

PONTIFICIA UNIVERSIDAD
CATÓLICA DEL PERÚ

FACULTAD DE DERECHO



INFORME JURÍDICO SOBRE LA RESOLUCIÓN N° 2288-
2024/SPC-INDECOPI

Trabajo de Suficiencia Profesional para optar el Título de Abogada
que presenta:

Maria Belén Sandoval Muñoz

ASESOR:

Javier Mihail Pazos Hayashida


Lima, 2025

Informe de Similitud

Yo, PAZOS HAYASHIDA, JAVIER MIHAIL, docente de la Facultad de Derecho de la Pontificia Universidad Católica del Perú, asesor(a) del Trabajo de Suficiencia Profesional titulado "INFORME JURÍDICO SOBRE LA RESOLUCIÓN N° 2288-2024/SPC-INDECOPI", del autor(a) SANDOVAL MUÑOZ, MARIA BELEN, dejo constancia de lo siguiente:

- El mencionado documento tiene un índice de puntuación de similitud de 24%. Así lo consigna el reporte de similitud emitido por el software Turnitin el 11/07/2025.
- He revisado con detalle dicho reporte y el Trabajo de Suficiencia Profesional, y no se advierten indicios de plagio.
- Las citas a otros autores y sus respectivas referencias cumplen con las pautas académicas.

Lima, 15 de julio de 2025.

<u>PAZOS HAYASHIDA, JAVIER MIHAIL</u>	
<u>DNI: 07758696</u>	Firma: 
ORCID: https://orcid.org/0000-0002-3516-2603	

*A mis ángeles que ahora habitan en el cielo,
aquellos seres de luz que, aunque partieron de este mundo,
nunca me dejaron sola.
Gracias por acompañarme en silencio, por sostenerme en los momentos de
duda
y por darme fuerza cuando creí que ya no podía más.
Esta meta alcanzada también les pertenece,
porque su amor infinito sigue guiando mis pasos
y dándole sentido a cada logro.*



Agradecimientos

A Dios, por ser mi guía, mi refugio y mi fuerza en este camino. Por darme serenidad en la incertidumbre y ánimo en el cansancio.

A mis padres, por ser el pilar incondicional de mi vida. Gracias por su amor, sacrificio y por enseñarme, con su ejemplo, que la perseverancia y el esfuerzo son el camino hacia los sueños. Todo lo que soy se los debo a ustedes.

A mi familia en general, por su apoyo constante, por sus palabras de aliento en los momentos difíciles y por creer en mí incluso cuando yo dudaba. Su presencia ha sido un sostén fundamental a lo largo de este camino.

A Triana y a Myrko, quienes con su ternura y alegría, a tan corta edad, me inspiran y me dan fuerzas para seguir adelante. Gracias por recordarme, cada día, el verdadero sentido del amor, la esperanza y la constancia. Esta meta también es para ustedes.

A mi mejor amiga, María José, por estar siempre a mi lado. Gracias por tu compañía, por tus palabras de ánimo, por cada mensaje y cada gesto que me recordó que no estaba sola. Tu amistad ha sido un regalo invaluable en este proceso.

A Abril y Camila, las amigas que la vida universitaria me regaló, gracias por su compañía, por estar presentes en cada etapa de este camino y por brindarme su apoyo incondicional.

A mi asesor, por su guía firme, su paciencia y sus valiosas observaciones. Gracias por acompañarme con compromiso y dedicación en cada etapa de la elaboración de este informe, por ayudarme a afinar mi pensamiento crítico y orientarme con claridad en medio de la complejidad académica.

A todos ustedes, gracias por caminar conmigo, por su amor y por ser parte de esta etapa tan importante de mi vida.

RESUMEN:

El presente informe jurídico examina la Resolución N° 2288-2024/SPC-INDECOPI, que resuelve la apelación presentada por Giancarlo Castro Vásquez, propietario del salón “LISSOS & COLOR”, contra la sanción de 2 UIT impuesta por brindar un laceado capilar defectuoso. La denuncia fue interpuesta por Tania Mirelys Carranza Buenaño, quien sufrió molestias físicas, ardor ocular y daño visible en su cabello tras el procedimiento. La resolución analiza la responsabilidad del proveedor por incumplimiento del deber de seguridad y calidad en la prestación del servicio, conforme a lo establecido en el Código de Protección y Defensa del Consumidor.

La resolución evalúa si el proveedor infringió los artículos 18° y 25° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, relacionados con los deberes de idoneidad y seguridad. La Sala confirmó la infracción al deber de idoneidad por el deficiente servicio brindado, pero desestimó la infracción al deber de seguridad al no encontrarse prueba médica suficiente que acredite daño físico causado a la consumidora tras el laceado.

El presente informe estructura un arduo análisis en torno a esta última decisión y tiene a bien dilucidar como principal problema jurídico el incumplimiento del deber general de seguridad, y para ello se apoyará en dar respuesta a los problemas secundarios que versan en la ausencia de los estándares mínimos exigibles, ausencia de diligencia y profesionalismo y la vulneración del deber de información.

El informe concluye que el señor Castro Vásquez sí infringe el deber general de seguridad, en tanto el caso se trata de un riesgo previsible.

Palabras clave:

- 1.- Deber general de seguridad
- 2.- Idoneidad
- 3.- Diligencia
- 4.- Deber de información

ABSTRACT

This legal report examines Resolution No. 2288-2024/SPC-INDECOPI, which rules on the appeal filed by Mr. Giancarlo Castro Vásquez, owner of the beauty salon “LISSOS & COLOR,” against the sanction of two Tax Units (UIT) imposed for providing a defective hair straightening service. The complaint was filed by Ms. Tania Mirelys Carranza Buenaño, who suffered physical discomfort, eye irritation, and visible damage to her hair following the procedure. The resolution analyzes the supplier’s liability for breach of the duty of safety and quality in the provision of the service, as established by the Peruvian Consumer Protection and Defense Code.

The resolution assesses whether the supplier violated Articles 18 and 25 of the Consumer Protection and Defense Code, concerning the duties of fitness for purpose (idoneity) and general safety. The Chamber confirmed the infringement of the duty of fitness for purpose due to the deficient service provided but dismissed the breach of the duty of general safety, on the grounds that no sufficient medical evidence was submitted to prove physical harm caused to the consumer after the hair treatment.

This report undertakes a thorough analysis of the latter determination and seeks to elucidate, as the main legal issue, the breach of the general duty of safety. To that end, it addresses secondary issues relating to the lack of minimum required standards, absence of due diligence and professionalism, and violation of the duty to inform.

