



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI



Firmado digitalmente por VILLA
GARCIA VARGAS Javier Eduardo
Raymundo FAU 20133840533 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 11.11.2022 12:26:51 -05:00

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 2359-2022/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0133-2021/CPC-INDECOPI-PIU

PROCEDENCIA : COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL
INDECOPI DE PIURA
PROCEDIMIENTO : DE PARTE
DENUNCIANTE : CYNTHIA ELIZABETH RUÍZ DÁVILA
DENUNCIADA : BERENDSON NATACIÓN S.R.L.
MATERIAS : DEBER DE IDONEIDAD
DEBER DE SEGURIDAD
ACTIVIDAD : ACTIVIDADES DE CLUBES DEPORTIVOS

SUMILLA: *Se revoca la resolución venida en grado, en el extremo que declaró infundada la denuncia interpuesta contra Berendson Natación S.R.L.; y, en consecuencia, se declara fundada la misma, por infracción del artículo 25° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haber quedado acreditado que la denunciada, en su establecimiento, no brindó un mantenimiento adecuado a sus instalaciones, en tanto la escalera de la piscina, donde se fracturó el menor hijo de la denunciante, no se encontraba en óptimas condiciones.*

Se confirma, modificando fundamentos jurídicos, la resolución venida en grado, en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta contra Berendson Natación S.R.L., por infracción de los artículos 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haberse acreditado que personal de la denunciada no brindó atención inmediata al menor hijo de la denunciante en la oportunidad que se accidentó, de conformidad con su protocolo.

SANCIONES:

10 UIT – por infracción del artículo 25° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

2 UIT – por infracción de los artículos 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

Lima, 8 de noviembre de 2022

ANTECEDENTES

1. El 4 de febrero de 2021, la señora Cynthia Elizabeth Ruíz Dávila (en adelante, la señora Ruíz) interpuso una denuncia contra Berendson Natación S.R.L.¹ (en adelante, Berendson) por presuntas infracciones de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código) manifestando lo siguiente:
 - (i) El 2 de enero de 2021, contrató los servicios de la denunciada, para que su menor hijo iniciara sus clases de natación, debido a que sufría de hiperlaxidad y síndrome Charcot;

¹ RUC: 20481644802. Domicilio Fiscal: Jirón Francisco Bolognesi 231, Centro Cívico, Trujillo, Trujillo, La Libertad
Información obtenida de www.sunat.gob.pe
M-SPC-13/1B



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 2359-2022/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0133-2021/CPC-INDECOPI-PIU

- (ii) el 3 de enero de 2021, su menor hijo inició sus clases, siendo que su hermana le informó al personal de la denunciada, el profesor Orlando Llanos, el padecimiento que sufría el menor, el mismo que le indicó que era terapeuta acuático y que le daría terapia al menor;
 - (iii) el 13 de enero de 2021, el menor sufrió un accidente al momento que pretendía salir de la piscina por las escaleras, al haber resbalado en las mismas, debido a que estas no se encontraban en las mejores condiciones (estaban flojas), lo que conllevó que sufra una fractura en la pierna derecha;
 - (iv) pese al accidente sufrido por su menor hijo, personal de la denunciada no le brindó atención inmediata;
 - (v) al realizarse una evaluación en la pierna del menor, se verificó que tenía una fractura de tibia distal derecha y fractura de V. Metatarsiano, tal como quedaba acreditado con el informe de fecha 15 de enero de 2021; y,
 - (vi) a efectos de acreditar sus afirmaciones, esto es, que la escalera de la piscina no se encontraba en las mejores condiciones, presentaba un video que fue grabado el 20 de enero de 2021.
2. La señora Ruíz solicitó que: (i) la denunciada le devuelva el importe cancelado por el servicio contratado, ascendente a S/ 330,00; y, (ii) se le indemnice por los daños y perjuicios ocasionados a su menor hijo. Asimismo, solicitó la condena al pago de costas y costos del procedimiento.
3. Por Resolución 3 del 14 de julio de 2021, la Secretaría Técnica de la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Piura (en adelante, la Secretaría Técnica de la Comisión) imputó a título de cargo contra Berendson las siguientes presuntas conductas infractoras:

“SEGUNDO: Admitir a trámite la denuncia del 4 de febrero de 2021, subsanada mediante escrito del 1 de julio de 2021 presentada por la señora Cynthia Elizabeth Ruíz Dávila contra Berendson Natación E.I.R.L. por presunto incumplimiento a la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto:

- (i) *El hecho que Berendson Natación no habría adoptado las medidas de seguridad necesarias en su establecimiento en tanto habría puesto a disposición la piscina con escaleras en mal estado y en consecuencia el 13 de enero de 2021 su menor hijo habría sufrido un accidente, diagnosticado con fractura de tibia distal derecha y fractura de V metatarsiano; podría configurar una infracción al deber de idoneidad, por lo que corresponde tipificar el hecho materia de denuncia como un posible incumplimiento a lo establecido en los artículos 18° y 19° y 25° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.*
- (ii) *El hecho que, personal de Berendson Natación la habría mal asesorado al indicarle que era terapeuta acuático, sin embargo, no habría brindado atención inmediata a su menor hijo cuando se accidentó; podría configurar una infracción al deber de idoneidad, por lo que corresponde tipificar el hecho materia de denuncia como un posible incumplimiento a lo*



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 2359-2022/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0133-2021/CPC-INDECOPI-PIU

establecido en los artículos 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.”

4. El 21 de setiembre de 2021, Berendson presentó sus descargos, manifestando que:
- (i) La señora Ruíz -a través de la página web- contrató los servicios de natación para su menor hijo;
 - (ii) la denunciante no comunicó a su personal el padecimiento que sufría el menor, además que pretendía que se le otorgara a su hijo un servicio por el cual no había contratado (servicios de terapia). Además, la señora Ruíz no acreditó que el 3 de enero de 2021, su personal le hubiera ofrecido el servicio de terapia al menor;
 - (iii) cumplía con los requisitos que requerían las instituciones públicas que los fiscalizaban de manera reiterada y permanente, por ello contaba con la licencia de funcionamiento, certificado de defensa civil, entre otros documentos;
 - (iv) respecto al video presentado por la señora Ruíz en su denuncia, debía considerarse que la escalera de la piscina era una adherente (fabricada en acero inoxidable AISI 304), tubo con un diámetro de 43mm y una anchura de 500mm con un acabado pulido brillante, que garantizaba seguridad contra todo tipo de deslizamiento o cortes, además que contaba con tapones de plástico que se apoyaban contra la pared de la piscina y la protegían de los daños, así como proporcionaban un punto de anclaje, para conectar a tierra;
 - (v) la escalera se encontraba en buen estado, toda vez que al momento de forzarla y jalnearla en direcciones de manera poca usual, esta no se desprendía de la parte superior, manteniéndose firme a pesar de estas exigencias;
 - (vi) del video que adjuntaba, se podía advertir que el 13 de enero de 2021 -oportunidad del accidente- antes de salir el hijo de la denunciante de la piscina, salió su primo, quien no tuvo dificultad alguna para retirarse de la piscina por la escalera;
 - (vii) el profesor de natación de turno sí se encontraba al momento de ocurrido el accidente y además no era cierto que el hijo de la denunciante necesitara del apoyo de su primo para retirarse de sus instalaciones, afirmaciones que podían corroborarse del video que adjuntaba;
 - (viii) contaba con el respectivo protocolo en casos de emergencias, el mismo que adjuntaba. Precisó que, si bien no se completó con el protocolo de su empresa en caso de emergencias, ello se debía a que el menor salía caminando, después de haber conversado con el profesor sin demostrar algún tipo de dolor en su pierna; y,
 - (ix) la denunciante pretendía que su empresa le cancelara un vuelo que realizó a Lima; sin embargo, dicho vuelo no fue para que se le atendiera al menor por la fractura en su pierna, sino por otras razones.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 2359-2022/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0133-2021/CPC-INDECOPI-PIU

