

RESOLUCIÓN FINAL N° 13-2017/CC2

PROCEDENCIA : LIMA
DENUNCIANTE : ROXANA CECILIA SANGUINETI GAMBIRAZIO (LA SEÑORA SANGUINETI)
DENUNCIADO : RESTAURANT PUNTO MARISKO S.A.C. (PUNTO MARISKO)
MATERIA : PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
IDONEIDAD
LIBRO DE RECLAMACIONES
MEDIDAS CORRECTIVAS
GRADUACIÓN DE LA SANCIÓN
ACTIVIDAD : SERVICIO DE ALIMENTACIÓN Y BEBIDAS

Lima, 05 de enero de 2017

ANTECEDENTES

1. El 13 de abril de 2016, la señora Sanguinetti interpuso una denuncia contra Punto Marisko¹ por presunta infracción a la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código)², señalando que:
 - (i) El 25 de marzo de 2016, acudió con sus sobrinos a Punto Marisko para almorzar;
 - (ii) casi al terminar de beber la limonada frozen, se percató, un poco antes de pasar la bebida, que contenía un cuerpo extraño (aparentemente un pedazo de cuchilla de licuadora), por lo que hizo un esfuerzo en expectorarlo;
 - (iii) al informar sobre lo ocurrido al mesero, este indicó que no le cobraría el monto de la limonada frozen; sin embargo, al solicitarle el Libro de Reclamaciones, se negó en entregárselo, indicando que no le cobraría la cuenta de lo consumido, sin un buen trato;
 - (iv) luego de mucha insistencia, el mesero entregó el Libro de Reclamaciones, indicando que de hacerlo le cobraría la cuenta; a pesar de ello, uno de sus sobrinos redactó el reclamo, debido a que ella se encontraba adolorida por el esfuerzo de expulsar el cuerpo extraño;
 - (v) solicitó reiteradamente la presencia del administrador de Punto Marisko; sin embargo, le indicaron que se encontraba en otro local;

¹ R.U.C. N° 20600654226.

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

- (vi) días después, recibió una llamada de la administradora de Punto Marisko, quien reconoció lo acontecido; y,
 - (vii) desde la fecha en que ocurrieron los hechos, la señora Sanguineti siente que no puede ingerir los alimentos, por lo que acudió de Emergencia a la Clínica Javier Prado.
2. La señora Sanguineti solicitó:
- (i) El denunciado pague los gastos en los que incurrió debido a lo acontecido;
 - (ii) el denunciado repare los utensilios que manipula Punto Marisko en la elaboración de alimentos; y,
 - (iii) el pago de las costas y costos del presente procedimiento.
3. La denunciante en su escrito de denuncia presentó un CD que contendría la grabación de una conversación entre ella y la administradora de Punto Marisko; sin embargo, el archivo no pudo ser observado por personal de la Secretaría Técnica en tanto se encontraba dañado. En atención a ello, mediante Resolución N° 1 del 9 de mayo de 2016, se requirió a la denunciante que cumpla con presentar otro CD; empero, no cumplió con dicho requerimiento.
4. Mediante Resolución N° 2 de fecha 31 de mayo de 2016, la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor N° 2 (en adelante, la Secretaría Técnica), admitió a trámite la denuncia presentada por la señora Sanguineti estableciendo como presuntos hechos infractores los siguientes:
- “PRIMERO: Admitir a trámite la denuncia del 13 de abril de 2016, presentada por la señora Roxana Cecilia Sanguineti Gambirazio en contra de Restaurant Punto Marisko S.A.C. por presunta infracción a los artículos 18°, 19°, 25° y 30° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto el proveedor denunciado habría puesto a disposición de la denunciante una bebida (limonada frozen) que contendría un pedazo de cuchilla de licuadora en su interior.*
- SEGUNDO: Admitir a trámite la denuncia del 13 de abril de 2016, presentada por la señora Roxana Cecilia Sanguineti Gambirazio en contra de Restaurant Punto Marisko S.A.C. por presunta infracción al artículo 152° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto el proveedor denunciado se habría negado a entregar el Libro de Reclamaciones cuando la denunciante lo solicitó”. [Sic]*
5. El 30 de junio de 2016, Punto Marisko presentó sus descargos señalando lo siguiente:
- (i) El 25 de marzo de 2016, la denunciante acudió a almorzar en compañía de su familia a su restaurante; luego de haber atendido su pedido, la denunciante llamó al personal del restaurante informado sobre el hallazgo de un objeto extraño (pedazo de cuchilla de licuadora);
 - (ii) su personal le consultó si se encontraba bien de salud; no obstante, sus familiares solicitaron el Libro de Reclamaciones y conversar con el administrador del establecimiento;
 - (iii) no se negó a entregar el Libro de Reclamaciones; por el contrario, le entregó y consignó su reclamo;
 - (iv) el establecimiento al ser nuevo no contaba con un administrador que

- cumpla esa función específica; por lo que, el propio dueño del local se acercó a dialogar con los familiares de la denunciante;
- (v) la Historia Clínica de Emergencia que presentó la denunciante es del 22 de setiembre de 2015, esto es, de fecha anterior al incidente materia de denuncia; asimismo, hace referencia a una contusión de rodilla izquierda; por tanto, la denunciante no ha probado la lesión que le habría ocasionado la limonada frozen;
 - (vi) si bien la denunciante encontró un objeto extraño en la limonada frozen, este no representó un hecho lesivo para ella, toda vez que dicho objeto no llegó a su boca, sino que fue visualizado en su vaso;
 - (vii) en el hipotético caso que la denuncia hubiera sufrido lesiones por la limonada frozen, debe acreditar su alegación; y,
 - (viii) lo ocurrido resulta un hecho imprevisible y sorpresivo, toda vez que el establecimiento cumple con todos los requisitos de seguridad que le permite mantener su debido funcionamiento; asimismo, la licuadora fue renovada en el mes de febrero, luego de ser adquirida el 26 de enero de 2016.
6. El 16 de agosto de 2016, la Secretaría Técnica mediante la Resolución N° 5, requirió a Punto Marisko que cumpla con presentar las declaraciones juradas ante la autoridad tributaria, en las cuales conste el volumen de ventas de los últimos dos años.
7. El 25 de agosto de 2016, Punto Marisko cumplió con presentar lo solicitado en la Resolución N° 5 del 16 de agosto de 2016.

