

RESOLUCIÓN FINAL N° 566-2016/CC2

PROCEDENCIA : LIMA
DENUNCIANTE : TATIANA SCHMIEL ARROYO
(LA SEÑORA SCHMIEL)
DENUNCIADO : CENCOSUD RETAIL PERÚ S.A. (METRO)
MATERIA : PROTECCION AL CONSUMIDOR
IDONEIDAD
DEBER GENERAL DE SEGURIDAD
ATENCIÓN DE RECLAMOS
MEDIDAS CORRECTIVAS
GRADUACIÓN DE LA SANCIÓN
MULTA
COSTAS Y COSTOS
ACTIVIDAD : VENTA AL POR MENOR DE OTROS PRODUCTOS EN
ALMACENES ESPECIALIZADOS

Lima, 23 de marzo de 2016

ANTECEDENTES

1. El 31 de agosto de 2015, la señora Schmiel interpuso una denuncia en contra de Metro¹ por presunta infracción de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor² (en adelante, el Código), señalando lo siguiente:
 - (i) El 5 de junio de 2015, se encontraba en el establecimiento comercial de Metro ubicado en el distrito de San Miguel (Avenida La Marina), alegando que cuando se encontraba en la zona de “juguetería” sufrió una lesión al incrustarse en su pie derecho una piocha³ oxidada que se encontraba expuesta debido a las insuficientes medidas de seguridad de la denunciada;
 - (ii) en ese momento, el establecimiento no contaba con un área de atención, personal especializado, ni equipamiento adecuado para este tipo de accidentes, por lo que la llevaron a la farmacia que se encontraba en las instalaciones de Metro, donde el personal administrativo de Metro pretendió extraer la piocha en presencia del resto de personas y sin tener conocimiento médico;

¹ RUC N° 20109072177.

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

³ Definición según la RAE: Herramienta con una boca cortante, que sirve para desprender los revoques de las paredes y para escafiar los ladrillos.

- (iii) luego de una considerable demora, procedieron a trasladarla a través del servicio de taxi, a la clínica Stella Maris donde finalmente le brindaron atención médica;
- (iv) desde el 7 de julio de 2015, no tuvo comunicación con el personal de Metro, por lo que a partir de dicha fecha se encuentra asumiendo los gastos del tratamiento producto de la lesión antes señalada;
- (v) en atención a los perjuicios personales, patrimoniales, familiares y profesionales, el 14 de julio de 2015, envió una carta a Metro mediante la cual cuantificó los daños ascendente a la suma de S/ 406 266,36; sin embargo, el 24 de julio del mismo año el proveedor denunciado le indicó que debía realizar las gestiones correspondientes a través de su aseguradora (FGR PERÚ); y,
- (vi) en tanto no llegó a un entendimiento con la aseguradora, envió una carta notarial a Metro el 6 de agosto de 2015; sin embargo, el proveedor denunciado no cumplió con atender la misma, pese a que se venció en exceso el plazo de 48 horas que le otorgó.

2. La señora Schmiel solicitó:

- (i) Que, Metro cumpla con pagar los gastos en los que ha incurrido como consecuencia de la lesión que sufrió, ascendente a S/ 20 916,36 y que corresponden a los conceptos de gastos médicos y contratación de personal de apoyo;
- (ii) que, se ordene la clausura del establecimiento en el que se produjo la lesión, al no cumplir con las medidas de seguridad necesarias para cautelar la salud de los consumidores; y,
- (iii) el pago de las costas y costos del presente procedimiento.

3. El 16 de noviembre de 2015, mediante Resolución N° 2 la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor N° 2 (en adelante, la Secretaría Técnica) dispuso:

***“PRIMERO:** Admitir a trámite la denuncia de fecha 31 de agosto de 2015, complementada con el escrito del 24 de setiembre del mismo año, presentada por la señora Tatiana Schmiel Arroyo contra Cencosud Retail Perú S.A. 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 no habría adoptado las medidas de seguridad idóneas en su establecimiento; lo que habría generado que la denunciante sufriera una lesión al incrustarse en su pie derecho una piocha oxidada que se encontraba expuesta.*
- *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:*
 - (i) *No le habría brindado una atención adecuada y oportuna a la denunciante, en tanto: (i) no contarían con un área de atención, personal especializado ni equipamiento adecuado; y, (ii) sólo mantuvieron comunicación hasta el 7 de julio de 2015, generando que la consumidora asuma los costos del tratamiento desde esa fecha.*

- (ii) *No habría atendido lo solicitado por la denunciante mediante Carta Notarial del 6 de agosto 2015, pese a que se había excedido el plazo de 48 horas que le otorgó a través de la referida comunicación.*”

4. El 1 de diciembre de 2015, Metro presentó sus descargos indicando lo siguiente:

- (i) Reconoció la ocurrencia del accidente en el cual la denunciante pisó una piocha con su pie derecho; sin embargo, negó que no le hayan brindado una atención adecuada u oportuna;
- (ii) señaló que la normativa de protección al consumidor o afín no obliga a los proveedores a contar con un tópico de atención ante la ocurrencia de accidentes;
- (iii) la denunciante, como lo señala en su escrito de descargos, una vez ocurrido el accidente fue trasladada a la farmacia del establecimiento en la cual se le brindó los primeros auxilios. Señaló que contrariamente a lo manifestado por la denunciante, su personal cuenta con capacitación continua en primeros auxilios; asimismo, que señora Patricia Maldonado, persona que atendió, limpió y curó a la denunciante cuenta con dicha capacitación;
- (iv) agregó que una vez recibidos los primeros auxilios, la señora Schmiel fue trasladada a la Clínica Stella Maris, en la cual se le brindó atención médica y se tomaron los exámenes correspondientes; precisando que se cubrió la atención de la denunciante y las medicinas recetadas;
- (v) manifestó que asistió a las citas médicas programadas, acreditando con ello, su preocupación ante los hechos ocurridos en su establecimiento comercial;
- (vi) indicó que no solo acompañó a la denunciante a la Clínica Stella Maris el día de la ocurrencia de los hechos, sino que también la trasladó, el 7 de agosto de 2015, a la Clínica Centenario Peruano Japonesa; asimismo, que los medicamentos recetados en dicho nosocomio fueron costeados y entregados directamente a la denunciante;
- (vii) precisó que la indemnización solicitada por la señora Schmiel fue debidamente trasladada a su empresa de seguros; sin embargo, no fue aceptada, en la medida que las expectativas económicas de la denunciante no se encuentran sustentadas, lo que permitió presumir la búsqueda de un beneficio indebido sobre la base de un accidente de condición leve;
- (viii) la denunciante alegó que los hechos materia de denuncia, le habrían generado graves perjuicios familiares, entre ellos, el hecho que no haya podido dar de lactar a su menor hijo durante un periodo determinado; sin embargo, no ha presentado medio probatorio que acredite dicha afirmación; y,
- (ix) la señora Schmiel indicó que remitió una carta notarial a su empresa en el mes de agosto de 2015, la misma que no fue atendida en el plazo de 48 horas brindado por la denunciante; sin embargo, la normativa en protección al consumidor establece un plazo de 30 días a fin de dar respuesta a los reclamos presentados por los consumidores, en ese sentido, resulta falso lo alegado por la denunciante, en la medida que

cumplió con brindarle respuesta mediante carta de fecha 26 de agosto de 2015, debidamente notificada el 27 de agosto de 2015.

