



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL
EXPEDIENTE N° 698-2022/CC2

RESOLUCIÓN FINAL N° 2382-2022/CC2

DENUNCIANTE : JULIO ERNESTO PERALTA TORRES
(EI SEÑOR PERALTA)
DENUNCIADO : TIENDAS TAMBO S.A.C.
(TAMBO)
MATERIAS : PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
DEBER DE SEGURIDAD
GRADUACIÓN DE SANCIÓN
ACTIVIDADES : SUPERMERCADOS, BODEGAS, MINIMARKETS Y
SIMILARES

Lima, 27 de octubre de 2022

ANTECEDENTES

1. El 31 de mayo de 2022, el señor Julio Ernesto Peralta Torres (en adelante, el señor Peralta) interpuso una denuncia en contra de Tiendas Tambo S.A.C. (en adelante, Tambo)¹, por presunta infracción a la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor² (en adelante, el Código).
2. Mediante Resolución N° 1 del 5 de julio de 2022, la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor N° 2 (en adelante, la Secretaría Técnica) admitió a trámite la denuncia, conforme a lo siguiente:

“PRIMERO: Admitir a trámite la denuncia del 31 de mayo de 2022, presentada por el señor Julio Ernesto Peralta Torres contra Tiendas Tambo S.A.C., por presunta infracción a los artículos 18, 19 y 25 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto el proveedor denunciado habría vendido a la hija del denunciante bebidas alcohólicas, pese a ser una menor de edad”. (sic)

3. El 25 de julio de 2022, Tambo presentó sus descargos.
4. En su Informe Final de Instrucción del 23 de septiembre de 2022, la Secretaría Técnica comunicó a las partes las siguientes recomendaciones sobre la determinación de responsabilidad de Tambo por las presuntas infracciones al Código que son materia del presente procedimiento, así como las sanciones propuestas:

“SE RECOMIENDA:

PRIMERO: Se recomienda PRECISAR que la presunta infracción a los artículos 18, 19 y 25 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, referida a que Tiendas Tambo S.A.C. habría vendido a la hija del denunciante bebidas alcohólicas, pese a ser una menor de edad, será analizado en atención al artículo 25, dejando de lado los artículos 18 y 19 del referido cuerpo normativo.

SEGUNDO: Se recomienda declarar FUNDADA la denuncia interpuesta por el señor Julio Ernesto Peralta Torres contra Tiendas Tambo S.A.C. por presunta infracción al artículo 25 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en el

¹ Con Registro Único de Contribuyente (RUC) N° 20563529378.

² **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**, publicado el 2 de septiembre de 2010 en el Diario Oficial El Peruano. Dicho código será aplicable a los supuestos de infracción que se configuren a partir del 2 de octubre de 2010, fecha en la cual entró en vigencia.

extremo referido a vendió a la hija del denunciante bebidas alcohólicas, pese a ser una menor de edad.

TERCERO: *Se recomienda sancionar a Tiendas Tambo S.A.C. con 1,38 UIT” (sic)*

5. El 29 de septiembre de 2022, Tambo presentó sus observaciones al Informe Final de Instrucción.
6. El denunciante no presentó observaciones al Informe Final de Instrucción, pese a que les fue notificado el 23 de septiembre de 2022.

CUESTIONES PREVIAS

Sobre la imputación de cargos

7. Conforme se indicó en el numeral 2, se imputó contra Tambo, entre otros, lo siguiente:

“PRIMERO: Admitir a trámite la denuncia del 31 de mayo de 2022, presentada por el señor Julio Ernesto Peralta Torres contra Tiendas Tambo S.A.C., por presunta infracción a los artículos 18, 19 y 25 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto el proveedor denunciado habría vendido a la hija del denunciante bebidas alcohólicas, pese a ser una menor de edad” (Sic)

8. Mediante Informe Final de Instrucción, la Secretaría Técnica recomendó que el hecho materia de cuestionamiento sea analizado como una presunta afectación al artículo 25 del Código.
9. A través de sus observaciones al Informe Final de Instrucción, Tambo solicitó la nulidad de la Resolución N° 1 que imputó cargos en su contra, en la medida que el hecho denunciado fue tipificado como una presunta infracción al deber de idoneidad (artículo 18 y 19) y al deber de seguridad (artículo 25).
10. Al respecto, el inciso 3 del numeral 254.1 del artículo 254 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS (en adelante, el TUO), señala que para el ejercicio de la potestad sancionadora se requiere obligatoriamente notificar a los administrados con los hechos que se le imputen a título de cargo, la calificación de las infracciones que tales hechos pueden constituir y la expresión de las sanciones que, en su caso, se le pudiera imponer, así como la autoridad competente para imponer la sanción y la norma que atribuya tal competencia.
11. Asimismo, el numeral 4 del artículo 248 del TUO, establece como un principio de la potestad sancionadora al principio de tipicidad, según el cual:

“Artículo 246.- Principios de la potestad sancionadora 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.”