The report concludes that Mr. Castro Vásquez did in fact violate the general duty of safety, as the case concerns a foreseeable risk.

Keywords:

1. General Duty of Security
2. Suitability
3. Diligence
4. Duty to Provide Information

Contenido

I.	INTRODUCCIÓN.....	5
	I.1 Justificación de la elección de la resolución	6
II.	IDENTIFICACIÓN DE HECHOS RELEVANTES	7
	II.1 Antecedentes.....	7
	II.2 Hechos relevantes del caso	9
	II.2.1 INTERPORSIÓN DE LA DENUNCIA:	9
	II.2.2 PRIMERA INSTANCIA:.....	14
	II.2.3 RECURSO IMPUGNATORIO DE APELACIÓN:	15
	II.2.4 SEGUNDA INSTANCIA:.....	17
III.	IDENTIFICACIÓN DE LOS PRINCIPALES PROBLEMAS JURÍDICOS 20	
	III.1 Problema principal	20
	III.2 Problemas secundarios	20
IV.	POSICIÓN DE LA CANDIDATA.....	21
	IV.1 Respuestas preliminares a los problemas principal y secundarios 21	
	IV.2 Posición individual sobre el fallo de la resolución	21
V.	ANÁLISIS DE LOS PROBLEMAS JURÍDICOS	22
	V.1 Determinar si existe infracción al deber de seguridad establecido en el artículo 25 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto el proveedor le habría ocasionado daños a la integridad de la denunciante.....	22
	V.2 ¿Se garantizaron las condiciones de seguridad del servicio de laceado que se le realizó a la señora Carranza Buenaño, conforme a lo establecido en el artículo 25 del Código?	26
	V.3 ¿Se le informó de manera adecuada a la señora Carranza Buenaño sobre los riesgos del procedimiento, conforme al deber de información establecido en el Código?	45
	V.4 ¿La actuación del señor Castro Vásquez contó con la diligencia y profesionalismo debidos para asegurar un servicio idóneo y seguro, conforme a las obligaciones de calidad e idoneidad del Código?	60
VI.	CONCLUSIONES:.....	68
VII.	BIBLIOGRAFÍA:.....	73

Datos principales del caso

NO. EXP. / NO. RESOLUCIÓN O SENTENCIA / NOMBRE DEL CASO	Resolución 2288-2024/SPC-INDECOPI / Idoneidad laceado
ÁREA(S) DEL DERECHO SOBRE LAS CUALES VERSA EL CONTENIDO DEL PRESENTE CASO	Actos contra el deber general de seguridad, actos contra el deber de idoneidad.
IDENTIFICACIÓN DE LAS RESOLUCIONES Y SENTENCIAS MÁS IMPORTANTES	Resolución 0783-2023/INDECOPI-LAM
DEMANDANTE / DENUNCIANTE	Tania Mirelys Carranza Buenaño
DEMANDADO / DENUNCIADO	Giancarlo Castro Vásquez – Laceados & Color Salón
INSTANCIA ADMINISTRATIVA O JURISDICCIONAL	Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual – Sala Especializada en Protección al Consumidor

I. INTRODUCCIÓN

En el presente informe, se realiza un análisis de un caso de presunta infracción al deber de seguridad cometido por el señor Giancarlo Castro Vásquez, dueño del salón de belleza Laceados & Color Salón en la ciudad de Chiclayo, siendo que, la señora Tania Mirelys Carranza Buenaño realizó una denuncia ante la Secretaría Técnica de la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Lambayeque, al haber sido víctima de una mala praxis por un servicio de laceado realizado por el denunciado. Por lo que, la señora Carranza Buenaño interpone su denuncia alegando la infracción del deber de idoneidad y el deber de seguridad en el servicio recibido.

De esa manera, el informe jurídico analizará el caso a partir de lo establecido en el Código de Protección y Defensa del Consumidor, de la doctrina y jurisprudencia pertinente. Teniendo así que, a lo largo del documento se examinará minuciosamente el accionar del señor Castro Vásquez en relación al servicio del laceado que brindó, las normativas aplicables al caso y las consecuencias de sus acciones respecto a la señora Carranza Buenaño, examinando como figuras principales el deber de información y los estándares de idoneidad.

Asimismo, se evaluará la afectación directa que recae sobre el consumidor a través de la mala praxis cometida por el señor Castro Vásquez, desde la conceptualización de las obligaciones de calidad y los daños a la integridad.

Finalmente, el presente informe no solo busca emitir una opinión personal sobre el caso mencionado anteriormente, si no también pretende realizar una crítica sobre la decisión que emitió la Sala Especializada en Protección al Consumidor, ello en relación a la argumentación que brinda en su resolución y aplicación de las normativas de protección al consumidor.

I.1 Justificación de la elección de la resolución

He decidido centrar mi análisis en el presente caso debido a que, como persona que suele someterse con frecuencia a procedimientos estéticos como el laceado capilar y que, por experiencia, posee conocimientos básicos sobre los productos utilizados, los pasos que implica el procedimiento y los resultados que comúnmente se esperan, considero que este asunto presenta particular relevancia desde la perspectiva del Derecho del Consumidor. Al revisar detenidamente los hechos expuestos en el expediente y las decisiones adoptadas por las instancias administrativas, me pareció de sumo interés explorar la distancia que puede existir entre lo que una consumidora espera razonablemente recibir como parte de un servicio y lo que efectivamente se le entrega. Esta divergencia se vincula directamente con el denominado deber de idoneidad, previsto en el artículo 18° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, y que constituye una obligación legal de los proveedores en cualquier relación de consumo.

No obstante, considero que este caso excede el marco tradicional del análisis de idoneidad del servicio, ya que se configura una situación más compleja y sensible: la posible vulneración del deber general de seguridad previsto en el artículo 25° del referido cuerpo normativo. En este contexto, la experiencia vivida por la denunciante en el salón de belleza deja de ser un hecho meramente anecdótico o insatisfactorio para convertirse en un episodio que afectó directamente su integridad personal, generándole molestias físicas, ardor en los ojos y un evidente deterioro en su salud capilar. Tales consecuencias elevan el análisis jurídico a un plano más riguroso, dado que el ordenamiento peruano establece que los servicios ofrecidos no deben, en ningún caso, representar riesgos injustificados para la salud o seguridad de los consumidores.