ANÁLISIS

Cuestiones Previas

- (i) Sobre la confidencialidad de las declaraciones de pago del impuesto a la renta presentada por Punto Marisko
8. El artículo 37° apartado i) del Reglamento de Organización y Funciones del Indecopi aprobado por D.S. 009-2009-PCM, publicado el 17 de febrero de 2009, establece que las Comisiones cuentan con la facultad de calificar como reservados o confidenciales determinados documentos o procesos sometidos a su conocimiento, en caso de que pudiera verse vulnerado el secreto industrial o comercial de cualquiera de las partes involucradas.
9. La Directiva 001-2008-TRI-INDECOPI, Directiva sobre confidencialidad de la información en los procedimientos seguidos por los órganos funcionales del INDECOPI (en adelante, la Directiva), establece lo siguiente:
- “[...]”
- 2. Información confidencial**
- 2.1. *Podrá declararse confidencial aquella información presentada por las partes o terceros en el marco de un procedimiento seguido ante Indecopi, cuya divulgación implique una afectación significativa para el titular de la misma o un tercero del que el aportante la hubiere recibido, u otorgue una ventaja significativa para un competidor del aportante de la información. Entre ésta:*

- a) *Secreto comercial: aquella información cuya importancia para el desarrollo de la actividad empresarial obliga a las empresas a mantenerla fuera del alcance de terceros ajenos a la empresa;*
- b) *Secreto industrial: conocimiento tecnológico referido a procedimientos de fabricación o producción en general, o el conocimiento vinculado al empleo y aplicación de técnicas industriales, que permitan obtener o mantener una ventaja competitiva o económica frente a terceros;*
- c) *Información que afecte la intimidad personal y familiar de las partes involucradas en un procedimiento; y,*
- d) *Información proveniente de terceras personas ajenas al procedimiento de investigación, cuya divulgación sin previa autorización podría ocasionarles perjuicios.*

Será confidencial de pleno derecho la información declarada como reservada por ley. [el subrayado es nuestro]

2.2 *Cuando se declare confidencial la información, ésta será de uso exclusivo de los funcionarios encargados del trámite del procedimiento. Dicha información no podrá ser puesta en conocimiento de las demás partes del procedimiento ni de terceros. [...]*

- 10. Asimismo, la Directiva precisa en el numeral 3.2 que todo administrado que solicite la reserva de la información durante la tramitación de los procedimientos a cargo de los órganos funcionales del Indecopi, tiene una serie de requisitos que debe cumplir al momento de realizar su solicitud de confidencialidad³.
- 11. Por ello, al momento de evaluar la declaración de confidencialidad de la información, la Comisión debe en primer lugar corroborar la existencia de los requisitos establecidos expresamente en la Directiva, lo cual se debe hacer

³ **DIRECTIVA 001-2008/TRI-INDECOPI. SOBRE LA CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN EN LOS PROCEDIMIENTOS SEGUIDOS POR LOS ÓRGANOS FUNCIONALES DEL INDECOPI.** "(...) 3.2. Al solicitar la confidencialidad de la información, el aportante de la misma deberá cumplir con los siguientes requisitos:

- a) Incluir expresamente el pedido de confidencialidad de la información en el mismo escrito en que ésta es presentada o en el acta cuando se trate de una visita inspectiva y se ha solicitado la exhibición de información documentaria. Caso contrario, la autoridad no será responsable de su divulgación.
- b) Identificar en el escrito, de manera clara y precisa, cuál es la información cuya declaración de confidencialidad se solicita y en qué documentos y en qué parte de dichos documentos está incluida. El solicitante no podrá solicitar la confidencialidad, de forma genérica, de toda la información presentada o contenida en los documentos señalados, salvo que sean obtenidos durante el desarrollo de entrevistas o visitas de inspección in situ. En este último caso, el Secretario Técnico o Jefe de Oficina de la dependencia resolutive correspondiente requerirá al solicitante en el curso del procedimiento que precise los alcances de su solicitud, para lo cual le otorgará un plazo de siete (7) días hábiles.
- c) Justificar la solicitud, en caso que se trate de la información a que se refiere el numeral 2.1. Si la parte solicitante no justifica su pedido, el Secretario Técnico o Jefe de Oficina deberá requerírsele, otorgándole un plazo de cinco (5) días hábiles para ello, bajo apercibimiento de denegar el pedido de confidencialidad.
- d) Presentar un "resumen no confidencial" suficientemente detallado que permita una cabal comprensión del contenido sustancial de la información cuya declaración de confidencialidad se solicita. En caso que la información esté compuesta de series estadísticas, ésta deberá ser presentada mediante indicadores que permitan apreciar la tendencia.

De considerar el aportante que la naturaleza de la información impide elaborar un "resumen no confidencial", deberá comunicarlo al órgano funcional del INDECOPI, exponiendo las razones. Si el órgano resolutive considera válidas dichas razones, le solicitará a la parte que elabore un listado de la información para hacerlo de conocimiento de las demás partes del procedimiento (...)

- e) Señalar el plazo por el cual se solicita el tratamiento confidencial de la información presentada (...)."

respecto de cada uno de los documentos sobre los cuales se declarará la confidencialidad.

12. Cabe precisar, que Punto Marisko presentó copias de sus declaraciones de pagos anuales del impuesto a la renta del año 2015 y parte del 2016.
13. Al respecto, este Colegiado considera que la información contenida en dichos documentos se encuentra referida a los ingresos brutos el proveedor denunciado durante el año 2015 y parte del 2016, lo que constituye información confidencial para Punto Marisko, ello en atención a su derecho a la reserva tributaria⁵; por lo que, de ser puesta en conocimiento de terceros supondría un desconocimiento por parte de esta Administración de tal derecho⁶.
14. Asimismo, si bien el proveedor denunciado no ha cumplido con presentar el resumen no confidencial de la información materia del presente análisis, de la revisión de esta, es posible advertir que dicha documentación está referida a información financiera correspondiente a las declaraciones del pago del impuesto a la renta efectuada ante la autoridad tributaria del año 2015 y parte del 2016.
15. Por lo expuesto, la Comisión considera que corresponde declarar la confidencialidad la información contenida en las declaraciones de pago del impuesto a la renta del año 2015 y parte del 2016, efectuadas por Punto Marisko ante la autoridad tributaria. Cabe resaltar que la confidencialidad declarada sobre dicha información es por tiempo indefinido, alcanza a la parte denunciante del presente procedimiento y a terceros ajenos a este.