5. El 28 de enero de 2016, la señora Schmiel reiteró sus alegaciones y agregó lo siguiente:
 - (i) Metro ha minimizado el perjuicio que le ha causado y ha desconocido su derecho a ser indemnizada;
 - (ii) en diagnósticos recientes, los médicos le han informado que debe someterse a una cirugía para retirar una callosidad ubicada en la zona de la lesión de su pie;
 - (iii) debe tenerse en cuenta que al momento del accidente la persona que trató de atenderla fue la señora Chela Tarazona, no la señora Patricia Maldonado, por lo que los documentos que acreditan que la señora Patricia Maldonado cuenta con la capacitación, carece de relevancia; y,
 - (iv) Metro respondió su carta notarial de agosto de 2015; sin embargo, del contenido de la mencionada carta, difícilmente se podría considerar que se atendió de forma eficiente y oportuna, en la medida que solo confirmaron que no le darían un trato adecuado y continuarían derivándola con su compañía de seguros.
6. El 17 de febrero de 2016, la señora Schmiel manifestó que el 5 de febrero de 2016, acudió a su atención médica, en la cual se le ha diagnosticado una fascitis plantar que requiere un uso de plantilla y rehabilitación.

ANÁLISIS

CUESTIÓN PREVIA: Sobre la imputación de cargos respecto de la falta de atención a la Carta Notarial del 6 de agosto de 2015

7. De conformidad con lo indicado en el numeral 3, se imputó contra Metro, entre otros hechos, la presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código, de acuerdo al siguiente detalle:

“(…) No habría atendido lo solicitado por la denunciante mediante Carta Notarial del 6 de agosto de 2015, pese a que se había excedido el plazo de 48 horas que le otorgó a través de la referida comunicación.”
8. Sobre este punto, la parte denunciante señaló en su escrito de denuncia que Metro no atendió la Carta Notarial del 6 de agosto de 2015, pese a que venció el plazo de 48 horas que le otorgó.
9. De la revisión del contenido del referido documento, se puede apreciar que la denunciante reclama a Metro que la última vez que le pusieron atención a su estado de salud fue el 7 de julio de 2015.
10. Sobre el particular, debemos tener en cuenta que el artículo 24° del Código, regula la obligación de los proveedores de atender los reclamos presentados por sus consumidores y dar respuesta a los mismos en un plazo no mayor de treinta

(30) días calendario, indicando que dicho plazo puede ser extendido por otro igual cuando la naturaleza del reclamo lo justifique, situación que debe ser puesta en conocimiento del consumidor antes de la culminación del plazo inicial.

11. Por ello, teniendo en consideración que la Carta Notarial del 6 de agosto de 2015, contiene un reclamo efectuado por la denunciante a Metro, el referido hecho debe ser analizado como una presunta infracción al artículo 24° del Código y no como una presunta infracción al deber de idoneidad previsto en los artículos 18° y 19° del Código.
12. Cabe precisar que Metro ha descargado respecto al hecho imputado, esto es, la falta de atención a la Carta Notarial del 6 de agosto de 2015, pese a que venció el plazo de 48 horas otorgado por la denunciante.
13. En ese sentido, al haberse verificado que la señora Schmiel denunció que Metro no atendió su reclamo efectuado mediante carta del 6 de agosto de 2015, y que Metro ha ejercido su derecho de defensa, la Comisión se pronunciará sobre el referido hecho imputado, considerándolo como una afectación del artículo 24° del Código, por lo que se deja de lado el análisis por la presunta infracción a los artículos 18° y 19° del Código.

Sobre el deber de idoneidad y el deber general de seguridad

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

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

Artículo 18°.- Idoneidad

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

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

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

Artículo 19°.- Obligación de los proveedores

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

A criterio de la Comisión, la norma reseñada establece un supuesto de responsabilidad administrativa, conforme al cual los proveedores son responsables por la calidad e idoneidad de los servicios que ofrecen en el mercado. Ello no impone al proveedor el deber de brindar una determinada calidad de producto a los

15. En efecto, una vez que se ha probado el defecto, sea con los medios probatorios presentados por el consumidor o por los aportados de oficio por la Secretaría Técnica, si el proveedor pretende ser eximido de responsabilidad, deberá aportar pruebas que acrediten la fractura del nexo causal o que actuó con la diligencia requerida.
16. El artículo 25° del Código establece que 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.
17. El Tribunal Constitucional considera que el derecho a la salud es un derecho fundamental, siendo que ha precisado que:

“La salud puede ser entendida como el funcionamiento armónico del organismo, tanto en el aspecto físico como psicológico del ser humano. Es evidente que, como tal, constituye una condición indispensable para el desarrollo y un medio fundamental para alcanzar el bienestar individual y colectivo. Así, la salud supone el goce del normal desarrollo funcional de nuestro organismo; en tal sentido, la Organización Mundial de la Salud (OMS) ha precisado que dicho concepto no se limita a la ausencia de enfermedad, sino al reconocimiento de una condición física mental saludable (...) La salud de una persona debe ser abordada en tres perspectivas, a saber: del individuo en particular, dentro de su contexto familiar y en un contexto comunitario”.

18. La señora Schmiel manifestó que Metro no adoptó las medidas de seguridad idóneas en su establecimiento; lo que generó que sufriera una lesión al incrustarse en su pie derecho una piocha oxidada que se encontraba expuesta.

consumidores, sino simplemente el deber de entregarlos en las condiciones ofrecidas y acordadas, expresa o implícitamente.

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

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

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

19. Así, a fin de acreditar sus afirmaciones la señora Scmhiel presentó en calidad de medios probatorios los siguientes documentos:

- (i) Copia del reclamo efectuado en el Libro de Reclamaciones de Metro el 5 de junio de 2015, por la señora Norka Lucila Schmiel Arroyo (en adelante, la hermana de la denunciante), en el cual se verifica lo siguiente:

“El día 5/06/2015 Mi hermana Sra Tatiana Schmiel Arroyo sufrió su accidente en la tienda, por responsabilidad de la tienda, dejó un clavo de acero oxidado el cual se inscrusto en el pie izquierdo de la mencionada, recibiendo una ayuda nefasta y pobre por dicho personal de la tienda, NO HABÍA TOPICO, NI MÉDICO, NI ENFERMA, trasladando a mi hermana en un taxi y demorando en llevarla [...] [sic]

- (ii) copia del documento denominado “Constancia de Atención N° 079037” del 5 de junio de 2015; y,

- (iii) copia de la carta del 25 de junio de 2015, remitida por Metro a la hermana de la denunciante

“Es grato dirigirnos a usted para saludarla y a la vez dar respuesta al reclamo de la referencia, mediante el cual nos manifiesta su malestar, ya que indica que su hermana la Sra. Tatiana Schmiel habría sufrido un accidente, con una piocha, según indica, en nuestra tienda Metro La Marina.

[...]

Lamentamos cualquier malestar que haya podido pasar, tomaremos en consideración su reclamo para seguir reforzando la atención en beneficio de nuestros clientes y lograr que su estadía en nuestra tienda siempre sea cómoda y grata.”

20. Al respecto, la hoja de reclamación permite verificar que la hermana de la denunciante el 5 de junio de 2015, reclamó a Metro por el accidente que sufrió la señora Schmiel en sus instalaciones; asimismo, la constancia de atención permite acreditar que la señora Schmiel fue atendida de emergencia en la Clínica Stella Maris el 5 de junio de 2015, como consecuencia de una herida punzo penetrante en el pie derecho; y, finalmente, la carta remitida por Metro a la hermana de la denunciante permite acreditar que el establecimiento comercial no negó la ocurrencia del hecho objeto del reclamo presentado por la hermana de la denunciante.