12. En esa línea de análisis, debe advertirse que corresponde al órgano instructor informar al administrado la tipificación de la conducta materia de denuncia, siendo que, en el caso que advierta que dicha conducta podría enmarcarse en más de un supuesto normativo, se encontrará facultado informar dichas calificaciones jurídicas.
13. Lo anterior no supone una afectación al debido procedimiento, en la medida que el órgano instructor ha cumplido con su deber de informar oportunamente al administrado la tipificación de las posibles sanciones que se incurriría, brindando la oportunidad a que se pueda defender respecto a ambos hechos.
14. Sin perjuicio de ello, al momento de evaluar el caso de fondo, el órgano resolutorio deberá precisar la imputación de cargos, de manera que no se imponga una doble sanción ante un mismo hecho denunciado.
15. Lo anterior ha sido recogido en reiterada jurisprudencia³ de la Sala Especializada en Protección al Consumidor, conforme a lo siguiente⁴:

“Al respecto, cabe indicar que esta Sala reconoce que durante la labor de instrucción pueden considerarse distintos tipos infractores; sin embargo, al momento de determinar la responsabilidad administrativa del proveedor, debe aplicarse el Principio de Especialidad, por el cual la autoridad administrativa debe escoger el tipo jurídico específico que corresponda al caso concreto.” (Subrayado es nuestro)

16. En ese sentido, corresponde desestimar la nulidad planteada por Tambo, en la medida que la imputación de cargos por los artículos 18 y 19 del Código (deber de idoneidad), y el artículo 25 de dicha norma (deber de seguridad) no afecta el derecho de defensa del denunciado, puesto que, dicha tipificación fue parte de la labor de instrucción de la Secretaría Técnica.
17. Ahora bien, a efectos de poder resolver el presente caso, corresponde realizar el examen de tipificación a analizar en el presente caso, siendo necesario determinar los bienes jurídicos tutelados en los artículos 18, 19 y 25 del Código.
18. El artículo 18 del Código establece que la idoneidad es la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe. Por su parte, el artículo 19 del Código prevé que los proveedores son responsables por la calidad e idoneidad de los productos y servicios que ofrecen en el mercado. En aplicación de esta norma, los proveedores tienen el deber de entregar los productos y prestar los servicios al consumidor en las condiciones informadas o previsibles, atendiendo a la naturaleza de estos, la regulación que sobre el particular se haya establecido y, en general, a la información brindada por el proveedor o puesta a disposición.
19. Asimismo, el artículo 20 del Código establece que para determinar la idoneidad de un producto o servicio, debe compararse el mismo con las garantías que el proveedor está brindando y a las que está obligado. Asimismo, el literal a) del

³ Al respecto puede revisarse las Resoluciones Nos. 241-2020/SPC-INDECOPI, 929-2020/SPC-INDECOPI, 1131-2020/SPC-INDECOPI, 1385-2020/SPC-INDECOPI.

⁴ Resolución N° 452-2020/SPC-INDECOPI del 17 de febrero de 2020.

referido artículo señala que una garantía es legal cuando por mandato de la ley o de las regulaciones vigentes no se permite la comercialización de un producto o la prestación de un servicio sin cumplir con la referida garantía.

20. Por su parte, el artículo 25 del Código establece que, por el deber general de seguridad, los productos o servicios ofertados en el mercado no deben conllevar, en condiciones de uso normal o previsible, riesgo injustificado o no advertido para la salud o seguridad de los consumidores o sus bienes.
21. En su escrito de denuncia, el señor Peralta cuestionó que el denunciado hubiese vendido bebidas alcohólicas a la hija del denunciante, pese a ser una menor de edad, atentando contra su tranquilidad y la salud pública.
22. Sobre el particular, el Reglamento de la Ley N° 26681, Ley que Regula a la Comercialización, Consumo y Publicidad de Bebidas Alcohólicas, señala que está prohibida la venta, distribución, expendio y suministro de bebidas alcohólicas, a título oneroso o gratuito, a menores de 18 años, de acuerdo a lo siguiente:

“Artículo 14.- PROHIBICIÓN PARA MENORES DE EDAD

Se prohíbe la venta, distribución, expendio y suministro de bebidas alcohólicas, a título oneroso o gratuito, a menores de 18 años de edad, en cualquier modalidad de venta o expendio y en cualquier tipo de establecimiento o actividad, aún cuando el local donde se realice tenga autorización municipal para su giro o modalidad. La infracción a esta disposición será motivo de la sanción más severa que dispone el presente” (sic)