(iii) Sobre la imputación de cargos

16. De la revisión del escrito de denuncia, la señora Sanguinetti señaló que el 25 de marzo de 2016, acudió con sus sobrinos a Punto Marisko para almorzar; casi al terminar de beber la limonada frozen, se percató, un poco antes de pasar la bebida, que esta contenía un cuerpo extraño (aparentemente un pedazo de cuchilla de licuadora), por lo que hizo un esfuerzo en expectorarlo.

⁵ **DECRETO SUPREMO 133-2013-EF. TÍTULO III. OBLIGACIONES DE LA ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA. Artículo 85.- RESERVA TRIBUTARIA.** - Tendrá carácter de información reservada, y únicamente podrá ser utilizada por la Administración Tributaria, para sus fines propios, la cuantía y la fuente de las rentas, los gastos, la base imponible o, cualesquiera otros datos relativos a ellos, cuando estén contenidos en las declaraciones e informaciones que obtenga por cualquier medio de los contribuyentes, responsables o terceros, así como la tramitación de las denuncias a que se refiere el Artículo 192.

⁶ Iannacone Silva, Felipe. *Comentarios al Código Tributario*. Editora Jurídica Grijley, Lima, 2001. "La reserva tributaria es una garantía para el contribuyente en el sentido de que la Administración Tributaria debe guardar, con carácter de reserva los datos, cifras, informes y otros elementos relacionados con su situación tributaria, los cuales podrán ser utilizados únicamente para los fines propios de la Administración Tributaria. De esta manera, se garantiza que dicha información no sea utilizada por terceros en perjuicio de los contribuyentes o de sus actividades comerciales.
En ese sentido, "la reserva tributaria, (...) resulta una institución en virtud de la cual la autoridad tributaria que intervenga en los diversos trámites relativos a la labor de investigación y fiscalización debe guardar absoluta reserva en lo relativo a las infracciones, declaraciones y datos que obtenga, tanto de los contribuyentes como de los terceros".

17. En ese sentido, se imputó tal hecho, como una presunta infracción a los artículos 18° y 19° (idoneidad), al artículo 25° (seguridad); y, al artículo 30° (inocuidad de los alimentos) del Código.
18. Por un lado, los artículos 18° y 19° imponen al proveedor el deber de entregar al consumidor sus productos o prestar sus servicios en forma idónea, en las condiciones ofrecidas y acordadas; y, conforme con lo esperado por el consumidor.
19. El artículo 30° del Código, precisa que los consumidores tienen derecho a consumir alimentos inocuos, siendo los proveedores responsables de la inocuidad de los alimentos que ofrecen en el mercado, de conformidad con la legislación sanitaria. Asimismo, el artículo 25° regula un supuesto distinto, el mismo que consiste en que los productos y servicios prestados por los proveedores no deben conllevar riesgos injustificados o inadvertidos para la salud o la seguridad de los consumidores.
20. Del análisis de la denuncia, se evidencia que el hecho materia de controversia se encuentra estrictamente referido a una presunta vulneración de los artículos 18°, 19° y 30° del Código. Ello, en la medida que la denuncia presentada por la señora Sanguineti está destinada a cuestionar la idoneidad e inocuidad de la limonada frozen que el denunciado habría puesto a disposición de la denunciante. En efecto, se cuestiona la idoneidad del producto por haber sido presuntamente entregado con un elemento extraño; y, la inocuidad del mismo al haber presuntamente generado un daño a la denunciante.
21. En ese sentido, la denuncia de la señora Sanguineti no versa sobre un riesgo injustificado; sino sobre la idoneidad y la inocuidad del alimento del servicio brindado por Punto Marisko.
22. En virtud a lo anteriormente expuesto, corresponde dejar de lado el análisis del artículo 25° del Código - imputado en contra de Punto Marisko mediante Resolución N° 2 - y analizar el hecho denunciado como una presunta infracción de los artículos 18°, 19° y 30° del Código.

Sobre el deber de idoneidad

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

⁴ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 19°.-** 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.

24. 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.
- (i) Sobre que el proveedor denunciado habría puesto a disposición de la denunciante una bebida (limonada frozen) que contendría un pedazo de cuchilla de licuadora en su interior
25. La señora Sanguineti señaló el 25 de marzo de 2016, acudió con sus sobrinos a Punto Marisko para almorzar; casi al terminar de beber la limonada frozen, se percató, un poco antes de pasar la bebida, que contenía un cuerpo extraño (aparentemente un pedazo de cuchilla de licuadora), por lo que hizo un esfuerzo en expectorarlo.
26. A efectos de acreditar lo alegado, la denunciante ofreció, en calidad de medio probatorio la Hoja de Reclamación N° 000004 del 25 de marzo de 2016, en la cual se observa lo siguiente:

“3. DETALE DE LA RECLAMACIÓN

Se encontró una cuchilla en la limonada, pidiendo al administrado el cual no se encontraba, se pidió libro de reclamaciones condicionando la entrega del libro sí antes no se pagaba la cuenta, se procederá a ir a Indecopi por lo sucedido.

(...)

4. ACCIONES ADOPTADAS POR EL PROVEEDOR

Se cometió una negligencia con la cuchilla de la licuadora viendo provisto haber pedido las disculpas del caso al cliente”.

(Subrayado nuestro) [Sic]

27. De citada reclamación, se advierte que la denunciante dejó constancia, el mismo día de la ocurrencia de los hechos, que encontró una cuchilla en la limonada. Asimismo, se advierte que el personal de Punto Marisko después de haber verificado el reclamo de la denunciante indicó que se cometió una negligencia con la licuadora; motivo por el cual, pidió las disculpas del caso. Es decir, en esa misma oportunidad, el personal de Punto Marisko reconoció y aceptó lo alegado por la denunciante.