21. En atención a ello, de la revisión en conjunto de los medios probatorios citados precedentemente, éste Colegiado considera que en el presente caso ha quedado acreditado que la denunciante sufrió un accidente en el establecimiento de Metro al pisar una piocha con su pie derecho.

22. A mayor abundamiento, es preciso señalar que Metro en su escrito de descargos ha reconocido el hecho denunciado de acuerdo al siguiente detalle:

“En primer término debemos manifestar que reconocemos la ocurrencia del lamentable accidente en la cual la denunciante piso una piocha con su pie derecho”

23. En este punto, es pertinente indicar que los proveedores son responsables de

garantizar la seguridad de su establecimiento y la seguridad de los consumidores al interior de ellos, siendo que en el presente caso, el hecho de que la denunciante se haya sufrido una lesión al incrustarse en su pie una piocha, implica que Metro no cumplió con su deber de cuidado.

24. En ese sentido, al haberse verificado que Metro no adoptó las medidas de seguridad necesarias con la finalidad de evitar que la señora Schmiel -y los consumidores en general- pudieran sufrir daños como ocurrió en el presente caso, corresponde declarar fundado este extremo de la denuncia por infracción a los artículos 18°, 19° y 25° del Código.

Sobre el deber de idoneidad

25. En la medida que todo proveedor ofrece una garantía respecto de la idoneidad de los bienes y servicios que ofrece en el mercado, en función de la información transmitida expresa o tácitamente, para acreditar la infracción administrativa al consumidor, o la autoridad administrativa, debe probar la existencia del defecto, y será el proveedor el que tendrá que demostrar que dicho defecto no le es imputable para ser eximido de responsabilidad. La acreditación del defecto origina la presunción de responsabilidad (culpabilidad) del proveedor, pero esta presunción puede ser desvirtuada por el propio proveedor⁵.

⁵ Los artículos 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor señalan que:

Artículo 18°.- Idoneidad

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

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

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

Artículo 19°.- Obligación de los proveedores

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

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

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

Ante la denuncia de un consumidor insatisfecho que pruebe el defecto de un producto o servicio, se presume *juris tantum* que el proveedor es responsable por la falta de idoneidad y calidad del producto o servicio que

26. En efecto, una vez que se ha probado el defecto, sea con los medios probatorios presentados por el consumidor o por los aportados de oficio por la Secretaría Técnica, si el proveedor pretende ser eximido de responsabilidad, deberá aportar pruebas que acrediten la fractura del nexo causal o que actuó con la diligencia requerida.
- (i) **Respecto a que el proveedor no le habría brindado una atención adecuada y oportuna a la denunciante en tanto: (i) no contarían con un área de atención, personal especializado ni equipamiento adecuado; y, (ii) sólo mantuvieron comunicación hasta el 7 de julio de 2015, generando que la consumidora asuma los costos del tratamiento desde esa fecha**
- a. Respecto a que el proveedor no le habría brindado una atención oportuna a la denunciante en tanto no contarían con un área de atención, personal especializado, ni equipamiento adecuado
27. En el presente extremo de la denuncia, la señora Schmiel indicó que al momento de sufrir la lesión, Metro no contaba con un área de atención para ello, con personal especializado, ni equipamiento adecuado, en la medida que tuvieron que llevarla a la farmacia del establecimiento.
28. Asimismo, indicó que, en presencia de los demás consumidores, la señora Chela Tarazona, personal administrativo de Metro, pretendió retirarle la Piocha, a pesar de no contar con ningún tipo de formación.
29. Por su parte, Metro señaló que la normativa de protección al consumidor no obliga a los proveedores a contar con un tópico de atención ante la ocurrencia de accidentes. Sin embargo, manifestó que la denunciante, como lo señala en su escrito de denuncia, una vez ocurrido el accidente fue trasladada a la farmacia del establecimiento en la cual se le brindó los primeros auxilios correspondientes.
30. Agregó, que contrariamente a lo alegado por la denunciante, su personal cuenta con capacitación continua en primeros auxilios; asimismo, la señora Patricia Maldonado, quien atendió, curo y limpió a la denunciante, cuenta con la referida capacitación.

pone en circulación en el mercado. Sin embargo, el proveedor podrá demostrar su falta de responsabilidad desvirtuando dicha presunción, es decir, acreditando que empleó la diligencia requerida en el caso concreto (y que actuó cumpliendo con las normas pertinentes) o probando la ruptura del nexo causal por caso fortuito, fuerza mayor, hecho determinante de un tercero o negligencia del propio consumidor afectado.

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

31. Finalmente, manifestó que una vez recibidos los primeros auxilios, la señora Schmiel fue trasladada a la Clínica Stella Maris, en la cual se le brindó atención médica y se le tomaron los exámenes correspondientes; precisando que costearon dicha atención, así como las medicinas recetadas.
32. En ese sentido y teniendo en consideración lo alegado por las partes, la Comisión procederá a evaluar cada punto cuestionado.

Respecto a que el proveedor denunciado no contaría con un área de atención

33. La señora Schmiel indicó que Metro no cuenta con un área de atención adecuada.
34. Por su parte, Metro manifestó que la normativa de protección al consumidor o afín, no obliga a los proveedores a contar con un tópico de atención ante la ocurrencia de accidentes.
35. Cabe precisar que la Ley N° 30200, Ley que Promueve el Auxilio Oportuno al Público en los Centros Comerciales⁶, solo establece la obligación de los centros comerciales de contar con un espacio adecuado para dar los primeros auxilios.
36. Al respecto, Metro no califica como centro comercial, en la medida que la Norma Técnica A.070 Comercio establece que un centro comercial es un conjunto de locales comerciales que, integrados en un edificio o complejo de edificios, bajo un proyecto planificado y criterio de unidad, donde se realizan actividades diversas de consumo de bienes y servicios de forma empresarialmente independiente también cuentan con bienes y servicios comunes.
37. Es preciso señalar que de acuerdo a la Última Disposición de la Ley N° 30200, Ley que Promueve el Auxilio Oportuno al Público en los Centros Comerciales, Metro califica como un establecimiento comercial, puesto que la referida norma entiende como establecimiento comercial abierto al público al inmueble, parte del mismo o una instalación o construcción en el que un proveedor debidamente identificado desarrolla sus actividades económicas de venta de bienes o

⁶ **LEY N° 30200, LEY QUE PROMUEVE EL AUXILIO OPORTUNO AL PÚBLICO EN LOS CENTROS COMERCIALES**

Artículo 4. Centros Comerciales

Los centros comerciales, además del botiquín de primeros auxilios, deben contar con un espacio adecuado para dar los primeros auxilios y estar dotados con:

- a) Equipamiento y mediante que establece el reglamento de la presente Ley;
- b) Un sistema de comunicación interna de alerta de la emergencia;
- c) Un servicio de ambulancia para el traslado de pacientes que por su patología ameriten el traslado al establecimiento de salud más cercano.

