación.

78. Al respecto, el Informe Legal N° 5376-2014/DHAZ/DIGESA del 20 de octubre de 2014 establecía que, para el uso de términos “lecheros” se aplicaban las normas del Codex Alimentarius, siendo que, para determinar el nombre del producto se debía considerar lo siguiente:

“a. Solo aquellos productos que cumplan de manera integral con las normas del Codex específicas podrán denominarse con el nombre especificado establecido en la citada norma, aquellos que no cumplan en su integridad deberán sujetarse a lo establecido en la Norma General del Codex para el uso de los términos lecheros Codex Stan 206-1999.

b. El término leche: aplica para todos aquellos productos que cumplen con el numeral 2.1 de la citada norma.

c. Se podrá utilizar el nombre establecido de la norma específica del Codex solo para aquellos productos lácteos que hayan sido fabricados con leche cuyo contenido de grasa y/o de proteínas haya sido ajustado, siempre que se satisfagan los criterios de composición estipulados en la norma específica en cuestión.

d. Aquellos productos que califican con la denominación de producto lácteo podrán incluir dentro del nombre del producto el término leche.

e. Para el caso de los productos lácteos compuestos podrán incluir dentro del nombre del producto el término leche o el nombre específico de acuerdo a la naturaleza de su composición de ingredientes mayoritarios, siempre y cuando los constituyentes no lácteos no sustituyan parcial o totalmente los constituyentes de la parte láctea del producto.

f. Para establecer el nombre de aquellos productos que no califiquen con la definición de leche, producto lácteo o producto lácteo compuesto o con las demás definiciones del numeral 2 del Codex Stan 206-1999 que contengan ingredientes no lácteos que sustituyen los componentes de la parte láctea del producto en forma parcial o total aplica lo establecido en el numeral 4. Etiquetado Obligatorio de los Alimentos Preenvasados en concordancia con lo establecido en

la Ley N° 29571 Código de Protección y Defensa del Consumidor.

g. En relación a los productos que no contiene leche o producto lácteo o producto lácteo compuesto, como ingrediente mayoritario para la elaboración del producto, no podrán utilizar los términos lecheros.

h. Para los productos en los cuales el agua es el ingrediente mayoritario para la elaboración de la bebida y no forma parte del ingrediente para la reconstitución de la leche se aplica lo establecido en la norma general del Codex Stan 1-1985.

Aquellos productos que cuentan con un código de registro sanitario vigente y han sido inscritos con los siguientes nombres: Producto Lácteo, Alimento Lácteo, Leche Modificada, Leche Evaporada modificada u otros nombres que no cumplen con las normas vigentes; deben modificar los nombres de sus productos de tal manera que cumplan con lo establecido en las normas del Codex Alimentarius". (Subrayado es nuestro)

79. Dicho informe se plasmó en un comunicado¹⁵ a fin de que las empresas tomaran conocimiento de la normativa que debían considerar en los trámites de inscripción en el registro sanitario de los productos que contienen leche:

"(...) para el procedimiento TUPA 29 referido a la inscripción o reinscripción en el Registro Sanitario de alimentos y bebidas de leches procesadas industrialmente, productos lácteos, productos lácteos compuestos y bebidas a base de agua con leche deberán cumplir lo establecido en las normas específicas del Codex Alimentarius y en lo no prevista por estas lo establecido en la Norma General para el Etiquetado de los Alimentos Preenvasado del Codex en concordancia con lo establecido en la Ley 29571". (Subrayado es nuestro)

80. Como se puede apreciar en el Informe N° 5376-2014/DHAZ/DIGESA, Digesa estableció que el uso de los términos "lecheros" debía sujetarse a la existencia de ciertos estándares establecidos por el Codex Alimentarius, sin hacer alusión a que a las empresas productoras de leche podrían utilizar el término "leche" de manera indistinta sin importar los ingredientes del producto comercializado.
81. En ese sentido, Digesa emitió su informe legal, estableciendo diferencias entre los términos "leche", "producto lácteo" y "producto lácteo compuesto"; y especificando que aquellos productos que no calificaran dentro de las denominaciones específicas antes mencionadas, se aplicaría lo establecido por la norma del etiquetado de alimentos preenvasados (Codex Stan 1-1985).
82. Como se advierte, dicho Informe no contiene alguna recomendación concreta respecto al uso del término "Leche evaporada parcialmente descremada" en el rotulado del producto "Pura Vida Nutrimax", lo que corrobora de manera categórica que la denunciada hizo una interpretación de acuerdo a su mejor parecer sobre la denominación de su producto sin contar con un sustento para ello.

¹⁵ Ver a fojas 1212 del Expediente.

83. Para ilustrar mejor lo señalado anteriormente, cabe citar de manera textual el informe que consigna de manera expresa que: “*respecto a otros tipos de productos que no califiquen con la definición de leche, producto lácteo, producto lácteo compuesto o con las demás definiciones, debe usarse el Codex Alimentarius*”, norma de alcance internacional¹⁶. En tal sentido, al ser Gloria un proveedor con más de 75 años en el mercado, conocedor de la normativa aplicable y, por ende, del Codex Alimentarius y del uso de los términos lecheros, este Colegiado considera que el informe emitido por Digesa fue interpretado de manera tergiversada y fraudulenta por Gloria, actuando de mala fe a sabiendas que su denominación no se ajustaba a lo dispuesto en el Codex Alimentarius.
84. Por lo expuesto, esta Comisión considera que el actuar de Gloria no se ajustó al principio de la buena fe procedimental, condición necesaria para acreditar que nos encontramos ante el supuesto de la confianza legítima, debiendo desestimarse lo señalado por Gloria respecto a que el Informe N° 5376-2014/DHAZ/DIGESA, Digesa estableció que los productos de componentes lácteos que tuvieran ingredientes no lácteos podían usar en su denominación el término “leche” seguido de la descripción de sus insumos.
- (b) *Respecto al Registro Sanitario, modificado por anotación del 31 de marzo de 2015*
85. En sus descargos, Gloria alegó que obtuvo el Registro Sanitario A3860814N para el producto “Pura Vida Nutrimax”, denominándose en un primer momento “Alimento lácteo evaporado”; sin embargo, el 20 de octubre de 2014 Digesa emitió el Informe N° 5376-2014/DHAZ/DIGESA a través del cual determinó que los productos de componentes lácteos que contenían ingredientes no lácteos incluirían el término “leche” acompañado de la descripción del producto.
86. Agregó que, el 24 de marzo de 2015, solicitó el cambio de la denominación; y mediante anotación del 31 de marzo de 2015, Digesa registró la nueva denominación “Leche Evaporada Parcialmente Descremada con Leche de Soya, maltodextrina, grasa vegetal, minerales (hierro y zinc) y enriquecida con vitaminas (A y D)”; siendo un acto que le ha generado la convicción de estar actuando en estricto cumplimiento de la regulación aplicable, en tanto fue aprobado por Digesa.
87. Sobre el particular, esta Comisión considera necesario explicar en qué consiste el procedimiento de aprobación de los registros sanitarios emitidos por Digesa para determinar con ello si Gloria actuó de acuerdo a los parámetros del

¹⁶ Cuya finalidad es garantizar alimentos inocuos y de calidad a todas las personas y en cualquier lugar, contribuye, a través de sus normas, directrices y códigos de prácticas alimentarias internacionales, a la inocuidad, la calidad y la equidad en el comercio internacional de alimentos. En las directrices se recomienda que, al formular políticas y planes nacionales relativos a los alimentos, los gobiernos tengan en cuenta la necesidad de seguridad alimentaria de todos los consumidores y apoyen y, en la medida de lo posible, adopten las normas del Codex Alimentarius (<http://www.fao.org/fao-who-codexalimentarius/about-codex/understanding-codex/es/>).

principio de veracidad y buena fe procedimental.

88. Al respecto, debemos señalar que el Reglamento de Alimentos exige que los alimentos y bebidas industrializados que se comercializan en el país cuenten con un registro sanitario para su comercialización¹⁷.
89. En ese orden, para la obtención del registro sanitario del alimento se requiere que el administrado (fabricante o importador del producto) presente una solicitud con carácter de declaración jurada debidamente suscrita, en la que se consigne la siguiente información¹⁸:
- Nombre, razón social, domicilio y RUC.
 - Nombre que refleje la verdadera naturaleza del producto.
 - Marca (opcional).
 - Resultados de los análisis físico-químico y microbiológico (laboratorio certificado o de control de calidad de la empresa)
 - Relación de ingredientes (aditivos).
 - Condiciones de conservación y almacenamiento.
 - Periodo de vida útil.
 - Datos del envase utilizado.
 - Identificación del Lote para rastrear y decodificar.
 - Propiedades nutricionales (en regímenes especiales).
 - Rotulado del producto.
90. Dicha solicitud será admitida a trámite siempre y cuando el expediente incluya toda la información indicada en el numeral anterior, y la Autoridad Sanitaria tendrá el plazo de siete (7) días hábiles para denegar el registro de acreditarse algún incumplimiento respecto de la consignación de los requisitos de información antes señalados; siendo que la verificación de la calidad sanitaria se efectúa con posterioridad a la inscripción del registro sanitario¹⁹.

¹⁷ **DECRETO SUPREMO 007-98-SA. Reglamento sobre Vigilancia y Control Sanitario de Alimentos y Bebidas. Artículo 102. Obligatoriedad del Registro Sanitario.**
Solo están sujetas a registro sanitario los alimentos y bebidas industrializados que se comercializan

¹⁸ Ver: http://www.digesa.minsa.gob.pe/material_educativo/Infografia_tupa_29.asp

¹⁹ **DECRETO SUPREMO 007-98-SA. Reglamento sobre Vigilancia y Control Sanitario de Alimentos y Bebidas Artículo 107. Tramitación de la solicitud de Registro Sanitario.** La solicitud de inscripción o reinscripción de productos en el Registro Sanitario será admitida a trámite, siempre que el expediente cumpla con los requisitos que se establecen en la ley y en el presente reglamento.
Dentro del plazo de siete (7) días útiles a que se refiere el Artículo 92 de la Ley General de Salud, la DIGESA podrá denegar la expedición del documento que acredita el número de registro por las causales previstas en los incisos a), b), c) y d) del Artículo 111 del presente reglamento. En tal supuesto, la solicitud de registro presentada dejará de surtir efectos legales. El pronunciamiento de la DIGESA deberá constar en resolución debidamente motivada, la misma que deberá ser notificada a las Aduanas de la República para los fines pertinentes.

Artículo 111.- Cancelación del registro sanitario

En cualquier momento se podrá cancelar el Registro Sanitario de un producto cuando:

91. Es necesario indicar que el procedimiento seguido por Digesa para otorgar un registro sanitario es de aprobación automática, conforme lo establece la Sexta Disposición Transitoria de la Ley N° 29459, Ley de los Productos Farmacéuticos, Dispositivos Médicos y Productos Sanitarios, a través de la cual se estableció que el registro sanitario de alimentos y bebidas será otorgado automáticamente con la sola presentación de la solicitud, la cual tendrá carácter de declaración jurada.
92. Es preciso indicar que, los procedimientos de aprobación automática se encuentran sujetos al principio de veracidad²⁰, a través del cual se presume que la documentación presentada y las declaraciones formuladas por el administrado responden a la verdad de los hechos que ellos afirman, salvo prueba en contrario.
93. De acuerdo a lo señalado se advierte que, el otorgamiento del registro sanitario es un procedimiento de aprobación automática, dado que la solicitud es considerada aprobada desde el mismo momento de su presentación ante la entidad competente, siempre y cuando esta cumpla de manera formal con los requisitos exigidos por el Texto Único Ordenado de la entidad²¹.
94. Por tanto, queda evidenciado que Gloria sabía (al ser un proveedor de productos lácteos y conocedor de la normativa aplicable) que al solicitar la modificación del Registro Sanitario con la denominación “Leche evaporada parcialmente descremada (...)”, no iba a estar sujeto a cuestionamiento alguno por parte de la

-
- a) Se detecte cualquier adulteración o falsificación en las declaraciones, documentos o información presentados al solicitar el Registro Sanitario.
- b) Se efectúen observaciones a la documentación e información técnica presentada al solicitar el Registro Sanitario, siempre que éstas no sean subsanadas por el interesado en el plazo máximo de treinta (30) días calendario, contados desde su notificación por la Digesa.
- c) Se incorpore al producto aditivos alimentarios prohibidos, o que estando permitidos excedan los límites establecidos.
- d) Se utilice envases elaborados con materiales de uso prohibido.

²⁰ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444 - LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, aprobado por el DECRETO SUPREMO 006-2017-JUS. Artículo IV. Principios del procedimiento administrativo.** 1. El procedimiento administrativo se sustenta fundamentalmente en los siguientes principios, sin perjuicio de la vigencia de otros principios generales del Derecho Administrativo:
(...)

1.7. Principio de presunción de veracidad.- En la tramitación del procedimiento administrativo, se presume que los documentos y declaraciones formulados por los administrados en la forma prescrita por esta Ley, responden a la verdad de los hechos que ellos afirman. Esta presunción admite prueba en contrario.

²¹ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444 - LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, aprobado por el DECRETO SUPREMO 006-2017-JUS. Artículo 32. Régimen del procedimiento de aprobación automática.**

32.1 En el procedimiento de aprobación automática, la solicitud es considerada aprobada desde el mismo momento de su presentación ante la entidad competente para conocerla, siempre que cumpla con los requisitos y entregue la documentación completa, exigidos en el TUPA de la entidad.

Autoridad Administrativa, al ser dicho procedimiento uno de aprobación automática; y, como ha sido descrito en los párrafos precedentes de la presente resolución, no está sujeto a una evaluación previa, sino que se considera aprobado desde la presentación de la solicitud; por lo cual el administrado debe de actuar conforme a la buena fe procedimental y veracidad, lo cual en el presente caso Gloria no hizo.

95. De lo anteriormente señalado, se concluye que amparándose en el registro sanitario de aprobación automática y en las probabilidades de detección, Gloria modificó su denominación – a pesar de tener conocimiento de los límites para la denominación del producto “Pura Vida Nutrimax” infringiendo el principio de buena fe procedimental; supuesto esencial para la existencia del principio de la confianza legítima, por lo que corresponde desestimar lo alegado por Gloria respecto a que el registro sanitario emitido por Digesa le generó la convicción de estar actuando en estricto cumplimiento de la regulación aplicable.