23. En atención a ello, esta Comisión considera que el hecho cuestionado se encuentra referido al incumplimiento de una garantía legal establecida en el ordenamiento legal vigente respecto a la Comercialización, Consumo y Publicidad de Bebidas Alcohólicas, lo cual involucraría una afectación a los artículos 18 y 19 del Código (deber de idoneidad); por lo que, este hecho debe analizarse como una presunta infracción a dichos artículos, dejando de lado el análisis por presunta infracción al artículo 25 la citada norma, conforme a lo siguiente:

“Por presunta infracción a los artículos 18 y 19 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto el proveedor denunciado habría vendido a la hija del denunciante bebidas alcohólicas, pese a ser una menor de edad”

24. Finalmente, conforme al análisis previamente detallado, la presente precisión no vulnera el derecho de defensa de Tambo, toda vez que la imputación inicial contenía el tipo materia de análisis y la denunciada tuvo la oportunidad de formular sus descargos sobre este.

ANÁLISIS

Sobre el deber de idoneidad

25. El artículo 18 del Código³ establece que la idoneidad es la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe.

³ **LEY N° 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

26. Por su parte, el artículo 19 del Código⁴ establece que los proveedores son responsables por la calidad e idoneidad de los productos y servicios que ofrecen en el mercado. En aplicación de esta norma, los proveedores tienen el deber de entregar los productos y prestar los servicios al consumidor en las condiciones informadas o previsibles, atendiendo a la naturaleza de estos, la regulación que sobre el particular se haya establecido y, en general, a la información brindada por el proveedor o puesta a disposición.
27. En el presente caso, el señor Peralta señaló que el 21 de mayo de 2022, su menor hija de iniciales D.P.V adquirió bebidas alcohólicas en el local del denunciado ubicado en Jr. Costa Azul N° 11, distrito de Chorrillos, sin que el personal que se ubicaba en el área de cajas de dicho establecimiento le requiriera la presentación de su Documento Nacional de Identidad (DNI), a fin de verificar si era mayor de edad.
28. Por su parte, Tambo señaló lo siguiente:
- (i) De acuerdo a la versión del colaborador, cuando solicitó el Documento Nacional de Identidad a la clienta, esta presentó una fotografía desde su celular que correspondía al Documento Nacional de Identidad de una persona mayor de edad. En atención a ello, realizó la venta de las bebidas alcohólicas;
 - (ii) la venta materia de denuncia fue un descuido totalmente involuntario por parte del colaborador, más no una conducta o acción dolosa, ya que este, confió en la buena fe de la cliente, debido a que en ese momento existía afluencia de consumidores esperando ser atendidos en la caja;
 - (iii) su empresa cumple y respeta a cabalidad el protocolo de venta de bebidas alcohólicas, solicitando a sus clientes su Documento Nacional de Identidad para poder realizar la venta;
 - (iv) ante el hecho ocurrido, el colaborador fue sancionado por no respetar el protocolo; y,
 - (v) su empresa realiza capacitaciones sobre los mecanismos y procedimientos a seguir al momento de realizar las ventas de bebidas alcohólicas.
29. Mediante Informe Final de Instrucción, la Secretaría Técnica recomendó declarar fundado el presente extremo de la denuncia, en tanto quedó acreditado que Tambo no adoptó las medidas necesarias, a fin de evitar que se realice la venta de bebidas alcohólicas a la menor hija del denunciante.
30. A través de sus observaciones al Informe Final de Instrucción, Tambo formuló su allanamiento al presente extremo de la denuncia, de acuerdo a lo siguiente:

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.

4

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

Artículo 19.- Obligación de los proveedores

El proveedor responde por la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos; por la autenticidad de las marcas y leyendas que exhiben sus productos o del signo que respalda al prestador del servicio, por la falta de conformidad entre la publicidad comercial de los productos y servicios y éstos, así como por el contenido y la vida útil del producto indicado en el envase, en lo que corresponda.

Ahora bien, sin perjuicio de la nulidad planteada como cuestión previa, cumplimos con comunicar a la Comisión que, en aras de llegar a una solución pacífica respecto de la presente controversia y no dilatar innecesariamente el presente procedimiento; NOS ALLANAMOS AL CARGO IMPUTADO EN NUESTRA CONTRA; y, solicitamos que se considere dicho allanamiento en la graduación de la multa. Sustentamos nuestro pedido en lo dispuesto en el artículo 112° del Código.