El reglamento establece las condiciones, los supuestos, la colocación de carteles instructivos, la utilización de maniobras, así como el tipo de personal capacitado en atención de la emergencia y los primeros auxilios acorde a las normas del sector salud y las demás especificaciones para el cumplimiento de la obligación señalada en el presente artículo.

prestación de servicios a los consumidores.⁷

38. De las normas citadas precedentemente, ha quedado acreditado que la obligación de contar con un espacio físico para brindar los primeros auxilios es de los centros comerciales y no de los establecimientos comerciales.
39. En ese sentido, al haberse acreditado que Metro no califica como un centro comercial, éste no tiene la obligación de contar con un área especializada.
40. Por lo expuesto, y en la medida que no es una obligación de los establecimientos comerciales - en el presente caso Metro - contar con un área de atención, la Comisión considera que corresponde declarar infundado el presente extremo la denuncia por presunta infracción a los artículos 18° y 19° del Código.

Respecto a que el proveedor denunciado no contaría con personal especializado

41. La señora Schmiel indicó que Metro no cuenta con personal especializado, en la medida que su personal no cuenta con ningún tipo de formación médica.
42. Por su parte, Metro manifestó que su personal cuenta con capacitación continua en primeros auxilios.
43. Sobre el particular, la Ley N° 30200, Ley que Promueve el Auxilio Oportuno al Público en los Centros Comerciales, establece que todos los establecimientos comerciales⁸ abiertos al público - en el presente caso Metro - deben prestar auxilio a aquellos consumidores que de forma repentina e inesperada requieran atención inmediata.
44. En ese sentido, la referida norma fue concebida a efectos de crear en los proveedores, la obligación de contar con personal capacitado en prestar auxilio a los consumidores teniendo en cuenta que se encuentra en riesgo tanto su salud como incluso la vida, siendo necesario que en estos casos se garantice que recibirán asistencia de forma oportuna.

⁷ **LEY 30200. LEY QUE PROMUEVE EL AUXILIO OPORTUNO AL PÚBLICO EN LOS CENTROS COMERCIALES.**
DISPOSICIÓN COMPLEMENTARIA FINAL
ÚNICA. Definición de establecimiento comercial abierto al público
Para los efectos de la presente Ley se entiende como establecimiento comercial abierto al público al inmueble, parte del mismo o una instalación o construcción en el que un proveedor debidamente identificado desarrolla sus actividades económicas de venta de bienes o prestación de servicios a los consumidores.

⁸ **LEY 30200. LEY QUE PROMUEVE EL AUXILIO OPORTUNO AL PÚBLICO EN LOS CENTROS COMERCIALES.**
DISPOSICIÓN COMPLEMENTARIA FINAL
ÚNICA. Definición de establecimiento comercial abierto al público
Para los efectos de la presente Ley se entiende como establecimiento comercial abierto al público al inmueble, parte del mismo o una instalación o construcción en el que un proveedor debidamente identificado desarrolla sus actividades económicas de venta de bienes o prestación de servicios a los consumidores.

45. Así, obra en el expediente en calidad de medios probatorios los siguientes documentos:
- (i) Procedimiento de atención de accidentes en tienda vigente desde 2014;
 - (ii) copia del correo electrónico con la invitación a la ronda de capacitaciones en primeros auxilios a todos los colaboradores de tienda que participan en el proceso; y,
 - (iii) cuadro Excel con la relación de los colaboradores de tienda Metro la Marina que participaron en dicha capacitación.
46. De los medios probatorios citados precedentemente se verifica que Metro cuenta con un procedimiento establecido ante la ocurrencia de accidentes; asimismo, que tres colaboradores de Metro ubicado en Avenida La Marina, lugar donde ocurrieron los hechos denunciados, cuentan con la capacitación en primeros auxilios, lo cual permite acreditar que Metro cumplió con lo establecido en la ley.
47. Cabe precisar que la señora Schmiel señaló que la señora Chela Tarazona, persona que no contaría con la capacitación en primeros auxilios fue quien la atendió; sin embargo, Metro indicó que la persona que atendió a la denunciante fue la señora Patricia Maldonado; no obstante a ello, no obra en el expediente medio de prueba que permita verificar a la Comisión que persona fue la que atendió a la denunciante, por lo que corresponde desestimar dichas alegaciones.
48. A mayor abundamiento, ha quedado acreditado que Metro brindó los primeros auxilios a la denunciante, en la medida que obra en el expediente la copia de la Constancia de Atención N° 079037 del 5 de junio de 2015, expedida por la Clínica Stella Maris del 5 de junio de 2015, en la cual se aprecia que la denunciante fue atendida de emergencia por una herida punzo penetrante en el pie derecho.
49. Es importante mencionar que la señora Schmiel alegó que al momento del accidente personal de Metro la llevó a la farmacia de su establecimiento y que luego de una considerable demora la trasladó a la Clínica Stella Maris; sin embargo, no ha presentado medio de prueba que acredite que hubo una demora en la atención, todo lo contrario se observa que Metro prestó los primeros auxilios a la denunciante, llevándola a la Clínica Stella Maris con la finalidad que fuera atendida.
50. En ese sentido, teniendo en cuenta que la norma obliga a los establecimientos comerciales a contar con personal capacitado en prestar auxilio y habiendo quedado acreditado que Metro cuenta con dicho personal, así como que prestó auxilio a la denunciante, la Comisión considera que corresponde declarar infundada la denuncia en el presente extremo por presunta infracción a los artículos 18° y 19° del Código.

Respecto a que el proveedor denunciado no contaría con equipamiento adecuado

51. La señora Schmiel indicó que Metro no cuenta con equipamiento adecuado.
52. Sobre el particular, la Ley N° 30200, Ley que Promueve el Auxilio Oportuno al Público en los Centros Comerciales⁹, establece la obligación que tienen los establecimientos comerciales de contar con un botiquín de primeros auxilios para atender las emergencias que se presenten en la salud de los consumidores que ingresan a su establecimiento abierto al público.
53. En ese sentido, todo consumidor espera que al acudir a un establecimiento comercial el mismo cuente con al menos un botiquín de emergencias a fin de atender los accidentes que se pueden producir en ese tipo de establecimientos.
54. Teniendo en cuenta que lo denunciado es la omisión de un deber que tenía Metro de acuerdo a lo dispuesto por la referida norma, correspondía al proveedor denunciado acreditar que en el momento del accidente, sí contaba con el botiquín, aportando para ello los medios probatorios suficientes.
55. En la línea de lo expuesto, correspondía a Metro presentar medio de prueba que acreditara que contaba con el botiquín, puesto que pudo presentar su certificado de INDECI vigente u otro documento similar, grabaciones de video de su establecimiento, u otro medio probatorio que permita generar certeza sobre la existencia del botiquín sin embargo, ello no se produjo.
56. En atención a las consideraciones expuestas, corresponde declarar fundado el presente extremo de la denuncia por presunta infracción a los artículos 18° y 19° del Código.
 - b. Respecto a que el proveedor no le habría brindado una atención adecuada a la denunciante en tanto sólo mantuvieron comunicación hasta el 7 de julio de 2015, generando que la consumidora asuma los costos del tratamiento desde esa fecha
57. En el presente extremo de la denuncia, la señora Schmiel indicó que desde el 7 de julio de 2015, no tuvo comunicación con el personal de Metro, por lo que a partir de dicha fecha se encuentra asumiendo los gastos del tratamiento producto de la lesión antes señalada.
58. Por su parte, Metro indicó que asistió a las citas médicas programadas de la denunciante, acreditando con ello su preocupación ante los hechos ocurridos en

⁹ **LEY N° 30200, LEY QUE PROMUEVE EL AUXILIO OPORTUNO AL PÚBLICO EN LOS CENTROS COMERCIALES**

Artículo 3. Primeros auxilios

Todo proveedor debe contar con un botiquín de primeros auxilios para atender las emergencias que se presenten en la salud de los consumidores que ingresan a su establecimiento abierto al público.