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.

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, 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.

28. Un consumidor que acude a un establecimiento que expende bebidas y comidas no espera encontrar en alguno de ellos un elemento extraño.
29. A la luz del medio probatorio citado, este Colegiado considera ha quedado acreditado que el denunciado puso a disposición de la denunciante una limonada frozen con un pedazo de cuchilla en su interior.
30. Por los argumentos expuestos, corresponde declarar fundado el presente extremo de la denuncia presentada en contra de Punto Marisko por infracción de los artículos 18° y 19° del Código.

Sobre la inocuidad de los alimentos

31. El artículo 30° del Código establece que los consumidores tienen derecho a consumir alimentos inocuos, siendo que los proveedores son responsables de la inocuidad de los alimentos que ofrecen en el mercado, de conformidad con la legislación sanitaria⁵.
32. El Decreto Legislativo 1062, Ley de Inocuidad de los Alimentos, señala que la inocuidad de los alimentos forma parte del derecho a la salud, siendo una función esencial del Estado velar por la salud pública de los consumidores (principio de alimentación saludable y segura).
33. Lo expuesto permite apreciar que la inocuidad comprende las condiciones y medidas necesarias para la producción, elaboración, almacenamiento y distribución de los alimentos, destinadas a garantizar un producto en buen estado y comestible, esto es, apto para el consumo humano.
34. En tal sentido, la inocuidad busca obtener alimentos libres de contaminantes microbiológicos, químicos o físicos con el objetivo de que no representen riesgos para la salud del consumidor.
35. La señora Sanguineti señaló el 25 de marzo de 2016, acudió con sus sobrinos a Punto Marisko para almorzar; casi al terminar de beber la limonada frozen, se percató, un poco antes de pasar la bebida, que contenía un cuerpo extraño (aparentemente un pedazo de cuchilla de licuadora), por lo que hizo un esfuerzo en expectorarlo.
36. Del análisis de los numerales del 24 al 28, ha quedado acreditado que el denunciado puso a disposición de la denunciante una limonada frozen que contenía un pedazo de cuchilla de licuadora en su interior; sin embargo, de la revisión de los medios probatorios que obran en el expediente, no ha quedado acreditado que la bebida con el elemento extraño en su interior hubiera causado un daño a la denunciante.

⁵ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 30°.- Inocuidad de los alimentos.** Los consumidores tienen derecho a consumir alimentos inocuos. Los proveedores son responsables de la inocuidad de los alimentos que ofrecen en el mercado, de conformidad con la legislación sanitaria.

37. Cabe precisar, que si bien la denunciante presentó una Historia Clínica de Emergencia de la Clínica Javier Prado⁶, la misma es de fecha anterior (22 de setiembre de 2015) al día en que ocurrió el hecho materia de denuncia (25 de marzo de 2016); asimismo, de la revisión del contenido se observa que el diagnóstico de la denunciante es una contusión en la rodilla izquierda; por lo que, dicho medio probatorio no acredita que la señora Sanguinetti hubiera sufrido un daño por la limonada frozen con un pedazo de cuchilla de licuadora en su interior.
38. Por lo expuesto, en la medida que no ha quedado acreditado que la limonada frozen con un pedazo de cuchilla de licuadora en su interior haya causado un daño a su salud de la denunciante, corresponde declarar infundado este extremo de la denuncia.

Sobre que la negativa de entregar el Libro de Reclamaciones

39. El artículo 152º del Código⁷ señala que los consumidores pueden exigir la entrega del Libro de Reclamaciones para formular su queja o reclamo respecto de los productos o servicios ofertados.
40. La señora Sanguinetti señaló que al solicitar el Libro de Reclamaciones a Punto Marisko, este, en una primera oportunidad se negó en entregárselo.
41. A efectos de acreditar lo alegado, la denunciante ofreció, en calidad de medio probatorio la Hoja de Reclamación N° 000004 del 25 de marzo de 2016, en la cual se observa lo siguiente:

“3. DETALE DE LA RECLAMACIÓN

Se encontró una cuchilla en la limonada, pidiendo al administrado el cual no se encontraba, se pidió libro de reclamaciones condicionando la entrega del libro sí antes no se pagaba la cuenta, se procederá a ir a Indecopi por lo sucedido.

(...)

5. ACCIONES ADOPTADAS POR EL PROVEEDOR

Se cometió una negligencia con la cuchilla de la licuadora viendo provisto haber pedido las disculpas del caso al cliente”.

(Subrayado nuestro)

42. De la hoja del Libro de Reclamaciones citada, se advierte que la denunciante dejó constancia, el mismo día de la ocurrencia de los hechos, que le condicionaron la entrega del Libro de Reclamaciones si antes no pagaba la cuenta; asimismo, que el denunciado se disculpó por lo ocurrido.
43. Al respecto, este Colegiado considera que el hecho que el proveedor denunciado no negara el defecto alegado por la denunciante respecto a la entrega del Libro

⁶ Ver foja 4 del Expediente.

⁷ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 152.- Entrega del libro de reclamaciones.** Los consumidores pueden exigir la entrega del libro de reclamaciones para formular su queja o reclamo respecto de los productos o servicios ofertados. Los establecimientos comerciales tienen la obligación de remitir al Indecopi la documentación correspondiente al libro de reclamaciones cuando éste le sea requerido. En los procedimientos sancionadores, el proveedor denunciado debe remitir la copia de la queja o reclamo correspondiente junto con sus descargos.

de Reclamaciones al momento que respondió el reclamo antes citado es un indicio que permite inferir que lo señalado por la señora Sanguinetti sucedió.