5. El 2 de febrero de 2022, la Secretaría Técnica de la Comisión emitió el Informe 0014-2022/CPC-INDECOPI-PIU (en adelante, el IFI) el mismo que fue puesto en conocimiento de las partes del procedimiento el 7 de febrero de 2022.
6. El 14 de febrero de 2022, Berendson presentó sus cuestionamientos al IFI manifestando -entre otros argumentos- que:
 - (i) Su personal se acercó ante el menor al advertir el deslizamiento que tuvo en la piscina y entabló una conversación con el hijo de la denunciante cuando este pretendía salir de la piscina, así como luego de haber salido. Además, el hijo de la denunciante no solo comunicó a su personal que se encontraba bien, sino que además salió de su local desplazándose sin ninguna dificultad;
 - (ii) al no haberse evidenciado una grave afectación, no se activó el protocolo de su empresa, sino solo detectarla y dirigirse al usuario a verificar el estado en que se encontraba; y,
 - (iii) del CD que adjuntaba, se podía advertir que el hijo de la denunciante antes de ingresar a la piscina presentaba una cojera como consecuencia del síndrome de Charcot.
7. Por Resolución 0096-2022/INDECOPI-PIU del 16 de febrero de 2022, la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Piura (en adelante, la Comisión) emitió el siguiente pronunciamiento:
 - (i) Declaró infundada la denuncia interpuesta contra Berendson, por presunta infracción del artículo 25^{o2} del Código, al considerar que no quedó acreditado que habría puesto a disposición una piscina con escaleras en mal estado, que conllevara a que el 13 de enero de 2021, el hijo de la denunciante sufriera un accidente, diagnosticado con fractura de tibia distal derecha y fractura de V metatarsiano;
 - (ii) declaró fundada la denuncia interpuesta contra Berendson, por infracción de los artículos 18^o y 19^o del Código, al considerar que quedó acreditado que personal de la denunciada no brindó atención inmediata al menor hijo de la denunciante en la oportunidad que se accidentó; sancionándola con una multa de dos (2) UIT;
 - (iii) desestimó las medidas correctivas solicitadas por la señora Ruíz;
 - (iv) condenó a Berendson al reembolso de las costas y costos del procedimiento; y,
 - (v) dispuso la inscripción de Berendson en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi (en adelante, el RIS).
8. El 7 de marzo de 2022, la señora Ruíz presentó un recurso de apelación contra la Resolución 0096-2022/INDECOPI-PIU, manifestando lo siguiente:

² Corresponde indicar que la Comisión en dicha resolución sostuvo, que el hecho denunciado calificaría como un posible incumplimiento al deber de seguridad y no al deber de idoneidad. En tal sentido, dejó sin efecto la imputación sobre un posible incumplimiento al deber de idoneidad tipificado en los artículos 18^o y 19^o del Código.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 2359-2022/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0133-2021/CPC-INDECOPI-PIU

- (i) Del video presentado por la denunciada, se podía verificar que, al pretender salir su hijo de la piscina, las barandas de las escaleras se movían, por lo cual esta no se encontraba en óptimas condiciones;
 - (ii) en el acta de inspección sanitaria del 6 de enero de 2021, se le reiteraba a Berendson actualizar la aprobación del proyecto definitivo de acuerdo con el reglamento de piscinas, lo que daría cuenta que la escalera de la piscina no era óptima; y,
 - (iii) al haber acreditado la conducta infractora, referida a que la escalera no era óptima, correspondía ordenar como medidas correctivas la devolución por el servicio de natación cancelado (S/ 330,00), así como también que se cubrieran los gastos médicos incurridos a consecuencia del accidente del menor.
9. El 21 de marzo de 2022, Berendson presentó un recurso de apelación contra la Resolución 0096-2022/INDECOPI-PIU, sosteniendo lo siguiente:
- (i) A efectos de atribuirle responsabilidad, la Comisión transcribió las recomendaciones efectuadas por la Secretaría Técnica de la Comisión en el IFI emitido, vulnerando el Principio de la Debida Motivación, en tanto no existía una justificación autónoma remitiéndose a razones del órgano instructor. Preciso que, si bien efectuó un análisis sobre el deber de idoneidad respecto al actuar del personal de la denunciada, el mismo era somero;
 - (ii) la Comisión no se percató en el video presentado por su empresa, que su personal se acercó ante el deslizamiento del menor en la piscina y que entabló una conversación con el hijo de la denunciante cuando este pretendía salir de la piscina, así como luego de haber salido. Agregó que el hijo de la denunciante no solo comunicó a su personal que se encontraba bien, sino que además salió de su local desplazándose sin ninguna dificultad, siendo que de haber tenido una fractura como la alegada por la denunciante no hubiera podido salir con normalidad de su local, siendo imposible detectarse luego de 5 o 6 días de ocurrido el hecho;
 - (iii) presentaba la declaración jurada del profesor Orlando Llanos García, quien afirmaba haber preguntado al hijo de la denunciante cómo se encontraba, quien respondió que se encontraba bien y no tenía ninguna molestia; y,
 - (iv) no resultaba aplicable en el caso concreto la Ley 30200, Ley que promueve el auxilio oportuno al público en los centros comerciales y su Reglamento.
10. El 19 de mayo de 2022, Berendson absolvió el recurso de apelación presentado por la señora Ruíz, indicando lo siguiente:



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 2359-2022/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0133-2021/CPC-INDECOPI-PIU

- (i) La señora Ruíz no acreditó que las escaleras de la piscina se encontraban en mal estado y que esta fuera la causa directa del accidente que sufriera el hijo de la denunciante;
- (ii) del video presentado por la señora Ruíz en su denuncia, se podía advertir que el movimiento efectuado por su personal de la escalera no era del uso normal cuando un consumidor salía de la piscina, sino que fueron jalones de derecha a izquierda de las escaleras;
- (iii) el video proporcionado por su empresa del día que ocurrieron los hechos, evidenciaba que no había cometido infracción alguna;
- (iv) la Municipalidad Provincial de Piura, la Oficina de Defensa Civil y el Ministerio de Salud fiscalizaron el buen estado de la infraestructura del local, entre ellos, de la escalera de la piscina;
- (v) presentaba nuevamente la Resolución Directoral 0635-2021/GOB-REG.DRSP-DERFS del 16 de noviembre de 2021, en la cual el Gobierno Regional de Piura otorgaba la aprobación sanitaria de proyecto de piscina privada de uso colectivo de su empresa; y,
- (vi) presentaba el documento denominado “Carta de Seguridad de Obra” de fecha 22 de diciembre de 2021, emitido por el ingeniero Rafael Oswaldo Chanduvi Carmen, quien había declarado que las escaleras de la piscina eran totalmente seguras y se encontraban en estado óptimo.

ANÁLISIS

Cuestión previa: Sobre la presunta falta de diferenciación entre el órgano instructor y el órgano sancionador

- 11. En el presente caso, Berendson alegó que, a efectos de atribuirle responsabilidad, la Comisión transcribió las recomendaciones efectuadas por la Secretaría Técnica de la Comisión en el IFI emitido, vulnerando el Principio de la Debida Motivación, en tanto no existía una justificación autónoma remitiéndose a razones del órgano instructor. Precisó que, si bien efectuó un análisis sobre el deber de idoneidad respecto al actuar del personal de la denunciada, el mismo era somero.
- 12. Sobre el particular, el artículo 248.2° del Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General (en adelante, el TUO de la Ley del Procedimiento Administrativo General) dispone que, bajo el principio de debido procedimiento, en todo procedimiento sancionador, el ejercicio de la potestad sancionadora debe establecer la separación entre la fase instructora y la sancionadora³. En el mismo sentido, el artículo 254° del referido cuerpo

³ TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR EL DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 248°. - Principios De La Potestad Sancionadora Administrativa
(...)

2°. Debido procedimiento. - No se pueden imponer sanciones sin que se haya tramitado el procedimiento respectivo, respetando las garantías del debido procedimiento. Los procedimientos que regulen el ejercicio de la potestad



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 2359-2022/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0133-2021/CPC-INDECOPI-PIU

normativo determina que una característica esencial de este tipo de procedimientos reside en la diferenciación entre la autoridad que conduce la fase instructora y la que decide la aplicación de la sanción⁴.

13. Según el artículo 170° del TUO de la LPAG, se denomina a los actos de instrucción a aquellas actuaciones necesarias para la determinación, conocimiento y comprobación de los datos en virtud de los cuales deba emitirse un pronunciamiento por parte de la autoridad administrativa⁵. De esta manera, el marco normativo aplicado para este procedimiento estipula necesariamente que exista una diferencia funcional entre aquellos órganos que se encargan de investigar, conducir y esclarecer los hechos controvertidos, de aquellos órganos decisorios responsables de resolver las investigaciones iniciadas por la autoridad administrativa.
14. En el caso del Indecopi, el artículo 1° del Decreto Legislativo 807, sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi establece que las Comisiones y Oficinas de esta entidad gozan de las facultades necesarias para desarrollar investigaciones relacionadas con los temas de su competencia, siendo dicha función ejercida a través de las Secretarías Técnicas que se designen para tal fin⁶.
15. Conforme se puede advertir del Decreto Legislativo 1033, Ley de Organización y Funciones del Indecopi, la estructura de los órganos funcionales del Indecopi puede ser dividida de la siguiente manera: (i) los órganos decisorios o resolutivos, ya sean de primera o segunda instancia, los cuales cuentan con

sancionadora deben establecer la debida separación entre la fase instructora y la sancionadora, encomendándolas a autoridades distintas.