El objeto de la presente Ley es promover el auxilio oportuno de las personas en los establecimientos comerciales abiertos al público, que se encuentren en circunstancia de una condición repentina o inesperada que requieran atención inmediata al poner en peligro inminente su vida.

su establecimiento comercial.

59. Asimismo, añadió que no solo acompañó a la señora Schmiel a la clínica Stella Maris el día de la ocurrencia de los hechos, sino que a su vez, trasladó el 7 de agosto de 2015, a la denunciante a la Clínica Centenario Peruano Japonesa, asumiendo los gastos por los medicamentos recetados en el referido nosocomio.
60. A efectos de acreditar sus afirmaciones, la señora Schmiel presentó en calidad de medios probatorios los siguientes documentos:
- (i) Constancia de atención de la Clínica Stella Maris N° 079037 del 5 de junio de 2015;
 - (ii) copia de la Boleta de Venta de Boticas Insurgentes Farma 012 N° 0103803 del 11 de agosto de 2015, por el importe de S/ 118,00;
 - (iii) copia del recetario de la Clínica Stella Maris;
 - (iv) copia de la Orden de Entrega de Medicamentos de la Clínica Centenario Peruano Japonesa N° 0898215 del 9 de junio de 2015, por el importe de S/ 21,08;
 - (v) copia de la Orden de Atención Ambulatoria de la Clínica Centenario Peruano Japonesa N° 2308075 del 9 de junio de 2015;
 - (vi) copia del Descanso Médico otorgado por la Clínica Centenario Peruano Japonesa a la denunciante el 9 de junio de 2015, en atención a la herida punzante que presentó en la planta del pie;
 - (vii) copia de la Orden de Atención Ambulatoria de la Clínica Centenario Peruano Japonesa N° 2308561 del 9 de junio de 2015;
 - (viii) copia del documento de la Clínica Centenario Peruano Japonesa emitido por el Dr. Jose L. Gúzman Vargas el 16 de junio de 2015, en el que se verifica que la denunciante debe regresar progresivamente, por la herida en el pie derecho y que la curación durará aproximadamente 3 meses;
 - (ix) copia de la boleta de venta de la Clínica Centenario Peruano Japonesa del 23 de junio de 2015, por el importe de S/ 36,00 por concepto de informe médico;
 - (x) copia del voucher de pago a la Clínica Stella Maris del 24 de junio de 2015, por el importe de S/ 35,00;
 - (xi) copia del Informe Médico de la Clínica Centenario Peruano Japonesa emitido por el Dr. Jose L. Gúzman Vargas el 30 de junio de 2015, en el cual se señala como diagnóstico de la denunciante una lesión interdigital en el pie;
 - (xii) copia de la Orden de Atención Ambulatoria de la Clínica Centenario Peruano Japonesa N° 2283183 del 30 de junio de 2015;
 - (xiii) copia de la Boleta de Venta de la Clínica Centenario Peruano Japonesa N° 821-0074386, por el importe de S/ 45,00, por concepto de atención;
 - (xiv) copia de la Orden de Entrega de Medicamentos de la Clínica Centenario Peruano Japonesa del 30 de junio de 2015, por el importe de S/ 94,12;

- (xv) copia de la Boleta de la Clínica Centenario Peruano Japonesa del 1 de julio de 2015, por el servicio de Electromiografía;
- (xvi) copia de la Boleta de Venta de la Clínica Centenario Peruano Japonesa 825 N° 0080871, por el importe de S/ 14,05;
- (xvii) copia de la Boleta de Venta de la Clínica Centenario Peruano Japonesa 816 N° 0289520 del 1 de julio de 2015, por el importe de S/ 3,50;
- (xviii) copia de la Orden de Entrega de Medicamentos de la Clínica Centenario Peruano Japonesa N° 0919129, por el importe de S/ 19,85; y,
- (xix) copia de la Boleta de Venta de Sedalu Moda 0001 N° 001249, del 3 de julio de 2015, por el importe de S/ 225,00 por concepto de dos zapatos.
- (xx) Certificado Médico del 7 de agosto del 2015, emitido por el Dr. Jose L. Guzmán Vargas, en el cual se señala que la señora Schmiel tiene dificultad para estar de pie por tiempo prolongado; asimismo, que su tratamiento durara aproximadamente 6 meses;
- (xxi) copia del documento denominado "Detalle de Atención Médica: 16030698" emitido por el Dr. Jose L. Guzmán Vargas en el cual se establece como diagnóstico de la señora Schmiel la presencia de una herida punzante en el pie, una lesión del nervio sensitivo interdigital y fascitis plantar;
- (xxii) copia del documento de la Clínica Centenario Peruano Japonesa emitido por el Dr. José L. Guzmán Vargas el 5 de febrero de 2016, en el que se señala que la señora Schmiel presenta una herida punzante en el pie, lesión del nervio sensitivo interdigital y fascitis plantar; asimismo, que necesita rehabilitación;
- (xxiii) copia de la Boleta de Venta de la Clínica Centenario Peruano Japonesa 830- N° 0095277 del 5 de febrero de 2016, por el importe de S/ 70,00 por concepto de atención; y,
- (xxiv) copia de la orden de entrega de medicamentos de la Clínica Centenario Peruano Japonesa del 5 de febrero de 2016, por el importe de S/ 22,50, por concepto de medicinas.

61. Los medios probatorios citados en el acápite anterior, permiten acreditar la lesión que presenta la señora Schmiel en su pie derecho como consecuencia del accidente suscitado en las instalaciones de Metro, las atenciones médicas, exámenes, diagnóstico, tratamiento a seguir, las medicinas recetadas por los nosocomios a los que acudió, así como los gastos en los que incurrió como consecuencia de dicha lesión.
62. Sobre el particular, la señora Schmiel cuestiona que solo habría mantenido comunicación con la parte denunciada hasta el 7 de julio de 2015, lo que habría ocasionado que desde esa fecha, asumiera los costos del tratamiento ante el accidente sufrido en sus instalaciones.
63. En tal sentido, de las alegaciones de la denunciante, Metro asumió los gastos

sustentados en los documentos citados del literal (i) al (xix) del numeral 60, por lo que no serán analizados a efectos de determinar si Metro incurrió en una infracción en el presente extremo de la denuncia.