Por estas razones, considero pertinente desarrollar un estudio detallado y crítico de la resolución emitida por la Sala Especializada en Protección al Consumidor del INDECOPI. En dicho análisis, cuestiono abiertamente la decisión adoptada por la autoridad de segunda instancia, en la medida en

que considero que el razonamiento empleado no logra justificar adecuadamente la exclusión de responsabilidad por la supuesta no vulneración del deber de seguridad. La Sala realiza un examen que, a mi juicio, fragmenta el análisis jurídico y no toma en cuenta criterios fundamentales como la previsibilidad del riesgo, la diligencia exigible al proveedor del servicio, y el principio de protección integral al consumidor.

En consecuencia, esta investigación busca demostrar que la resolución en cuestión presenta debilidades argumentativas importantes y que, a partir de un enfoque integral, es posible concluir que el proveedor sí incurrió en una infracción al deber de seguridad, por cuanto el daño ocasionado a la denunciante era perfectamente previsible y evitable con estándares mínimos de diligencia, idoneidad y profesionalismo.

II. IDENTIFICACIÓN DE HECHOS RELEVANTES

II.1 Antecedentes

- El 27 de abril del 20223, Tania Mirelys Carranza Buenaño interpuso una denuncia en contra de Giancarlo Castro Vásquez, dueño del salón de belleza “Laceados & Color Salón” que se encuentra ubicado en la ciudad de Chiclayo, por presuntamente haber infringido los artículos 18, 19 y 25 del Código del Protección y Defensa del Consumidor,
- El 31 de mayo del 2023, la Secretaría Técnica de la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi del departamento de Lambayeque admitió a trámite la denuncia con la imputación de los siguientes cargos:
 - i) Presunta infracción al artículo 25°, debido a la mala praxis en la ejecución del procedimiento capilar, lo cual le ocasionó afectaciones físicas.
 - ii) Presunta infracción al artículo 18° y 19°, ya que en dicho salón no le brindó un servicio idóneo, ya que su cabello no quedó como ella lo esperaba.

- Castro Vásquez presentó sus descargos el día 22 de junio del año 2023 y después de ello, el día 31 de octubre del mismo año, la Secretaría Técnica de la Comisión emitió el Informe Final de Instrucción.
- De ahí que, el día 13 de noviembre del mismo año, dicha Comisión, mediante Resolución N° 0783-2023/INDECOPI-LAM, declara fundada la denuncia en ambos extremos, siendo estos:
 - i) La infracción del artículo 25°, ya que se probó la mala praxis en la realización del servicio, pues se le ocasionó afectaciones físicas.
 - ii) La infracción de los artículos 18° y 19°, pues se probó que el servicio no fue idóneo, ya que su cabello quedó quemado, pastoso, duro, sin brillo y con olor muy fuerte.
 - iii) Se le ordenó al proveedor devolver el monto del costo del servicio, el cual fue S/ 350.00.
 - iv) Se le sancionó al proveedor con 1 UIT por infringir el artículo 25° del Código.
 - v) Se le sancionó al proveedor con 1 UIT por haber infringido los artículos 18° y 19° Del Código.
 - vi) El señor Castro Vásquez tiene que cancelar las costas y costos de todo el procedimiento.
 - vii) Se dispuso inscribir al proveedor en el Registro de Infracciones y Sanciones del INDECOPI.
- Castro Vásquez decide apelar la resolución anterior el día 27 de noviembre del mismo año y finalmente el día 15 de abril del año 2014, la denunciante presentó su escrito de absolución del recurso de apelación interpuesto por el proveedor.

II.2 Hechos relevantes del caso

II.2.1 INTERPORSICIÓN DE LA DENUNCIA:

Mediante Memorándum N° 0428-2023-PSO-LAM/INDECOPI recibido el 8 de mayo del año 2023, el órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de la Oficina Regional del Indecopi de Lambayeque, remitió el escrito de fecha 27 de abril de 2023, complementado con escrito del 21 de mayo de 2023; mediante el cual, la señora Carranza Buenaño denunció al señor Castro Vásquez, por presunta infracción a la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código), en la cual manifestó lo siguiente:

- i) El 16 de abril del 2023 a las 10 de la mañana, acude al salón de belleza del denunciado denominado “LISSOS & COLOR” conocido como Laceados & Color, con la finalidad de realizarse un laceado orgánico con tecnología láser, pues así se mostraba en su publicidad, al momento de iniciar con la evaluación del cabello le indicó al señor Castro Vásquez que ella contaba con decoloración previa y tintura, y por ello se le ofreció protectores, bótox y fortalecedores de la fibra capilar para que el resultado sea el buscado;
- ii) en repetidas oportunidades preguntó al denunciado, si es que no iba a terminar su cabello quemado y si el resultado iba a ser como la foto mostrada, obteniendo como respuesta: “peores cabellos he trabajado”, por lo que se procedió a iniciar con el tratamiento;
- iii) en el proceso de laceado, fue notando que su cabello iba perdiendo fuerza, por la exposición a los químicos;
- iv) para acceder al tratamiento el denunciado le ofreció protectores y fortalecedores; sin embargo, no vio que le hayan colocado, pues solo evidenció que le colocaron aceite de argán;
- v) conforme pasaba el procedimiento sus ojos no aguantaban el ardor de los químicos colocados en el cabello, por lo que le era

imposible abrirlos. Al ver esa reacción le colocaron aire frío, con un secador en el rostro para aliviar los síntomas;

- vi) por lo que, concluyó que no se trataba de un “laceado orgánico” que fue el que le ofrecieron, no era de tipo orgánico pues ese tipo de laceados no contienen formol, por lo cual no producen olores fuertes, ni ardor; no obstante; en el proceso le ardía el cuero cabelludo, por lo que el estilista de nombre Alfonso, le indicó que era normal por el calor, pero ya era un ardor insoportable;
- vii) el procedimiento concluyó, y su cabello quedó pastoso, duro, sin brillo y con un olor muy fuerte, siendo que la encargada le indicó que se debía a la queratina que le habían colocado para darle fuerza al cabello, le indicaron que no debía lavárselo por tres días y luego vería el resultado;
- viii) presintió que se le había realizado un mal trabajo, sin embargo les dio el beneficio de la duda y canceló por el servicio el monto de S/. 350.00 nuevos soles;
- ix) después del servicio que le realizaron el olor seguía siendo insoportable y no podía encontrarse en lugares cerrados, además empezaron a aparecer llagas en su cuello y cuero cabelludo;
- x) cuando le tocó enjuagarse el cabello, al tercer día, al colocarse el champú notó heridas en todo su cuero cabelludo, encontrándose con costras enormes, hematomas y su piel se estaba desprendiendo;
- xi) preocupada por ello, se acercó al establecimiento del denunciado con la finalidad de que se le brinde una solución y la devolución de su dinero, ya que el resultado no había sido el que ella había solicitado. Además, le han generado daños físicos que atentan a su salud;
- xii) el denunciado no quiso acceder a su petición, por lo que se solicitó el libro de reclamaciones;
- xiii) los productos dañinos usados por el denunciados le han generado llagada, hematomas, dermatitis, sofocación y ardor

en los ojos, asimismo ha deteriorado su estado emocional, ya que por un largo tiempo tendrá que llevar su cabello quemado. Por otro lado, dicha mala praxis le genera un gasto económico mayor, pues tendrá que invertir en especialistas como dermatólogos, estilistas, entre otros;

xiv) todo esto se ha generado por la publicidad engañosa y negligencia por parte del denunciado.