⁴ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR EL DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 254°.- Caracteres del procedimiento sancionador**

254.1 Para el ejercicio de la potestad sancionadora se requiere obligatoriamente haber seguido el procedimiento legal o reglamentariamente establecido caracterizado por:

1. Diferenciar en su estructura entre la autoridad que conduce la fase instructora y la que decide la aplicación de la sanción.

⁵ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR EL DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 170°.- Actos de instrucción**

170.1 Los actos de instrucción necesarios para la determinación, conocimiento y comprobación de los datos en virtud de los cuales deba pronunciarse la resolución, serán realizados de oficio por la autoridad a cuyo cargo se tramita el procedimiento de evaluación previa, sin perjuicio del derecho de los administrados a proponer actuaciones probatorias.

170.2 Queda prohibido realizar como actos de instrucción la solicitud rutinaria de informes previos, requerimientos de visaciones o cualquier otro acto que no aporte valor objetivo a lo actuado en el caso concreto, según su naturaleza.

⁶ **DECRETO LEGISLATIVO 807. FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI FACULTADES DE LAS COMISIONES Y OFICINAS DEL INDECOPI. Artículo 1°.- Las Comisiones y Oficinas del Indecopi gozan de las facultades necesarias para desarrollar investigaciones relacionadas con los temas de su competencia. Dichas facultades serán ejercidas a través de las Secretarías Técnicas o Jefes de Oficinas y de los funcionarios que se designen para tal fin.**



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 2359-2022/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0133-2021/CPC-INDECOPI-PIU

autonomía técnica y funcional⁷; y, (ii) los órganos instructores, representados en las Secretarías Técnicas, los cuales tienen entre sus principales funciones el instruir y tramitar los procedimientos administrativos de los órganos resolutivos⁸.

16. Este Colegiado considera, contrariamente a lo señalado por Berendson, que, aun cuando funcionalmente las Secretarías Técnicas cumplen una labor de apoyo respecto de los órganos resolutivos del Indecopi, ello no vulnera en alguna medida la independencia funcional y técnica de estos últimos, pues, asumir lo contrario, implicaría lo siguiente: (i) vaciar de contenido y utilidad cada una de las reformas institucionales que ha tenido el Indecopi respecto a la estructura de su organización; y, (ii) desconocer la notoria distinción de funciones de las secretarías técnicas y los órganos decisorios.
17. Tal como se detalló en párrafos anteriores, el marco de función y organización del Indecopi ha dotado de una autonomía funcional y técnica a sus órganos resolutivos, quienes, bajo la composición de un colegiado especializado –y no unipersonal–, evalúan objetivamente los procedimientos y pruebas ofrecidas por las partes durante la tramitación de los casos⁹.

⁷ **DECRETO LEGISLATIVO 1033. LEY DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL INDECOPI. Artículo 12°.- De las Salas del Tribunal.-**

12.1 El Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual es un órgano con autonomía técnica y funcional constituido por Salas especializadas en los asuntos de competencia resolutive del INDECOPI. (...)

Artículo 21°.- Régimen de las Comisiones.-

Las Comisiones mencionadas en el artículo anterior tienen las siguientes características:

a) Cuentan con autonomía técnica y funcional y son las encargadas de aplicar las normas legales que regulan el ámbito de su competencia;
(...)

⁸ **DECRETO LEGISLATIVO 1033. LEY DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL INDECOPI. Artículo 44°. Funciones de las Secretarías Técnicas.-**

44.1 Son funciones de las Secretarías Técnicas del Área de Competencia:

a) Prestar a las Comisiones el apoyo que requieran para el normal funcionamiento de sus actividades, realizando para el efecto las coordinaciones necesarias con los demás órganos de línea y de administración interna del INDECOPI;
b) Instruir y tramitar los procedimientos administrativos seguidos ante las Comisiones, ejerciendo facultades de investigación y de actuación de medios probatorios, a fin de proporcionar a las Comisiones elementos de juicio para la resolución de los asuntos sometidos a su competencia;
c) Realizar acciones de prevención e investigaciones preliminares;
d) Por delegación de su Comisión, admitir a trámite los procedimientos, imputar cargos, impulsar la tramitación de los procedimientos, declarar rebelde a una parte del procedimiento, conceder recursos administrativos y declarar firme o consentida la resolución final que expida la Comisión, salvo régimen establecido en ley especial;
e) Emitir informes técnicos no vinculantes a la función resolutive, cuando así lo disponga la ley de la materia, la respectiva Comisión o el Presidente del Consejo Directivo; y,
f) Otras que se encuentren previstas en sus respectivas normas legales de creación o que se le encomienden.

44.2 Son funciones de las Secretarías Técnicas de las Salas:

a) Prestar a las Salas el apoyo que requieran para el normal funcionamiento de sus actividades, realizando para el efecto las coordinaciones necesarias con los demás órganos de línea y de administración interna del INDECOPI;
b) Tramitar los procedimientos de segunda instancia, según corresponda;
c) Actuar de oficio los medios probatorios que estime necesarios para el esclarecimiento de las cuestiones materia de apelación; y,
d) Otras que se encuentren previstas en legislación especial o que se le encomienden.

⁹ Ello resulta congruente con lo establecido en la Exposición de Motivos del Decreto Legislativo 1033, Ley de Organización y Funciones del Indecopi, del cual se desprende lo siguiente:



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 2359-2022/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0133-2021/CPC-INDECOPI-PIU

18. Si bien las Secretarías Técnicas cumplen una labor de apoyo, las opiniones que puedan exponerse durante la exposición de los casos no presuponen una vulneración al deber de imparcialidad, toda vez que dicha tarea consiste en el traslado de información técnica necesaria que facilita la comprensión de los casos a los órganos resolutores. En efecto, dicha dinámica no se configura como la imposición de una propuesta ni como una coordinación de criterios, ya que lo contrario implicaría soslayar la capacidad de análisis del cuerpo colegiado que compone el órgano resolutor.
19. Ahora bien, pese a que, en los procedimientos iniciados por propia iniciativa de la autoridad, la labor de la Secretaría Técnica está enteramente avocada en la búsqueda de la verdad material –ante la ausencia de administrados que aporten elementos de prueba–, ello no afecta la independencia o autonomía de criterio del órgano resolutor, el cual generará una decisión propia una vez que tome conocimiento respecto de cada uno de los actuados del procedimiento.
20. Sobre la labor instructora de la Secretaría Técnica de la Comisión, cabe señalar que esta inicia con las investigaciones preliminares que sustentan el inicio del procedimiento y finaliza con la emisión del IFI en el que se plasma la opinión final de dicho órgano. Este informe se erige solo como una propuesta resolutoria, la cual es elaborada sin intervención de la Comisión.
21. La referida propuesta puede ser acogida o desestimada, en parte o en todo, por la Comisión, al momento de emitir la decisión final.
22. Adicionalmente, las Secretarías Técnicas de las Comisiones desempeñan otras funciones como, por ejemplo, la de fungir de órganos de apoyo de las Comisiones.
23. Ello, a criterio de este Colegiado, no implica una afectación al principio de imparcialidad pues, como ya se ha dicho en los considerandos precedentes, la Comisión es autónoma y, en virtud de ello, son sus criterios, consideraciones y valoraciones de los medios probatorios los que se plasman en la resolución final, más allá de lo consignado en el IFI.
24. Asimismo, es importante añadir que no se ha advertido, luego de un estudio de los actuados, que durante la tramitación del presente procedimiento se haya producido, siguiera a nivel indiciario, alguna vulneración a la diferenciación entre órgano instructor y sancionador, como alegó la denunciada en su apelación.

“Es así que la LOF plantea que la autoridad que decide en los procedimientos administrativos de naturaleza trilateral y/o sancionadora que se tramitan ante el INDECOPI sea de un órgano colegiado y no una autoridad unipersonal. Esto permitirá que las decisiones que se tomen en dichos procedimientos resulten de una previa deliberación entre los miembros del órgano colegiado (una decisión más reflexiva y ponderada). Además un órgano colegiado garantiza de mejor manera la imparcialidad que debe caracterizar a un procedimiento administrativo. (...)”