44. Cabe indicar que Punto Marisko presentó como medio probatorio una Declaración Testimonial de un colaborador suyo, quien indicó que entregó el Libro de Reclamaciones cuando fue solicitado. Sin embargo, dicho medio probatorio no genera certeza; en tanto, está suscrito por una persona que se encuentra supeditada al denunciado en una relación laboral; en todo caso, conforme se ha indicado anteriormente, el denunciado tuvo la oportunidad de dejar constancia de ese hecho al momento que respondió el reclamo interpuesto por la denunciante en el Libro de Reclamaciones, lo cual no ocurrió.
45. Por lo tanto, corresponde declarar fundado este extremo de la denuncia por presunta infracción del artículo 152° del Código.

Sobre las medidas correctivas

46. Los artículos 114°, 115° y 116° de la Ley 29571, Código⁸, establecen la facultad que tiene la Comisión para, actuando de oficio o a pedido de parte, adoptar las

⁸ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 114°.-** 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 reparadoras pueden dictarse a pedido de parte o de oficio, siempre y cuando sean expresamente informadas sobre esa posibilidad en la notificación de cargo al proveedor por la autoridad encargada del procedimiento.

Las medidas correctivas complementarias pueden dictarse de oficio o a pedido de parte.

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

Artículo 115°.- Medidas correctivas reparadoras

115.1 Las medidas correctivas reparadoras tienen el objeto de resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior. En caso el órgano resolutorio dice una o varias medidas correctivas, debe considerar lo acordado por las partes durante la relación de consumo. Las medidas correctivas reparadoras 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.

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

47. En el presente caso, han quedado acreditada las infracciones cometidas por el proveedor denunciado referido a que: (i) puso a disposición de la denunciante una bebida (limonada frozen) que contenía un pedazo de cuchilla de licuadora en su interior; y, (ii) se negó, en una primera oportunidad, a entregar a la denunciante el Libro de Reclamaciones.
48. Al respecto, la denunciante solicitó lo siguiente: (i) el pago de los gastos en los que incurrió debido a lo acontecido; y, (ii) repare los utensilios que manipula Punto Marisko en la elaboración de alimentos.
49. Sobre la solicitud de pago de los gastos en que incurrió, no es posible atenderla, en tanto el artículo 115.7⁹ del Código establece que las medidas correctivas no tienen naturaleza indemnizatoria, dejando a salvo el derecho de la parte

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.

(...)

⁹ **DECRETO LEGISLATIVO 1308. QUE MODIFICA EL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR LEY 29571.**

Artículo 115º.- 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.

interesada de solicitar la indemnización por daños y perjuicios en la vía judicial o arbitral correspondiente.

50. No obstante, esta Comisión considera que corresponde ordenar a Punto Marisko, como medida correctiva de oficio, que en el plazo de veinte (20) días hábiles, contado a partir del día siguiente de la notificación de la presente resolución, cumpla con:
- (i) Capacitar a sus empleados, trabajadores y/o dependientes respecto de los deberes que tienen frente a los consumidores, de conformidad con lo establecido en el Código, entre ellos, el entregar el Libro de Reclamaciones de manera inmediata; y,
 - (ii) cumpla con tomar las medidas preventivas a fin de poner a disposición de los consumidores alimentos idóneos.
52. Cabe señalar que Punto Marisko deberá acreditar ante la Comisión el cumplimiento de la referida capacitación y las medidas preventivas. En caso que el denunciado no cumpla con las medidas correctivas señaladas en el párrafo anterior o no acredite haberlas cumplido, se iniciará un procedimiento administrativo sancionador en su contra.
53. De incumplirse las medidas correctivas ordenadas por la Comisión, la parte 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 Código¹⁰, vigente desde el 2 de octubre de 2010. Si el OPS N° 1 verifica el incumplimiento podrá imponer a las denunciadas una sanción¹¹.

¹⁰ **DECRETO LEGISLATIVO 1308. QUE MODIFICA EL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR LEY 29571. Artículo 125°.- Competencia de los órganos resolutivos de procedimientos sumarísimos de protección al consumidor** Cada órgano resolutivo de procedimientos sumarísimos de protección al Consumidor es competente para conocer, en primera instancia administrativa, denuncias cuya cuantía, determinada por el valor del producto o servicio materia de controversia, no supere tres (3) Unidades Impositivas Tributarias (UIT); así como aquellas denuncias que versen exclusivamente sobre falta de atención a reclamos y requerimientos de información, métodos abusivos de cobranza, falta de entrega del producto, con independencia de su cuantía.

Asimismo, es competente para conocer, en primera instancia, denuncias por incumplimiento de medida correctiva, incumplimiento de acuerdo conciliatorio e incumplimiento y liquidación de costas y costos. No puede conocer denuncias que involucren reclamos por productos o sustancias peligrosas, actos de discriminación o trato diferenciado, servicios médicos, actos que afecten intereses colectivos o difusos y los que versen sobre productos o servicios cuya estimación patrimonial supera tres (3) Unidades Impositivas Tributarias (UIT) o son inapreciables en dinero.

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

La resolución que emita la correspondiente Comisión agota la vía administrativa y puede ser cuestionada mediante el proceso contencioso administrativo.

¹¹ **DECRETO LEGISLATIVO 1308. QUE MODIFICA EL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR LEY 29571. 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 resolutivo puede imponer una nueva multa, duplicando sucesivamente el monto de la última multa

54. Cabe precisar que no constituye una facultad del Indecopi ejecutar las medidas correctivas a favor de los consumidores, pues el Estado ha reservado esta potestad únicamente a éstos 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 Civil¹².

Graduación de la Sanción

55. Habiéndose verificado la existencia de infracción administrativa cometida por Punto Marisko, corresponde determinar a continuación la sanción a imponer. Para proceder a su graduación, deben aplicarse de manera preferente los criterios previstos en el Código, y de manera supletoria los criterios contemplados en la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
56. 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 otros¹³.

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.

¹² **DECRETO LEGISLATIVO 1308. QUE MODIFICA EL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR LEY 29571.**

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.

¹³ **DECRETO LEGISLATIVO 1308. QUE MODIFICA EL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR LEY 29571.**

Artículo 112° Criterios de graduación de las sanciones administrativas.