31. El artículo 112 del Código señala que, si el proveedor se allana a la denuncia presentada o reconoce las pretensiones en ella contenidas, se da por concluido el procedimiento liminarmente, siempre que el referido allanamiento se realice con la presentación de descargos.
32. El literal d) del artículo 29 de la Directiva N° 001-2021-COD-INDECOPI, Directiva Única que regula los Procedimientos de Protección al Consumidor previstos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, la Directiva) señala que cuando el proveedor reconoce las imputaciones o se allana a las pretensiones del consumidor, sin perjuicio que ejerza defensa sobre el fondo, se da por concluido el procedimiento con la resolución de determinación de responsabilidad del proveedor.
33. En este punto, es preciso señalar que, en un caso similar, en cual el proveedor denunciado formuló su allanamiento a la imputación de cargos efectuada en su contra, la Sala Especializada en Protección al Consumidor mediante Resolución N° 0353-2021/SPC-INDECOPI señaló que en dicho supuesto corresponde aplicar los efectos jurídicos de dicha figura procedimental, sin analizar el fondo de la controversia, de acuerdo a lo siguiente:

"Así las cosas, el hecho de que el denunciado haya formulado argumentos que pretendan desconocer la realización de las operaciones en cajeros automáticos, no desnaturaliza la figura procesal del allanamiento, el cual fue válidamente presentado al no apreciarse un condicionamiento en la aplicación de la misma, previo al análisis de su responsabilidad, máxime si se tiene en consideración que el Banco no ha desconocido su presentación y validez, y que -teniendo pleno conocimiento de la imputación que se estaba realizando en su contra y teniendo la oportunidad de defenderse sobre la misma- decidió allanarse al presente extremo de la denuncia.

Este Colegiado considera importante señalar que los denunciados que se allanan, ya sea a todo el procedimiento o a una de las imputaciones realizadas contra ellos, no pueden pretender que -por un lado- se les aplique los efectos jurídicos de dicha figura procedimental y -por otro lado- se analice de forma directa o indirecta el fondo de la denuncia y/o imputación a la cual se están allanando"

34. Por lo expuesto, corresponde declarar **fundado** el presente extremo de la denuncia por infracción a los artículos 18 y 19 del Código.

Sobre las medidas correctivas

35. Los artículos 114, 115 y 116 del Código⁵ establecen la facultad que tiene la Comisión para que, actuando de oficio o a pedido de parte, puedan adoptar las

⁵ LEY N° 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.

medidas correctivas que tengan por finalidad resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior, así como, revertir los efectos que la conducta infractora hubiera ocasionado o evitar que ésta se produzca nuevamente en el futuro.

36. En el presente caso, el denunciante solicitó que la devolución de los gastos generados.
37. Al respecto, si bien el denunciante solicitó la devolución de los gastos generados, no señaló a cuáles serían ellos, ni presentó los medios probatorios que acrediten su existencia, por lo cual corresponde denegar lo solicitado por el señor Peralta.
38. Sin perjuicio de lo antes señalado, corresponde ordenar a Tambo como medida correctiva complementaria de oficio que, en un plazo de quince (15) días hábiles, contado desde el día siguiente de recibida la presente resolución, cumpla con:
 - (i) Implementar un protocolo a fin de que no se venda bebidas alcohólicas a menores de edad en sus establecimientos comerciales; y,
 - (ii) capacitar a su personal que brindar atención al público, de manera que no se venda bebidas alcohólicas a menores de edad.
39. Tambo deberá acreditar el cumplimiento de lo dispuesto como medida correctiva, ante este Órgano Resolutivo, en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento de plazo otorgado en el párrafo precedente, bajo apercibimiento de ley.

Graduación de la sanción

40. El artículo 112 del Código establece que, para determinar la gravedad de la infracción, la autoridad administrativa podrá tomar en consideración diversos criterios tales como: (i) el beneficio ilícito esperado, (ii) la probabilidad de detección de la infracción, entre otros.
41. 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.
42. Es pertinente indicar que de acuerdo con lo establecido en el artículo 110 del Código, la Autoridad Administrativa tiene la facultad de imponer sanciones por infracciones administrativas, considerándose desde amonestación hasta una multa de 450 Unidades Impositivas Tributarias (en adelante, UIT).

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.

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 (...)

43. El 14 de junio de 2021 entró en vigencia el Decreto Supremo N° 032-2021-PCM que aprobó la graduación, metodología y factores para la determinación de las multas que impongan los órganos resolutores del Indecopi respecto de las infracciones sancionables en el ámbito de su competencia (en adelante, el Decreto Supremo).
44. De acuerdo con la única disposición complementaria transitoria del Decreto Supremo solamente los procedimientos administrativos que estuvieran en trámite a su entrada en vigencia, esto es, antes del 14 de junio de 2021, mantendrán la graduación y determinación de la sanción conforme a la normativa vigente a la fecha de inicio de estos, por lo que tomando en cuenta que el presente procedimiento fue iniciado con la notificación de la Resolución N° 1 efectuada el 12 de julio de 2022, corresponde utilizar las disposiciones establecidas en dicho instrumento legal.
45. En el referido Decreto Supremo se estableció los parámetros para que los Órganos Resolutivos del Indecopi gradúen la sanción a imponer a los administrados, según al siguiente detalle:
- a. Se estableció la siguiente fórmula para el cálculo de la multa preliminar:

$$M = m \times F$$

M = Multa preliminar

m = multa base

F = Circunstancias agravantes y atenuantes

- b. La multa base se determina multiplicando un primer componente denominado k_{ij} cuyo valor se establece en función a la afectación producida por la infracción y el tamaño del infractor, por un segundo componente denominado factor de Duración (D_t):

$$m = k_{ij} \times D_t$$

m = Multa base

k_{ij} = Valor establecido en función a la afectación producida por la infracción y el tamaño del infractor, según los valores establecidos los cuadros 16 y 19 del Decreto Supremo.