M-SPC-13/1B

9/27



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 2359-2022/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0133-2021/CPC-INDECOPI-PIU

25. Además, corresponde indicar que, si bien la Comisión acogió los argumentos de la Secretaría Técnica recogidos en el IFI respecto a la conducta referida a la falta de atención inmediata por parte del personal de la denunciada, también desvirtuó aquellos argumentos de absolución presentados por la denunciada contra el IFI.
26. En síntesis, a criterio de este Colegiado, las normas especiales, en concordancia con lo dispuesto en el TUO de la LPAG, establecen una diferenciación entre el órgano instructor (en el presente caso, la Secretaría Técnica de la Comisión) y el órgano sancionador (en el presente caso, la Comisión), siendo que esta división se ha respetado en el caso concreto.
27. Por las razones expuestas, corresponde desestimar el argumento de la denunciada en dicho punto, al haberse verificado que no existió vulneración a la debida motivación.

Sobre el deber de seguridad

28. El artículo 25° del Código establece que los productos o servicios ofertados en el mercado no deben conllevar, en condiciones normales o previsibles, un riesgo injustificado para la salud o seguridad de los consumidores o sus bienes.
29. Cabe destacar que todo producto, en sentido lato, puede involucrar un cierto nivel de riesgo o peligro, aunque la mayor parte de veces ello no se vincule a su naturaleza intrínseca, sino a la manera individual en que es empleado: el papel tiene el riesgo de incendiarse; un cuchillo, de cortar a quien lo utilice; un artefacto puede ocasionar un corto circuito; un automóvil puede sufrir un accidente o un avión estrellarse¹⁰.
30. En ese orden de ideas, dentro del funcionamiento regular del mercado, la propia regulación estatal permite la producción, comercialización y prestación de distintos bienes y servicios que, aun cuando puedan conllevar un riesgo, este es interiorizado y asumido, pues los beneficios de su operación pueden ser mayores que las externalidades negativas generadas por su actividad en el mercado.
31. Partiendo de dicha premisa, el concepto de riesgo injustificado señalado en el artículo 25° del Código no se encuentra relacionado al peligro intrínseco que, por su propia naturaleza, pueda tener un determinado grupo de bienes y/o servicios, sino al riesgo configurado por una serie de acciones y/u omisiones atribuibles a la esfera del proveedor al momento de comercializar un producto

¹⁰ Esta idea fue recogida en la Resolución 0213-2000/TDC-INDECOPI del 31 de mayo de 2000, en la que se señaló que debía considerarse como producto peligroso a aquel que conlleva un peligro anormal y serio que no puede ser removido a pesar del ejercicio de diligencia o cuidado razonable.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 2359-2022/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0133-2021/CPC-INDECOPI-PIU

o prestar un servicio, teniendo como consecuencia una potencial afectación a la seguridad y salud de los consumidores.

32. Dicho supuesto de responsabilidad administrativa en la actuación del proveedor impone a este la carga procesal de sustentar y acreditar que no es responsable por la introducción de un bien o servicio riesgoso en el mercado, sea porque actuó cumpliendo con las normas debidas o porque pudo acreditar la existencia de hechos ajenos que lo eximen de responsabilidad. Así, corresponderá al consumidor acreditar la existencia de un defecto en el producto o servicio, luego de lo cual el proveedor deberá acreditar que dicho defecto no le es imputable, conforme a lo establecido en el artículo 104° del Código¹¹.
33. En atención al razonamiento expuesto en líneas anteriores deberá colegirse que, si bien, en principio, bajo la aplicación del Principio de Presunción de Licitud¹², el proveedor investigado tiene a su favor la presunción consistente en que su conducta está enmarcada dentro de los parámetros de legalidad; lo cierto es que, dicha suposición se ve limitada en aquellas situaciones en las que el consumidor logra acreditar el defecto alegado. Por tanto, conforme lo señalado, se puede advertir la distinción de dos (2) momentos: (i) el primero, en el cual el consumidor tendrá la obligación de acreditar la existencia de un defecto atribuible al proveedor; en caso contrario, recaerá sobre este último la presunción de licitud; y, (ii) el segundo, referido al supuesto en el cual el consumidor acredita la configuración de un defecto atribuible al proveedor, pues, en dicha situación, su presunción de licitud se verá afectada; y, por ende, el proveedor tendrá la obligación de desvirtuar su responsabilidad.
34. En su denuncia, la señora Ruíz señaló que Berendson contaba con una piscina con escaleras en mal estado, conllevando a que el 13 de enero de 2021 su menor hijo sufriera un accidente, luego del cual se le diagnosticó una fractura de tibia distal derecha y fractura de V metatarsiano.

¹¹ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 104°.- Responsabilidad administrativa del proveedor.** - El proveedor es administrativamente responsable por la falta de idoneidad o calidad, el riesgo injustificado o la omisión o defecto de información, o cualquier otra infracción a lo establecido en el presente Código y demás normas complementarias de protección al consumidor, sobre un producto o servicio determinado. El proveedor es exonerado de responsabilidad administrativa si logra acreditar la existencia de una causa objetiva, justificada y no previsible que configure ruptura del nexo causal por caso fortuito o fuerza mayor, de hecho, determinante de un tercero o de la imprudencia del propio consumidor afectado. En la prestación de servicios, la autoridad administrativa considera, para analizar la idoneidad del servicio, si la prestación asumida por el proveedor es de medios o de resultado, conforme al artículo 18°.

¹² **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 248°.- Principios de la potestad sancionadora administrativa.**
La potestad sancionadora de todas las entidades está regida adicionalmente por los siguientes principios especiales:
(...)
9. Presunción de licitud.- Las entidades deben presumir que los administrados han actuado apegados a sus deberes mientras no cuenten con evidencia en contrario.
(...)



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 2359-2022/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0133-2021/CPC-INDECOPI-PIU

35. La Comisión declaró infundada la denuncia interpuesta contra Berendson, por presunta infracción del artículo 25º del Código, al considerar que no quedó acreditado que las escaleras de la piscina se encontraban en mal estado, lo que habría conllevado que el 13 de enero de 2021, el hijo de la denunciante sufriera un accidente, luego del cual se le diagnosticó con una fractura de tibia distal derecha y fractura de V metatarsiano.
36. Según la primera instancia, del video presentado por la denunciada en sus descargos -en el cual se podía visualizar al menor en la piscina de Berendson en la oportunidad de ocurrencia de los hechos- no se podía verificar el hecho denunciado, en tanto no se advertía un movimiento de la escalera al pretender salir el menor, sino que, a consideración de la Comisión, fue producto de la caída del menor como consecuencia de un resbalón que se generó el movimiento de la escalera.
37. La señora Ruíz presentó un recurso de apelación contra la Resolución 0096-2022/INDECOPI-PIU, manifestando lo siguiente:
- (i) Del video presentado por la denunciada, se podía verificar que, al pretender salir su hijo de la piscina, las barandas de las escaleras se movían, por lo cual esta no se encontraba en óptimas condiciones; y,
 - (ii) del acta de inspección sanitaria del 6 de enero de 2021, se le reiteraba a Berendson actualizar la aprobación del proyecto definitivo de acuerdo con el reglamento de piscinas, lo que daría cuenta que la escalera de la piscina no era óptima.
38. En este punto, es pertinente indicar que no resulta controvertido, que el 13 de enero de 2021, el menor hijo de la denunciante sufrió un accidente en las instalaciones de la denunciada, mientras pretendía retirarse de la piscina.
39. Al respecto, en el video de fecha 13 de enero de 2021, que la denunciada aportó durante el procedimiento¹³, se puede visualizar que, segundos previos al accidente del menor hijo de la denunciante, otro menor (su primo), salió de la piscina por la escalera, la cual presentó movimientos. Posteriormente, cuando el hijo de la denunciante pretendió salir de la piscina, se advierte que este tuvo un deslizamiento en el último peldaño de la escalera y cayó dentro de la piscina, verificándose un movimiento de la escalera ante la caída del menor.
40. Adicionalmente, la señora Ruíz presentó un informe de fecha 15 de enero de 2021¹⁴, en el cual se consignaba que su hijo tuvo una fractura en la tibia distal derecha y fractura de V metatarsiano, siendo que también obra en autos un

¹³ En la foja 121 del expediente.

¹⁴ En la foja 12 del expediente.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 2359-2022/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0133-2021/CPC-INDECOPI-PIU

Informe Médico de fecha 21 de enero de 2021¹⁵ en el cual se consignó como diagnóstico del menor: “Contusión de Tobillo y Pie Derecho y Fractura de 5to Metatarsiano de Pie Derecho”.