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

1. El beneficio ilícito esperado u obtenido por la realización de la infracción.
 2. La probabilidad de detección de la infracción.
 3. El daño resultante de la infracción.
 4. Los efectos que la conducta infractora pueda haber generado en el mercado.
 5. La naturaleza del perjuicio causado o grado de afectación a la vida, salud, integridad o patrimonio de los consumidores.
 6. Otros criterios que, dependiendo del caso particular, se considere adecuado adoptar.
- Se consideran circunstancias agravantes especiales, las siguientes:
1. La reincidencia o incumplimiento reiterado, según sea el caso.
 2. La conducta del infractor a lo largo del procedimiento que contravenga el principio de conducta procedimental.
 3. Cuando la conducta infractora haya puesto en riesgo u ocasionado daño a la salud, la vida o la seguridad del consumidor.
 4. Cuando el proveedor, teniendo conocimiento de la conducta infractora, deja de adoptar las medidas necesarias para evitar o mitigar sus consecuencias.
 5. Cuando la conducta infractora haya afectado el interés colectivo o difuso de los consumidores.
 6. Otras circunstancias de características o efectos equivalentes a las anteriormente mencionadas, dependiendo de cada caso particular.
- (...)

- (i) Sobre que puso a disposición de la denunciante una bebida (limonada frozen) que contenía un pedazo de cuchilla de licuadora en su interior
57. En tanto de la denuncia interpuesta se ha verificado la existencia de responsabilidad administrativa por parte de Punto Marisko la Comisión ha considerado para graduar la sanción lo siguiente:
- (i) **Perjuicio al consumidor:** En el presente caso, se generó un perjuicio a la denunciante pues no se le entregó un producto idóneo; en tanto la limonada frozen contenía un pedazo de cuchilla de licuadora en su interior.
 - (ii) **Beneficio ilícito obtenido:** En el presente caso, el beneficio ilícito se encuentra constituido por el ahorro que significó para Punto Marisko el no implementar los mecanismos de cuidado pertinentes que evitaran poner a disposición de la denunciante una limonada frozen contenía un pedazo de cuchilla de licuadora en su interior.
 - (iii) **Probabilidad de detección:** En el caso particular, la probabilidad de detección es media, en tanto el producto adquirido (una limonada frozen) era susceptible de manipulación instantánea por parte de la denunciante; lo cual dificulta que la administración pueda verificar que efectivamente el producto fue puesto a disposición de la señora Sanguinetti con el elemento extraño y no que éste fue colocado de forma posterior. Al respecto, si bien la consumidora cuenta con un gran incentivo para presentar la denuncia, tiene dificultad de encontrar los medios probatorios suficientes para generar la certeza de lo que alega.
58. Es pertinente indicar, que de acuerdo con 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.
59. En ese sentido, esta Comisión considera que, para imponer la sanción, adicionalmente, se debe tomar en cuenta lo establecido por el principio de razonabilidad; es decir, la sanción debe ser suficiente para generar incentivos que corrijan las acciones contrarias al ordenamiento de protección al consumidor.
60. Asimismo, es de tener en cuenta que el artículo 110° del Código, señala que, en el caso de microempresas, la multa no puede superar el diez por ciento (10%) de las ventas o ingresos brutos percibidos por el infractor, relativos a todas sus actividades económicas, correspondientes al ejercicio inmediato anterior al de la expedición de la resolución de primera instancia, siempre que se haya acreditado dichos ingresos, no se encuentre en una situación de reincidencia y el caso no verse sobre la vida, salud o integridad de los consumidores.
61. De la revisión de las declaraciones de pago del impuesto a la renta presentadas por Punto Marisko se advierte que esta ostenta la calidad de microempresa; por

lo que, corresponde aplicar la sanción conforme lo establecido en el artículo 110° del Código.

62. En ese sentido, la Comisión estima pertinente imponer a Punto Marisko una multa ascendente a (0,80) UIT.

Sobre la negativa de entregar el Libro de Reclamaciones

63. En el presente caso, se utilizará la metodología establecida en el Reglamento del Libro de Reclamaciones (en adelante, el Reglamento) aprobada mediante Decreto Supremo 006-2014-PCM.
64. El Decreto Supremo 006-2014-PCM, que modifica el Reglamento, aprobado por Decreto Supremo 011-2011-PCM, señala que las sanciones a imponerse por infringir obligaciones vinculadas al Libro de Reclamaciones serán determinadas de conformidad con lo dispuesto en los Anexos IV y V, los cuales recogen la metodología a utilizar y la fórmula a aplicar para la graduación de la sanción; ello, haciendo uso del Aplicativo de Cálculo de Sanciones por Infracciones Vinculadas al Libro de Reclamaciones¹⁴ (en adelante, el Aplicativo).
65. Sobre el particular, el Anexo IV establece las infracciones vinculadas con el Libro de Reclamaciones, las cuales se clasifican en orden decreciente según su gravedad: A, B y C; representando "A" a las más onerosas.
66. Asimismo, el referido anexo establece que, para la determinación del valor de la multa por la comisión de infracciones vinculadas con el Libro de Reclamaciones, se tomará en cuenta la siguiente fórmula:

$$\text{Multa} = (\text{Multa referencial})^{15} * (\text{Factor (FCi)})^{16} * (\text{Factores Agravantes y/o Atenuantes})^{17}$$

67. Finalmente, es de tener en cuenta que el referido anexo establece que, para la micro empresa, se deberá considerar una facturación máxima de 150 UIT¹⁸.

¹⁴ **D.S. 006-2014-PCM DECRETO SUPREMO QUE MODIFICA EL REGLAMENTO DEL LIBRO DE RECLAMACIONES DEL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR APROBADO POR DECRETO SUPREMO 011-2011-PCM. Artículo 18°.-** Los incumplimientos de las condiciones, supuestos y demás especificaciones referidas a las obligaciones vinculadas al Libro de Reclamaciones por parte de los proveedores, constituyen infracciones leves, de conformidad con lo previsto en el artículo 110° del Código de Protección y Defensa del Consumidor. Las sanciones por la comisión de dichas infracciones se determinan de conformidad con lo establecido en los Anexos IV y V del presente Reglamento.