(c) *Respecto a la Resolución 972-2016/PS0-INDECOPI-PIU que quedó consentida*

96. Gloria señaló que la Resolución N° 972-2016/PS0-INDECOPI-PIU le generó la convicción de estar actuando en estricto cumplimiento de la regulación aplicable, la cual quedó consentida en sede administrativa.
97. Al respecto, mediante Resolución N° 972-2016/PS0-INDECOPI-PIU del 26 de octubre de 2016, el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor del Indecopi de Piura (en adelante, OPS Piura) emitió el siguiente pronunciamiento:

“16. (...) respecto al Registro Sanitario A3861614N/NAGOSA, se advierte que el mismo se ha modificado con fecha 02/06/15, variando el nombre y denominación comercial de ALIMENTO LÁCTEO EVAPORADO-NIÑOS por LECHE EVAPORADA PARCIALMENTE DESCREMADA ENDULZADA, CON MALTODEXTRINA, GRASA VEGETAL, MINERALES (Calcio, Hierro y Zinc) y VITAMINAS (A, D, E, B1, B3, B6, B12, BIOTINA Y Ac Pantoténico)-NUTRIMAX-NIÑOS”.

Al respecto, se debe tener en consideración que pese a que en la etiqueta del envase se consigne “alimento lácteo evaporado” ello no implica que el producto no sea leche evaporada, en tanto de la modificación del nombre y denominación comercial del producto inscrito en el Registro Sanitario, se advierte que para DIGESA son productos equivalentes, de otro modo dicha modificación no habría sido modificada”.

De lo antes expuesto, se puede afirmar que la presencia de la imagen de una vaca en la etiqueta del producto, no ha supuesto ningún engaño al consumidor (...)” [sic].

98. Sobre el particular, debe tenerse en cuenta que lo señalado por el OPS Piura no constituye un precedente de observancia obligatoria que condicione lo que resuelva este Órgano Resolutivo en el presente caso, en tanto no está interpretando de modo expreso y con carácter general el sentido de una norma.

99. Lo señalado en el párrafo anterior va en concordancia con el artículo 30 del Decreto Legislativo 1033, a través del cual se establece que las Comisiones tienen competencia primaria y exclusiva para velar por el cumplimiento de la Ley de Protección al Consumidor, así como las leyes que protegen a los consumidores; y en ese sentido, este Colegiado tiene la facultad de emitir pronunciamientos que pueden discrepar con las decisiones de otros órganos resolutive de primera instancia.
100. Además, se debe tener en cuenta que lo que se está cuestionando en la citada resolución es el ofrecimiento del producto denominado “Pura Vida Nutrimax” como leche de vaca, toda vez que en su etiquetado se consignó la imagen de una vaca, hecho que está relacionado a un tema de publicidad y, no de rotulado, como en el presente caso – la denominación consignada en el etiquetado del producto no refleja su naturaleza.
101. Por lo antes expuesto, este Colegiado considera que la resolución emitida por el OPS Piura no pudo generar expectativas a la denunciada, en tanto no era una resolución que genere un precedente o que vincule a la Administración, además, de no estar referida al caso materia de análisis, por lo que corresponde desestimar lo alegado por Gloria.
102. En atención a lo desarrollado en los literales a, b y c del presente numeral (iv), este Colegiado concluye que no se ha incurrido en una vulneración del principio de confianza legítima alegado por la denunciada.
- (v) Sobre la falta de relación de consumo entre los señores Cifuentes, Sánchez y Angeles y Gloria
103. Uno de los supuestos de aplicación del Código, a través del cual un administrado puede someter una controversia específica ante el presente Órgano Colegiado, es aquel en el cual se configura una relación de consumo entre el proveedor de un bien o el prestador de un servicio y el usuario del mismo, a cambio de una retribución económica.
104. En ese sentido, y tal como ha sido reconocido a nivel jurisprudencial, tanto por la Comisión como por la Sala, la denominada relación de consumo es aquella configurada por la concurrencia de tres componentes íntimamente ligados y cuyo análisis debe efectuarse de manera integral, entendiéndose que la ausencia de uno de ellos determinaría que no nos encontremos frente a una relación de consumo. Dichos componentes son los siguientes: (i) un consumidor o usuario; (ii) un proveedor; y, (iii) un producto o servicio materia de transacción comercial o de una contraprestación económica.

105. Asimismo, con el objetivo de extender su ámbito de aplicación sobre otros supuestos en los que se verifica una situación de asimetría informativa y disparidad equivalente a la observada en las relaciones de consumo, el Código ha dispuesto la protección del consumidor también cuando se encuentre directa o indirectamente expuesto a una relación de consumo o en una etapa preliminar de esta²².
106. Siendo así, en el presente caso, la Comisión considera que, con la finalidad de evaluar la denuncia formulada, se debe analizar previamente si la relación establecida entre el señor Cifuentes, la señora Sánchez, la señora Ángeles y la empresa denunciada configura una relación de consumo bajo los términos antes señalados.
107. En primer lugar, cabe recordar que el Código define a los “consumidores o usuarios” en el artículo IV numeral 1.1 de su Título Preliminar²³ como las personas que adquieren, utilizan o disfrutan productos o servicios en beneficio propio o de su grupo familiar o social. Por otro lado, el Código define a los “proveedores” en el artículo IV numeral 2 de su Título Preliminar²⁴ como las personas que de manera habitual suministran productos o prestan servicios de cualquier naturaleza a los consumidores.
108. De los medios probatorios que obran en los expedientes, solo se puede verificar que la única que adquirió el producto “Pura Vida Nutrimax” de 165 g fue la señora Ángeles.
109. En tal sentido, en la medida que no se ha verificado vinculación alguna entre el señor Cifuentes y la señora Sánchez y Gloria durante la ocurrencia de los hechos denunciados, así como tampoco se ha advertido transacción comercial ni contraprestación económica entre las partes, no es posible considerar al señor

²² **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. 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 ésta. (...).

²³ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo IV. Definiciones.** Para los efectos del presente Código, se entiende por:

1. Consumidores o usuarios

1.1 Las personas naturales o jurídicas que adquieren, utilizan o disfrutan como destinatarios finales productos o servicios materiales e inmateriales, en beneficio propio o de su grupo familiar o social actuando así en un ámbito ajeno a una actividad empresarial o profesional. No se considera consumidor para efectos de este Código a quien adquiere, utiliza o disfruta de un producto o servicio normalmente destinado para los fines de su actividad como proveedor.

²⁴ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo IV. Definiciones.** Para los efectos del presente Código, se entiende por:

(...)

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.

Cifuentes ni a la señora Sánchez como consumidores ni tampoco a Gloria como proveedor de algún servicio y/o producto a su favor.

110. En consecuencia, considerando lo señalado en el artículo IV numeral 5 del Título Preliminar del Código, no nos encontraríamos en el presente caso ante una relación de consumo que permita sustentar la competencia de la Comisión para conocer el caso en autos respecto a las denuncias presentadas por el señor Cifuentes y la señora Sánchez; motivo por el cual, corresponde declarar improcedente las denuncias presentadas por los señores Cifuentes y Sánchez (Expedientes N° 724-2017/CC2 y N° 729-2017/CC2 acumulados al presente procedimiento).
111. Finalmente, al haberse acreditado que la señora Ángeles adquirió el producto “Pura Vida Nutrimax” fabricado por proveedor denunciado, esta Comisión considera que existe una relación de consumo entre dicha denunciante y Gloria (Expediente N° 750-2017/CC2 acumulado al presente procedimiento).
112. Así este Colegiado precisa que, respecto a las denuncias presentadas por la señora Matos y la señora Pala, existe una relación de consumo al haber adquirido ambas el producto Pura Vida Nutrimax (hechos que no han sido cuestionados por Gloria).
- (vi) Sobre la solicitud de Gloria de declarar la improcedencia de la denuncia
113. En sus descargos, Gloria señaló que dispuso el cambio de la etiqueta de su producto antes que se le notifique la imputación de cargos, debiendo aplicarse los supuestos del artículo 108 del Código.
114. Agregó que, el 5 de junio de 2017 dispuso el cese de la publicidad del producto “Pura Vida Nutrimax” y buscó elaborar un etiquetado diferente y el 6 de junio mediante un comunicado público informó que cambiaría el etiquetado del producto.
115. Al respecto, el Decreto Legislativo 1038, Decreto Legislativo que modifica el Código (en adelante, el Decreto Legislativo 1038), ha incorporado al artículo 108° los supuestos que podrán considerarse para declarar la improcedencia de la denuncia de parte; con lo cual se pondrá fin al procedimiento administrativo²⁵.

²⁵ **DECRETO LEGISLATIVO 1038. DECRETO LEGISLATIVO QUE MODIFICA EL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 108.- Infracciones Administrativas.-** Constituye infracción administrativa la conducta del proveedor que transgrede las disposiciones del presente Código, tanto si ello implica violar los derechos reconocidos a los consumidores como incumplir las obligaciones que estas normas imponen a los proveedores. También son supuestos de infracción administrativa el incumplimiento de acuerdos conciliatorios o de laudos arbitrales y aquellos previstos en el Decreto Legislativo núm. 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, y en las normas que lo complementen o sustituyan.

Sin que la presente enumeración sea taxativa, pondrán fin al procedimiento administrativo la resolución de la autoridad administrativa que declara la improcedencia de la denuncia de parte en los supuestos:

EXPEDIENTE N° 676-2017CC2
724-2017/CC2
729-2017/CC2
750-2017/CC2
819-2017/CC2
916-2017/CC2

116. Uno de los supuestos establecidos en el artículo 108° del Código, establece que en caso el proveedor subsane o corrija la conducta constitutiva de infracción administrativa con anterioridad a la notificación de la imputación de cargos, la denuncia deberá declararse improcedente.
117. En el presente expediente, se ha verificado la existencia de reportes periodísticos del 4 y 5 de junio de 2017 (Diarios La República y Gestión), a través de los cuales se informó que Gloria cambiaría el etiquetado del producto “Pura Vida Nutrimax” tras el impedimento impuesto por las autoridades panameñas y que retiraría dicho producto de los anaqueles donde se expenden al público.
118. No obstante, a pesar que Gloria brindó esa información a los medios de comunicación, ha quedado acreditado a lo largo del procedimiento que, las Secretaría Técnicas de las Oficinas Regionales del Indecopi (Ori Piura, Ori Cusco, Ori Chimbote, Ori Ancash)²⁶, verificaron que los productos “Pura Vida Nutrimax” continuaban comercializándose de manera posterior a la notificación de imputación de cargos.
119. Por lo que no corresponde aplicar el supuesto establecido en el artículo 108 del Código, debiendo desestimarse lo alegado por Gloria.

Sobre la obligación de rotular

120. Uno de los medios a través del cual los proveedores brindan información a los consumidores es el rotulado, entendido como toda información relativa al producto que se imprime o adhiere a su envase y que se encuentra expresada en términos neutros o meramente descriptivos²⁷.

-
- a) Si el denunciado no ostenta la calidad de consumidor final, conforme al presente Código.
 - b) Si el denunciado no califica como proveedor, conforme al presente Código.
 - c) Si no existe una relación de consumo, conforme al presente Código.
 - d) Si ha prescrito la facultad de la autoridad administrativa para determinar la existencia de la infracción administrativa.
 - e) Si existe falta de legitimidad o interés para obrar.
 - f) Si el proveedor subsana o corrige la conducta constitutiva de infracción administrativa con anterioridad a la notificación de la imputación de cargos.
- [...].

²⁶ Ver a fojas 327-328, 498-499, 647-650 del Expediente Administrativo.

²⁷ El precedente de observancia obligatoria aprobado mediante la Resolución N° 197-2005/TDC-INDECOPI el mismo que fue emitido bajo los alcances del Decreto Ley 716, Ley de Protección al Consumidor, estableció lo siguiente:

(...)

El rotulado de productos -objeto de las normas de protección al consumidor- está constituido por toda información sobre un producto, que se imprime o adhiere a su envase, incluyendo los insertos, y que se encuentra expresada en términos neutros o meramente descriptivos, sin valoraciones o apreciaciones sobre las características o beneficios que la situación informada aporte al producto, es decir, sin la finalidad de promover, de manera directa o indirecta, la contratación del producto. El rotulado de un producto puede ser de carácter obligatorio o facultativo. El rotulado obligatorio hace referencia a las reglamentaciones técnicas, ya que sólo éstas resultan de

121. De otro lado, el artículo 10.1 del Código establece que los proveedores están obligados a consignar de manera visible y legible la información establecida en la norma sectorial de rotulado correspondiente, siendo incluso que, en el caso de productos destinados a la alimentación y la salud de las personas, dicha obligación se extiende a informar sobre sus ingredientes y componentes²⁸.
122. El artículo 32 del Código señala que el etiquetado de los alimentos se rige de conformidad con la legislación sobre la materia o en su defecto a lo establecido en el Codex Alimentarius²⁹.
123. Asimismo, establece que los alimentos deben llevar en su etiquetado de manera destacada la denominación que refleje su verdadera naturaleza, sin generar confusión ni engaño al consumidor.
124. La Ley 28405, Ley de Rotulado de Productos Manufacturados, establece en su artículo 3 como parte del rotulado obligatorio de un producto, su denominación o nombre. Asimismo, establece en el artículo 8 que sus disposiciones son aplicables supletoriamente para aquellos casos regulados por normas especiales, precisando que los alimentos y bebidas cuyo rotulado esté regulado en disposiciones especiales se rigen por estas³⁰.

obligatorio cumplimiento para los proveedores. El rotulado facultativo hace referencia a los estándares de calidad recomendables, principalmente a Normas Técnicas, sin que ello signifique perder su carácter neutro o descriptivo. Ambos tipos de rotulado comparten la misma naturaleza y, por tanto, se encuentran sujetos a las disposiciones de la Ley de Protección al Consumidor y, por lo tanto, bajo la competencia de la Comisión de Protección al Consumidor. El rotulado obligatorio se encuentra sujeto a las disposiciones del artículo 7 de la Ley de Protección al Consumidor, mientras que el rotulado voluntario se rige por lo dispuesto en el literal b) del artículo 5 y en el artículo 15 de la Ley de Protección al Consumidor."

²⁸ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 10. Información acerca de los productos envasados**

10.1 Sin perjuicio de lo señalado en el artículo 2, los productos envasados ofrecidos al consumidor deben tener de manera visible y legible la información establecida en la norma sectorial de rotulado correspondiente. En el caso de productos destinados a la alimentación y la salud de las personas, esta obligación se extiende a informar sobre sus ingredientes y componentes. (...)