41. Ahora bien, sumado a lo anterior, consta en el expediente, el video filmado por la denunciante el 20 de enero de 2021¹⁶, esto es, 7 días después del accidente de su menor hijo, donde se aprecia lo siguiente:
- (i) El personal de la denunciada indicó que el hijo de la denunciante se resbaló a un costado en el último escalón de la escalera;
 - (ii) el personal de la denunciada, a solicitud de la denunciante, comenzó a mover la escalera de abajo hacia arriba, pudiéndose verificar que la misma se movía ante el solo movimiento, declarando además el personal de Berendson que la escalera no se salía porque se encontraba unida; y,
 - (iii) la denunciante refirió que de manera anterior se había apersonado a la piscina (en un turno de adultos) y que la escalera siempre se encontraba floja, siendo que el personal de la denunciada confirmó que siempre se había mantenido así. Además, dicho personal precisó que, con el mismo peso, la escalera se adhería a la pared.
42. Del medio probatorio antes citado, se puede advertir que personal de la denunciada confirmó que la escalera se encontraba floja desde hacía algún tiempo y, por ende, ello permite corroborar que la misma se encontraba en tal condición a la oportunidad de ocurrido el accidente.
43. En tal sentido y contrariamente a lo analizado por la Comisión, si bien no se puede visualizar un movimiento claro en la precisa oportunidad en la que el menor hijo de la denunciante subía la escalera (sino recién cuando este cayó a la piscina), existen declaraciones por parte de la denunciada que ponen de manifiesto que, a la oportunidad del accidente, la escalera no era idónea, evidenciándose que la denunciada no cumplía con el deber de seguridad establecido en el Código. Aunado a ello, como ya se ha precisado, la escalera también presentó un claro movimiento en la oportunidad que se retiró de la piscina el primo del menor, lo cual se dio segundos previos al accidente de este último.
44. A mayor abundamiento, a criterio de la Secretaría Técnica de la Comisión en el IFI, esta concluyó -de una revisión conjunta de los medios probatorios- que la escalera de la piscina no se encontraba en óptimas condiciones.
45. Cabe señalar que si bien la denunciada sostuvo que del video presentado por la señora Ruíz en su denuncia, se podía advertir que el movimiento efectuado

¹⁵ En la foja 13 del expediente.

¹⁶ En la foja 29 del expediente.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPÍ

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 2359-2022/SPC-INDECOPÍ

EXPEDIENTE 0133-2021/CPC-INDECOPÍ-PIU

por su personal de la escalera no era del uso normal cuando un consumidor salía de la piscina, sino que se debió a jalones de derecha a izquierda de la escaleras; lo afirmado por Berendson difiere de lo visualizado en el CD, en el cual se puede verificar que su propio personal comenzó a mover la escalera de abajo hacia arriba, por lo que corresponde desestimar dicho argumento.

46. Adicionalmente, la denunciada indicó que presentaba la siguiente documentación:
- (i) Resolución Directoral 0635-2021/GOB-REG.DRSP-DERFS del 16 de noviembre de 2021, en la cual el Gobierno Regional de Piura otorgaba la aprobación sanitaria de proyecto de piscina privada de uso colectivo de su empresa; y,
 - (ii) documento denominado “Carta de Seguridad de Obra” de fecha 22 de diciembre de 2021, emitido por el ingeniero Rafael Oswaldo Chanduvi Carmen, quien había declarado que las escaleras de la piscina eran totalmente seguras y se encontraban en estado óptimo.
47. Sobre el particular, corresponde indicar que los documentos citados en el párrafo previo, son de nueve (9) meses posteriores a los hechos acontecidos, pudiéndose incluso, en ese lapso, haber variado las escaleras de la piscina por unas de óptimas condiciones.
48. En atención a las particularidades de la ocurrencia del hecho investigado, esta Sala considera que resulta clara la conexión existente entre la lesión del menor hijo de la denunciante y la escalera que no se encontraba en óptimas condiciones, siendo que, si dicho elemento no se hubiese encontrado en tal condición, no se hubiese producido una lesión como la que sufrió el menor hijo de la denunciante.
49. Bajo los argumentos expuestos, esta Sala considera acreditada la responsabilidad administrativa de Berendson por incumplir con su deber de seguridad.
50. Por tanto, corresponde revocar la resolución venida en grado, en el extremo que declaró infundada la denuncia interpuesta contra Berendson; y, en consecuencia, se declara fundada la misma, por infracción del artículo 25º del Código, al haber quedado acreditado que la denunciada, en su establecimiento, no brindó un mantenimiento adecuado a sus instalaciones, en tanto la escalera de la piscina, donde se fracturó el menor hijo de la denunciante, no se encontraba en óptimas condiciones.

Sobre la idoneidad del servicio

51. El artículo 18º del Código define la idoneidad como la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 2359-2022/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0133-2021/CPC-INDECOPI-PIU

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. Asimismo, el artículo 19° de la misma norma señala que el proveedor responde por la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos¹⁷.

52. En aplicación de esta norma, los proveedores tienen el deber de brindar los productos y servicios ofrecidos en las condiciones acordadas o en las condiciones que resulten previsibles, atendiendo a la naturaleza y circunstancias que rodean la adquisición del producto o la prestación del servicio, así como a la normatividad que rige su prestación.
53. El referido supuesto de responsabilidad en la actuación del proveedor le impone a este la carga procesal de sustentar y acreditar que no es responsable por la falta de idoneidad del bien o servicio colocado en el mercado, debido a la existencia de hechos ajenos que lo eximen de responsabilidad. Así, corresponderá al consumidor acreditar la existencia de un defecto en el producto o servicio, luego de lo cual el proveedor deberá acreditar que dicho defecto no le es imputable, conforme a lo establecido en el artículo 104° del Código¹⁸.
54. La señora Ruíz denunció a Berendson, en tanto no le habría brindado atención inmediata a su menor hijo cuando se accidentó.
55. La Comisión declaró fundada la denuncia interpuesta contra Berendson, por infracción de los artículos 18° y 19° del Código, al considerar que quedó acreditado que personal de la denunciada no le brindó atención inmediata a su menor hijo a la oportunidad que se accidentó.

17

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.

18

LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 104°.- Responsabilidad administrativa del proveedor. El proveedor es administrativamente responsable por la falta de idoneidad o calidad, el riesgo injustificado o la omisión o defecto de información, o cualquier otra infracción a lo establecido en el presente Código y demás normas complementarias de protección al consumidor, sobre un producto o servicio determinado.

El proveedor es exonerado de responsabilidad administrativa si logra acreditar la existencia de una causa objetiva, justificada y no previsible que configure ruptura del nexo causal por caso fortuito o fuerza mayor, de hecho determinante de un tercero o de la imprudencia del propio consumidor afectado.

En la prestación de servicios, la autoridad administrativa considera, para analizar la idoneidad del servicio, si la prestación asumida por el proveedor es de medios o de resultado, conforme al artículo 18°.

M-SPC-13/1B

15/27



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 2359-2022/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0133-2021/CPC-INDECOPI-PIU

56. En su apelación, la denunciada señaló que la Comisión no se percató en el video presentado por su empresa, que su personal se acercó ante el deslizamiento del menor en la piscina y que entabló una conversación con el hijo de la denunciante cuando este pretendía salir de la piscina, así como luego de haber salido. Agregó que el hijo de la denunciante no solo comunicó a su personal que se encontraba bien, sino que además salió de su local desplazándose sin ninguna dificultad, siendo que de haber tenido una fractura como la alegada por la denunciante no hubiera podido salir con normalidad de su local, siendo imposible detectarse luego de 5 o 6 días de ocurrido el hecho.
57. Sobre este punto, la denunciada manifestó que presentaba la declaración jurada del profesor Orlando Llanos García, quien afirmaba haber preguntado al hijo de la denunciante cómo se encontraba, quien respondió que se encontraba bien y no tenía ninguna molestia.
58. Asimismo, la denunciada alegó que no resultaba aplicable en el caso concreto la Ley 30200, Ley que promueve el auxilio oportuno al público en los centros comerciales y su Reglamento.
59. En principio, corresponde precisar, que no resulta un hecho controvertido en el presente acápite determinar si el menor hijo de la denunciante sufrió un accidente; ello, en tanto ambas partes concuerdan en que ello ocurrió. Así, lo que corresponde es verificar si el personal de la denunciada brindó o no una atención inmediata al menor ante el accidente acaecido.
60. La denunciada, en sus descargos, presentó copia del documento denominado "Protocolo de actuación frente a accidentes y emergencias de los nadadores"¹⁹, en el cual se consignó lo siguiente:

"(...)