- Mediante Resolución N° 2 con fecha 31 de mayo del 2023, la Secretaría Técnica de la Comisión de la Oficina Regional del INDECOPI Lambayeque resuelve:

i) Admitir a trámite la denuncia de fecha 27 de abril de 2023, complementada con escrito del 21 de mayo de 2023, presentada por la señora Carranza Buenaño contra el señor Castro Vásquez, por presunta infracción a los artículos 25 y 19 del Código.

ii) Requerir información a la denunciante si es que las partes han llegado a un acuerdo mediante conciliación, mediación u algún otro tipo de acuerdo, que de forma indubitable deje constancia que se ha solucionado la controversia materia de denuncia.

iii) Requerir información al denunciado acerca del procedimiento realizado.

- Con fecha 22 de junio del 2023, el señor Castro Vásquez presenta sus descargos solicitando que se le declare absuelto de los cargos imputados y se disponga el archivo del caso, manifestando lo siguiente:

i) El día 16 de abril del 2023, la señora Carranza Buenaño se acercó a realizarse un laceado orgánico BÁSICO.

ii) Se realizó la evaluación de su cabello.

iii) Al momento de la evaluación, a la señora denunciante se le dijo en repetidas oportunidades que su cabello necesitaría de protectores capilares y de varios tratamientos para que su cabello quedara en buen estado y saludable.

- iv) Se le brindó varios paquetes, ella optó por el más económico donde solo incluiría el bótox capilar y el protector.
 - v) Se le indicó que su cabello quedaría sin brillo, ni restauradores ya que su cabello cuenta con una mala decoloración.
 - vi) La denunciante expresa que iba viendo como su cabello iba perdiendo fuerza, ello es imposible porque al su cabello ya contar con una mala decoloración ya venía débil y frágil.
 - vii) Es totalmente falso que no se le hayan aplicado todos los productos.
 - viii) Nuestros productos incluso los usamos con gestantes, lactantes y niñas.
 - ix) Es cierto que su cabello quedó pesado y sin brillo, ya que ella eligió el paquete básico porque solamente quería queda lacea.
 - x) Es falso que al tercer día al lavarse el cabello se le desprende la piel, lo que queda son residuos de los productos utilizados, como la keratina, los hematomas que salen en el cuerpo son a causa de golpes o lesiones.
 - xi) Es totalmente falso que cuando acudió al salón se le negó la atención, se le explicó y se le quiso lavar el cabello, ya que nuestro salón brinda lo que es la garantía a nuestras clientas, pero la denunciante de forma altanera solamente quería la devolución del dinero.
 - xii) Tenemos audios y cámaras en todo el salón donde se le indica a la señora denunciante los paquetes.
- Mediante Resolución N° 3 con fecha 12 de Julio del 2023, se solicita al señor Castro Vásquez cumplir con presentar en formato digital los videos de las cámaras de vigilancia de su establecimiento en el plazo de dos días hábiles y requerir a la señora Carranza Buenaño y al señor Castro Vásquez cumplir con precisar su solicitud de programar audiencia de conciliación.

- Con fecha 18 de julio del 2023, mediante escrito la denunciante solicita que se programe la audiencia de conciliación en el menor tiempo posible.
- Con fecha 20 de julio del 2023, mediante escrito la denunciante hace llegar su propuesta de conciliación equivalente a S/ 2000.00 nuevos soles, que consiste en la devolución del importe por el servicio mal prestado, las costas y costos que le ha generado la denuncia realizada y el tratamiento posterior a su cabello y salud como consecuencia de la mala praxis.
- Mediante Resolución N° 4 con fecha 17 de agosto de 2023, se programa audiencia de conciliación virtual para el día 8 de setiembre de 2023 a las 9:00 horas mediante la aplicación Microsoft Teams.
- Con fecha 8 de setiembre del 2023, se emite el acta de asistencia en la que se deja constancia que solo asistió la señora Tania Mirelys Carranza Buenaño como parte denunciante y se dejó constancia la inasistencia de la parte denunciada.
- Con fecha 31 de octubre del 2023, se emite el INFORME N° 000278-2023-LAM/INDECOPI, Informe final de instrucción sobre el procedimiento administrativo sancionador, en el cual se analiza lo siguiente:
 - i) Sobre el deber de seguridad: la carga de la prueba recae sobre el consumidor, en este caso la señora Carranza Buenaño. Al respecto, la Secretaría Técnica considera que, de la Hoja de Reclamación, de las fotografías y de lo alegado por el propio denunciado en escrito de descargos, estos configuran como medios probatorios que acreditan fehacientemente el defecto en el servicio del denunciado que ha sido denunciado por la consumidora. El denunciado no ha presentado ningún medio probatorio que lo exima de dicha responsabilidad. Por tanto, se propone declarar fundada la denuncia por la presenta infracción al artículo

25° del Código, en tanto, quedó acreditado que realizó una mala praxis al momento de realizar el servicio de laceado orgánico al cabello de la denunciante, ocasionándole una afectación física (llagas o heridas, hematomas, dermatitis, sofocación y ardor en los ojos) y de imagen personal.

ii) Sobre el deber de idoneidad: La Secretaría Técnica considera que, más allá de lo mencionado por el denunciado, éste no ha acreditado que el daño generado en el cabello de la denunciante, se produjo pese a que siguió diligentemente el procedimiento indicado para este tipo de casos, no tampoco que el daño se produjo debido a un caso fortuito o fuerza mayor, hecho determinante de un tercero o imprudencia del propio consumidor afectado; en tanto, no adjuntó medios probatorios con los cuales se acredite el procedimiento realizado en el cabello de la denunciante, los productos utilizados, entre otros. Por tanto, propone declarar fundada la denuncia por la presunta infracción a los artículos 18° y 19° del Código, en tanto, quedó acreditado que brindó un tratamiento inidóneo de laceado orgánico.