²⁹ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 32. Etiquetado y denominación de los alimentos.**

El etiquetado de los alimentos se rige de conformidad con la legislación sobre la materia o en su defecto a lo establecido en el Codex Alimentarius. Los alimentos deben llevar en su etiquetado de manera destacada la denominación que refleje su verdadera naturaleza, sin generar confusión ni engaño al consumidor. Las alegaciones saludables deben sustentarse de acuerdo con la legislación sobre la materia o en su defecto a lo establecido en el Codex Alimentarius.

³⁰ **LEY 28405. LEY DE ROTULADO DE PRODUCTOS INDUSTRIALES MANUFACTURADOS. Artículo 3. Información del rotulado.** El rotulado debe contener la siguiente información: a) Nombre o denominación del producto b) (...).

Artículo 8. Regulación especial y supletoria. La presente ley es aplicable supletoriamente para aquellos casos regulados por normas especiales. Los productos cosméticos y artículos de higiene personal, alimentos y bebidas, farmacéuticos y afines, agroquímicos, explosivos y calzado, y demás productos cuyo rotulado está regulado en disposiciones especiales se rigen por estas. Las facultades de supervisión, control y sanción de las autoridades

125. En el caso de rotulado de alimentos industrializados, el Reglamento sobre Vigilancia y Control Sanitario de Alimentos y Bebidas aprobado por Decreto Supremo 7-98-SA (en adelante, el Reglamento de Alimentos) establece en su artículo 117° como información mínima a consignar en los envases de estos productos su nombre o denominación, requisito que también es exigido por la Norma Metrológica Peruana, NMP 001:1995, norma referida por el mismo artículo 117 como parámetro a tener en cuenta en el rotulado de alimentos:

DECRETO SUPREMO 7-98-SA.

Artículo 117. Contenido del rotulado. *El contenido del rotulado debe ceñirse a las disposiciones establecidas en la Norma Metrológica Peruana de Rotulado de Productos Envasados y contener la siguiente información mínima:*

- a) *Nombre del producto.*
(...)

NORMA METROLÓGICA PERUANA 001:1995. PRODUCTOS ENVASADOS. Rotulado
(...)

5. IDENTIFICACIÓN DEL PRODUCTO

5.1. *La parte principal de presentación de un producto deberá llevar una indicación de identificación del producto.*

5.2. *Esta indicación de identificación del producto debe ser una de las características esenciales de la parte principal de presentación y deberá tener una dimensión y ubicación tales que sea fácil de leer y comprender.*

5.3. *Esta indicación de identificación del producto deberá contener:*

- 1) *El nombre especificado o exigido por los reglamentos o disposiciones nacionales o, en su ausencia;*
- 2) *el nombre común o usual del producto o, en su ausencia;*
- 3) *el nombre genérico u otro término descriptivo adecuado, tal como una indicación que incluya una declaración de función.*

(El subrayado es agregado)

126. De acuerdo a la normativa citada que regula el tema de rotulado de alimentos industrializados, corresponde evaluar la presunta infracción alegada por Aspec y la señora Matos y la señora Pala

- (a) ***Respecto a que Gloria no habría consignado en el etiquetado ni en el envase del producto “Pura Vida Nutrimax” una denominación de acuerdo a su naturaleza, en tanto consignó leche evaporada parcialmente descremada, pese a que contenía elementos no lácteos; y, no consignó en su denominación que era una mezcla de leche evaporada desnatada y grasa vegetal***

127. En sus descargos, Gloria precisó que el producto “Pura Vida Nutrimax” se adecuó y fue aprobado en la anotación del 31 de marzo de 2015, por lo que no podía consignar una denominación distinta a la aprobada en su registro

competentes en las materias indicadas en el párrafo anterior, se sujetan a las normas especiales que así lo establezcan.

sanitario, debiendo la Comisión solo limitarse a verificar si el producto en cuestión cumplió o no con la denominación aprobada por Digesa.

128. Adicionalmente, Gloria indicó que, el Informe N° 5376-2014/DHAZ/DIGESA del 20 de octubre de 2014 estableció reglas que las empresas debían seguir para denominar el producto lácteo.
129. Al respecto, es necesario precisar que Digesa emitió el Informe N° 5376-2014/DHAZ/DIGESA del 20 de octubre de 2014, por medio del cual señaló lo siguiente:

“(...) Aquellos productos que cuenten con un código de registro sanitario vigente y han sido inscritos con los siguientes nombres: Productos Lácteo, Alimento Lácteo, Leche modificada Leche Evaporada modificada u otros nombres que no cumplen con las normas vigentes; deben modificar los nombres de sus productos de tal manera que cumplan con lo establecido en las normas del Codex Alimentarius. (...)”

III. CONCLUSIONES

3.1. (...) **SE DEBE APLICAR** las normas Codex específicas o en su defecto la Norma General del Codex para el Uso de Términos Lecheros y en lo no previsto por esta lo establecido por la Norma General para el Etiquetado de los Alimentos Preenvasados del Codex en concordancia con la Ley 29571- Código de Protección y Defensa del Consumidor, para establecer el nombre del producto en el trámite de registro sanitario de las leches procesadas industrialmente, productos lácteos, productos lácteos compuestos y bebidas a base de agua con leche.

3.2 **DISPONER** que se publique un comunicado en la página web de la Digesa a fin que las empresas tengan conocimiento de la normativa que deben considerar en los trámites de inscripción o reinscripción en el Registro Sanitario de Alimentos y Bebidas de las leches procesadas, productos lácteos, productos lácteos compuestos y bebidas a base de agua con leche; (...).”

130. De lo antes expuesto, se advierte que Digesa determinó que para el registro sanitario de productos lecheros (leches procesadas industrialmente, productos lácteos, productos lácteos compuestos y bebidas a base de agua con leche), los proveedores debían aplicar para la determinación del nombre del producto las normas Códex específicas o, en su defecto, la Norma General del Codex para el Uso de Términos Lecheros, y en lo no previsto por esta lo establecido en la Norma General para el Etiquetado de los Alimentos Preenvasados del Codex, en concordancia con el Código.
131. En el año 2015, Gloria modificó su denominación a “Leche evaporada parcialmente descremada con leche de soya, maltodextrina, grasa vegetal, minerales (hierro y zinc) y enriquecida con vitaminas A y D”, la cual, como hemos indicado anteriormente (ver de los Considerandos 80 a 83 de la presente Resolución), no se adecuaba al Informe emitido por Digesa ni a lo señalado por el Codex Alimentarius. En ese sentido, se evidencia que existió un aprovechamiento del procedimiento de aprobación automática, vulnerándose el

principio de la buena fe procedimental, en tanto Gloria interpretó de manera tergiversada y fraudulenta el informe, actuando de mala fe a sabiendas que la denominación consignada al producto “Pura Vida Nutrimax” no cumplía con lo señalado en el Codex Alimentarius.

132. Asimismo, la Resolución Directoral N° 0043-2017/DIGESA/SA del 19 de junio de 2017, que recogía el Informe N° 2357-2017/DCEA/DIGESA, aprobó los “Criterios Técnicos aplicables para fijar la denominación de los alimentos como leche, productos lácteos y otros productos que contienen leche o productos lácteos, sujetos a registro sanitario de alimentos de consumo humano” (en adelante, Criterios Técnicos), conforme a lo siguiente:

“Cuando el Codex Alimentarius contemple normas específicas por productos como leche, productos lácteos entre otros, la denominación debe sujetarse a dichas normas, en concordancia como lo establece el Decreto Supremo 007-98-SA.

Las denominaciones de los productos que no se encuentren comprendidos en normas específicas del Codex Alimentarius deben sujetarse a la Norma General para el Uso de Términos Lecheros (Codex Stan 206-1999).

Para aquellos productos que no se encuentran en las normas específicas del Codex ni en la Norma General para el Uso de Términos Lecheros, donde la leche o producto lácteo sea una parte esencial para la caracterización del producto en términos cualitativos (superior al 60%) en el producto final (preenvasado) y contenga en su composición otros constituyentes no lácteos destinados a sustituir parcialmente a cualquiera de los constituyentes de la leche, se clasificarán como “mezclas lácteas compuestas”.

Aquellos productos que contengan 60% o menos de leche o producto lácteo en su composición final, no podrán utilizar el término “lácteo” en su denominación”. [sic.] (El subrayado es nuestro)

133. A fin de adecuarse a los Criterios Técnicos antes señalados, Gloria solicitó la modificación de la denominación del producto “Pura Vida Nutrimax” por “Mezcla Láctea Compuesta con extracto de soya, maltodextrina y grasa vegetal”, lo que se constata de la anotación del 4 de julio de 2017, que consta en el Registro Sanitario A3560814N/NAGOSA.
134. Sin embargo, a pesar que Gloria adecuó la denominación del producto “Pura Vida Nutrimax” a los Criterios Técnicos otorgados por la Autoridad Sanitaria en el año 2017, ello no implicaba que, con anterioridad a dicho pronunciamiento, la denominación utilizada para el mencionado producto hubiese estado acorde a la normativa establecida. Ello, en tanto, fue recién a raíz de la emisión de la Resolución Directoral N° 0043-2017/DIGESA/SA, que Gloria adaptó la denominación del producto “Pura Vida Nutrimax”, modificándola por “mezcla láctea compuesta”, al no contener elementos lácteos.
135. De lo anteriormente desarrollado, se aprecia que, en un primer momento, tras la aprobación del Informe N° 5376-2014/DHAZ/DIGESA del 20 de octubre de 2014, Gloria modificó su denominación, interpretando sus alcances sin considerar las

normas del Codex Alimentarius, incluyendo en su denominación el término “Leche evaporada parcialmente descremada”, a pesar que algunos de sus componentes eran considerados no lácteos.

136. Es necesario precisar que, Gloria no puede justificar accionar alegando que esa fue la denominación (“Leche evaporada parcialmente descremada”) que Digesa determinó, en tanto el Informe N° 5376-2014/DHAZ/DIGESA, pues conforme a lo desarrollado en el acápite (iv) de la Cuestión Previa de la presente Resolución, dicho informe solo indicaba que el uso de los términos “lecheros” debía sujetarse a la existencia de ciertos estándares establecidos por el Codex Alimentarius, sin hacer alusión a que a las empresas productoras de leche podrían utilizar el término “leche” de manera indistinta sin importar los ingredientes del producto comercializado.
137. Por tanto, se verifica que Gloria presentó su solicitud empleando la denominación “Leche evaporada parcialmente descremada” a sabiendas (al ser un proveedor de productos lácteos y concedor de la normativa aplicable) que no estaría sujeto a cuestionamiento alguno, al ser dicho procedimiento uno de aprobación automática; en ese sentido, se advierte que Gloria no actuó conforme a la buena fe procedimental.
138. Adicionalmente, esta Comisión considera que, si bien Digesa tiene como función salvaguardar la salud de los consumidores y velar por la inocuidad de los productos que se expenden en el mercado, a partir de la información que los proveedores le entregan respecto de la naturaleza e ingredientes de los productos que pretenden comercializar, ello no impide que este Colegiado verifique que dicha información no induzca error al consumidor en materia de rotulado.
139. En ese sentido, corresponde a este Órgano Resolutivo verificar si la denominación que consignó Gloria en su etiquetado o envase es acorde a su naturaleza, en tanto colocó “leche evaporada parcialmente descremada”, pese a que contenía elementos no lácteos.
140. Al respecto, tal como se ha descrito en los puntos precedentes, ha quedado acreditado que, en el año 2014, Gloria consignó en su etiquetado la denominación “leche evaporada parcialmente descremada” incumpliendo lo dispuesto por el Codex Alimentarius; y que, en el año 2017, en aplicación de los Criterios Técnicos fijados por Digesa, adecuó su denominación a “mezcla láctea compuesta” en tanto en su composición tenía constituyentes no lácteos destinados a sustituir parcialmente a la leche; lo que conlleva a entender que la denominación que consignó en el 2014 no era la adecuada.
141. En otras palabras, esta Comisión considera que Gloria no cumplió con consignar en el etiquetado ni en el envase del producto “Pura Vida Nutrimax” una

denominación acorde a su naturaleza, en tanto colocó “leche evaporada parcialmente descremada”, pese a que tal producto contenía elementos no lácteos contraviniendo lo dispuesto en el Codex Alimentarius -lo que fue recogido en el Informe N° 5376-2014/DHAZ/DIGESA del 2014 y confirmado por la Resolución Directoral N° 0043-2017/DIGESA/SA del 19 de junio de 2017-.

142. Por otro lado, es necesario precisar que Gloria consignó en su producto denominado “Leche evaporada parcialmente descremada” de la marca “Pura Vida Nutrimax”, una serie de componentes, entre los que se encontraban los siguientes: leche evaporada parcialmente descremada con leche de soya, maltodextrina, grasa vegetal, minerales (hierro y zinc) y enriquecida con vitaminas (A y D).
143. Sobre el particular, la norma Codex Stan 250-2006, Norma para mezclas de leche evaporada desnatada (descremada) y grasa vegetal, define a tales mezclas como un producto preparado por recombinación de los elementos de la leche con agua potable, o por extracción parcial del agua y adición de aceite vegetal comestible o una mezcla de ambos. Para cumplir con los requisitos de composición, estas mezclas deben contener lo siguiente: leche desnatada y leche desnatada en polvo, otros sólidos lácteos no grasos y grasas/aceites vegetales comestibles y además como ingredientes adicionales permitidos, solo agua potable y cloruro de sodio.
144. De la definición antes señalada, se ha verificado que el producto “Pura Vida Nutrimax” no contenía los componentes exigidos por la norma Codex Stan 250-2016 para ser considerada una mezcla de leche evaporada desnatada (descremada) y grasa vegetal; motivo por el cual, Gloria no podía consignar en su etiquetado dicha denominación.
145. Aunado a ello, y como ya se ha señalado previamente, mediante Resolución Directoral N° 0043-2017/DIGESA/SA, Digesa determinó que aquellos productos en los cuales la leche sea la parte esencial y contenga en su composición otros constituyentes no lácteos destinados a sustituir parcialmente a cualquiera de los constituyentes de la leche, serán denominados “mezclas lácteas compuestas”.
146. De esa manera, al no existir una denominación específica para los componentes que contiene el producto “Pura Vida Nutrimax”, Gloria debió observar la normativa general del Codex sobre rotulado de productos preenvasados, Codex Stan 1-1985:

“4. ETIQUETADO OBLIGATORIO DE LOS ALIMENTOS PREENVASADOS

En la etiqueta de alimentos preenvasados deberá aparecer la siguiente información según sea aplicable al alimento que ha de ser etiquetado, excepto cuando expresamente se indique otra cosa en una norma individual del Codex:

147. Como puede apreciarse, el Codex establece que, cuando no se pueda disponer

de las denominaciones específicas, es necesario informar la naturaleza del producto, lo que se lograría utilizando los términos descriptivos de los componentes que tiene el producto para lograr la identificación del mismo, pero ello no ocurrió en el caso del producto materia de controversia.