3. *Objetivo: La finalidad que se persigue con esta descripción es lograr que, en una eventual ocurrencia de un accidente del nadador, los responsables sean capaces de reaccionar del modo correcto con tal de rehabilitar al nadador afectado.*

Descripción: Una vez ocurrido el accidente al nadador, se debe proceder de la siguiente manera:

- a) *Quien detecte la situación deberá informar a quien se encuentre lo más cercano posible con tal de llevar esta información a los auxiliares de la oficina central (atención al cliente) y a la administración general para que ésta informe a la dirección.*
- b) *Quien auxilia debe lograr que el nadador permanezca en su lugar sin realizar movimiento alguno hasta que llegue el auxiliar de oficina para su respectiva evacuación.*
- c) *Si la situación permite que el estudiante pueda caminar se debe conducirlo a la sala de primeros auxilios (profesores) donde debe permanecer en*

¹⁹ En las fojas 84 y 85 del expediente.
M-SPC-13/1B



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 2359-2022/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0133-2021/CPC-INDECOPI-PIU

reposo por un tiempo razonable hasta que se pueda trasladar al centro de asistencia médica que corresponde.

- d) *En presencia de un caso de lesiones leves los auxiliares de atención al cliente informarán al apoderado.*

(...)

7. *Responsabilidad: El afectado será responsable directo de informar a la administración de la ocurrencia del accidente. La administración de la academia será responsable directo de la confección de la declaración al servicio de salud y la activación del sistema administrativo y comisión de primeros auxilios.*

RESUMEN DE PROCESOS A REALIZAR EN CASO DE ACCIDENTES

- i. *Detectar el accidente y afectado.*
- ii. *Informar a cualquier integrante de la Comisión de primeros auxilios, sin dejar solo en ningún momento al afectado.*
- iii. *Inmovilización del afectado, parcial o total.*
- iv. *Evacuación al centro de salud más cercano.*
- v. *Información inmediata al tutor, apoderado (caso de menor de edad), o un familiar que haya reportado en el sistema (caso de adultos)."*

61. Berendson a efectos de acreditar que cumplió con el protocolo antes citado, presentó un video de la oportunidad que ocurrió el accidente al menor, de cuya revisión esta Sala puede verificar que si bien el personal de la denunciada entabló una conversación con el hijo de la denunciante luego de ocurrido el accidente, tanto mientras el menor pretendía salir de la piscina como luego de que saliera de la misma; lo cierto es que, más allá de que no es posible conocer los alcances de la conversación entablada entre el menor y personal de la denunciada, en el protocolo no se establecía que si el accidentado comunicaba que se encontraba bien, no se aplicaría el mismo.
62. A ello debe agregarse que, en el propio protocolo de la denunciada, se estableció el proceso que debía seguir esta ante casos de accidentes, siendo que al haber detectado el mismo y al afectado, correspondía que inmediatamente se informara a cualquier integrante de la Comisión de primeros auxilios, sin dejar solo en ningún momento al afectado, lo cual no ocurrió en el presente caso.
63. Adicionalmente, en el citado protocolo de la denunciada se recoge aquel supuesto en el cual si la situación permitiera que el estudiante pudiera caminar, se le debe conducir a la sala de primeros auxilios, donde deberá permanecer en principio; no obstante, ello tampoco se cumplió, así como los siguientes pasos de conformidad al protocolo antes indicado.
64. Asimismo, más allá de que el protocolo de la denunciada estableciera la responsabilidad del afectado de informar a la administración de la ocurrencia del accidente, ello no enervaba el proceso a seguir por la denunciada en caso ocurriera uno. Además, tal como fue indicado en párrafos previos, en el mismo protocolo no se establecía condición alguna de que si el accidentado



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 2359-2022/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0133-2021/CPC-INDECOPI-PIU

comunicaba que se encontraba bien, no se aplicaría el protocolo de accidentes.

65. Como puede apreciarse, para esta Sala a efectos de evaluar la responsabilidad de la denunciada le resulta suficiente la aplicación del documento denominado “Protocolo de actuación frente a accidentes y emergencias de los nadadores”, no aplicando -tal como hizo la Comisión- la Ley 30200.
66. Por los considerandos expuestos, corresponde confirmar, modificando fundamentos jurídicos, la resolución venida en grado, en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta contra Berendson, por infracción de los artículos 18° y 19° del Código, al haberse acreditado que personal de la denunciada no le brindó atención inmediata a su menor hijo en la oportunidad que se accidentó, de conformidad con su protocolo.

Sobre las medidas correctivas

67. El artículo 114° del Código establece la facultad que tiene el Indecopi para dictar medidas correctivas reparadoras y complementarias a los proveedores a favor de los consumidores²⁰. Al respecto, las medidas correctivas reparadoras tienen por objeto resarcir las consecuencias patrimoniales directas e indirectas ocasionadas por la infracción administrativa²¹, mientras

²⁰ **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.

²¹ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 115°.- Medidas correctivas reparadoras.**

115.1 Las medidas correctivas reparadoras tienen el objeto de resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior y pueden consistir en ordenar al proveedor infractor lo siguiente:

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

(...)



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 2359-2022/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0133-2021/CPC-INDECOPI-PIU

que las complementarias tienen por objeto revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro²².

68. La señora Ruíz solicitó en su denuncia, en calidad de medida correctiva, que: (i) la denunciada le devuelva el importe cancelado por el servicio contratado, ascendente a S/ 330,00; y, (ii) se le indemnice por los daños y perjuicios ocasionados a su menor hijo.
69. Respecto al punto (i) de la solicitud efectuada por la denunciante, obra en el expediente la boleta electrónica -documento presentado por la parte denunciante- por el pago del servicio contratado por la consumidora para su mejor hijo, por el monto de S/ 330,00 (matrícula y mensualidad), siendo que el servicio contratado fue interrumpido a los once días por el accidente que se ocasionó en las instalaciones de la denunciada, al no contar con una escalera en óptimas condiciones en su piscina.
70. En tal sentido, esta Sala considera que, en el caso concreto, corresponde la devolución de la suma de S/ 330,00, pues esta medida correctiva tiene como finalidad directa reintegrar lo cancelado por la consumidora por un servicio que no se brindó cumpliendo con el deber de seguridad (en el que el proveedor no cumplió con efectuar un mantenimiento adecuado a sus instalaciones).
71. Respecto al punto (ii), es preciso indicar que, según el artículo 100° del Código, el proveedor que ocasione daños y perjuicios al consumidor está obligado a indemnizarlo de conformidad con las disposiciones del Código Civil en la vía jurisdiccional correspondiente, sin perjuicio de la responsabilidad penal, así como de las sanciones administrativas y medidas correctivas reparadoras y complementarias que se puedan imponer²³.

22

LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 116°.- Medidas correctivas complementarias. Las medidas correctivas complementarias tienen el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro y pueden ser, entre otras, las siguientes:

- Que el proveedor cumpla con atender la solicitud de información requerida por el consumidor, siempre que dicho requerimiento guarde relación con el producto adquirido o servicio contratado.
- Declarar inexigibles las cláusulas que han sido identificadas como abusivas en el procedimiento.
- El decomiso y destrucción de la mercadería, envases, envolturas o etiquetas.
- En caso de infracciones muy graves y de reincidencia o reiterancia:
 - Solicitar a la autoridad correspondiente la clausura temporal del establecimiento industrial, comercial o de servicios por un plazo máximo de seis (6) meses.
 - Solicitar a la autoridad competente la inhabilitación, temporal o permanente, del proveedor en función de los alcances de la infracción sancionada.
- Publicación de avisos rectificatorios o informativos en la forma que determine el Indecopi, tomando en consideración los medios que resulten idóneos para revertir los efectos que el acto objeto de sanción ha ocasionado.
- Cualquier otra medida correctiva que tenga el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro.