- Mediante Resolución N° 6 con fecha 31 de octubre de 2023, se otorga a las partes un plazo improrrogable de cinco días hábiles a efectos que, de considerarlo pertinente, formulen sus observaciones.

II.2.2 PRIMERA INSTANCIA:

Mediante Resolución Final N° 0783-2023/INDECOP-LAM, con fecha 13 de noviembre de 2023, la Comisión decide seguir los argumentos mencionados anteriormente por la Secretaría Técnica y por tanto declarar fundada la denuncia interpuesta por la infracción a los artículos 25°, 18° y 19° del Código y por ende sancionar con 1 UIT la infracción al artículo 25° del Código y con 1 UIT a los artículos 18° y 19° del Código. Además, ordenar al señor Castro Vásquez en calidad de medida correctiva que, en un

plazo máximo de quince días devuelva a la denunciante la suma de S/ 350.00 nuevos soles, que fueron pagados por el servicio.

II.2.3 RECURSO IMPUGNATORIO DE APELACIÓN:

- Con fecha 27 de noviembre de 2023, el señor Castro Vásquez, mediante escrito formula apelación contra la Resolución Final N° 0783-2023/INDECOPI-LAM, argumentando que:
 - i) Los únicos medios de prueba que ha presentado la denunciante sobre la supuesta afectación física como llagas o heridas, hematomas y dermatitis, son solo fotografías, cuando la prueba idónea para demostrar la mala praxis en general es necesario realizar un peritaje de un profesional experto en la materia porque ayuda a averiguar si efectivamente el denunciado ha incurrido en una infracción, responsabilidad civil o si ha cometido un delito penal.
 - ii) La denunciante no ha ofrecido prueba alguna de que se le haya aplicado formol.
 - iii) La denunciante no ha presentado un Certificado Médico de un profesional experto, en este caso de un dermatólogo, que establezca la existencia de hematomas, llagas o heridas, dermatitis y que les haya causado afección a las vistas y al cuero cabelludo.
 - iv) La denunciante no adjuntó boletas o facturas de medicina que haya comprado para dichas afecciones.
 - v) La denunciante pudo presentar un Certificado Médico Legal si es que hubiera realizado una denuncia penal ante la Policía Nacional y el Ministerio Público, pues denuncia el delito de Lesiones (Artículo 147 a 156 del Código Penal).
 - vi) Considera ilógico haber usado la prueba indiciaria como medio de prueba.
 - vii) La carga de la prueba le corresponde únicamente a la denunciante.

- viii) La Comisión ha valorado las fotografías ofrecidas por la denunciante dándole fiabilidad como prueba, sin establecer si las fotografías han sido o no editadas, no se ha verificado su autenticidad.
- Con fecha 4 de diciembre del 2023, la Secretaría Técnica resuelve conceder el recurso de apelación y elevar el expediente a la Sala Especializada en Protección al Consumidor del INDECOPI.
 - Mediante Memorandum N° 001279-2023-LAM/INDECOPI con fecha 20 de diciembre de 2023, se remite expediente a la Secretaría Técnica de la Sala Especializada en Protección al Consumidor.
 - Con fecha 3 de enero de 2024, la Sala Especializada en Protección al Consumidor ha recibido el Expediente 0161-2023/CPC-INDECOPI-LAM.
 - Mediante Proveído 1 con fecha 29 de febrero de 2024 se informa a la parte denunciante que dispone de un plazo no mayor a cinco días hábiles para hacer conocer a la Sala su posición respecto a los argumentos de la impugnación en cuestión.
 - Con fecha 15 de abril de 2024, mediante escrito, la denunciante expone lo siguiente respecto a la apelación:
 - i) Desde un primer instante le advirtió al estilista del fuerte olor y el ardor que sentía.
 - ii) Creyendo en la buena fe de los profesionales que me estaban atendiendo, decidí creer que la pesadez de mi cabello se debía al producto que se me había aplicado para fortificar la fibra del cabello.
 - iii) No realicé la denuncia penal porque en primera instancia traté de resolver directamente con el denunciado, solicitando la devolución del dinero a fin de no continuar con una acción legal, sin embargo, éste se rehusó a resolver de forma interna.

II.2.4 SEGUNDA INSTANCIA:

- Mediante Resolución 2288-2024/SPC-INDECOPI con fecha 19 de agosto de 2024 se resuelve:
 - i) Revocar la resolución venida en grado, en el extremo que declaró fundada la denuncia por haber realizado una mala praxis al momento de realizar el servicio de laceado al cabello de la denunciante, ocasionándole una afectación física (llagas o heridas, hematomas, dermatitis, sofocación y ardor en los ojos) y de imagen personal; y en consecuencia, se declara infundada la misma. Por lo tanto, se deja sin efecto la sanción impuesta, la condena al pago de costos del procedimiento y la inscripción en el RIS, basando su argumento en que la Comisión no hizo un análisis disgregado de la situación, por lo que la Sala procede a realizarlo, llegando a la conclusión que:
 - **Sobre las llagas:** De acuerdo a la definición que le otorga la Sociedad Española de Medicina Interna, las fotografías y que no se observa que se haya presentado un diagnóstico médico que señale la existencia de estas a causa del procedimiento, se desestima la denuncia en este extremo.
 - **Sobre las heridas:** De acuerdo a la definición que le otorga la American Cancer Society, y la revisión de los medios probatorios en los que no se observa un parte médico en el cual se señale la existencia de dichas heridas en alguna parte del cuerpo de la denunciante, producto del procedimiento que se le realizó, queda desestimada la denuncia en el extremo referido.
 - **Sobre los hematomas:** Siguiendo lo mencionado por el doctor José Suarez Torreblanca, en su Manual de Medicina Legal sobre dicho término, la falta de diagnóstico médico y las fotografías en las que solo se aprecia ciertas partes rojas, queda desestimada la denuncia en el extremo referido.