148. En el caso de autos, Gloria no cumplió con consignar la denominación correcta del producto "Pura Vida Nutrimax" que comercializa, sino que, por el contrario, empleó nombres que no correspondían a la naturaleza del producto, procediendo a la modificación de la incorrecta denominación cuando la autoridad competente se percató de ello, conforme consta en la anotación del 4 de julio de 2017³¹ del Registro Sanitario A3560814N/NAGOSA.
149. Por las consideraciones precedentes, este Colegiado considera que Gloria infringió lo dispuesto en los artículos 10 y 32 del Código que establece el deber de los proveedores de cumplir con las normas de etiquetado, y que la denominación refleje la verdadera naturaleza del producto, por lo que corresponde declarar fundado este extremo de la denuncia.

(b) No consignó en el etiquetado que contiene insumos y/o componentes genéticamente modificados

150. En este extremo de la denuncia, la señora Matos señaló que Gloria no consignó en el etiquetado del producto "Pura Vida Nutrimax", que este contenía insumos genéticamente modificados.
151. En el caso de autos, Gloria consignó en el etiquetado del producto "Pura Vida Nutrimax", que este contenía, entre otros, los siguientes ingredientes: leche de soya, maltodextrina de maíz, carragenina (SIN 407), grasa vegetal de palma, los cuales, según la denunciante, serían insumos que han sido genéticamente modificados.
152. Al respecto, la normativa señala que todo proveedor que se dedique a la producción y/o distribución de productos envasados destinados a la alimentación, debe cumplir, entre otras cosas, con brindar a sus consumidores, a efectos de que estos tomen una decisión de consumo adecuada, información relacionada con los ingredientes de los productos que ponen a disposición del mercado, de conformidad con los artículos 10 y 32 del Código. En ese orden de ideas, de manera específica el artículo 37 del Código³² establece la obligación de los proveedores de informar en el etiquetado de sus productos la presencia de componentes genéticamente modificados.

³¹ Ver a fojas 1256 del Expediente Administrativo.

³² **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 37. Etiquetado de alimentos genéticamente modificados.** Los alimentos que incorporen componentes genéticamente modificados deben indicarlo en sus etiquetas.

153. Durante el presente procedimiento, Gloria ha sostenido que no consignó la información exigida por el artículo 37 del Código, toda vez que dicho dispositivo normativo no había sido reglamentado.
154. Contrariamente a lo alegado por la denunciada, esta Comisión considera que la obligación establecida en el artículo 37 del Código era exigible a partir del 30 de marzo de 2011 conforme a lo establecido de manera expresa en la Cuarta Disposición Complementaria Final del Código³³.
155. En efecto, si bien el propio Código, en su Tercera Disposición Complementaria Final, supeditó la exigibilidad de varias de sus disposiciones a la reglamentación que debía efectuarse de manera posterior³⁴, ello no sucedió con el artículo 37 del Código, en tanto la Cuarta Disposición Complementaria Final de dicho cuerpo normativo señaló que su artículo 37 entraría en vigencia a los ciento ochenta (180) días calendario contados a partir de su entrada en vigencia.
156. En ese sentido, al ser el artículo 37 del Código de aplicación inmediata, Gloria estaba obligado a dar cumplimiento a lo que dicho dispositivo legal establecía.
157. Sin perjuicio de lo anteriormente señalado, es importante tener en cuenta que de conformidad con el artículo 171.2 del TUO la LPAG³⁵, corresponde a los administrados aportar las pruebas que consideren pertinentes a efectos de sustentar sus alegaciones. Es decir, que, en el marco de los procedimientos de protección al consumidor, corresponde al denunciante acreditar el hecho infractor alegado.

³³ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS FINALES. CUARTA. Vigencia del Código.** El presente Código entra en vigencia a los treinta (30) días calendario contados a partir del día siguiente de su publicación en el Diario Oficial El Peruano, con excepción de lo señalado en los párrafos siguientes. Los artículos 36 y 37 entran en vigencia a los ciento ochenta (180) días calendario contados a partir de la entrada en vigencia del presente Código.

³⁴ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS FINALES. TERCERA. Reglamentación posterior.** En el plazo de ciento ochenta (180) días calendario contados a partir de la entrada en vigencia de la presente Ley, el Poder Ejecutivo expide las disposiciones reglamentarias de lo dispuesto en el artículo 37; del Sistema de Arbitraje de Consumo creado en los artículos del 137 al 144; del Registro de Infracciones y Sanciones establecido en el artículo 119; del fondo para el financiamiento y la difusión de los derechos de los consumidores a que se refieren los párrafos 131.5 y 131.6 del artículo 131; de la reglamentación de los procedimientos judiciales por intereses colectivos de los consumidores a que se refiere el párrafo 131.8 del referido artículo; del artículo 150 sobre el libro de reclamaciones; y de las condiciones del destino del monto para el funcionamiento de las asociaciones de consumidores a que se refiere el párrafo 156.2 del artículo 156.

³⁵ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444 - LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, aprobado por el DECRETO SUPREMO 006-2017-JUS. Artículo 171. Carga de la prueba.**
(...)
171.2 Corresponde a los administrados aportar pruebas mediante la presentación de documentos e informes, proponer pericias, testimonios, inspecciones y demás diligencias permitidas, o aducir alegaciones.

158. Asimismo, cabe destacar que los procedimientos administrativos tramitados ante la Comisión, se encuentran regidos por los principios de la potestad sancionadora regulados en el artículo 246 del TUO de la LPAG en particular, por el principio de licitud, el cual obliga a la Administración a realizar las acciones necesarias para verificar la efectiva comisión de los cargos imputados. Así, ante la falta de medios probatorios que sustenten los actos administrativos que imponen sanciones a los particulares, corresponderá emitir un fallo absolutorio.
159. En términos concretos, la presunción de licitud establece que un administrado no puede ser sancionado sobre la base de una mera inferencia o de una sospecha, por más razonable y lógica que pueda ser el planteamiento legal de la autoridad.
160. En el caso en concreto, si bien la señora Matos denunció que Gloria no consignó en el etiquetado del producto “Pura Vida Nutrimax”, que este contenía insumos genéticamente modificados, ésta no ha presentado a lo largo del procedimiento - ni siquiera a nivel indiciario- medio de prueba alguno que acredite que el producto “Pura Vida Nutrimax” contenga algún componente genéticamente modificado.
161. En consecuencia, corresponde declarar infundado dicho extremo de la denuncia, por infracción al artículo 37 del Código.

Sobre la afectación al deber de idoneidad

Gloria estaría comercializando el producto “Pura Vida Nutrimax” dando a entender al consumidor que es una leche evaporada, cuando por su composición ello no sería así

162. Se presume que todo proveedor ofrece como una garantía implícita, que el bien o servicio materia de la transacción comercial con el consumidor es idóneo para los fines y usos previsibles para los que normalmente se adquieren éstos en el mercado, según lo que esperaría un consumidor razonable³⁶, considerando las condiciones en las cuales los productos fueron adquiridos o los servicios contratados³⁷.
163. La idoneidad del bien o servicio debe ser, en principio, analizada en abstracto, esto es considerando lo que normalmente esperaría un consumidor razonable³⁸, salvo que de los términos acordados o señalados expresamente por el

³⁶ Palabra usada por el Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual mediante Resolución N° 085-96-TDC del 13 de noviembre de 1996.

³⁷ Ver Resolución N° 085-96-TDC del 13 de noviembre de 1996.

³⁸ *Ibidem*.

Consumidor se desprenda algo distinto³⁹.

164. 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 del 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 proveedor⁴⁰.
165. 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.
166. En este extremo de la denuncia, Aspec, la señora Ángeles y la señora Pala señalaron que Gloria estaría comercializando el producto "Pura Vida Nutrimax" dando a entender al consumidor que era una leche evaporada, cuando por su composición ello no sería así.
167. Al respecto, para el presente caso, es aplicable la norma Codex Stan 281-1971, Norma para las leches evaporadas que define el concepto de leche evaporada como:

"Los productos obtenidos mediante eliminación parcial del agua de la leche por el calor o por cualquier otro procedimiento que permita obtener un producto con la misma composición y características. El contenido de grasas y/o proteínas podrá ajustarse únicamente para cumplir con los requisitos de composición estipulados en la sección 3 de la presente norma, mediante adición y/o extracción de los constituyentes de la leche, de manera que no se modifique la proporción entre la caseína y la proteína de suero en la leche sometida a tal procedimiento".

168. Asimismo, en los subcapítulos 3.1 y 3.2 de la referida norma se indica lo

³⁹ *Ibídem.*

⁴⁰ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. 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 contenido y la vida útil del producto indicado en el envase, en lo que corresponda.

siguiente:

3.1 Materias primas

Leche en polvo, nata (crema) y natas (cremas) en polvo y productos a base de grasa de leche

Para ajustar el contenido de proteínas, podrán utilizarse los siguientes productos lácteos:

- *rententado de la leche: es el producto que se obtiene de la concentración de la proteína de la leche mediante la ultrafiltración de la leche, leche parcialmente desnatada (descremada), o leche desnatada (descremada).*
- *permeado de leche: es el producto que se obtiene de la extracción de la proteína y la grasa de la leche mediante ultrafiltración de leche, leche parcialmente desnatada (descremada), o leche desnatada (descremada).*
- *Lactosa*

3.2 Ingredientes autorizados

- *Agua potable*
- *Cloruro de sodio.*

169. De acuerdo a lo citado por la normativa del Codex, solo podrá ser considerada leche evaporada aquel producto obtenido por la eliminación parcial del agua de la leche por el calor o cualquier otro procedimiento que permita obtener un producto con la misma composición y características, debiendo contener ciertas materias primas en base a la leche, así como los productos lácteos descritos para ajustar el contenido de las proteínas, incluyendo como ingredientes solo agua y cloruro de sodio.
170. Ahora bien, en la etiqueta del producto “Pura Vida Nutrimax” se consignaron los siguientes ingredientes: leche evaporada parcialmente descremada (leche parcialmente descremada, suero de mantequilla, emulsificantes: (SIN471) y lecitina de soya (SIN 322 (i)), estabilizantes: (SIN 339 (ii) y (SIN 407)), leche de soya (grano de soya y agua), maltodextrina de maíz, grasa vegetal de palma, sal, fuente de hierro: pirofosfato de hierro, saborizante artificial, fuente de zinc, colorante (SIN 160 (ii)), vitaminas A y D.
171. De los ingredientes consignados, esta Comisión observa que el producto en cuestión no cumpliría con los requisitos exigidos por el Codex Stan 281-1971 para denominarse “Leche Evaporada”, en tanto contiene maltodextrina, leche de soya y grasa vegetal, los cuales, no son considerados ingredientes de la leche evaporada.
172. En otras palabras, ha quedado acreditado que Gloria comercializó el producto “Pura Vida Nutrimax” dando a entender al consumidor que era una leche evaporada; sin embargo, por los componentes que tenía el citado producto ello no sería así, hecho que es confirmado a través de la anotación del 4 de julio de 2017 solicitada por Gloria mediante la cual se consignó la nueva denominación del producto “Pura Vida Nutrimax”: “Mezcla Láctea Compuesta con extracto de soya, maltodextrina y grasa vegetal”; lo que conlleva a entender que la

denominación que consignó en el 2014 no correspondía al contenido del citado producto.

173. En consecuencia, esta Comisión considera que Gloria no cumplió con poner a disposición de los consumidores un producto acorde con su verdadera naturaleza (composición), tal como lo afirmó la Resolución Directoral N° 0043-2017/DIGESA/SA del 19 de junio de 2017, correspondiendo declarar fundado dicho extremo de la denuncia, por infracción a los artículos 18 y 19° del Código.

Sobre las medidas correctivas solicitadas

174. Los artículos 114, 115 y 116 del Código⁴¹ establecen la facultad que tiene la Comisión para, actuando de oficio o a pedido de parte, adoptar las medidas correctivas reparadoras que contengan por finalidad resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior y medidas correctivas complementarias que tienen por objeto revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzcan nuevamente en el futuro.
175. En el presente caso, han quedado acreditadas las infracciones cometidas por Gloria respecto a que: (i) no habría consignado en el etiquetado ni en el envase del producto “Pura Vida Nutrimax” una denominación de acuerdo a su naturaleza, en tanto consignó leche evaporada parcialmente descremada, pese a que contenía elementos no lácteos; y, (ii) comercializó el producto “Pura Vida Nutrimax” dando a entender al consumidor que es una leche evaporada, cuando por su composición ello no sería así.
176. Sin embargo, a lo largo del procedimiento se evidenció, a través de los medios probatorios presentados por Gloria, que adecuaron el etiquetado del producto “Pura Vida Nutrimax”, consignándose como nueva denominación “mezcla láctea compuesta”, por lo que carece de objeto ordenar medida correctiva alguna.

⁴¹ **LEY 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.

DECRETO LEGISLATIVO 1308. QUE MODIFICA EL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR LEY 29571.

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 (...)

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 (...).

Graduación de la sanción

177. Habiéndose verificado la existencia de la infracción administrativa, corresponde determinar a continuación la sanción a imponer y su graduación, para lo cual deben aplicarse de manera preferente los criterios previstos en el artículo 112 del Código⁴² que establece los criterios que la autoridad administrativa deberá

⁴² **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 112. Criterios de graduación de las sanciones administrativas.** Al graduar la sanción, el órgano resolutorio 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, se considere adecuado adoptar.

Se consideran circunstancias agravantes especiales, las siguientes:

1. La reincidencia o incumplimiento reiterado, según sea el caso.
2. La conducta del infractor a lo largo del procedimiento que contravenga el principio de conducta procedimental.
3. Cuando la conducta infractora haya puesto en riesgo u ocasionado daño a la salud, la vida o la seguridad del consumidor.
4. Cuando el proveedor, teniendo conocimiento de la conducta infractora, deja de adoptar las medidas necesarias para evitar o mitigar sus consecuencias.
5. Cuando la conducta infractora haya afectado el interés colectivo o difuso de los consumidores.
6. Otras circunstancias de características o efectos equivalentes a las anteriormente mencionadas, dependiendo de cada caso particular.