23

LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 100°.- Responsabilidad civil. El proveedor que ocasione daños y perjuicios al consumidor está obligado a indemnizarlo de conformidad con las disposiciones del Código Civil en la vía jurisdiccional correspondiente, sin perjuicio de la responsabilidad penal, así como de las sanciones administrativas y medidas correctivas reparadoras y complementarias que se puedan imponer en aplicación de las disposiciones del presente Código y otras normas complementarias de protección al consumidor.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 2359-2022/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0133-2021/CPC-INDECOPI-PIU

72. Por lo tanto, en la medida que una indemnización no puede ser discutida en sede administrativa sino únicamente en la vía jurisdiccional, esta Sala no puede amparar dicha solicitud.
73. En su apelación, la señora Ruíz solicitó adicionalmente, que la denunciada asumiera los gastos médicos incurridos a consecuencia del accidente del menor.
74. Ahora bien, en atención a que la devolución de los gastos médicos ocasionados tiene como finalidad que se le devuelva a la denunciante lo pagado como consecuencia de la atención de su menor hijo por el accidente sufrido, esta Sala considera que corresponde ordenar la devolución de los gastos médicos previa acreditación de los mismos por la parte denunciante.
75. Por los considerandos expuestos, corresponde ordenar a Berendson en calidad de medida correctiva reparadora, que en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles, contados a partir del día siguiente de la notificación de la presente resolución, cumpla con:
- (a) Devolver a la señora Ruíz la suma de S/ 330,00, que fue cancelada por el servicio que contrató; y,
 - (b) Devolver a la señora Ruíz los gastos médicos cancelados por esta como consecuencia del accidente que sufrió su hijo en las instalaciones de la denunciada, previa acreditación de los mismos.
76. Se informa a Berendson que deberá presentar a la Comisión, los medios probatorios que acrediten el cumplimiento de las medidas correctivas ordenadas; ello en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo otorgado para tal fin; bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva conforme a lo establecido en el artículo 117° del Código²⁴. De otro lado, se informa a la denunciante que, en caso se produzca el incumplimiento del mandato, podrá comunicarlo a la Comisión, la cual evaluará la imposición de la multa coercitiva por incumplimiento de medida correctiva conforme a lo establecido en el artículo 40° de la Directiva 001-2021-COD-INDECOPI²⁵.

24

LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 117°. - Multas coercitivas por incumplimiento de mandatos.

Si el obligado a cumplir con un mandato del Indecopi respecto a una medida correctiva o a una medida cautelar no lo hace, se le impone una multa coercitiva no menor de una (1) Unidad Impositiva Tributaria, tratándose de una microempresa; en todos los otros supuestos se impone una multa no menor de tres (3) Unidades Impositivas Tributarias (UIT).

En caso de persistir el incumplimiento de cualquiera de los mandatos a que se refiere el primer párrafo, el órgano resolutorio puede imponer una nueva multa, duplicando sucesivamente el monto de la última multa impuesta hasta el límite de doscientas (200) Unidades Impositivas Tributarias (UIT). La multa que corresponda debe ser pagada dentro del plazo de cinco (5) días hábiles, vencido el cual se ordena su cobranza coactiva. No cabe la impugnación de las multas coercitivas previstas en el presente artículo.

25

DIRECTIVA 0001-2021-COD-INDECOPI DENOMINADA "DIRECTIVA ÚNICA QUE REGULA LOS PROCEDIMIENTOS EN MATERIA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR PREVISTOS EN EL CÓDIGO DE



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 2359-2022/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0133-2021/CPC-INDECOPI-PIU

Sobre la graduación de la sanción

77. En atención a que esta Sala ha verificado la conducta infractora referida a que Berendson, no brindó un mantenimiento adecuado a sus instalaciones, en tanto la escalera de la piscina, donde se fracturó el menor hijo de la denunciante, no se encontraba en óptimas condiciones, corresponde graduar la sanción a imponer en el presente extremo.
78. El Decreto Supremo 032-2021-PCM, Decreto Supremo que aprueba la graduación, metodología y factores para la determinación de las multas que impongan los órganos resolutivos del INDECOPI respecto de las infracciones sancionables en el ámbito de su competencia (en adelante, el Decreto Supremo 032-2021-PCM), establece que los parámetros contemplados en su contenido deben ser aplicados por, entre otros, la Sala, para los procedimientos iniciados a partir de su entrada en vigencia (14 de junio de 2021).
79. En el caso particular, atendiendo a la fecha de notificación de la imputación de cargos a las partes (julio de 2021), el Decreto Supremo 032-2021-PCM se encontraba vigente, por lo que, en principio correspondía efectuar la graduación de la multa a imponer a Berendson, en atención a lo dispuesto en dicho dispositivo normativo.
80. No obstante, se ha verificado que la conducta infractora que configuró una infracción del artículo 25° del Código en este caso, no se encuentra estipulada dentro de la clasificación contemplada en el Cuadro 16 del Anexo del Decreto Supremo 032-2021-PCM.
81. En ese sentido, esta Sala considera que, en el caso en concreto, en la medida que no resulta posible determinar el hecho infractor denunciado dentro del Cuadro 16 del Anexo del Decreto Supremo 032-2021-PCM, corresponde

PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR". Artículo 40°.- Incumplimiento y ejecución de medidas correctivas o cautelares.

40.1. Ante el incumplimiento de un mandato de medida correctiva o medida cautelar por el proveedor obligado, el órgano resolutivo que actúa como primera instancia en el procedimiento, debe actuar de oficio a fin de garantizar el cumplimiento de la decisión de la autoridad, sin perjuicio del derecho que tiene al administrado de comunicarle esa situación. En dicha comunicación, el beneficiado debe precisar el número de expediente y resolución que dispuso el mandato, además de especificar en qué consiste el incumplimiento en caso se trate de varios mandatos.

40.2 En caso el obligado no acredite el cumplimiento de algún mandato de medida correctiva o medida cautelar, el órgano resolutivo que actúa como primera instancia, atendiendo a las circunstancias del caso, podrá otorgar al administrado obligado por el mandato un plazo adicional de dos (2) días hábiles para cumplir con el apercibimiento de comunicar el cumplimiento del mandato impuesto.

40.3. En caso el obligado no acredite el cumplimiento del mandato o se verifique el incumplimiento de la medida impuesta, el órgano resolutivo procede con la imposición de la multa coercitiva, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 117 del Código.

40.4 En aquellos casos en que el obligado apercibido acredite el cumplimiento del mandato, el órgano resolutivo debe comunicar tal hecho al beneficiado, quien, de considerar que persiste el incumplimiento, podrá solicitar el inicio de un procedimiento en vía de ejecución por incumplimiento de medidas correctivas o cautelares, previsto en el artículo 106 del Código, debiendo cumplir con realizar el pago del derecho de tramitación, conforme a lo establecido en el Texto Único de Procedimientos Administrativos del INDECOPI.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 2359-2022/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0133-2021/CPC-INDECOPI-PIU

graduar la sanción a imponer a Berendson, remitiéndose a los criterios establecidos en el artículo 112° del Código.

82. El artículo 112° del Código establece que, al momento de aplicar y graduar la sanción, la autoridad administrativa debe atender al beneficio ilícito esperado con la realización de la infracción, la probabilidad de detección de la misma, el daño resultante de la infracción, la conducta del infractor a lo largo del procedimiento, los efectos que se pudiesen ocasionar en el mercado, y otros criterios que considere adecuado adoptar²⁶.
83. A efectos de graduar la sanción a imponer, el TUO de la LPAG, contempla el Principio de Razonabilidad²⁷ según el cual la autoridad administrativa debe asegurar que la magnitud de las sanciones administrativas sea mayor o igual al beneficio esperado por los administrados por la comisión de las infracciones. Como parte del contenido implícito del Principio de Razonabilidad, se encuentra el Principio de Proporcionalidad, el cual supone una correspondencia entre la infracción y la sanción, con interdicción de medidas innecesarias o excesivas.
84. Para tales efectos, se aplicará como factores de cálculo los siguientes criterios:
- (a) **Beneficio ilícito:** consistente en los costos que no asumió el proveedor para implementar una escalera en la piscina en óptimas condiciones;
 - (b) **Naturaleza del perjuicio causado:** materializado en el riesgo injustificado que ocasionó al hijo de la denunciante, poniendo en peligro

²⁶ **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 (...)

²⁷ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL APROBADO POR EL DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 248°.- 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.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 2359-2022/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0133-2021/CPC-INDECOPI-PIU

- la integridad, seguridad y salud del mismo, al poner a su disposición una escalera que no se encontraba en óptimas condiciones;
- (c) **Daño al mercado:** afectaba la credibilidad de los consumidores en este tipo de proveedores;
 - (d) **Probabilidad de detección:** alta, puesto que, ante la ocurrencia del hecho suscitado, la denunciante de manera inmediata presentó su denuncia; y,
 - (e) **Principio de Razonabilidad:** prever que el ejercicio de la conducta infractora no resulte más favorable al administrado que el ordenamiento legal vigente.
85. En atención al Principio de Predictibilidad, se tiene que el monto de la multa a imponer en el presente caso, debe ser congruente con otras sanciones establecidas en procedimientos en los que se sancionaron infracciones similares. Así, se ha verificado que, en procedimientos anteriores iniciados como consecuencia del incumplimiento del deber de seguridad la Sala ha confirmado sanciones ascendentes a 10 UIT²⁸, por lo que corresponde imponer una sanción de dicha magnitud.
86. Bajo tales consideraciones, corresponde sancionar a Berendson con una multa de 10 UIT, por infracción del artículo 25° del Código.