64. De la revisión de los medios probatorios citados del literal (xx) al (xxii) del numeral 60, se ha podido verificar que la señora Schmiel el 7 de agosto de 2015 y el 5 de febrero de 2016, continuó con sus atenciones médicas en la Clínica Centenario Peruano Japonesa; asimismo, ha quedado acreditado que mediante el diagnóstico del 5 de febrero de 2016, se dejó constancia de la presencia de una herida punzante en el pie, una lesión del nervio sensitivo interdigital y una fascitis plantar; motivo por el cual, la señora Schmiel necesitaba de rehabilitación.
65. Asimismo, los medios probatorios señalados en el literal (xxiii) y (xxiv) del numeral 60, permiten acreditar que el 5 de febrero de 2016, la señora Schmiel canceló el importe de S/ 92,50 por concepto de atención médica y medicinas adquiridas.
66. Sobre el particular, ha quedado acreditado que la señora Schmiel tuvo atenciones médicas con fecha posterior al 7 de julio de 2015, efectuando gastos por la suma de S/ 92,50 por concepto de atención y medicinas; sin embargo, no obra en el expediente medio probatorio alguno que acredite que efectivamente comunicó a Metro dichos gastos con la finalidad que éste los reembolse.
67. Adicionalmente, obran en el expediente los siguientes medios de prueba:
 - (i) Copia de la carta del 10 de julio de 2015, notificada a Metro el 14 de julio de 2015, en la que se indica lo siguiente:

*“A la fecha, no tengo comunicación alguna de parte de los representantes de su empresa y me indigna que en su carta de la referencia se limiten a señalar que tomarán en “consideración mi reclamo para seguir reforzando la atención en beneficio de nuestros clientes y lograr una estadía en nuestra tienda siempre sea cómoda y grata
[...]*

La lesión causada por su negligencia me impide desenvolverme con normalidad, no solo a nivel profesional sino también personal, ocasionándome un grave perjuicio económico por el cual, definitivamente, ustedes deberán responder. Con solo mencionarles que he tenido que hacer uso de mi seguro de salud para poder obtener atención médica, pues no tengo reconocimiento alguno por parte de su empresa.”

- (ii) copia de la carta del 24 de julio de 2015, mediante la cual Metro brinda respuesta a la carta del 10 de julio de 2015, indicando:

“Al respecto, debemos informarle que nos sorprende la descripción que ha efectuado de los hechos que usted narra y por ello pasamos a precisarle algunos acontecimientos.

[...] Nuestra representante de tienda a continuado con las comunicaciones y las atenciones posteriores en la clínica ya que usted indicó continuar presentando malestar como consecuencia del accidente sufrido siendo una de las últimas atenciones en fecha 7 de julio, y posteriormente citada por el médico tratante pasado

un mes.

Asimismo, le informamos que su caso está siendo atendido por la Aseguradora FGR-Perú, por lo que, le informamos que la persona a cargo de su caso es el Sr. Javier Ugaz, quien ha mantenido comunicación con su abogado, razón por la cual, debemos dejar precisado que, en todo momento, la hemos atendido.”

- (iii) copia de la carta del 3 de agosto de 2015, notificada a Metro el 6 de agosto de 2015, en la que se indica:

“Asimismo, he perdido completo contacto con funcionarios o representantes de su empresa, pues, como ustedes lo indican en su comunicación la última vez que pusieron atención a mi estado de salud fue el 7 de julio de 2015, es decir hace ya casi un mes.”

- (iv) copia de la carta del 26 de agosto de 2015, mediante la cual Metro brinda respuesta a la carta del 6 de agosto de 2015, indicando:

“[...]en todo momento nuestra empresa ha procedido de manera más adecuada y en estricto cumplimiento de la normativa vigente, brindándole las atenciones médicas necesarias con referencia a lo que el accidente ameritó, conforma a las atenciones médicas referidas por usted nos hemos mantenido en contacto, prueba de ello es que en una de sus últimas atenciones el día 7 de agosto del presente en la clínica providencia, nuestra representante en tienda le ha seguido brindando el apoyo. Paralelo a las atenciones médicas brindadas, nuestra aseguradora FGR PERÚ tomó contacto con su representante el Sr. Cristhian Northcore Sandoval con el fin de conciliar los requerimientos solicitados por su persona. Sin embargo nos indican que a la fecha no nos ha brindado los documentos que sustentan la solicitud de sus requerimientos [...]”

68. De la revisión de las cartas mencionadas en el acápite anterior, ha quedado acreditado que Metro y la señora Schmiel mantuvieron comunicación después del 7 de julio de 2015, así como que Metro estuvo al tanto de las atenciones de la denunciante comunicando que su aseguradora se iba encargar del accidente.
69. En este punto, es preciso mencionar que Metro señaló que el 7 de agosto de 2015, trasladó a la denunciante a la Clínica Centenario Peruano Japonesa, asumiendo los gastos por los medicamentos recetados en el referido nosocomio, para lo cual adjuntó copia de dos facturas electrónicas de la Farmacia Universal en las que se verifica que canceló el importe de S/ 168,45 por concepto de medicinas, documentos que no ha sido cuestionados por la denunciante y que acreditan que hubieron atenciones posteriores al 7 de julio de 2015, que fueron cubiertas por Metro.
70. Por lo expuesto, y de la valoración de los medios de prueba ha quedado acreditado que hasta el 7 de agosto de 2015, Metro estuvo al tanto del estado de salud de la denunciante, fecha hasta la cual cubrió los gastos de atención y medicamentos, siendo que desde dicha fecha no obra dentro del expediente medio probatorio que permita acreditar que la denunciante haya comunicado a la denunciada atenciones posteriores y que la denunciada se haya negado a coberturar las mismas.

71. En ese sentido, la Comisión considera que corresponde declarar infundado el presente extremo de la denuncia por presunta infracción a los artículos 18° y 19° del Código.

Sobre la falta de atención de reclamos

72. El artículo 24° literal 24.1 del Código, establece la obligación por parte de los proveedores de atender los reclamos presentados por los consumidores y dar respuesta a los mismos en un plazo no mayor a treinta (30) días calendarios. Adicionalmente, la norma señala que el referido plazo puede ser extendido por otro igual cuando la naturaleza del reclamo lo justifique, situación que se pone en conocimiento del consumidor antes de que culmine el plazo inicial.
73. En el presente caso, la señora Schmiel señaló que Metro no atendió la Carta Notarial del 6 de agosto del 2015, dentro del plazo de 48 horas que le otorgó.
74. Así, a fin de acreditar sus afirmaciones la señora Schmiel presentó copia de la carta notarial dirigida a Metro, debidamente notificada el 6 de agosto de 2015.
75. Por su parte, Metro señaló que cumplió con brindarle respuesta a la carta remitida por la denunciante mediante carta del 26 de agosto de 2015, la cual fue diligenciada el 27 de agosto de 2015.
76. Sobre el particular, obra en el expediente la carta del 26 de agosto de 2015, recepcionada el 27 de agosto de 2015, por la Junta de Propietarios del Edificio donde domicilia la señora Schmiel, mediante la cual Metro atiende el reclamo interpuesto por ella.
77. Al respecto, incluso cuando la denunciante cuestiona la respuesta brindada por Metro, se debe tener en cuenta que el deber de dar atención a los reclamos no necesariamente implica que los proveedores deban atender positiva o negativamente los requerimientos que formulan los consumidores.
78. En este punto, es pertinente señalar que el plazo con el que cuentan los proveedores para atender los reclamos presentados por los consumidores es el establecido el artículo 24° del Código, siendo que los proveedores no poseen la obligación de contestar los reclamos de sus consumidores dentro del plazo que estos puedan establecer.
79. En ese sentido, se ha verificado que Metro atendió el reclamo presentado por la señora Schmiel dentro del plazo establecido por ley, esto es, dentro de los 30 días calendario que otorga el artículo 24° del Código.
80. Por lo expuesto, la Comisión considera que corresponde declarar infundado el presente extremo de la denuncia por presunta infracción al artículo 24° del Código.