- **Sobre la dermatitis:** Teniendo en cuenta lo mencionado en su página web de la Clínica Mayo sobre dicho término, la falta de diagnóstico médico, no existe evaluación de un especialista en este caso un médico dermatólogo, no es posible que la Sala ni la denunciante, quienes no son especialistas en la materia, en virtud de fotografías y un video, den un diagnóstico médico; queda desestimada la denuncia en el extremo referido.
 - **Sobre la sofocación:** Ayudándose de la definición que le otorga la Clínica Universidad de Navarra a dicho término; además que la denunciante no ha probado que durante el procedimiento o en un momento posterior haya tenido problemas de sofocación, queda desestimada la denuncia en el extremo referido.
 - **Sobre el ardor en los ojos:** No está probado en el expediente que producto del procedimiento de laceado orgánico la denunciante haya tenido ardor en los ojos, no existe diagnóstico médico, por tanto, queda desestimada la denuncia en el extremo referido.
 - **Sobre el daño a la imagen personal:** Si bien en este caso pudo existir un daño estético a la denunciante, esto no implica necesariamente que se haya ocasionada un riesgo a la salud o la seguridad (integridad) de la denunciante, por tanto, queda desestimada la denuncia en el extremo referido.
- ii) Confirmar, modificando sus fundamentos, la resolución venida en grado en el extremo que declaró fundada la denuncia, en lo referido a que el denunciado brindó un tratamiento no idóneo de laceado, toda vez que el cabello de la denunciante no quedó lacio después de haber brindado dicho servicio (quedó quemado y sin brillo), argumentando lo siguiente:
- La Sala en este caso analiza la garantía, pues menciona que no hay garantía legal, debido a que no existe marco normativo que regule la prestación del servicio de laceado, por lo que analiza la garantía implícita, es decir, analizar si el servicio

brindado cumple con el fin y uso previsible para el que fue adquirido, esto es que el cabello quede laceo.

- La Sala menciona que la Comisión realizó un análisis genérico y de pronunció de la misma forma por lo que debió realizar un análisis disgregado de cada uno de los presuntos defectos que se habría ocasionado al cabello de la denunciante, esto es quemado, pastoso, duro, sin brillo y con un olor muy fuerte.
- **Sobre que habría quemado el cabello de la denunciante:** La Sala al revisar las fotografías de cómo quedó el cabello de la denunciante al someterse al laceado, procede a realizar una comparación con otras imágenes encontradas en páginas web de otros proveedores sobre lo que se entiende por un cabello quemado, evidenciando que el proveedor quemó el cabello de la denunciante.
- **Sobre que habría dejado pastoso el cabello de la denunciante:** La Sala no encuentra una definición de tal condición, pero opta por definir dicho término en base a la Real Academia Española y guiándose de las fotografías, la Sala decide desestimar la denuncia en este extremo.
- **Sobre que habría dejado duro el cabello de la denunciante:** La Sala opta por definir el término duro por lo descrito en la página web de All Thing Hair y basándose en las fotografías, decide desestimar la denuncia en este extremo.
- **Sobre que habría dejado sin brillo el cabello de la denunciante:** De la revisión de las fotografías del expediente y de algunas fotografías obtenidas de un blog de cosmética en las cuales se muestra un cabello sin brillo y con brillo. La Sala confirma el extremo que declaró fundada la denuncia en este extremo.
- **Sobre que habría dejado con mal olor el cabello de la denunciante:** La denunciante no prueba ni si quiera por declaración simple de un tercero lo referente al mal olor del cabello luego del proceso de laceado.

- iii) Modificar la medida correctiva reparadora ordenada en la Resolución 0783-2023/INDECOPI-LAM, ordenando al señor Castro Vásquez, que en un plazo máximo de quince días hábiles de notificada la presente resolución cumpla con devolver a la denunciante la suma de S/ 350.00, MÁS los intereses legales correspondientes desde la fecha que se hizo el pago al denunciado hasta su efectiva devolución.
- Con fecha 17 de setiembre de 2024, mediante escrito, Tania Mirelys Carranza Buenaño solicita cumplimiento del pago de medida correctiva reparadora, ordenada en la Resolución N° 2288-2024/SPC-INDECOPI.
- Mediante Resolución N° 7, con fecha 31 de octubre de 2024, la Secretaría Técnica resuelve que: la señora Carranza Buenaño deberá tramitar su pedido de cumplimiento de pago de medida correctiva ante el órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de la Oficina Regional del Indecopi de Lambayeque.

III. IDENTIFICACIÓN DE LOS PRINCIPALES PROBLEMAS JURÍDICOS

III.1 Problema principal

- Determinar si existe infracción al deber de seguridad establecido en el artículo 25 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto el proveedor le habría ocasionado daños a la integridad de la denunciante.

III.2 Problemas secundarios

- ¿Se garantizaron las condiciones de seguridad del servicio de laceado que se le realizó a la señora Carranza Buenaño, conforme a lo establecido en el artículo 25 del Código?
- ¿Se le informó de manera adecuada a la señora Carranza Buenaño sobre los riesgos del procedimiento, conforme al deber de información establecido en el Código?

- ¿La actuación del señor Castro Vásquez contó con la diligencia y profesionalismo debidos para asegurar un servicio idóneo y seguro, conforme a las obligaciones de calidad e idoneidad del Código?

IV. POSICIÓN DE LA CANDIDATA

IV.1 Respuestas preliminares a los problemas principal y secundarios

Problema principal:

Sí existe infracción al artículo 25 del Código, debido a que la mala praxis del laceado que se le realizó a la señora Carranza Buenaño le ocasionó daños a su integridad, como lesiones en el cuero cabelludo y su cuello.

Problemas secundarios:

1.- No, porque si se hubieran garantizado la señora Carranza Buenaño no hubiera resultado con lesiones en su cuero cabelludo por causa de una mala praxis.

2.- No, siendo importante que la denunciante antes de la toma de la decisión de realizarse el servicio de laceado deba acceder a toda la información respecto a dicho servicio.

3.- No, porque el resultado no fue el esperado y sobre todo no cumplió con los estándares de calidad ni de seguridad ocasionándole lesiones.

IV.2 Posición individual sobre el fallo de la resolución

En cuanto al fallo de la resolución en evaluación, considero que no me encuentro de acuerdo por lo resuelto por la Sala, en tanto considero que sí existe una vulneración a la integridad de la señora Carranza Buenaño, la cual se produjo como consecuencia directa de una mala praxis respecto al servicio de laceado, ello implica que se haya violado el deber de seguridad que rige toda relación de consumo impuesto por el Código de Protección y Defensa del Consumidor, generando una responsabilidad del proveedor por los daños ocasionados.

V. ANÁLISIS DE LOS PROBLEMAS JURÍDICOS

V.1 Determinar si existe infracción al deber de seguridad establecido en el artículo 25 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto el proveedor le habría ocasionado daños a la integridad de la denunciante.

Como se mencionó anteriormente, el principal problema que se observa de la resolución se vincula con la determinación de si existe infracción al artículo 25 del Código, en tanto le ocasionaron daños a su integridad con el servicio de laceado que se le realizó a la denunciante.