D_t = Factor de duración de la conducta infractora medido en meses, en función al cuadro 23 del Decreto Supremo.

- c. La valoración de las circunstancias agravantes y atenuantes pueden incrementar (agravar) o reducir (atenuar) el monto de la multa base. Dichos valores son establecidos en el Cuadro 2 del Anexo del Decreto Supremo⁶. Para esto, se debe sumar todos los porcentajes (f_i) y se le agrega la unidad (o 100%):

⁶ **DECRETO SUPREMO N° 032-2021-PCM, DECRETO SUPREMO QUE APRUEBA LA GRADUACIÓN, METODOLOGÍA Y FACTORES PARA LA DETERMINACIÓN DE LAS MULTAS QUE IMPONGAN LOS ÓRGANOS RESOLUTIVOS DEL INDECOPI RESPECTO DE LAS INFRACCIONES SANCIONABLES EN EL ÁMBITO DE SUS COMPETENCIAS**
ANEXO
B. Valoración de circunstancias atenuantes y agravantes (F)
(...)

$$F = 1 + (f_1 + f_2 + f_3 \dots f_n) = 1 + \sum_{i=1}^n f_i$$

F = Circunstancias agravantes y atenuantes

$\sum_{i=1}^n$ = Sumatoria de los porcentajes asignados por el Decreto Supremo a cada circunstancia

$1f_i$ = Resultado de la sumatoria

En caso de no existir ninguna circunstancia agravante y atenuante, el factor F es equivalente a la unidad ($F = 1$ o 100 %).

- d. Finalmente, se debe verificar que la multiplicación de los valores antes mencionados que conforman la multa preliminar (M) no supere el tope establecido en el marco normativo; en caso contrario, se debe limitar el monto de la multa final al valor del tope establecido en la norma.

46. Para determinar el factor k_{ij} de la multa base (m):

a) Sobre la afectación producida por la infracción

47. Al respecto, se determinó la responsabilidad de Tambo por infringir lo dispuesto en los artículos 18 y 19 del Código, en tanto quedó acreditado que el proveedor denunciado vendió a la hija del denunciante bebidas alcohólicas, pese a ser una menor de edad. En ese sentido, se evidencia que la conducta infractora conlleva una vulneración al Reglamento de la Ley N° 26681, Ley que Regula a la Comercialización, Consumo y Publicidad de Bebidas Alcohólicas, la cual corresponde a una norma de convivencia, en la medida que busca proteger a los menores del consumo de bebidas alcohólicas.

48. Sobre el particular, es preciso señalar que esta Comisión considera que la conducta incurrida por Tambo resulta muy gravosa, en la medida que la venta de bebidas alcohólicas a menores de edad causa severos daños a la sociedad, conforme a las siguientes estadísticas:

“Perú es el tercer país que consume más alcohol en América Latina. Se calcula que al menos 700 mil peruanos son alcohólicos y necesitan tratamiento especializado. Un 30% de escolares ya consume alcohol y se inició a los 13 años, la mayoría con sus padres”⁷

49. Asimismo, de la búsqueda realizada por la Comisión ha sido posible verificar que el consumo de bebidas alcohólicas en menores de edad puede generar un perjuicio en su desarrollo académico y cerebral, conforme a lo siguiente:

“El involucramiento en el uso de bebidas alcohólicas por parte de los adolescentes se asocia,

Cabe mencionar que las circunstancias atenuantes pueden reducir la multa base hasta en un 50% y que las circunstancias agravantes pueden incrementarla hasta en un 100%.

En caso el OR determine que el hecho infractor presenta algunas de las circunstancias agravantes o atenuantes que figuran en el Cuadro 2, debe considerar los valores señalados en dicho cuadro, en tanto sean compatibles con su marco legal especial. Por ende, pueden existir casos en los que el marco normativo establece circunstancias atenuantes o agravantes específicas y sus respectivos valores de reducción o incremento, en cuyo caso prima lo indicado en dicho marco normativo en consideración de su respectiva jerarquía, pero tratando de conciliar en lo posible dicho criterio con el presente Decreto Supremo.

Cabe señalar que los OR pueden considerar otras circunstancias atenuantes o agravantes adicionales a las que se presentan en el Cuadro 2, siempre que sean pertinentes de acuerdo con las características de cada caso en particular y en la medida que su marco legal especial se lo permita.