Se consideran circunstancias atenuantes especiales, las siguientes:

1. La presentación por el proveedor de una propuesta conciliatoria dentro del procedimiento administrativo que coincida con la medida correctiva ordenada por el órgano resolutorio.
2. Cuando el proveedor acredite haber concluido con la conducta ilegal tan pronto tuvo conocimiento de la misma y haber iniciado las acciones necesarias para remediar los efectos adversos de la misma
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.
4. Cuando el proveedor acredite que cuenta con un programa efectivo para el cumplimiento de la regulación contenida en el presente Código, para lo cual se toma en cuenta lo siguiente:
 - 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.
 - g) Otras circunstancias de características o efectos equivalentes a las anteriormente mencionadas dependiendo de cada caso particular.

tomar en consideración para graduar la sanción que corresponde a un proveedor que ha infringido las normas a dicho cuerpo normativo. Adicionalmente, la norma prevé circunstancias agravantes y atenuantes que se podrán tomar en consideración para fijar la sanción, así como de manera supletoria los criterios contemplados en el TUO de la LPAG⁴³.

178. Cabe precisar que, la Gerencia de Estudios Económicos del INDECOPI (en adelante, la GEE) emitió el Informe 104-2017/GEE⁴⁴, concluyendo que el “beneficio económico presuntamente ilícito” obtenido por Gloria y atribuible a la comisión de los hechos imputados por la Secretaría Técnica de la Comisión en relación con la comercialización del producto “Pura Vida Nutrimax” durante el periodo de junio 2016 a mayo de 2017 asciende a un monto de S/ [REDACTED] por las dos presentaciones del producto (165 gramos y 400 gramos)⁴⁵.
179. Es necesario precisar que para el cálculo del beneficio ilícito obtenido por Gloria se tuvieron en cuenta tres factores relevantes: los ingresos monetarios por la venta del producto, el porcentaje de utilidad neta del producto y el efecto incremental sobre las ventas atribuible directamente a la presunta infracción.
180. Los ingresos monetarios por la venta del producto se obtuvieron de manera directa de los documentos presentados por Gloria y comprenden los ingresos por las ventas de las dos presentaciones del producto “Pura Vida Nutrimax” (165 gramos y 400 gramos) para el periodo de junio 2016 a mayo 2017⁴⁶ (únicos ingresos presentados por Gloria en relación al producto denunciado).
181. De la utilidad neta reportada por Gloria, en su conjunto, a la Superintendencia Nacional del Mercado de Valores, se verifica que el periodo de cálculo del

⁴³ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444 - LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, aprobado por el DECRETO SUPREMO 006-2017-JUS. Artículo 246. Principios de la potestad sancionadora administrativa.** La potestad sancionadora de todas las entidades está regida adicionalmente por los siguientes principios especiales:

(...)

3. Razonabilidad.- Las autoridades deben prever que la comisión de la conducta sancionable no resulte más ventajosa para el infractor que cumplir las normas infringidas o asumir la sanción. Sin embargo, las sanciones a ser aplicadas deben ser proporcionales al incumplimiento calificado como infracción, observando los siguientes criterios que se señalan a efectos de su graduación:

- a) El beneficio ilícito resultante por la comisión de la infracción;
- b) La probabilidad de detección de la infracción;
- c) La gravedad del daño al interés público y/o bien jurídico protegido;
- d) El perjuicio económico causado;
- e) La reincidencia, por la comisión de la misma infracción dentro del plazo de un (1) año desde que quedó firme la resolución que sancionó la primera infracción.
- f) Las circunstancias de la comisión de la infracción; y
- g) La existencia o no de intencionalidad en la conducta del infractor.

⁴⁴ Conforme se puede apreciar del Anexo de la presente Resolución.

⁴⁵ Dicha información consta en fojas 1444 (reverso) del Expediente Administrativo.

⁴⁶ Ver a fojas 813 del Expediente.

beneficio económico corresponde al periodo acumulado de junio 2016 a mayo 2017, utilizándose el porcentaje 5,85% para los meses de junio a diciembre de 2016 y 7,67% para los meses de enero a mayo del 2017.

182. El efecto incremental se refiere al impacto sobre las ventas del producto “Pura Vida Nutrimax” derivado de la realización de los hechos denunciados. Es necesario precisar que en el expediente no obra información sobre las ventas del producto “Pura Vida Nutrimax” de los años anteriores (2014 y 2015) de producida la infracción, pese a que la Secretaría Técnica requirió a Gloria dicha información, indicando que solo presentaba la información de sus volúmenes de ventas desde que comercializó el producto (junio 2016).
183. Ante ello, la GEE propuso poner a disposición de los consumidores a modo de ejemplo frases que describen el producto y contribuyen a incrementar las unidades vendidas del mismo, como los siguientes ejemplos económicos:
- Frases descriptivas de los “*nombres de los menús*” contribuyó a incrementar las unidades vendidas en 27%.
 - Afirmaciones en donde se destacan atributos saludables de un producto alimenticio sirven como medio para comunicar un mensaje de salud y diferenciar la marca. Los resultados indicaban que la participación de mercado de los yogures con bajo contenido de grasa era 28,66% mayor a la de los yogures con contenido completo de grasa.
 - La probabilidad media de intención de compra de los consumidores pasó de 41,9% a 55,0% al ser expuesto a un empaque con una afirmación engañosa. Este resultado indica que la intención de compra del producto aumentaría en 31,26% cuando el consumidor es expuesto a un empaque con una afirmación engañosa.
184. En resumen, la GEE consideró adecuado asumir que el efecto incremental sobre las ventas asociado a la comisión de las infracciones denunciadas, sea de 27%, siendo un porcentaje que resulta ser el dato más aproximado y conservador, porcentaje que se corrobora con las declaraciones del señor Vito Rodríguez, director del grupo Gloria, quien indicó que “el caso Pura Vida les afectó sus ventas, en tanto bajó en menos del 50% y ahora está en un 70% de lo que vendían antes de la crisis”⁴⁷.
185. Por lo que, en base a la metodología del cálculo efectuada por la GEE⁴⁸, que la Comisión hace suya y forma parte integrante del análisis de la graduación de la sanción, el beneficio ilícito atribuible a Gloria por la comisión de los hechos

⁴⁷ Ver: http://plataforma.ipnoticias.com/Landing?i=8rjVc38Q1fmQN9n3eazhvw%3d%3d&cac=698pS9g9Zgm2kbPaNujEyq%3d%3d&c=Ur9cbFv%2f4%2f3TjhKoWY5SNa80wl5nKz%2ffF9N8CmRnvw%3d&utm_source=alerta&utm_medium=correo&utm_content=video&utm_campaign=videomail

⁴⁸ Informe que da a este Colegiado elementos de juicio para poder graduar la sanción en función de la información brindada por la propia denunciada.

denunciados durante el periodo de junio 2016 a mayo de 2017, asciende al monto de [REDACTED] por las dos presentaciones del producto (165 gramos y 400 gramos).

En tanto el beneficio ilícito de Gloria ascendió a S/ [REDACTED], resulta necesario determinar, de acuerdo a los criterios de graduación de la sanción, cuál sería la multa a imponer por cada conducta infractora.

- (I) **Respecto a que Gloria no consignó en el etiquetado ni en el envase del producto “Pura Vida Nutrimax” una denominación de acuerdo a su naturaleza, en tanto consignó leche evaporada parcialmente descremada, pese a que contenía elementos no lácteos**
- (i) **Daño resultante de la infracción:** se ha evidenciado el daño a los consumidores, al consignar en la etiqueta del producto “Pura Vida Nutrimax” la denominación “leche evaporada parcialmente descremada”, pese a que contenía elementos no lácteos, los cuales no cumplían con indicar o reflejar la naturaleza del producto.
- (ii) **Probabilidad de detección de la infracción:** la probabilidad de detección es baja debido a que un consumidor difícilmente se dará cuenta que la denominación consignada en el producto no refleja la verdadera naturaleza del mismo.
- (iii) **Efectos generados en el mercado:** En el presente caso, la infracción cometida por Gloria involucra un producto de primera necesidad, que está posicionado en el mercado y en el ideario de los consumidores como un alimento esencial para la nutrición de las personas, en especial de los menores de edad, de allí que la demanda del mismo resulte poco elástica o sensible a cambios de precio, cobrando mayor relevancia los sustitutos o competencia a través de variedades del mismo producto.

En dicho contexto, la oferta de un alimento cuya denominación se asimila al estándar de la leche fresca o la leche evaporada que habitualmente se comercializa en el mercado, podría generar una afectación a un número indeterminado de consumidores, quienes podrían adquirir tales alimentos creyendo que estos corresponden a tales productos, sin advertir que se trata de alimentos cuyos componentes no son lácteos.

Por lo expuesto, la infracción cometida por Gloria es grave por los efectos generados en la elección de los consumidores, aun cuando no involucre una afectación a la salud o la seguridad de los mismos, gravedad que

podría justificar que se sancione dicha conducta con el máximo que tal nivel gravedad permite⁴⁹.

186. En ese sentido, esta Comisión considera que, para imponer la sanción, adicionalmente, se debe tomar en cuenta lo establecido por el principio de razonabilidad; es decir, la sanción debe ser suficiente para generar incentivos que corrijan las acciones contrarias al ordenamiento de protección al consumidor. Por lo que, este colegiado considera que corresponde sancionar a Gloria con una multa ascendente a [REDACTED] UIT⁵⁰; no obstante, dado que la sanción máxima permitida por el Código asciende a 450 UIT, el monto de la multa a imponerse en este extremo es de 450 UIT.

(II) **Comercializó el producto “Pura Vida Nutrimax” dando a entender al consumidor que era una leche evaporada, cuando por su composición ello no sería así**

(i) **Daño resultante de la infracción:** se ha evidenciado el daño a los consumidores al darles a entender que el producto “Pura Vida Nutrimax” era una “leche evaporada”, pese a que, por su composición, no era así, lo cual generó que no reflejara la verdadera naturaleza del mismo. Tal hecho, confunde e induce a error a los consumidores en la medida que, no les permitió conocer con precisión qué producto estaban adquiriendo, afectando sus posibilidades de tomar una decisión de consumo; sin embargo, al elegir la supuesta leche evaporadora, sus expectativas se vieron defraudadas, en tanto verdaderamente se trataba de una “mezcla láctea compuesta”, ocasionando que se vulnere la confianza del consumidor.

⁴⁹ Ver a Resolución N° 2720-2012/SC2-INDECOPI.

⁵⁰ Ello, de acuerdo a la Disposición Complementaria Final Única del Decreto Supremo N°006-2014-PCM en donde se establece la siguiente metodología:

Multa = Multa base* Factores de agravantes y/o atenuantes, donde:

Multa base = (Beneficio ilícito ó Daño)/ probabilidad de detección.

Cuando el daño es superior al beneficio ilícito, se utiliza la cuantificación del valor del daño resultante por la comisión de la infracción.

La Probabilidad de detección es baja, teniendo en cuenta los siguientes criterios que obedecen a una distribución proporcional, siendo que la máxima es 1 de acuerdo al D.T.N° 01-2012/GEE, "Propuesta metodológica para la determinación de multas en el Indecopi.

Alta	1
Media alta	0.75
Media	0.5
Baja	0.25
Muy baja	0.125

En se sentido, si el beneficio ilícito es S/ [REDACTED], que es igual a [REDACTED] UIT, la multa base será=[REDACTED]/0.25=[REDACTED] UIT.

(ii) **Probabilidad de detección de la infracción:** la probabilidad de detección es baja debido a que un consumidor difícilmente creerá que la denominación consignada en el producto “Pura Vida Nutrimax”, comercializado por Gloria, no correspondía a su verdadera naturaleza.

(iii) **Efectos generados en el mercado:** Sobre este punto, se considera que la información imprecisa brindada por la denunciada, defrauda las expectativas de los consumidores de conocer cuál es la naturaleza del producto que adquieren, lo que podría ocasionar incertidumbre respecto de si los productos que se adquieren en el mercado realmente corresponden a la información señalada en sus etiquetas. En el presente caso, dado el alto consumo de leches (al ser un producto de primera necesidad), la trascendencia e impacto en el mercado de la infracción incurrida se extiende a un número relevante de consumidores, por lo que el impacto económico y el perjuicio a los consumidores es significativo.

187. En ese sentido, esta Comisión considera que, para imponer la sanción, adicionalmente, se debe tomar en cuenta lo establecido por el principio de razonabilidad; es decir, la sanción debe ser suficiente para generar incentivos que corrijan las acciones contrarias al ordenamiento de protección al consumidor. Por lo que, este colegiado considera que corresponde sancionar a Gloria con una multa ascendente a [REDACTED] UIT⁵¹; no obstante, dado que la sanción máxima permitida por el Código asciende a 450 UIT, el monto de la multa a imponerse en este extremo es de 450 UIT.

Sobre el porcentaje de la multa correspondiente a ASPEC

⁵¹ Ello, de acuerdo a la Disposición Complementaria Final Única del Decreto Supremo N°006-2014-PCM en donde se establece la siguiente metodología:

Multa = Multa base* Factores de agravantes y/o atenuantes, donde:

Multa base = (Beneficio ilícito ó Daño)/ probabilidad de detección.

Cuando el daño es superior al beneficio ilícito, se utiliza la cuantificación del valor del daño resultante por la comisión de la infracción.

La Probabilidad de detección es baja, teniendo en cuenta los siguientes criterios que obedecen a una distribución proporcional, siendo que la máxima es 1 de acuerdo al D.T.N°01-2012/GEE, "Propuesta metodológica para la determinación de multas en el Indecopi.

Alta	1
Media alta	0.75
Media	0.5
Baja	0.25
Muy baja	0.125

En se sentido, si el beneficio ilícito es S/ [REDACTED], que es igual a [REDACTED] UIT, la multa base será= [REDACTED]/0 [REDACTED]= [REDACTED] UIT.

188. De acuerdo al artículo 156° del Código, un porcentaje de la multa impuesta puede disponerse a favor de las Asociaciones de Consumidores. A efectos de determinar el porcentaje de las multas administrativas a ser entregadas, el artículo 157° de dicho cuerpo normativo establece los siguientes criterios:
- Labor de investigación desarrollada por la asociación de consumidores de forma previa a la presentación de la denuncia;
 - participación de la asociación de consumidores durante el procedimiento iniciado;
 - trascendencia en el mercado de la presunta conducta denunciada, impacto económico de la misma y perjuicios causados en forma previa o que pueden ser causados de forma potencial a los consumidores con relación a la misma;
 - y,
 - otros que se determinen en el análisis específico de cada procedimiento⁵².
189. Así, entonces los niveles de participación y trascendencia en el mercado, y el correspondiente porcentaje de multas sería el siguiente:

		Nivel de Participación		
		Bajo	Medio	Alto
Nivel de Investigación	Bajo	1%	5%	9%
	Medio	5%	9%	13%
	Alto	9%	13%	17%
Trascendencia: En función a la trascendencia del caso, se multiplicarán los valores porcentuales arriba indicados de esta forma: Baja (x1), Media (x2), Alta (x3)				
Precisar que alto nivel de investigación, alto nivel de participación; y, alto nivel de trascendencia conlleva al máximo porcentaje en participación (17% x3), el mismo que se establece en el máximo señalado por el Código (50%).				