En principio, es importante mencionar que, antes de que el deber de seguridad sea incorporado en el ámbito administrativo a través del Decreto Ley N° 716, los conflictos que se generaban por un servicio o producto deficiente se abordaban únicamente desde el ámbito de la responsabilidad civil, teniendo como criterio el riesgo que se ha creado en ese momento y por ende, dejando de lado la necesidad de acreditar cualquier tipo de culpa o dolo (Taboada, 2005, p.100), ya que es así como se encuentra establecido en nuestro actual Código Civil exactamente en el artículo 1970, el cual detalla la responsabilidad por riesgo mencionando que:

“Artículo 1970.- Aquel que mediante un bien riesgoso o peligroso, o por el ejercicio de una actividad riesgosa o peligrosa, causa un daño a otro, está obligado a repararlo”.

En ese sentido, el enfoque anteriormente señalado, centrado en la responsabilidad objetiva por riesgo, pone de manifiesto una gran preocupación por parte del legislador peruano en garantizar una tutela efectiva a favor de los consumidores frente a los eventuales daños que puedan derivarse de productos o servicios peligrosos, defectuosos o inadecuadamente ofrecidos. Esta orientación normativa evidencia una transición significativa en la concepción tradicional de la responsabilidad de un sujeto, al dejar de lado la exigencia de probar la culpa del proveedor para dar paso a una lógica de protección que prioriza la prevención y la reparación de los daños sufridos por el consumidor, partiendo del solo hecho del incumplimiento de estándares mínimos respecto de la seguridad y calidad del servicio.

Sin embargo, el avance más sustancial en esta materia se produce con la incorporación expresa del deber general de seguridad dentro del marco de la normativa administrativa, específicamente en el Código de Protección y Defensa del Consumidor. Dicha incorporación no es un cambio meramente formal o retórico, sino que, por el contrario, representa un hito en la evolución del Derecho del Consumidor en nuestro país. Su inclusión significó el establecimiento de obligaciones más claras, específicas y exigibles para los proveedores, quienes desde entonces se encuentran legalmente comprometidos a garantizar que los productos y servicios que ofrecen no representen un riesgo injustificado para la salud o integridad de todos los consumidores peruanos.

Dicho desarrollo normativo permite afirmar que el sistema de protección al consumidor peruano no solo se orienta hacia la reparación post del daño, sino que adopta una lógica de prevención, centrada en la evitación de riesgos mediante la debida diligencia en todos los niveles de la cadena de producción y comercialización del producto o servicio. En esa línea, se refuerza el principio de prevención del daño, cuya aplicación implica que los proveedores deben adoptar medidas anticipadas y razonables respecto de los productos, servicios y personas, de forma tal que se minimicen o eliminen las posibilidades de causar perjuicios a los consumidores. Como bien señala Drnas de Clément (2001), el principio de prevención se erige como una manifestación de la diligencia debida exigida a los agentes del mercado, quienes deben asumir una conducta proactiva frente a los posibles riesgos derivados de su actividad comercial (p. 1).

Asimismo, este fortalecimiento del deber de seguridad en sede administrativa ha permitido al Estado adoptar un rol más activo y dinámico en la tutela de los derechos de los consumidores, debido a que, través de sus órganos competentes, en particular, el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI) se ha dotado a la administración de mayores herramientas para fiscalizar, controlar y sancionar aquellas conductas empresariales que contravienen los estándares legales de protección al consumidor. En consecuencia, el marco de responsabilidad se ha expandido más allá del ámbito estrictamente civil, incorporando criterios y sanciones de naturaleza administrativa que buscan disuadir prácticas

irresponsables, corregir daños, y restablecer los derechos afectados de forma más inmediata y sobre todo efectiva.

En suma, este cambio de paradigma refleja una evolución en la forma en que se concibe la relación de consumo, que ya no se basa únicamente en el principio de libertad contractual ni en la igualdad formal entre las partes, sino que reconoce la posición de vulnerabilidad estructural del consumidor frente al proveedor. Así, el deber general de seguridad se consolida como un pilar del Derecho del Consumidor, orientado a asegurar no solo la calidad del producto o servicio, sino también la integridad física y psíquica del consumidor como bien jurídicamente protegido.

Ahora bien, es preciso remitirnos a la Constitución Política del Perú, en la cual en el artículo 65° se consagra el deber general que tiene el Estado de garantizar la salud y seguridad para con los ciudadanos, detallándose así:

“Artículo 65.- Protección al consumidor

El estado defiende el interés de los consumidores y usuarios. Para tal efecto garantiza el derecho a la información sobre los bienes y servicios que se encuentran a su disposición en el mercado. Asimismo vela, en particular, por la salud y la seguridad de la población”.

Dicho mandato de rango constitucional se materializa específicamente en el ámbito de protección al consumidor a través de la incorporación del artículo 25° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en el cual se establece lo siguiente:

Artículo 25.- Deber general de seguridad Los productos o servicios ofertados en el mercado no deben conllevar, en condiciones de uso normal o previsible, riesgo injustificado o no advertido para la salud o seguridad de los consumidores o sus bienes.

Lo señalado anteriormente encuentra respaldo en la jurisprudencia constitucional peruana, específicamente en la interpretación que el máximo intérprete de la Constitución ha realizado sobre el contenido y alcance de los derechos del consumidor en el Perú. En ese sentido, el Tribunal Constitucional, mediante la Sentencia recaída en el Expediente N.º 3315-2004-AA/TC, ha precisado de manera categórica que las disposiciones contenidas en el artículo

65° de la Constitución Política del Perú imponen al Estado un deber de protección activo y eficaz respecto de los consumidores. Esta protección se traduce, de manera concreta, en la garantía del derecho a recibir información adecuada, veraz y oportuna sobre los bienes y servicios ofrecidos en el mercado peruano, así como en la obligación de velar por la salud y seguridad de las personas en su condición de consumidores.

El Tribunal Constitucional señala que no se trata de meras declaraciones programáticas o de principios abstractos, sino de verdaderos mandatos normativos de carácter vinculante, que obligan tanto a los poderes públicos como a los agentes económicos privados a observar conductas diligentes, éticas y transparentes en el marco de las relaciones de consumo. De este modo, se reconoce que los consumidores no pueden ser considerados como simples destinatarios pasivos del mercado, sino como sujetos de derecho cuyo bienestar e integridad deben ser resguardados frente a prácticas que puedan poner en riesgo su salud, su seguridad o su derecho a tomar decisiones informadas.