⁷ Fuente: <https://peru21.pe/lima/consumo-alcohol-aumenta-adolescentes-peruanas-236759-noticia/> revisado el 27 de octubre de 2022.

entre otros, con efectos negativos en el desarrollo cerebral, menor rendimiento académico, relaciones sexuales de riesgo, conductas delictivas lesiones y accidentes, suicidio, así como con trastornos por abuso de alcohol en la edad adulta. Estos riesgos psicosociales y sanitarios vinculados al uso de alcohol justifican la necesidad de emprender esfuerzos de salud pública para los adolescentes, considerando datos epidemiológicos y la utilización de intervenciones basadas en la evidencia.⁸ (sic)

50. En atención a ello, esta Comisión advierte que la infracción materia de denuncia involucra la contravención directa a una norma de convivencia – Ley N° 26681- la cual previene el consumo de bebidas alcohólicas en menores de edad a efectos de evitar estos riesgos psicosociales y sanitarios que afectan a la población adolescente expuesta a dicho consumo. Por dicho motivo, la conducta denunciada involucra un tipo de infracción **MUY ALTA**, de conformidad con el cuadro 16 del Decreto Supremo:

Niveles de afectación	Tipo de infracción
Muy alta	- Infracciones donde se produzca una afectación al trato diferenciado o discriminación, dignidad y/o reputación y normas de convivencia.
Alta	- Infracciones donde la cuantía afectada del bien o servicio denunciado sea superior a (02) UIT si son analizadas por los OPS, y superior a (08) UIT si son analizadas por la CPC (a excepción de CC3 que analiza casos de oficio que pueden alcanzar otra escala de la cuantía). ^{1,2} - Infracciones que afectan un interés colectivo o difuso (que no estén asociadas a los demás tipos de infracción precisados en esta tabla), cuya cuantía afectada total de los bienes o servicios considerados en el procedimiento sea mayor a (104) UIT. ³ - Infracciones que puedan generar afectaciones a la subsistencia del consumidor. - Infracciones relativas a métodos comerciales coercitivos, métodos comerciales agresivos o engañosos, y métodos abusivos de cobranza que afecten la integridad del consumidor (agravios). - Infracciones sobre modificaciones contractuales o cláusulas abusivas que afecten la integridad del consumidor.

b) Sobre el tamaño del infractor

51. De la revisión de los estados contables de Tambo respecto al año 2021, se advierte que tiene la condición de **GRAN EMPRESA**.

c) Determinación del factor k_{ij} de la multa base (m):

52. Tomando en cuenta lo antes descrito, el valor establecido de k_{ij} en función a la afectación producida por la infracción (**Muy alta**) y al tamaño del infractor (**Gran Empresa**), equivale a 41,55 UIT, conforme a lo descrito en el cuadro 19 del Decreto Supremo:

⁸ Fuente: CONSUMO DE ALCOHOL Y GÉNERO EN LA POBLACIÓN ADOLESCENTE ESCOLARIZADA DEL PERÚ: EVOLUCIÓN Y RETOS DE INTERVENCIÓN. William Cabanillas-Rojas. Fojas 148 y 149.

Tipo de afectación	Tamaño del infractor			
	Micro empresa o persona natural	Pequeña empresa	Mediana empresa	Gran Empresa
Muy baja	1,04	1,72	2,73	4,34
Baja	2,01	3,19	4,96	6,89
Moderada	3,21	6,18	9,62	11,60
Alta	5,16	15,99	18,57	22,97
Muy alta	8,86	33,26	36,90	41,55

d) Determinación del factor D_t de la multa base (m):

53. En relación a la duración de la conducta infractora, se verifica que la conducta se produjo el 21 de mayo de 2022⁹, por lo que, tuvo una duración de menos de 4 meses, la cual equivale a 1 de acuerdo con Cuadro 23 del Decreto Supremo:

Duración de la infracción	Factor de duración (D_t)
Si la infracción duró hasta 4 meses	1,0
Si la infracción duró entre 5 y 8 meses	1,2
Si la infracción duró entre 9 y 12 meses	1,4
Si la infracción duró entre 13 y 16 meses	1,6
Si la infracción duró entre 17 y 20 meses	1,8
Si la infracción duró entre 21 y 24 meses	2,0

e) Sobre la multa base

54. De acuerdo a lo expuesto, la Multa Base (m) asciende 41,55 UIT.

$$\begin{aligned} m &= k_{ij} \times D_t \\ m &= 41,55 \times 1 \\ m &= 41,55 \text{ UIT} \end{aligned}$$

f) Sobre la aplicación de circunstancias agravantes o atenuantes

Sobre la circunstancia atenuante

55. En el presente caso, se advierte que Tambo formuló su allanamiento fuera del plazo otorgado para presentar descargos, por lo que, de acuerdo al Decreto Supremo, corresponde aplicarle un atenuante del 50%:

⁹ En virtud al reclamo presentado por el denunciante el 26 de julio de 2021, requiriendo el cese de las comunicaciones por parte de Entel.

f_3: Cuando el denunciado reconoce las imputaciones o se allana a las pretensiones después de la presentación de sus descargos.³⁷	
1. No aplica o el denunciado no se allana ni reconoce las imputaciones.	0%
2. El denunciado se allana o reconoce las imputaciones fuera del plazo concedido para la presentación de sus descargos. ⁴⁷	-50%

56. En ese sentido, el factor total agravante y atenuante (F) equivale a 0,50 conforme a lo siguiente:

$$F = 1 + \sum_i^n$$
$$F = 1 - 0,50$$
$$F = 0,50$$

(i) **Multa final**

57. Tomando en cuenta los valores antes descritos, la multa (M) que corresponde imponer a Tambo es la siguiente:

$M = m \times F$
$M = 41,55 \times 0,50$
$M = 20,78 \text{ UIT}$

De las costas y costos del procedimiento

58. El artículo 7 del Decreto Legislativo N° 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi¹⁰, dispone que es potestad de la Comisión ordenar el pago de los costos y costas en que hubieran incurrido los denunciados o el Indecopi.
59. En la medida que ha quedado acreditada la infracción cometida por Tambo, corresponde ordenarle el pago de las costas y costos del procedimiento. En consecuencia, el proveedor denunciado 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 la parte denunciante las costas del procedimiento, que a la fecha ascienden a S/ 36,00.
60. Sin perjuicio de ello y, de considerarlo pertinente, una vez que se ponga fin a la instancia administrativa, la parte denunciante podrá solicitar el reembolso de los montos adicionales en que hubiese incurrido para la tramitación del presente procedimiento, para lo cual deberá presentar una solicitud de liquidación de costas y costos ante el ORPS N° 1.

Sobre la inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones de Indecopi

¹⁰ **DECRETO LEGISLATIVO N° 807. LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI.**
Artículo 7.- En cualquier procedimiento contencioso seguido ante el Indecopi, la Comisión u Oficina competente, además de imponer la sanción que corresponda, podrá ordenar que el infractor asuma el pago de las costas y costos del proceso en que haya incurrido el denunciante o el Indecopi. En caso de incumplimiento de la orden de pago de costas y costos del proceso, cualquier Comisión u Oficina del Indecopi podrá aplicar las multas previstas en el inciso b) del artículo 38 del Decreto Legislativo N° 716.

61. El artículo 119 del Código establece que el Indecopi lleva un registro de infracciones y sanciones a las disposiciones de la referida norma con la finalidad de contribuir a la transparencia de las transacciones entre proveedores y consumidores y orientar a estos en la toma de sus decisiones de consumo. Los proveedores que sean sancionados mediante resolución firme en sede administrativa quedan automáticamente registrados por el lapso de cuatro (4) años contados a partir de la fecha de dicha resolución¹¹.
62. En razón a lo expuesto, al haberse verificado la infracción cometida, corresponde ordenar la inscripción de Tambo en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.

SE RESUELVE:

PRIMERO: PRECISAR que la presunta infracción a los artículos 18, 19 y 25 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, referida a que Tiendas Tambo S.A.C. habría vendido a la hija del denunciante bebidas alcohólicas, pese a ser una menor de edad, será analizado en atención a los artículos 18 y 19, dejando de lado el artículo 25 del referido cuerpo normativo.

SEGUNDO: Declarar **FUNDADA** la denuncia interpuesta por el señor Julio Ernesto Peralta Torres contra Tiendas Tambo S.A.C. por presunta infracción a los artículos 18 y 19 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en el extremo referido a vendió a la hija del denunciante bebidas alcohólicas, pese a ser una menor de edad.

TERCERO: ORDENAR en calidad de medida correctiva reparadora a Tiendas Tambo S.A.C. que en un plazo de quince (15) días hábiles, contado desde el día siguiente de recibida la presente resolución, cumpla con:

- (i) Implementar un protocolo a fin de que no se venda bebidas alcohólicas a menores de edad en sus establecimientos comerciales; y,
- (ii) capacitar a su personal que brindar atención al público, de manera que no se venda bebidas alcohólicas a menores de edad.

Tiendas Tambo S.A.C. deberá acreditar el cumplimiento de lo dispuesto como medida correctiva, ante este Órgano Resolutivo, en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento de plazo otorgado en el párrafo precedente, bajo apercibimiento de ley.