Asimismo, es de precisar que el Aplicativo y la guía para su uso se encuentran disponibles en la página web del Indecopi, a través del siguiente enlace: <https://www.indecopi.gob.pe/web/guest/sanciones-por-infracciones-vinculadas-al-libro-de-reclamaciones>.

¹⁵ **Multa referencial:** Es la multa máxima en Unidades Impositivas Tributarias (UIT) según tamaño de la empresa (ventas).

¹⁶ **Factor FCi:** Es el factor corregido por rango de multa que relaciona la facturación de la empresa específica con un valor de multa en el rango establecido.

¹⁷ Establecidos en el Anexo V del Decreto Supremo 006-2014PCM.

¹⁸ Es de precisar que conforme lo señalado en la Guía de Uso del Aplicativo, se considera como año de facturación, al año anterior al que ocurre la infracción.

68. En el presente caso, ha quedado acreditada la infracción cometida por Punto Marisko referida a que se negó a entregar, en una primera oportunidad, el Libro de Reclamaciones a la denunciante; por lo que, se procederá a graduar la sanción correspondiente utilizando el Aplicativo.
69. De acuerdo con el Anexo IV del Decreto Supremo N° 006-2014-PCM, la infracción cometida por el proveedor denunciado referida a que se negó, en una primera oportunidad, a entregar el Libro de Reclamaciones es de tipo B, conforme se aprecia a continuación:

“Anexo IV Infracciones y sanciones

Las infracciones vinculadas con el Libro de Reclamaciones se clasifican en orden decreciente según su gravedad: A, B y C; representando “A” a las más onerosas, conforme se enuncia a continuación:

Infracción	Calificación
3 No poner inmediatamente a disposición y/o de manera accesible al consumidor, el Libro de Reclamaciones	B”

70. Para el presente caso, la Secretaría Técnica requirió a Punto Marisko que presente los documentos que acrediten su volumen de facturación anual por el año 2015, ello con la finalidad de tener un parámetro para el cálculo de la suma sobre la que se impondrá la multa.
71. Por otro lado, cabe precisar que la parte denunciada se encuentra registrada en el Registro Nacional de Micro y Pequeña Empresa¹⁹.
72. Teniendo en cuenta lo antes señalado, se procedió a calcular la multa a imponerse, tomando como facturación base de Punto Marisko del año 2015, de acuerdo a los documentos enviados.
73. Cabe precisar, que ha quedado acreditado que la denunciada subsanó la entrega del Libro de Reclamaciones en su establecimiento antes de la imputación de cargos; por lo que, es un factor atenuante para la graduación de la multa.
74. Haciendo uso del Aplicativo de Multa del Libro de Reclamaciones²⁰, contenido en el Anexo IV del Decreto Legislativo N° 06-2014-PCM, Decreto supremo que

Ver: https://www.indecopi.gob.pe/documents/20182/309923/1.Gu%C3%ADa_Aplicativo_LdR.pdf/318bcefa-eabd-4696-85b6-abd4c834897a

¹⁹ De acuerdo al Registro Nacional de Micro y Pequeña Empresa
Ver: <http://www.trabajo.gob.pe/remype/busqueda/busquedaRemype.php>

²⁰ Para calcular la multa a imponerse, el aplicativo utiliza la siguiente fórmula: Multa = (Multa referencial) * (Factor (FCi)) * (Factores Agravantes y/o Atenuantes), siendo que en el Anexo IV del Decreto Legislativo N° 06-2014-PCM, Decreto supremo que modifica el Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor, aprobado mediante Decreto Supremo N° 011-2011-PCM, se especifica cada uno de los valores antes descritos.

modifica el Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor, aprobado mediante Decreto Supremo N° 011-2011-PCM, y teniendo en cuenta el factor atenuante antes descrita, se obtuvo una multa ascendente a 0.52 UIT.

75. En tal sentido, la multa a imponer a Punto Marisko por la infracción cometida será, en el presente caso, de 0.52 UIT.

Multa Total

76. En consecuencia, y considerando las sanciones individuales impuestas para cada una de las infracciones, la multa final aplicable a Punto Marisko asciende a 1.32 UIT, de acuerdo con el siguiente detalle:

Infracción	Multa por infracción
1. El proveedor denunciado puso a disposición de la denunciante una bebida (limonada frozen) que contenía un pedazo de cuchilla de licuadora en su interior	0, 80 UIT
2. El proveedor denunciado negó entregar, en una primera oportunidad, el Libro de Reclamaciones.	0.52 UIT
TOTAL	1.32 UIT

Sobre las costas y costos del procedimiento

77. El artículo 7° del Decreto Legislativo N° 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi²¹, dispone que es potestad de la Comisión ordenar el pago de los costos y costas en que hubieran incurrido la denunciante o el Indecopi.
78. En la medida que han quedado acreditadas las infracciones cometidas por Punto Marisko, la Comisión considera que corresponde ordenarle el pago de las costas y costos del procedimiento. En consecuencia, el proveedor denunciado 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 señora Sanguineti las costas del procedimiento, que a la fecha ascienden a S/ 36,00.
79. Sin perjuicio de ello y, de considerarlo pertinente, una vez que se ponga fin a la instancia administrativa, la 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.

²¹ **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.

SE RESUELVE:

PRIMERO: Declarar de oficio la confidencialidad de la información contenida en las declaraciones de pago del impuesto a la renta de los años 2015 y 2016, presentados por Restaurant Punto Marisko S.A.C., mediante escrito del 25 de agosto de 2016, precisando que la confidencialidad declarada sobre dicha información es por tiempo indefinido, alcanza a la parte denunciante del presente procedimiento y a terceros ajenos a este.

SEGUNDO: Declarar fundada la denuncia interpuesta por la señora Roxana Cecilia Sanguineti Gambirazio en contra de Restaurant Punto Marisko S.A.C. por infracción a los artículos 18° y 19° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto el proveedor denunciado puso a disposición de la denunciante una bebida (limonada frozen) que contenía un pedazo de cuchilla de licuadora en su interior.

TERCERO: Declarar infundada la denuncia interpuesta por la señora Roxana Cecilia Sanguineti Gambirazio en contra de Restaurant Punto Marisko S.A.C. por presunta infracción al artículo 30° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto el proveedor denunciado habría puesto a disposición de la denunciante una bebida (limonada frozen) que contendría un pedazo de cuchilla de licuadora en su interior.