Sobre las medidas correctivas

81. El artículo 114° del Código establece que sin perjuicio de la sanción administrativa que corresponda al proveedor por una infracción a las normas del Código, el Indecopi puede dictar, en calidad de mandatos, medidas correctivas reparadoras y complementarias.
82. 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 anterior¹⁰. Las medidas correctivas complementarias tienen el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora

¹⁰ **CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 115.- Medidas correctivas reparadoras**

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

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

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

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

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

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

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

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

o evitar que se produzca nuevamente en el futuro¹¹.

83. En el presente caso, ha quedado acreditado que (i) Metro no adoptó las medidas de seguridad necesarias a fin de evitar que la señora Schmiell sufriera una lesión al incrustarse el pie con una piocha; y, (ii) Metro no contaba con el equipamiento adecuado en su establecimiento, por lo que la medida correctiva debe estar destinada a revertir los daños causados.
84. La señora Schmiel solicitó en calidad de medidas correctivas: (i) que cumpla con pagar los gastos en los que ha incurrido como consecuencia de la lesión que sufrió ascendentes a S/ 20 916,36, por conceptos de gastos médicos y contratación de personal de apoyo; y, (ii) que se ordene la clausura del establecimiento en el que se produjo la lesión.
85. Respecto del punto (i) corresponde denegar la medida correctiva solicitada, debido a que la Comisión no se encuentra facultada para reconocer el referido concepto¹² de acuerdo a lo establecido en el numeral 7 del artículo 115° del Código.
86. Respecto del punto (ii) corresponde denegar la medida correctiva solicitada, en tanto esta no es proporcional a fin de revertir los daños causados.
87. Asimismo, corresponde ordenar de oficio a Metro en calidad de medida correctiva que en el plazo de cinco (5) días hábiles, contados a partir del día siguiente de notificada la presente, cumpla con reembolsar todos los gastos

¹¹ **CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 116°.- Medidas correctivas complementarias**

Las medidas correctivas complementarias tienen el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro y pueden ser, entre otras, las siguientes:

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

El Indecopi está facultado para solicitar a la autoridad municipal y policial el apoyo respectivo para la ejecución de las medidas correctivas complementarias correspondientes.

¹² **LEY 29751. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 115. Medidas correctivas reparadoras.** 115.7 Las medidas correctivas reparadoras como mandatos dirigidos a resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas originadas por la infracción buscan corregir la conducta infractora y no tienen naturaleza indemnizatoria; son dictadas sin perjuicio de la indemnización por los daños y perjuicios que el consumidor puede solicitar en la vía judicial o arbitral correspondiente. No obstante se descuenta de la indemnización patrimonial aquella satisfacción patrimonial deducible que el consumidor haya recibido a consecuencia del dictado de una medida correctiva reparadora en sede administrativa. (El subrayado es nuestro)

médicos en los que hubiera incurrido la señora Schmiel como consecuencia de la lesión que sufrió en su establecimiento de Metro, previa acreditación de los mismos, así como los gastos futuros en los que fuera a incurrir por dicha lesión.

88. Adicionalmente, corresponde ordenar de oficio a Metro que adopte de forma inmediata las medidas de seguridad dirigidas a evitar exponer la integridad física de sus consumidores, lo cual deberá ser puesto en conocimiento de esta Comisión en el plazo de cinco (5) días hábiles contados a partir del día siguiente de notificada la presente resolución.
89. Finalmente, corresponde exhortar a Metro que cumpla con implementar un botiquín en todos sus establecimientos afiliados, de conformidad con la Ley N° 30200.
90. De incumplirse las medidas correctivas ordenadas por la Comisión, la denunciante deberá remitir un escrito al Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos N° 1 del INDECOPI (en adelante, el OPS N°1) comunicando el hecho, conforme a lo dispuesto en el artículo 125° del Código¹³, vigente desde el 2 de octubre de 2010. Si el OPS N° 1 verifica el incumplimiento podrá imponer al denunciado una sanción¹⁴.
91. Cabe precisar que no constituye una facultad del INDECOPI ejecutar la medida correctiva a favor de los consumidores, pues el Estado ha reservado esta potestad únicamente al consumidor mediante la vía judicial. Por estas razones, el artículo 115°, numeral 6 del Código establece que las resoluciones finales que ordenen medidas correctivas reparadoras constituyen Títulos de Ejecución conforme a lo dispuesto en el artículo 688° del Código Procesal Civil¹⁵.

Graduación de la sanción

- 85 Habiéndose verificado la existencia de una infracción administrativa,

¹³ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 125°.- Competencia de los órganos resolutivos de procedimientos sumarísimos de protección al consumidor (...)** Asimismo, es competente para conocer, en primera instancia, denuncias por incumplimiento de medida correctiva, incumplimiento de acuerdo conciliatorio e incumplimiento y liquidación de costas y costos. (...)

¹⁴ **LEY N° 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 117°.- Multas coercitivas por incumplimiento de mandatos**

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

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

¹⁵ **LEY N° 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 115°.- Medidas correctivas reparadoras (...)**

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

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

86 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 otros¹⁶.

(i) Sobre las medidas de seguridad

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

(i) **Beneficio ilícito:** constituido por el ahorro incurrido por Metro al no haber adoptado las medidas de seguridad necesarias para evitar que los consumidores sufrieran algún daño. En el presente caso, el no haber adoptado dichas medidas ocasionó que la señora Schmiel sufriera daños en su integridad física.

(ii) **Daño al mercado:** la conducta infractora ha producido un daño en el mercado, en la medida que genera desconfianza en los consumidores que acuden a los supermercados, ya que estos esperarían que los proveedores adopten las medidas de seguridad necesarias a fin de evitar que puedan sufrir algún tipo de accidente dentro de sus establecimientos.

(iii) **Daño al Consumidor:** en el presente caso, la señora Schmiel sufrió una lesión en su pie derecho como consecuencia de la infracción cometida por Metro, es decir, como consecuencia de que éste no adoptara las medidas de seguridad necesarias para evitar que sus consumidores sufran algún daño dentro de su establecimiento. Es preciso señalar, que como consecuencia de dicha lesión la señora Schmiel tiene que llevar un tratamiento médico en la actualidad.

(iv) **Probabilidad de detección:** la probabilidad de detección es alta, ya que los consumidores normalmente confían en que el proveedor

¹⁶ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR Artículo 112° Criterios de graduación de las sanciones administrativas.**

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

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

(...)

adoptará las medidas necesarias a fin de procurar que los consumidores que concurren a su establecimiento sufran algún daño, por lo que al no adoptarlas, el consumidor fácilmente lo detectará y tendrá los incentivos suficientes para reclamar este hecho ante la autoridad administrativa.

88. En ese sentido, la Comisión considera que para imponer la sanción, adicionalmente, se debe tomar en cuenta lo establecido por el principio de razonabilidad, es decir, la sanción debe ser suficiente para generar incentivos que corrijan las acciones contrarias al ordenamiento de protección al consumidor.
89. Es pertinente indicar, que de acuerdo a lo establecido en el artículo 110° del Código, la Comisión tiene la facultad de imponer sanciones por infracciones administrativas, considerándose desde amonestación hasta una multa de 450 Unidades Impositivas Tributarias.
90. Considerando lo señalado precedentemente, la Comisión considera que corresponde imponer a Metro una multa ascendente a DIEZ (10) UIT.