CUARTO: Sancionar a Tiendas Tambo S.A.C. con 20,78 UIT. Cabe precisar que las multas impuestas serán rebajadas 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 la misma, conforme a lo establecido en el

¹¹ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 119.- Registro de infracciones y sanciones.** - El Indecopi lleva un registro de infracciones y sanciones a las disposiciones del presente Código con la finalidad de contribuir a la transparencia de las transacciones entre proveedores y consumidores y orientar a estos en la toma de sus decisiones de consumo. Los proveedores que sean sancionados mediante resolución firme en sede administrativa quedan automáticamente registrados por el lapso de cuatro (4) años contados a partir de la fecha de dicha resolución.
La información del registro es de acceso público y gratuito.

artículo 113 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor¹².

Tiendas Tambo S.A.C. deberá realizar el cumplimiento espontáneo de la multa antes impuesta, caso contrario, los actuados serán remitidos a la Subgerencia de Ejecución Coactiva (SGC) para los fines de ley, requerimiento que se realiza conforme a lo previsto en el numeral 3.3 de la Directiva N° 007-2018/DIRCOD-INDECOPI¹³.

QUINTO: ORDENAR a Tiendas Tambo S.A.C. que, en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente de la notificación de la presente Resolución, cumpla con pagar a la parte denunciante las costas del procedimiento, que a la fecha ascienden a la suma de S/ 36,00; Ello, sin perjuicio del derecho de la parte denunciante de solicitar la liquidación de las costas y costos una vez concluida la instancia administrativa.

SEXTO: DISPONER la inscripción de Tiendas Tambo S.A.C. en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi, una vez que la resolución quede firme en sede administrativa, conforme a lo establecido en el artículo 119 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

SÉPTIMO: Informar a las partes que la presente resolución tiene vigencia desde el día de su notificación y no agota la vía administrativa. En tal sentido, se informa que, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 38 del Decreto Legislativo N° 807, el único recurso impugnativo que puede interponerse contra lo dispuesto por la Comisión de Protección al Consumidor N° 2 es el de apelación¹⁴, el cual debe ser presentado ante dicho órgano colegiado en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles contado a partir del día siguiente de su notificación¹⁵, ello de acuerdo a lo establecido en el artículo 218 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo

¹² **LEY N° 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.

¹³ **Directiva N° 007-2018/DIRCOD-INDECOPI.**

3.3. Lineamientos que debe observar cada órgano resolutivo respecto al registro y reporte de multas.
(...)

En la resolución final, además de informar la obligación de pago de la multa, el órgano resolutivo debe requerir al administrado el cumplimiento espontáneo de la prestación (multa), haciéndole presente que los actuados serán remitidos a la Subgerencia de Ejecución Coactiva para los fines de ley en caso de incumplimiento.

¹⁴ **LEY N° 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 (...)"

¹⁵ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, DECRETO SUPREMO N° 004-2019-JUS. Artículo 218. Recursos administrativos. - 218.1** Los recursos administrativos son:

[...]

b) Recurso de apelación

[...]

218.2 El término para la interposición de los recursos es de quince (15) días perentorios [...].



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL
EXPEDIENTE N° 698-2022/CC2

General, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS; caso contrario, la resolución quedará consentida¹⁶.

Con la intervención de los Comisionados¹⁷: Sra. Karina Rocío Montes Tapia¹⁸, Sr. Luis Alejandro Pacheco Zevallos, Sra. Eva Jesús Céspedes Correa y Sr. Jesús Edwin Maurate León.

KARINA ROCÍO MONTES TAPIA Presidenta

La presente **Resolución fue firmada de forma digital**, de conformidad con lo establecido en el artículo 3 del Reglamento de la Ley de Firmas y Certificados Digitales aprobado por Decreto Supremo 052-2008-PCM, como puede verificarse en el presente documento que se encuentra en formato PDF¹⁹.

¹⁶ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, DECRETO SUPREMO N° 004-2019-JUS. Artículo 222.- Acto firme.** - Una vez vencidos los plazos para interponer los recursos administrativos se perderá el derecho a articularlos quedando firme el acto.

¹⁷ De conformidad con lo establecido por el cuarto párrafo del artículo 38 del Reglamento de Organizaciones y Funciones del INDECOPI, en toda sesión se **levantará un acta** que contendrá **los acuerdos** que adopta la Comisión y en ella se dejará constancia de los **votos singulares**.

¹⁸ De acuerdo con lo establecido por el quinto párrafo del artículo 38 del Reglamento de Organizaciones y Funciones del INDECOPI, las resoluciones que emiten las Comisiones **son suscritas únicamente por quien las preside**.

¹⁹ **REGLAMENTO DE LA LEY DE FIRMAS Y CERTIFICADOS DIGITALES APROBADO POR DECRETO SUPREMO N° 052-2008-PCM**
Artículo 3.- De la validez y eficacia de la firma digital
La firma digital generada dentro de la Infraestructura Oficial de Firma Electrónica tiene la misma validez y eficacia jurídica que el uso de una firma manuscrita