190. Asimismo, en el supuesto de que se encontraran otros criterios relevantes en el análisis de cada procedimiento en particular, estos podrán considerarse a

⁵² LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 157. Criterios para la graduación del porcentaje entregable de la multa impuesta. Al momento de determinar el porcentaje de las multas administrativas entregable a las asociaciones de consumidores en los procedimientos promovidos por éstas, la autoridad competente debe evaluar, como mínimo los siguientes criterios:

- Labor de investigación desarrollada por la asociación de consumidores de forma previa a la presentación de la denuncia.
- Participación de la asociación de consumidores durante el procedimiento iniciado.
- Trascendencia en el mercado de la presunta conducta infractora denunciada, impacto económico de la misma y perjuicios causados en forma previa o que pueden ser causados de forma potencial a los consumidores con relación a la misma.
- Otros que se determinen en el análisis específico de cada procedimiento.

efectos de graduar el porcentaje de la multa a entregarse a las asociaciones de consumidores.

191. De acuerdo a ello, es necesario precisar, que la finalidad de las asociaciones es la protección y defensa de los intereses de los consumidores, contribuyendo al mejor funcionamiento y a la conformación de relaciones equilibradas de consumo.
192. En ese sentido, en el presente caso, es importante acotar que Aspec tomó conocimiento de los hechos infractores debido a la publicación de la Resolución N° 15-AG-17, a través de la cual la Autoridad Panameña de Seguridad de Alimentos decidió deshabilitar el producto “Pura Vida” exportado por Gloria a dicho país hasta que su etiquetado se adecúe a las normas panameñas, lo cual evidencia, que no es la propia Asociación quien investigó e indagó que la información consignada en el etiquetado del producto “Pura Vida Nutrimax” no reflejaba la verdadera naturaleza del producto.
193. De tal modo, se puede advertir que Aspec no realizó una labor de investigación previa a la presentación de la denuncia, en tanto procedió a presentarla sin ahondar en un análisis exhaustivo de si la denominación consignada por Gloria en el producto denunciado reflejaba su verdadera naturaleza, como podría haber sido mediante la presentación de medios probatorios idóneos que acrediten la comisión de la conducta infractora; más aún, considerando la complejidad del presente caso.
194. En lugar de ello, Aspec solo ha participado en el procedimiento, siguiendo el cauce legal que ya venía desde el incidente producido en Panamá. De modo que conforme a los criterios a que se refiere el artículo 157 del Código, por la sola participación en el procedimiento, mediante sus tres escritos, y más aún cuando la base de la multa (900 UIT) es bastante significativa, la participación de Aspec resulta ser baja, al haber existido una baja investigación y participación en el procedimiento:

N°	Tipo de escrito	Fecha	Fundamentación Jurídica
1	Denuncia	05/06/2017	Sí
2	Recurso de apelación de la medida cautelar impuesta de oficio por la Comisión	07/08/2017	Sí
4	Contradice contestación de denuncia	01/09/2017	Sí

195. Por otro lado, el nivel de trascendencia en el mercado de la infracción es Alto, en tanto a través de esta denuncia se pudo advertir que, Gloria puso a disposición de los consumidores el producto “Pura Vida Nutrimax”, cuya denominación no reflejaba su verdadera naturaleza, la cual infringía las normas nacionales e internacionales, además de vulnerar las expectativas de los consumidores al adquirir el producto en cuestión
196. En este caso al ser la base bastante significativa (900 UIT), se considera una tasa de 3% por la participación de Aspec (presentación de sus tres escritos con argumentación jurídica), baja investigación) y trascendencia (lo que equivale S/109 350,00⁵³).
197. Atendiendo a lo expuesto, esta Comisión considera que corresponde ordenar que se entregue a Aspec un 3% del total de la multa impuesta, lo que asciende a 27 UIT.

De las costas y costos del procedimiento

198. El artículo 7 del Decreto Legislativo 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del INDECOPÍ⁵⁴, dispone que es potestad de la Comisión ordenar el pago de los costos y costas en que hubiera incurrido el denunciante o el INDECOPÍ.
199. En la medida que ha quedado acreditada la infracción cometida por la denunciada, la Comisión considera que corresponde ordenarle el pago de las costas y costos del procedimiento. En consecuencia, Gloria deberá cumplir en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles, contados a partir del día siguiente de notificada la presente Resolución, con pagar a los denunciantes las costas del procedimiento, que a la fecha ascienden a S/ 36,00.
200. Sin perjuicio de ello y, de considerarlo pertinente, una vez que se ponga fin a la instancia administrativa, los denunciantes podrán 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.

⁵³ Monto que se toma como referencia al valor de la Unidad Impositiva Tributaria vigente.

⁵⁴ **DECRETO LEGISLATIVO 807. LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPÍ.**
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.

EXPEDIENTE N° 676-2017CC2
724-2017/CC2
729-2017/CC2
750-2017/CC2
819-2017/CC2
916-2017/CC2

RESUELVE:

PRIMERO: Acumular el procedimiento seguido bajo los Expedientes N° 724-2017/CC2, N° 729-2017/CC2, N° 750-2017/CC2, N° 819-2017/CC2 y N° 916-2017/CC2 al Expediente N° 676-2017/CC2.

SEGUNDO: Declarar improcedente la denuncia interpuesta por los señores John Iván Cifuentes Mayari y Giovana Sánchez Villanueva en contra de Gloria S.A. por falta de relación de consumo.

TERCERO: Declarar fundada la denuncia interpuesta por la señora María Elena Matos Misari, la señora Dataly Estephanee Pala Correa y la Asociación Peruana de Consumidores y Usuarios (Aspec) en contra de Gloria S.A. por infracción de los artículos 10 y 32 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto el proveedor denunciado no consignó en el etiquetado ni en el envase del producto "Pura Vida Nutrimax" una denominación de acuerdo a su naturaleza, en tanto consignó leche evaporada parcialmente descremada, pese a que contenía elementos no lácteos.

CUARTO: Declarar infundada la denuncia interpuesta por la señora María Elena Matos Misari contra Gloria S.A. por presunta infracción al artículo 37 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto no ha quedado acreditado que el producto "Pura Vida Nutrimax" adquirido por la denunciante contenga insumos y/o componentes genéticamente modificados.

QUINTO: Declarar fundada la denuncia interpuesta por la señora Elsa Melania Ángeles Susano, la señora Dataly Estephanee Pala Correa y la Asociación Peruana de Consumidores y Usuarios (Aspec) en contra de Gloria S.A. por infracción de los artículos 18 y 19 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto el proveedor denunciado comercializó el producto "Pura Vida Nutrimax" dando a entender a los denunciantes que era una leche evaporada cuando por su composición ello no sería así.

SEXTO: Denegar las medidas correctivas solicitadas por los denunciantes.

SÉTIMO: Sancionar a Gloria S.A. con Novecientas (900) UIT que se disgrega de la siguiente manera:

Infracciones incurridas por Gloria S.A.	Multa
No consignó en el etiquetado ni en el envase del producto Pura Vida Nutrimax una denominación de acuerdo a su naturaleza, en tanto consignó "leche evaporada parcialmente descremada", pese a que contenía elementos no lácteos.	450 UIT

EXPEDIENTE N° 676-2017CC2
724-2017/CC2
729-2017/CC2
750-2017/CC2
819-2017/CC2
916-2017/CC2

Comercializó el producto "Pura Vida Nutrimax" dando a entender al consumidor que era una leche evaporada, cuando por su composición ello no sería así.	450 UIT
Total	900 UIT

Cabe precisar que la multa impuesta será rebajada en 25% si cancela el monto correspondiente con anterioridad a la culminación del término para impugnar la presente resolución y en tanto no interponga recurso alguno en contra de ésta, conforme con lo dispuesto por el artículo 113° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor⁵⁵.

OCTAVO: Entregar a la Asociación Peruana de Consumidores y Usuarios (Aspec), conforme al artículo 156 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, el 3% de la multa impuesta a Gloria S.A. en virtud al convenio suscrito con el Indecopi.

NOVENO: Disponer la inscripción de Gloria S.A. en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi, una vez que la resolución quede firme en sede administrativa, conforme a lo establecido en el artículo 119 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor

DÉCIMO: Ordenar a Gloria S.A. que, en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles contado a partir del día siguiente de la notificación de la presente Resolución, cumpla con pagar a los denunciante las costas del procedimiento, que a la fecha ascienden a la suma de S/ 36,00. Ello, sin perjuicio del derecho de las partes denunciante de solicitar la liquidación de las costas y costos una vez concluida la instancia administrativa.

DÉCIMO PRIMERO: 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 807, el único recurso impugnativo que puede interponerse contra lo dispuesto por la Comisión de Protección al Consumidor N° 2 es el de apelación⁵⁶, el cual debe ser

⁵⁵ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 113. Cálculo y rebaja del monto de la multa.** Para calcularse el monto de las multas a aplicarse, se utiliza el valor de la Unidad Impositiva Tributaria (UIT) vigente a la fecha de pago efectivo o en la fecha que se haga efectiva la cobranza coactiva. Las multas constituyen en su integridad recursos propios del Indecopi, sin perjuicio de lo establecido en el artículo 156.

La multa aplicable es rebajada en un veinticinco por ciento (25%) cuando el infractor cancele el monto de la misma con anterioridad a la culminación del término para impugnar la resolución que puso fin a la instancia y en tanto no interponga recurso alguno contra dicha resolución.

⁵⁶ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, publicada el 2 de setiembre de 2010. DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS MODIFICATORIAS. PRIMERA.- Modificación del artículo 38° del Decreto Legislativo núm. 807.** Modifícase el artículo 38° del Decreto Legislativo núm. 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, 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 (...)".

EXPEDIENTE N° 676-2017CC2
724-2017/CC2
729-2017/CC2
750-2017/CC2
819-2017/CC2
916-2017/CC2

presentado ante dicho órgano colegiado en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles contado a partir del día siguiente de su notificación⁵⁷, ello de acuerdo a lo establecido en el artículo 216 del Texto Único Ordenado de la Ley 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por el Decreto Supremo 006-2017-JUS; caso contrario, la resolución quedará consentida⁵⁸.

Con la intervención de los señores Comisionados: Sr. Luis Alejandro Pacheco Zevallos, Sr. Arturo Ernesto Seminario Dapello; Sra. Claudia Antoinette Mansen Arrieta; y, Sr. Tommy Ricker Deza Sandoval.

LUIS ALEJANDRO PACHECO ZEVALLOS
Presidente

⁵⁷ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444 - LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, aprobado por el DECRETO SUPREMO 006-2017-JUS. Artículo 216. Recursos administrativos.** 216.1 Los recursos administrativos son:
(...)
b) Recurso de apelación.
(...)
216.2 El término para la interposición de los recursos es de quince (15) días perentorios, y deberán resolverse en el plazo de treinta (30) días.

⁵⁸ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444 - LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, aprobado por el DECRETO SUPREMO 006-2017-JUS. Artículo 220. Acto firme.** Una vez vencidos los plazos para interponer los recursos administrativos se perderá el derecho a articularlos quedando firme el acto.

EXPEDIENTE N° 676-2017CC2
724-2017/CC2
729-2017/CC2
750-2017/CC2
819-2017/CC2
916-2017/CC2

ANEXO

EXPEDIENTE N° 676-2017CC2
724-2017/CC2
729-2017/CC2
750-2017/CC2
819-2017/CC2
916-2017/CC2

Gerencia de Estudios Económicos
Anexo 4701



INFORME N°104-2017/GEE

A : **Edwin Aldana Ramos**
Secretario Técnico
Comisión de Protección al Consumidor N° 2

DE : **Rodolfo Tupayachi Romero**
Gerente de Estudios Económicos (e)

Roberto Daga Lázaro
Ejecutivo 1

ASUNTO : **Cuantificación de sanciones administrativas pecuniarias**

REFERENCIA : Memorándum N° 2811-2017/CC2
Memorándum N° 2797-2017/CC2
Expediente N° 676-2017/CC2

El presente informe responde a la solicitud efectuada por la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor N° 2 (en adelante, la ST-CC2) respecto a la cuantificación de sanciones administrativas pecuniarias en el marco del Expediente N° 676-2017/CC2 (en adelante, Expediente).

I. ANTECEDENTES

1. Por intermedio del Memorándum N° 2797-2017/CC2, la ST-CC2 solicitó a esta Gerencia, cuantificar la sanción administrativa pecuniaria (multa) en relación con la denuncia presentada por la Asociación Peruana de Consumidores y Usuarios (en adelante, Aspec) en contra de la empresa Gloria S.A. (en adelante, Gloria), respecto a los siguientes hechos:
 - Gloria viene comercializando el producto Pura Vida Nutrimax de la marca Pura Vida (en adelante, el producto), consignando la denominación "Leche evaporada parcialmente descremada con leche de soya, maltodextrina, grasa vegetal, minerales (Hierro y Zinc) y enriquecida con vitaminas (A y D)", pese a que no era propiamente una leche evaporada, con lo cual no revela su verdadera naturaleza, pues se trataría de una mezcla.
 - Gloria no habría consignado que el producto contenía la mezcla de leche evaporada desnatada (descremada) y grasa vegetal, con lo cual tampoco estaría reflejando su verdadera naturaleza.
2. Además, a través del Memorándum N° 2811-2017-CC2, la ST-CC2 precisó a esta Gerencia que: (i) el período de cálculo de la multa "debe estar comprendido desde el

INFORME N° 104-2017/GEE

Pág.2/11

año 2016 hasta la actualidad" y (ii) debe abarcar las presentaciones de 165 gramos y 400 gramos del producto porque son las únicas que se comercializan en el mercado.¹

II. ANÁLISIS

3. En relación a lo solicitado por la ST-CC2, esta Gerencia precisa que para graduar una sanción administrativa, el artículo 112 del Código de Protección y Defensa del Consumidor señala un conjunto de criterios, tales como: beneficio ilícito esperado u obtenido por la realización de la infracción; probabilidad de detección de la infracción, daño resultante de la infracción; efectos que la conducta infractora pueda haber generado en el mercado; naturaleza del perjuicio causado o grado de afectación a la vida, salud, integridad o patrimonio de los consumidores; y otros criterios que, dependiendo del caso particular, se considere adecuado adoptar.²
4. Al respecto, esta Gerencia, sobre la base de la información disponible en el Expediente, solo puede brindar apoyo técnico respecto al cálculo del referido beneficio ilícito esperado u obtenido por la realización de la infracción por parte de Gloria. La valoración de los hechos infractores es un análisis a cargo de la ST-CC2.
5. Por ello, esta sección está estructurada en tres partes: (i) en la primera se describe la metodología para estimar el beneficio económico presuntamente ilícito, (ii) en la segunda se muestra la información disponible en el Expediente como en fuentes de información pública, y (iii) en la tercera parte se presentan las estimaciones de esta Gerencia respecto al beneficio económico presuntamente ilícito que obtuvo Gloria por la comisión de los hechos imputados por la ST-CC2 durante el periodo referido por dicho órgano instructor.