CUARTO: Declarar fundada la denuncia interpuesta por la señora Roxana Cecilia Sanguineti Gambirazio en contra de Restaurant Punto Marisko S.A.C., por infracción al artículo 152° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto el proveedor denunciado se habría negado a entregar el Libro de Reclamaciones cuando la denunciante lo solicitó.

QUINTO: Sancionar a Restaurant Punto Marisko S.A.C. con una multa de acuerdo al siguiente detalle:

Infracción	Multa por infracción
1. El proveedor denunciado puso a disposición de la denunciante una bebida (limonada frozen) que contenía un pedazo de cuchilla de licuadora en su interior	0, 80 UIT
2. El proveedor denunciado negó entregar, en una primera oportunidad, el Libro de Reclamaciones.	0.52 UIT
TOTAL	1.32 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 con lo establecido en el artículo 113° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

SEXTO: Ordenar a Restaurant Punto Marisko S.A.C. para que en el plazo de veinte (20) días hábiles, contado a partir del día siguiente de la notificación de la presente resolución, cumpla con:

- (i) capacitar a sus empleados, trabajadores y/o dependientes respecto de los deberes que tienen frente a los consumidores, de conformidad con lo establecido en el Código, entre ellos, el entregar el Libro de Reclamaciones de manera inmediata; y,
- (ii) cumpla con tomar las medidas preventivas a fin de poner a disposición de los denunciantes alimentos idóneos.

SÉTIMO: Disponer la inscripción a Restaurant Punto Marisko S.A.C. en el Registro de Infracciones y Sanciones del INDECOPI, una vez que la resolución quede firme en sede administrativa, conforme a lo establecido en el artículo 119º de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor²².

OCTAVO: Ordenar a Restaurant Punto Marisko S.A.C. que, en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles contado a partir del día siguiente de la notificación de la presente Resolución, cumpla con pagar a la señora Roxana Cecilia Sanguineti Gambirazio las costas del procedimiento, que a la fecha ascienden a la suma de S/. 36,00; sin perjuicio de ello, y de considerarlo pertinente, una vez que se ponga fin a la instancia administrativa, la 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.

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 38º del Decreto Legislativo 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 apelación²³. Cabe señalar que dicho recurso deberá ser presentado ante la Comisión en un plazo máximo de

²² **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.

La información del registro es de acceso público y gratuito.

²³ **LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.**

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

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

“Artículo 38º.- 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.”

cinco (5) días hábiles, contado a partir del día siguiente de su notificación, caso contrario, la resolución quedará consentida²⁴.

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

LUIS ALEJANDRO PACHECO ZEVALLOS
Presidente

²⁴ **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.

ANEXO 1²⁵

Indecopi Gerencia de Supervisión y Fiscalización

APLICATIVO DE CÁLCULO DE MULTAS POR INCUMPLIMIENTOS VINCULADOS AL LIBRO DE RECLAMACIONES

RESULTADOS

● INFRACCIÓN REALIZADA

Infraacción	Tipo de infraacción
No poner inmediatamente a disposición y/o de manera accesible al consumidor, el Libro de Reclamaciones.	B

● AÑO DE FACTURACIÓN Y EMPRESA

DATOS AÑO DE FACTURACIÓN		FACTURACIÓN EMPRESA		Tipo de empresa
Año de facturación	Facturación empresa (S/.)	Facturación empresa (UIT)		
2015	[REDACTED]	[REDACTED]	Micro	
Valor UIT para el año (S/.)	3,850			

● CÁLCULO DE MULTA

Ai	Fco	Ao	Factor (Fá)	Fact. Agrav. y Ate.(%)
0.1077	0.5	0.0066	0.5508	-5%
Multa referencial (UIT)		Multa final con Ate. y/o Agrav. (UIT)		¿Es reincidente?
1		0.52		No
¿La multa resulta superior al 10% de la facturación?				
No				
Multa final considerando tope de facturación y reincidencia (UIT)				
0.52				

● FACTORES APLICADOS

Factores Agravantes y Atenuantes	Calificación
f1) Antecedentes o incumplimiento reiterado de una misma obligación. No hay reincidencia	0%
f2) Conducta del infractor a lo largo del procedimiento que contravenga el principio de conducta procedimental. No brindó facilidades	10%
f3) Subsanaación voluntaria por parte del proveedor del acto u omisión imputado. Subsana antes del inicio	-15%
f4) La conducta ha puesto en riesgo u ocasionado daño La conducta no puso en riesgo ni generó daños	0%
f5) El proveedor, teniendo conocimiento de la conducta infractora, deja de adoptar las medidas necesarias para evitar o mitigar sus consecuencias. No aplica	0%
f6) Presentación del proveedor de una propuesta conciliatoria No aplica	0%
f7) Cuando el proveedor acredite que cuenta con un programa efectivo para el cumplimiento No aplica	0%
f8) Afectación del interés público o difuso No afectó el interés público o difuso	0%
Σ Factores Agravantes y Atenuantes= f1+f2+f3+f4+f5+f6+f7+f8 =	-5%

25

presente anexo en atención a que dicha información es confidencial.

suprimida del

ANEXO 2

- Multa referencial: Es la multa máxima en Unidades Impositivas Tributarias (UIT), por tipo de infracción y tipo de empresa, según corresponda de acuerdo a los siguiente valores:

	Tipo de Empresa (según tamaño)		
	Micro (facturación hasta 150 UIT)	Pequeña (facturación de 151 a 1700 UIT)	Mediana y Grande (facturación de más de 1700 UIT)
Tipo de infracción	Rango de multa	Rango de multa	Rango de multa
Tipo A	Mayor que 1 hasta 2.5	Mayor que 2.5 hasta 5	Mayor que 5 hasta 10
Tipo B	Mayor que 0.5 hasta 1	Mayor que 1 hasta 2.5	Mayor que 2.5 hasta 5
Tipo C	Desde amonestación hasta 0.5	Mayor que 0.5 hasta 1	Mayor que 1 hasta 2.5