Sobre la condena al pago de los costos del procedimiento

87. De conformidad con lo establecido por el artículo 7° del Decreto Legislativo 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, es potestad de la autoridad administrativa ordenar el pago de los costos y costas en que hubiera incurrido el denunciante en los casos en que, luego del análisis correspondiente, así lo considere conveniente²⁹.
88. En el presente caso, al haberse verificado la responsabilidad de la denunciada por infracción del artículo 25° del Código, esta Sala considera que corresponde disponer la condena al pago de los costos del procedimiento a favor de la denunciante, respecto del extremo revocado a fundado en la presente resolución (no brindó un mantenimiento adecuado a sus instalaciones, en tanto la escalera de la piscina, donde se fracturó el menor hijo de la denunciante, no se encontraba en óptimas condiciones).

²⁸ Véase, por ejemplo, la Resolución 3666-2018/SPC-INDECOPI, de fecha 28 de diciembre de 2018.

²⁹ **DECRETO LEGISLATIVO 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.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 2359-2022/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0133-2021/CPC-INDECOPI-PIU

Sobre la inscripción de Berendson en el RIS

89. De acuerdo con lo establecido en el artículo 119° del Código³⁰, 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, en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.
90. Por tanto, en la medida que esta Sala ha declarado la responsabilidad administrativa de Berendson revocando la decisión de la Comisión y declarando fundada la denuncia respecto de una (1) conducta infractora imputada en su contra (no brindó un mantenimiento adecuado a sus instalaciones, en tanto la escalera de la piscina, donde se fracturó el menor hijo de la denunciante, no se encontraba en óptimas condiciones), corresponde ordenar su inscripción en el RIS por la infracción acreditada.

Sobre la sanción impuesta, la condena al pago de costas y costos del procedimiento, la inscripción en el RIS como consecuencia de la infracción a los artículos 18° y 19° del Código

91. Atendiendo a los argumentos expuestos y considerando que Berendson no ha fundamentado su recurso apelación respecto de la sanción impuesta por infracción de los artículos 18° y 19° del Código (la cual tampoco puede ser graduada en base a lo previsto en el Decreto Supremo 032-2021-PCM por no haberse previsto la conducta infractora dentro de la tabla respectiva), la condena al pago de costas y costos del procedimiento y la inscripción en el RIS, más allá de la ausencia de responsabilidad desvirtuada precedentemente- este Colegiado asume como propias las consideraciones de la recurrida sobre tales puntos, en virtud de la facultad establecida en el artículo 6° del TUO de la LPAG, por lo cual corresponde confirmarlos.
92. De conformidad con lo establecido en el numeral 4 del artículo 205°³¹ del TUO de la LPAG se requiere a Berendson el cumplimiento espontáneo de pago de la multa impuesta y confirmada, sin perjuicio de lo cual se le informa que la presente resolución será puesta en conocimiento de la Unidad de Ejecución

³⁰ **LEY 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.

³¹ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR EL DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 205°.- Ejecución forzosa.**

Para proceder a la ejecución forzosa de actos administrativos a través de sus propios órganos competentes, o de la Policía Nacional del Perú, la autoridad cumple las siguientes exigencias:

(...)

4. Que se haya requerido al administrado el cumplimiento espontáneo de la prestación, bajo apercibimiento de iniciar el medio coercitivo específicamente aplicable.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 2359-2022/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0133-2021/CPC-INDECOPI-PIU

Coactiva del Indecopi a efectos de que ejerza las funciones que la Ley le otorga.

93. Finalmente, se informa a la denunciada que deberá presentar a la Comisión los medios probatorios que acrediten el cumplimiento del pago de las costas del procedimiento a favor de la denunciante en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo otorgado para tal fin, bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva conforme a lo establecido en el artículo 118° del Código²¹. De otro lado, se informa a la denunciante que, en caso se produzca el incumplimiento del mandato, podrá comunicarlo a la Comisión, la cual evaluará la imposición de la multa coercitiva por incumplimiento de pago de costas del procedimiento.

RESUELVE:

PRIMERO: Revocar la Resolución 0096-2022/INDECOPI-PIU del 16 de febrero de 2022, emitida por la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Piura, en el extremo que declaró infundada la denuncia interpuesta por la señora Cynthia Elizabeth Ruíz Dávila contra Berendson Natación S.R.L.; y, en consecuencia se declara fundada la misma, por infracción del artículo 25° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haber quedado acreditado que la denunciada, en su establecimiento, no brindó un mantenimiento adecuado a sus instalaciones, en tanto la escalera de la piscina, donde se fracturó el menor hijo de la denunciante, no se encontraba en óptimas condiciones.

SEGUNDO: Confirmar, modificando fundamentos jurídicos, la Resolución 0096-2022/INDECOPI-PIU, en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta por la señora Cynthia Elizabeth Ruíz Dávila contra Berendson Natación S.R.L., por infracción de los artículos 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haberse acreditado que personal de la denunciada no brindó atención inmediata al menor hijo de la denunciante a la oportunidad que se accidentó, de conformidad con su protocolo.

TERCERO: Ordenar a Berendson Natación S.R.L. en calidad de medidas correctivas reparadoras, que en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles, contado desde el día siguiente de la notificación de la presente resolución, cumpla con:

- (a) Devolver a la señora Cynthia Elizabeth Ruíz Dávila la suma de S/ 330,00, que fue cancelada por el servicio que contrató; y,
- (b) Devolver a la señora Cynthia Elizabeth Ruíz Dávila los gastos médicos cancelados por esta como consecuencia del accidente que sufrió su hijo en las instalaciones de la denunciada, previa acreditación de los mismos.

Informar a Berendson Natación S.R.L. que deberá presentar a la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Piura los medios probatorios que acrediten el



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 2359-2022/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0133-2021/CPC-INDECOPI-PIU

cumplimiento de la medida correctiva ordenada en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo otorgado para tal fin; bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva conforme a lo establecido en el artículo 117° del Código de Protección y Defensa del Consumidor. De otro lado, se informa a la denunciante que, en caso se produzca el incumplimiento del mandato, podrá comunicarlo a la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Piura, la cual evaluará la imposición de la multa coercitiva por incumplimiento de medida correctiva conforme a lo establecido en el artículo 40° de la Directiva 001-2021-COD-INDECOPI.

CUARTO: Confirmar la Resolución 0096-2022/INDECOPI-PIU en el extremo que sancionó a Berendson Natación S.R.L. con una multa de dos (2) UIT, por infracción de los artículos 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

QUINTO: Sancionar a Berendson Natación S.R.L. con una multa de diez (10) UIT, por infracción del artículo 25° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

SEXTO: Requerir a Berendson Natación S.R.L. el cumplimiento espontáneo de pago de la multa impuesta y confirmada, bajo apercibimiento de iniciar el medio coercitivo específicamente aplicable, de acuerdo a lo establecido en el numeral 4 del artículo 205° del Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por el Decreto Supremo 004-2019-JUS, precisándose, además, que los actuados serán remitidos a la Unidad de Ejecución Coactiva para los fines de ley en caso de incumplimiento.

SÉTIMO: Confirmar la Resolución 0096-2022/INDECOPI-PIU, en el extremo que condenó a Berendson Natación S.R.L. al reembolso de las costas y costos del procedimiento por infracción de los artículos 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

Se informa a la denunciada que deberá presentar a la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Piura los medios probatorios que acrediten el cumplimiento del pago de las costas del procedimiento a favor de la denunciante en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo otorgado para tal fin, bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva conforme a lo establecido en el artículo 118° del Código de Protección y Defensa del Consumidor. De otro lado, se informa a la denunciante que, en caso se produzca el incumplimiento del mandato, podrá comunicarlo a la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Piura, la cual evaluará la imposición de la multa coercitiva por incumplimiento de pago de costas del procedimiento.

OCTAVO: Condenar a Berendson Natación S.R.L. al pago de los costos del procedimiento a favor de la denunciante, por infracción del artículo 25° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 2359-2022/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0133-2021/CPC-INDECOPI-PIU

NOVENO: Confirmar la Resolución 0096-2022/INDECOPI-PIU, en el extremo que dispuso la inscripción de Berendson Natación S.R.L. en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi, por infracción de los artículos 18º y 19º del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

DÉCIMO: Disponer la inscripción de Berendson Natación S.R.L. en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi, por infracción del artículo 25º del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

Con la intervención de los señores vocales Javier Eduardo Raymundo Villa García Vargas, Juan Alejandro Espinoza Espinoza, Roxana María Irma Barrantes Cáceres, Julio Baltazar Durand Carrión y Oswaldo del Carmen Hundskopf Exebio.

JAVIER EDUARDO RAYMUNDO VILLA GARCÍA VARGAS
Presidente