II.1. Metodología de cálculo

6. El beneficio económico presuntamente ilícito, se puede determinar a partir de las utilidades netas obtenidas por los ingresos de las ventas adicionales atribuibles a la comisión de las presuntas infracciones imputadas por la ST-CC2 y relacionadas con la comercialización del producto Pura Vida Nutrimax.

$$\text{Beneficio ilícito} = (\% \text{ Utilidades Netas}) \times (\text{Ingreso por ventas adicionales})$$

7. Por tanto, en el presente caso, se requiere contar con información de las utilidades netas correspondiente a las ventas del producto Pura Vida Nutrimax, o de la línea de producción de leches o de los beneficios obtenidos por la empresa durante el periodo de infracción determinado por la ST-CC2.

¹ En el folio 155 del Expediente, Gloria menciona otras denominaciones del producto PURA VIDA, tales como: "PURA VIDA UHT NUTRIMAX X 946 ML X 12 BOL" (en BOLSA), "PURA VIDA UHT NUTRIMAX X 1 LT TTP H23" (en TTP), entre otras. Además, en el folio 166 del Expediente se hace referencia al producto "Leche en Polvo Pura Vida x 90 gr".

² Ver Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor. Disponible en: <<https://www.indecopi.gob.pe/documents/20195/177451/CodigoDProteccionyDefensaDelConsumidor%5B1%5D.pdf/934ea9ef-fcc9-48b8-9679-3e8e2493354e>>, accedido el 08 de noviembre de 2017.

INFORME N° 104-2017/GEE

Pág.3/11

8. Asimismo, se debe estimar el monto de los ingresos obtenidos por las ventas adicionales del producto Pura Vida Nutrimax atribuibles a los hechos imputados por la ST-CC2 durante el periodo de infracción. Dichas ventas adicionales representan una fracción α de las ventas efectivamente realizadas por Gloria por la comercialización del producto Pura Vida Nutrimax.

$$\text{Ingresos por ventas adicionales} = \alpha \times \text{Ingresos por ventas realizadas}$$

$$\text{donde: } \alpha = \frac{\beta}{1+\beta}$$

9. El parámetro β representa el efecto incremental (en términos porcentuales) sobre las ventas del producto explicado por los hechos imputados por la ST-CC2. En principio, dicho parámetro hace referencia al impacto agregado sobre las ventas del producto, la misma que se materializa mediante una variación de las unidades vendidas y/o del precio del producto. En el presente caso, resulta razonable asumir que el efecto vía precio es nulo porque el producto bajo análisis pertenece a la línea económica de Gloria.³
10. Existen otras formas de calcular los ingresos por ventas adicionales, aunque las mismas están condicionadas directamente a la información disponible. En el presente caso, la metodología propuesta en esta sub sección, está directamente explicada por la información disponible que ha sido remitida a esta Gerencia, bajo el plazo requerido por la ST-CC2 para atender su solicitud.

II.2. Información disponible

11. La información contenida en el Expediente para calcular el beneficio económico presuntamente ilícito obtenido por Gloria por la comisión de las infracciones denunciadas, es la siguiente:
- Información sobre ingresos monetarios por ventas del producto Pura Vida Nutrimax en sus dos presentaciones (165 gramos y 400 gramos), disponible para junio - diciembre 2016 y enero - mayo 2017.
12. Complementariamente, se obtuvo información trimestral respecto a las utilidades netas de impuestos de Gloria en 2016 y 2017 a través de la página web de la Superintendencia de Mercado de Valores (en adelante, SMV), esta información corresponde a las utilidades totales de la empresa indicadas en los estados financieros presentados ante la SMV.⁴

³ En efecto, según Jorge Rodríguez Rodríguez, presidente del Grupo Gloria, este producto está diseñado para los consumidores de los niveles socio económicos C y D. Información disponible en: <https://elcomercio.pe/economia/negocios/jorge-rodriguez-rodriguez-nuevo-gloria-pura-vida-441097>, accedido el 06 de noviembre de 2017.

⁴ La información de utilidades a nivel de líneas de productos no ha sido posible de identificar de los estados financieros presentados por Gloria. Ver enlace en: http://www.smv.gob.pe/Frm_InformacionFinanciera.aspx?data=202D3E90E2C3948EC3D46ADAF23CB D3FC34CEAAE9C, accedido el 03 de noviembre de 2017.

INFORME N° 104-2017/GEE
Pág.4/11

II.3. Estimaciones y resultados

13. De acuerdo a la metodología de cálculo descrita en la sección anterior, hay tres factores relevantes para calcular el beneficio económico presuntamente ilícito obtenido por Gloria debido a la comisión de las presuntas infracciones: (i) los ingresos monetarios por la venta del producto, (ii) el porcentaje de utilidad neta del producto, y (iii) el efecto incremental sobre las ventas atribuible directamente a las presuntas infracciones. A continuación, se describen las fuentes de información para cada uno de esos tres factores.

A) Ingresos monetarios por ventas efectivamente realizadas

14. Los ingresos monetarios por la venta del producto se obtuvieron de manera directa del Expediente y comprenden los ingresos por las ventas de las dos presentaciones del producto Pura Vida Nutrimax (165 gramos y 400 gramos) para el periodo junio 2016 - mayo 2017 (ver folio 813 del Expediente).

B) Porcentaje de utilidad neta⁵

15. La información disponible en los estados financieros presentados por Gloria a la SMV, no permite identificar la utilidad neta asociada a la venta del producto Puro Vida. Solo es posible conocer la utilidad neta en su conjunto (sin subsidiarias)⁶ de la empresa Gloria, que incluye las utilidades asociadas a la comercialización de: leche evaporada, leche fresca UHT, yogurt, derivados lácteos, bebidas no carbonatadas, envases metálicos y mercaderías.

16. Si bien el dato de la utilidad neta del producto Pura Vida Nutrimax, sería el dato ideal a emplear, el resultado neto de la empresa Gloria, no deja de ser un dato útil para el cálculo del beneficio económico presuntamente ilícito por la comisión de las infracciones denunciadas en el presente caso. La opinión de esta Gerencia se justifica en la medida que proviene de informes auditados y obtenidos del portal de la SMV.

17. En el Cuadro 1 se presenta la utilidad neta reportada por Gloria, en su conjunto (sin subsidiarias), a la SMV para el periodo comprendido entre el I trimestre de 2016 y el III trimestre de 2017.

⁵ La utilidad neta se refiere a la utilidad neta luego de descontar el pago de impuestos.

⁶ Los estados financieros individuales presentan información financiera solo de Gloria sin considerar sus subsidiarias. Ver: <http://www.smv.gob.pe/>, accedido el 03 de noviembre de 2017.

EXPEDIENTE N° 676-2017CC2
724-2017/CC2
729-2017/CC2
750-2017/CC2
819-2017/CC2
916-2017/CC2

INFORME N° 104-2017/GEE
Pág.5/11

Cuadro 1
UTILIDAD NETA DE GLORIA, I TRIMESTRE 2016 – III TRIMESTRE 2017
(Porcentaje)

Año	Trimestre	Ingresos por Ventas	Utilidad Neta	Utilidad Neta
		Totales (A)	Total (B)	Total (C=B/A)
		(soles)		(%)
2016	Trim I	830 497	58 996	7,10%
	Trim II	878 012	50 207	5,72%
	Trim III	855 192	39 572	4,63%
	Trim IV	970 832	67 283	6,93%
2017	Trim I	808 197	68 724	8,50%
	Trim II	828 418	56 848	6,86%
	Trim III	840 274	42 090	5,01%
Sub total: 2016 Trim III - IV		1 826 024	106 855	5,85%
Sub total: 2017 Trim I - II		1 636 615	125 572	7,67%

Fuente: Información contenida en los estados financieros trimestrales individuales 2016-2017 de la empresa Gloria S.A., obtenidos del portal de la Superintendencia de Mercado de Valores.
Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

18. Dado que el periodo de cálculo del beneficio económico corresponde al periodo acumulado junio 2016 – mayo 2017, la aplicación de los márgenes calculados se realizó de la siguiente forma: (i) para los meses del periodo junio a diciembre de 2016 se utilizó el porcentaje de 5,85% que corresponde al periodo acumulado de los trimestres III – IV de 2016, y (ii) para los meses del periodo enero 2017 a mayo 2017 se utilizó el porcentaje de 7,67% que corresponde al periodo acumulado de los trimestres I – II de 2017.

C) Efecto incremental sobre ventas

19. El efecto incremental es representado por el parámetro β . Se refiere al impacto (en términos porcentuales) sobre las ventas del producto Pura Vida Nutrimax, derivado de la realización de los hechos denunciados por la ST-CC2.
20. En principio, el valor de este parámetro no es negativo (menor que cero) porque, como se detalla más adelante, la diversidad de estudios consultados por esta Gerencia indica que el impacto de una frase en el empaque de un producto suele ser positivo (mayor que cero). Además, tampoco tiene un tope máximo (finito) porque por su propia naturaleza no existe un tope máximo hasta donde pueden aumentar las ventas de cualquier producto. Por ello, su valor es simplemente $\beta > 0$.
21. El argumento descrito en el párrafo anterior (impacto positivo de una frase en el empaque de un producto), también permite a esta Gerencia descartar un escenario donde ese parámetro tenga un valor de cero pues supondría que la realización de los

INFORME N° 104-2017/GEE
Pág.6/11

hechos denunciados por la ST-CC2 no tuvo impacto sobre el volumen de ventas del producto.

22. Adicionalmente, esta Gerencia tampoco considera posible un escenario donde todos los ingresos obtenidos por Gloria por la venta del producto Pura Vida Nutrimax puedan ser atribuidos a la realización de los hechos denunciados por la ST-CC2 porque implica que el efecto incremental tome un valor positivo extremadamente grande.⁷ Además, luego de su retiro temporal del mercado, dicho producto ha vuelto a ser comercializado⁸, y, de acuerdo a uno de sus directivos, sus niveles de ventas vienen recuperándose.⁹ Si todos los ingresos de Gloria por la venta del producto Pura Vida Nutrimax fueran atribuibles a la realización de los hechos denunciados por la ST-CC2, no se observarían tal recuperación de sus ventas.
23. En ese contexto, corresponde determinar el valor del efecto incremental. Con ese objeto, esta Gerencia procedió a revisar la literatura especializada sobre el tema e identificó que poner a disposición de los consumidores frases que describen el producto, contribuyen a incrementar las unidades vendidas del producto. Por ejemplo:
- En un experimento social llevado a cabo en un restaurante por Wansink *et al.* (2002)¹⁰, se encontró que la inclusión de frases descriptivas de los nombres de los menús contribuyó a incrementar las unidades vendidas en 27%. Además, dicha estrategia comercial mejoró la actitud de los consumidores hacia la comida, el restaurante y la probabilidad de volver al restaurante en el futuro.
 - Krystallis y Chrysochou (2011)¹¹, determinaron que afirmaciones en donde se destacan atributos saludables de un producto alimenticio sirven como medio para comunicar un mensaje de salud y diferenciar la marca. Los resultados indicaban que: (i) la participación de mercado de los yogures con bajo contenido de grasa era

⁷ En términos matemáticos, esto equivale a decir que $\alpha = 1$ por lo que *Ingresos por ventas adicionales* = *Ingresos por ventas realizadas*. Además, de la fórmula $\alpha = \frac{\beta}{1+\beta}$, se puede verificar que si $\beta \rightarrow \infty$ entonces $\alpha \rightarrow \frac{1}{\frac{\beta}{1+\beta}} = \frac{1}{\frac{\beta}{1+\beta}} = \frac{1+\beta}{\beta} = \frac{1}{\beta} + 1 = 1$.

⁸ Esto sucedió luego del cambio de denominación del producto de "leche evaporada parcialmente descremada con leche de soya, maltodextrina, grasa vegetal, minerales (Hierro y Zinc) y enriquecida con vitaminas (A y D)" a "mezcla láctea compuesta con extracto de soya, maltodextrina y grasa vegetal". Información disponible en el folio 1192 del Expediente, y también en la página web de Digesa:

⁹ <<http://www.digesa.minsa.gob.pe/noticias/Julio2017/nota32.asp>>, accedido el 06 de noviembre de 2017. Según Francis Pilkington, CFO y director corporativo del Grupo Gloria, "(t)ras dos meses de caídas ya se empieza a recuperar las ventas, en agosto (de 2017) vemos un incremento (en las ventas) de la marca Pura Vida y de otras líneas más". Ver Diario El Comercio del 28.09.2017 / 09:42 am (versión online). Disponible en:

<<https://elcomercio.pe/economia/negocios/gloria-recuperando-ventas-marca-pura-vida-noticia-461566>>, accedido el 03 de noviembre de 2017.

¹⁰ WANSINK, B., PAINTER, J., y K. VAN ITTERSUM. (2002) *How Descriptive Menu Labels Influence Attitudes and Repatronage*. En NA - Advances in Consumer Research. Volume 29, eds. Susan M. Broniarczyk and Kent Nakamoto, Valdosta, GA: Association for Consumer Research, pp.168-172. Disponible en: <<https://www.acrwebsite.org/search/view-conference-proceedings.aspx?id=8588>>, accedido el 06 de noviembre de 2017.

¹¹ KRYSTALLIS, A. Y P. CHRYSOCHOU (2011) *Health claims as communication tools that enhance brand loyalty: The case of low-fat claims within the dairy food category*. Journal of Marketing Communications, Vol. 17, No. 3, July 2011, 213-228.