(ii) Respecto de la falta de implementación de un botiquín

91. En este extremo de la denuncia, la Comisión ha considerado los siguientes criterios para graduar la sanción en el presente caso:
- (i) **Beneficio ilícito:** constituido por el ahorro incurrido por Metro al no haber implementado el equipamiento necesario con la finalidad de prestar primeros auxilios a aquellos consumidores que de forma repentina o inesperada requieran atención inmediata.
 - (ii) **Daño al consumidor:** la conducta de Metro ocasionó que la denunciante no pudiera recibir una asistencia oportuna ante la lesión que sufrió en su pie derecho, hecho que requería el uso de un equipamiento adecuado.
 - (iii) **Perjuicio al mercado:** la conducta infractora genera desconfianza en los consumidores que acuden a establecimientos comerciales como el del proveedor denunciado toda vez que los mismos no tendrán la certeza de que los mismos cuenten con un botiquín cuando lo necesiten sea por un accidente o cualquier otro tipo de emergencia médica.
 - (iv) **Probabilidad de detección:** en el caso particular, la probabilidad de detección es alta, ya que los consumidores normalmente confían en que el proveedor contarán con el equipamiento adecuado en el caso de que sufran algún daño, por lo que al no adoptarlas, el consumidor fácilmente lo detectará y tendrá los incentivos suficientes para reclamar este hecho ante la autoridad administrativa.

92. Considerando lo señalado precedentemente, y lo desarrollado en anteriores pronunciamientos¹⁷, la Comisión considera que corresponde imponer a Metro una multa ascendente a CINCO (5) Unidades Impositivas Tributarias.
93. En tal sentido, corresponde imponer a Metro una multa total conforme al siguiente detalle:

INFRACCIÓN	MULTA
Por las medidas de seguridad	10 UIT
Por no contar con un botiquín	5 UIT
TOTAL	15 UIT

Sobre la condena al pago de costas y costos

94. El artículo 7° del Decreto Legislativo N° 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del INDECOPI¹⁸, dispone que es potestad de la Comisión ordenar el pago de los costos y costas en que hubieran incurrido la parte denunciante o el INDECOPI.
95. En la medida que ha quedado acreditada la infracción cometida por Metro, la Comisión considera que corresponde ordenar el pago de las costas y costos del procedimiento. En consecuencia, la denunciada deberá cumplir en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente Resolución, con pagar a la parte denunciante las costas del procedimiento, que a la fecha ascienden a la suma de S/.36,00¹⁹.
96. Sin perjuicio de ello y, de considerarlo pertinente, una vez que se ponga fin a la instancia administrativa, la parte denunciante podrá solicitar el reembolso de los montos adicionales en que hubiese incurrido para la tramitación del presente procedimiento, para lo cual deberá presentar una solicitud de liquidación de costas y costos.

RESUELVE:

PRIMERO: Declarar fundada la denuncia interpuesta por la señora Tatiana Schmiel Arroyo contra Cencosud Retail Perú S.A., por infracción a los artículos 18°, 19° y 25° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto ha quedado acreditado que el proveedor denunciado no implementó las medidas de

¹⁷ Ver Resolución N° 195-2015/CC2 del 4 de febrero de 2016.

¹⁸ **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.

¹⁹ Tasa correspondiente al derecho de presentación de la denuncia.

seguridad idóneas en su establecimiento; lo que generó que la denunciante sufriera una lesión al incrustarse en su pie derecho una piocha oxidada que se encontraba expuesta.

SEGUNDO: Declarar infundada la denuncia interpuesta por la señora Tatiana Schmiel Arroyo contra Cencosud Retail Perú S.A., por presunta infracción a los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, respecto a que el proveedor denunciado no brindó una atención oportuna a la denunciante en tanto no contaría con un área de atención.

TERCERO: Declarar infundada la denuncia interpuesta por la señora Tatiana Schmiel Arroyo contra Cencosud Retail Perú S.A., por presunta infracción a los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, respecto a que el proveedor denunciado no brindó una atención oportuna a la denunciante en tanto no contaría con personal especializado.

CUARTO: Declarar fundada la denuncia interpuesta por la señora Tatiana Schmiel Arroyo contra Cencosud Retail Perú S.A., por presunta infracción a los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en la medida que ha quedado acreditado que el proveedor denunciado no brindó una atención oportuna en tanto no cuenta con equipamiento adecuado.

QUINTO: Declarar infundada la denuncia interpuesta por la señora Tatiana Schmiel Arroyo contra Cencosud Retail Perú S.A., por presunta infracción a los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, respecto a que el proveedor denunciado no brindó una atención adecuada a la denunciante en tanto solo mantuvieron comunicación hasta el 7 de julio de 2015, generando que la consumidora suma los costos del tratamiento desde esa fecha.

SEXTO: Declarar infundada la denuncia interpuesta por la señora Tatiana Schmiel Arroyo contra Cencosud Retail Perú S.A., por presunta infracción al artículo 24° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, respecto a que el proveedor denunciado no atendió lo solicitado por la denunciante mediante Carta Notarial del 6 de agosto de 2015, generando que la consumidora asuma los costos del tratamiento desde esa fecha.

SÉPTIMO: Ordenar de oficio en calidad de medidas correctiva a Cencosud Retail Perú S.A., que en el plazo de cinco (5) días hábiles contados a partir del día siguiente de notificada la presente cumpla con:

- (i) Adoptar de forma inmediata las medidas de seguridad dirigidas a evitar exponer la integridad física de sus consumidores, lo cual deberá ser puesto en conocimiento de la Comisión de Protección al Consumidor N° 2 en el plazo de cinco (5) días hábiles contados a partir del día siguiente de notificada la presente; y,
- (ii) rembolsar todos los gastos médicos en los que hubiera incurrido la señora Schmiell como consecuencia de la caída de su menor hija, previa acreditación de los mismos, así como los gastos futuros en los que fuera a

incurrir por dicha lesión.

OCTAVO: Sancionar a Cencosud Retail Perú S.A. conforme al siguiente detalle:

INFRACCIÓN	MULTA
Por las medidas de seguridad	10 UIT
Por no contar con un equipamiento	5 UIT
TOTAL	15 UIT

Esta multa será rebajada en 25% si cancela el monto de la misma con anterioridad a la culminación del término para impugnar la presente resolución y en tanto no interponga recurso alguno en contra de la misma, conforme a lo establecido en el artículo 113° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

NOVENO: disponer la inscripción de Cencosud Retail Perú S.A. en el Registro de Infracciones y Sanciones del INDECOPI, una vez que la resolución quede firme en sede administrativa, conforme a lo establecido en el artículo 119° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor²⁰.

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

NOVENO: informar a las partes que la presente resolución tiene vigencia desde el día de su notificación y no agota la vía administrativa. En tal sentido, se informa que de conformidad con lo dispuesto por el artículo 38° del Decreto Legislativo N° 807, modificado por la Primera Disposición Complementaria Modificatoria del Código de Protección y Defensa del Consumidor, el único recurso impugnativo que puede interponerse contra lo dispuesto por este colegiado es el de apelación²¹. Cabe señalar

²⁰ **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.

²¹ **LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.
PRIMERA.- Modificación del artículo 38° del Decreto Legislativo núm. 807**

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

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

que dicho recurso deberá ser presentado ante la Comisión en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del día siguiente de su notificación, caso contrario, la resolución quedará consentida²².

Con la intervención de los señores Comisionados: Srta. María Luisa Egúsquiza Mori, Sr. Luis Alejandro Pacheco Zevallos, y Sr. Juan Carlos Zevillanos Garnica como Comisionado Suplente.

MARÍA LUISA EGÚSQUIZA MORI
Presidenta

²²

LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL

Artículo 212°.- Acto firme

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