EXPEDIENTE N° 676-2017CC2
724-2017/CC2
729-2017/CC2
750-2017/CC2
819-2017/CC2
916-2017/CC2

INFORME N° 104-2017/GEE
Pág.7/11

28,66% mayor a la de los yogures con contenido completo de grasa, (ii) los yogures con bajo contenido de grasa atraían ligeramente a más consumidores que los yogures con contenido completo de grasa, y (iii) en promedio, su frecuencia de compra era significativamente mayor.

- En otro experimento social, realizado por Lammers (2000)¹², se encontró que la probabilidad media de intención de compra de los consumidores paso de 41,9% a 55,0% al ser expuestos a un empaque con una afirmación engañosa. Este resultado indica que la intención de compra del producto aumentaría en 31,26% cuando el consumidor es expuesto a un empaque con una afirmación engañosa.
24. En términos generales, el diseño y mensajes en un empaque, son elementos fundamentales de la estrategia de *marketing* de un producto (Khan y Ullah, 2013).¹³ El envase es especialmente importante en generar valor agregado para productos de consumo inmediato que tienen similares características entre sí, tales como, leche o agua (Gómez *et al.*, 2015).¹⁴ En el Anexo del presente informe se muestra mayor detalle sobre como las diversas afirmaciones o frases incluidas en los empaques de los productos contribuyen a incrementar las ventas de esos productos.
25. En resumen, esta Gerencia considera adecuado asumir que el parámetro β , que representa el efecto incremental sobre las ventas asociado a la comisión de las infracciones denunciadas, sea de 27%. Es preciso indicar que este porcentaje resulta ser el mejor dato aproximado y disponible sobre el referido efecto incremental. Los otros porcentajes identificados en la literatura consultada por esta Gerencia aluden al efecto sobre las ventas derivado de la inclusión de frases donde se resalta un atributo específico del producto, por ejemplo, su bajo contenido de grasa.
26. Adoptar este porcentaje es relevante en el presente informe donde no se dispone de información adicional de las ventas del producto para un periodo anterior y posterior a los eventos materia de análisis por parte de la ST-CC2 y que nos permitan poder estimar bajo otro método el efecto incremental sobre las ventas. Por ello, el parámetro β debe ser aproximado a partir de la revisión de otras experiencias relativamente similares, adoptando los supuestos más razonables aplicables al caso.¹⁵

¹² LAMMERS, H. (2000). *Effects of Deceptive Packaging and Product Involvement on Purchase Intention: An Elaboration Likelihood Model Perspective*. Psychological Reports, 2000, 86, 546-550. Disponible en: <http://www.csun.edu/~vcmkt003/ResearchPapers/Lammers2000_PsychologicalReports.pdf>, accedido el 06 de noviembre de 2017.

¹³ KHAN, S. y ULLAH, T. (2013). *Does Packaging Influence Consumer Buying Behavior? A Measure from Cosmetic Products of Peshawar Region Pakistan*. Disponible en: <<http://cusit.edu.pk/icetems/Proceeding/Management%20Sciences/PK-MS-71.pdf>>, accedido el 06 de noviembre de 2017.

¹⁴ GÓMEZ, M.; MARTÍN-CONSUEGRA, D. y A. MOLINA. (2015) *The importance of packaging in purchase and usage behaviour*. International Journal of Consumer Studies. Volume 39, Issue 3, Pages 203–211, May 2015.

¹⁵ Los porcentajes mencionados anteriormente han sido considerados por esta Gerencia como valores referenciales en casos aplicados a partir de solicitudes de la Secretaría técnica de la Comisión de Fiscalización de la Competencia Desleal del Indecopi.

INFORME N° 104-2017/GEE
Pág.8/11

D) Beneficio económico ilícito

27. En base a la metodología de cálculo y la información disponible que se presentó en las sub secciones previas, esta Gerencia estima que el beneficio económico presuntamente ilícito atribuible a Gloria por la comisión de los hechos denunciados durante el periodo junio 2016 - mayo de 2017 asciende a S/ [REDACTED]. En el Cuadro 2 se presenta en resumen el respectivo cálculo.

Cuadro 2
ESTIMACIÓN DE ESTA GERENCIA RESPECTO DEL BENEFICIO ECONÓMICO PRESUNTAMENTE ILÍCITO OBTENIDO POR GLORIA POR LA COMISIÓN DE LOS HECHOS IMPUTADOS POR LA ST-CC2 EN LA VENTA DE SU PRODUCTO " PURA VIDA NUTRIMAX ", JUNIO 2016 – MAYO 2017
(soles)

Descripción	Jun-Dic 2016 (a)	Ene-May 2017 (b)	Total (c)=(a)+b)
(A) NUTRIMAX 400 GR	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
(B) NUTRIMAX 165 GR	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
(C) Ingresos por ventas REALIZADAS = A+B	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
(D) Efecto incremental sobre ventas (%)	27,00%	27,00%	27,00%
(E) Ingresos por ventas ADICIONALES = C*(D/(1+D))	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
(F) Utilidad neta (%)	5,85%	7,67%	6,60% ^{a/}
(H) Beneficio económico presuntamente ILÍCITO = E*F	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]

a/ Este valor es solo referencial. Ha sido incluido solo para fines de presentación de las estimaciones de esta Gerencia. Se obtuvo dividiendo el beneficio económico presuntamente ilícito entre los ingresos por ventas adicionales, ambos estimados previamente.
Fuente: Gloria S.A. y Superintendencia de Mercado de Valores.
Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

EXPEDIENTE N° 676-2017CC2
724-2017/CC2
729-2017/CC2
750-2017/CC2
819-2017/CC2
916-2017/CC2

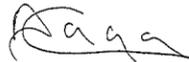
INFORME N° 104-2017/GEE
Pág.9/11

III. CONCLUSIONES

- Este informe responde a la solicitud realizada por la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor N° 2, respecto a la cuantificación de la multa en el marco del Expediente N° 676-2017/CC2 (Expediente). Sin embargo, sobre la base de la información disponible en el Expediente, solo es posible brindar apoyo técnico respecto a la estimación del beneficio económico presuntamente ilícito obtenido por Gloria.
- Al respecto, esta Gerencia estima que el beneficio económico presuntamente ilícito obtenido por Gloria y atribuible a la comisión de los hechos imputados por la ST-CC2 en relación con la comercialización del producto "Pura Vida Nutrimax" de la marca Pura Vida durante el periodo junio 2016 - mayo de 2017 asciende a un monto de S/ [REDACTED] por las dos presentaciones del producto (165 gramos y 400 gramos).
- La estimación de esta Gerencia está condicionada por la información disponible en el Expediente, las fuentes de información pública que se consultaron durante la elaboración del presente informe y las precisiones indicadas por la ST-CC2 principalmente sobre el plazo requerido para atender su solicitud.



Rodolfo Tupayachi Romero
Gerente de Estudios Económicos (e)



Roberto Daga Lázaro
Ejecutivo 1

Lima, 09 de noviembre de 2017

Adj. Copia del Expediente N° 676-2017/CC2 (6 TOMOS)

INFORME N° 104-2017/GEE
Pág.10/11

IV. ANEXO

Efecto de las afirmaciones en empaques de los productos sobre sus niveles de ventas

Los empaques de un producto tienen dos tipos de elementos informativos: el primero asociado a la forma, el color y el tamaño; y el segundo, relacionado con el etiquetado de los empaques (Silayoy y Space, 2004).¹⁶ Esos elementos informativos se convierten en un instrumento de comunicación acerca de los diversos atributos del producto (Gómez *et al.*, 2015).

Sobre este último punto, Abdullah *et al.* (2013)¹⁷, Poturak (2014)¹⁸ y Borishade *et al.* (2015)¹⁹, entre otros, analizaron diversos productos con la finalidad de medir el impacto de los elementos de los empaques sobre el consumidor. Los autores encontraron que, de manera regular, existe una asociación positiva entre la decisión de compra del consumidor y elementos del empaque, tales como: color, material, diseño, etiquetado, lenguaje, información impresa, entre otros.

En esa misma línea, resulta importante destacar los hallazgos de Deliya y Parmar (2012).²⁰ Los investigadores encontraron una correlación directa y positiva (0,433 de un máximo de 1) entre el comportamiento de compra del consumidor y la información impresa en el empaque de los productos comprados.

En el caso específico de la leche, según McCarthy *et al.* (2017),²¹ los atributos más valorados por los consumidores están relacionados con el contenido de grasa en el producto, el tamaño de los paquetes de leche y las afirmaciones indicadas en sus respectivas etiquetas. Dichas afirmaciones están orientadas a destacar atributos valorados de manera positiva por los consumidores, tales como: leche elaborada localmente, con calcio extra, con proteína extra, calorías reducidas, enriquecido con

- ¹⁶ SILAYOI, P. y SPEECE, M. (2004). *Packaging and Purchase Decisions: An Exploratory Study on the Impact of Involvement Level and Time pressure*. British Food Journal, Vol. 106 Issue: 8, pp.607-628.
- ¹⁷ ABDULLAH, MD., KALAM, A. y AKTERUJJAMAN, S. (2013). *Packaging Factors Determining Consumer Buying Decision*. International Journal of Humanities and Management Sciences (IJHMS) Volume 1, Issue 5. Disponible en: <<http://www.isaet.org/images/extraimages/1213828.pdf>>, accedido el 06 de noviembre de 2017.
- ¹⁸ POTURAK, M. (2014). *Influence of Product Packaging on Purchase Decisions*. European Journal of Social and Human Sciences, 2014, Vol. (3), N° 3. Disponible en: <<http://oai.net/articles/2014/739-1411569780.pdf>>, accedido el 06 de noviembre de 2017.
- ¹⁹ BORISHADE, T., OGUNNAIKE, O., DIRISU, J., ONOCHIE, P. (2015). *Empirical Study of Packaging and its Effect on Consumer Purchase Decision in a Food and Beverages Firm*. European Journal of Business and Social Sciences, 3 (11). 44 -53. Disponible en: <<http://www.eibss.com/Data/Sites/1/vol3no11februar2015/eibss-1518-15-empiricalstudyofpackaginganditseffect.pdf>>, accedido el 06 de noviembre de 2017.
- ²⁰ DELIYA, M. y PARMAR, (2012). *Role of Packaging on Consumer Buying Behavior-Patan District*. Global Journal of Management and Business Research, 12(10): 49-67. Disponible en: <https://globaljournals.org/GJMBR_Volume12/8-Role-of-Packaging-on-Consumer-Buying.pdf>, accedido el 06 de noviembre de 2017.
- ²¹ MCCARTHY, K.; PARKER, M.; AMEERALLY A.; DRAKE, S. y M. DRAKE (2017). *Drivers of choice for fluid milk versus plant-based alternatives: What are consumer perceptions of fluid milk?* Journal of Dairy Science. Volume 100, Issue 8, August 2017, Pages 6125-6138. Disponible en: <<http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S002203021730526X>>, accedido el 07 de noviembre de 2017.

EXPEDIENTE N° 676-2017CC2
724-2017/CC2
729-2017/CC2
750-2017/CC2
819-2017/CC2
916-2017/CC2

INFORME N° 104-2017/GEE

Pág.11/11

Omega-3, sin somatotropina bovina recombinante (rBST)²² y libre de lactosa. En línea con lo anterior, Gilaninia *et al.* (2013)²³ encontraron que los elementos visuales relacionados con la forma y color del empaque además de las afirmaciones incluidas en las etiquetas tuvieron un impacto significativo sobre la conducta de compra de los consumidores de leche.

Además, el envase es un instrumento de marketing que influye en las decisiones de compra del consumidor permitiendo atraer nuevos consumidores y retener a los consumidores existentes actualmente. Por ello, algunos investigadores incluso señalan que la influencia de los anuncios publicitarios es menos determinante en las decisiones de compra en comparación con la influencia de la publicidad contenida en los envases (Gómez *et al.*, 2015). Esto se puede explicar probablemente porque una cantidad significativa de decisiones de consumo se dan en los mismos lugares de compra, donde lo último que el consumidor observa antes de su decisión de compra es el envase o empaque del producto.

Los elementos informativos y su ubicación en el envase, son fundamentales en la evaluación de la calidad de un producto alimenticio por parte de los consumidores (Gómez *et al.*, 2015). Al respecto, diversos estudios consultados por esta Gerencia indican que, en términos generales, los consumidores prefieren tener información simplificada en la parte frontal del envase de los productos, pero no necesariamente con el mismo formato de presentación. Esto probablemente se explique por las diferentes percepciones de los consumidores sobre la facilidad de uso del producto, sus preferencias respecto a estar plenamente informados de las características del producto, o el hecho de no sentirse presionados para adoptar un determinado comportamiento respecto a sus decisiones de consumo (Grunert y Wills, 2007).²⁴

Finalmente, en el caso de la leche, Polyakova (2013)²⁵ identificaron que entre el 40% y 70% de los consumidores reconocieron el producto principalmente por su denominación, independientemente del estilo de diseño de su empaque. Esto es particularmente importante en el presente caso porque justamente uno de los hechos presuntamente infractores mencionados por la ST-CC2 alude a la afirmación que identifica el producto: "leche evaporada parcialmente descremada con leche de soya, maltodextrina, grasa vegetal, minerales (Hierro y Zinc) y enriquecida con vitaminas (A y D)". Lo anterior es una evidencia a favor de la existencia de un efecto incremental positivo sobre las ventas derivado de la inclusión de la referida frase de denominación del producto.

²² La rBST es una sustancia que se aplica a las vacas para aumentar su producción de leche. Información disponible en: <<http://www.scielo.org.mx/pdf/agro/v47n1/v47n1a4.pdf>>, accedido el 07 de noviembre de 2017.

²³ GILANINIA, S.; GANJINIA, H. y K. CHARMCHI (2013). *Affecting factors of packaging milk production on Guilan consumer behavior*. Arabian Journal of Business and Management Review (Nigerian Chapter) Vol. 1, No. 3, 2013. Disponible en: <https://www.arabianjbm.com/pdfs/NG_VOL_1_3/4.pdf>, accedido el 07 de noviembre de 2017.

²⁴ GRUNERT, K. y J. WILLS (2007). *A review of European research on consumer response to nutrition information on food labels*. J Public Health (2007) 15:385–399.

²⁵ POLYAKOVA, K. (2013). *Packaging design as a Marketing tool and Desire to purchase*. Saimaa University of Applied Science. Faculty of Business Administration, Lappeenranta. Degree Programme in International Business. Bachelor's Thesis 2013. Disponible en: <https://publications.theseus.fi/bitstream/handle/10024/55293/Polyakova_Ksenia.pdf?sequence=1>, accedido el 07 de noviembre de 2017.