Esta interpretación constitucional refuerza el carácter fundamental del deber de información y del deber de seguridad en el marco del Derecho del Consumidor, dotándolos de un contenido normativo que trasciende el plano legislativo y adquiere relevancia constitucional. En ese contexto, cualquier actuación u omisión por parte de los proveedores que comprometa dichos deberes, puede ser considerada como una vulneración de derechos fundamentales, lo cual habilita, incluso, la intervención de mecanismos de tutela como el proceso de amparo.

De ese modo, la jurisprudencia del Tribunal Constitucional no solo legitima, sino que también exige una intervención activa por parte del Estado a través de sus organismos especializados, como INDECOPI, para garantizar que las condiciones del mercado no se desarrollen bajo lógicas exclusivamente lucrativas, sino también bajo principios de equidad, justicia y protección efectiva a los sectores más vulnerables de la relación de consumo. Esta doctrina constitucional, por tanto, se convierte en un eje interpretativo esencial para evaluar si las actuaciones administrativas y las decisiones adoptadas en sede sancionadora han cumplido adecuadamente con los fines protectores que el ordenamiento jurídico exige en favor del consumidor.

Ahora bien, teniendo las nociones básicas de lo que se establece en el deber general de seguridad, se procederá a dilucidar las preguntas secundarias con la finalidad de obtener una respuesta final a la pregunta principal que aborda el presente informe.

V.2 ¿Se garantizaron las condiciones de seguridad del servicio de laceado que se le realizó a la señora Carranza Buenaño, conforme a lo establecido en el artículo 25 del Código?

En principio, para dar respuesta a la primera pregunta secundaria, es preciso establecer si existe una relación de consumo en el presente caso.

Ahora bien, resulta necesario acudir a la definición normativa contenida en el inciso 5 del artículo 4 del Título Preliminar del Código de Protección y Defensa del Consumidor, que establece expresamente qué debe entenderse por relación de consumo. Conforme a dicha disposición, se considera relación de consumo a aquel vínculo jurídico que se genera cuando una persona natural adquiere, utiliza o disfruta como destinatario final un producto o servicio ofrecido por un proveedor, a cambio de una contraprestación económica, sea esta directa o indirecta. En este contexto, el consumidor no interviene en el mercado con fines de reventa o transformación, sino para satisfacer una necesidad personal o familiar, lo cual lo ubica en una posición estructural de desventaja frente al proveedor.

La importancia de la definición mencionado anteriormente radica en que permite delimitar jurídicamente el ámbito de aplicación del régimen de protección al consumidor. Es decir, a partir del reconocimiento de una relación de consumo válidamente constituida, se activa el conjunto de derechos, principios y mecanismos de tutela previstos en la legislación sectorial, así como los deberes correlativos a cargo de los proveedores. De este modo, se establece el marco normativo dentro del cual deben analizarse los conflictos que surgen entre consumidores y proveedores, ya que solo dentro de este tipo de relación jurídica puede configurarse la aplicación del Código en defensa de los intereses del primero.

Aunado a ello, la incorporación de esta definición en el Título Preliminar del Código no es un hecho aislado ni meramente técnico, sino que responde a una

lógica de protección integral que busca corregir el desequilibrio estructural que existe en el mercado entre los consumidores, quienes muchas veces carecen de información técnica o poder de negociación, y los proveedores, quienes detentan mayor conocimiento y control sobre los productos y servicios ofrecidos. De ahí que la relación de consumo constituya no solo el punto de partida para la aplicación de las normas de protección, sino también un criterio interpretativo central para determinar el alcance de los derechos invocados por los consumidores en sede administrativa y judicial.

En consecuencia, identificar con claridad la existencia de una relación de consumo es fundamental para determinar si los hechos materia de controversia, como los analizados en el presente caso, deben ser resueltos bajo el marco normativo del Derecho del Consumidor.

En esa misma línea, Zapana Castro (2022) menciona que, la relación de consumo se materializa como una relación jurídica que ocurre entre el proveedor, quien puede ser una persona natural o jurídica que se encarga de comercializar productos o presta servicios, y un consumidor, persona que adquiere lo comercializado por el proveedor, teniendo como propósito su goce personal, sin la necesidad de que medie una finalidad empresarial, comercial o profesional respecto de la adquisición.

A partir de lo expuesto anteriormente, se puede identificar tres elementos esenciales en una relación de consumo, los cuales son: i) consumidor final, ii) proveedor y iii) producto o servicio que será objeto de la operación comercial.

Cabe precisar que, Águila y Gallardo (2010) amplían la concepción mencionada líneas arriba, pues sostienen que la relación de consumo no se agota con el hecho de solo adquirir el producto o en su defecto usar el servicio, si no que por el contrario, esta se extiende a situaciones que puedan ocurrir posteriormente que se encuentren vinculadas a su utilización o a los efectos que se deriven de dicha adquisición. Por lo que, se puede afirmar que la relación de consumo requiere atención no únicamente en el momento contractual, si no que además en sus consecuencias posteriores, abarcando un ciclo más amplio.

A partir de ello, es posible sostener que el Derecho de Protección al Consumidor en el ordenamiento jurídico peruano reviste un carácter marcadamente tuitivo o protector. Esta naturaleza se manifiesta en la finalidad misma de esta rama del Derecho, la cual está orientada principalmente a resguardar los derechos e intereses del consumidor frente a posibles desequilibrios estructurales en la relación de consumo. En efecto, el consumidor es considerado, en virtud de su posición asimétrica frente al proveedor, como la parte más débil y vulnerable dentro de dicha relación jurídica, lo que justifica la necesidad de una tutela reforzada por parte del Estado.

Esta función protectora se traduce en una serie de obligaciones legales impuestas al proveedor, las cuales se encuentran previstas en el Código de Protección y Defensa del Consumidor. Entre estas obligaciones destacan, de manera especial, el deber de brindar información adecuada, veraz, accesible y oportuna sobre los bienes o servicios que se ofrecen, así como la exigencia de que estos satisfagan los criterios de idoneidad, entendida esta última como la correspondencia entre lo ofrecido y lo efectivamente entregado o ejecutado. Tales deberes no son meramente formales ni se agotan en un plano ético, sino que constituyen obligaciones jurídicas de carácter imperativo, cuya inobservancia genera responsabilidad administrativa e, incluso, civil en determinados supuestos.

Asimismo, estos deberes no son susceptibles de renuncia por parte del proveedor ni pueden ser objeto de limitación contractual en perjuicio del consumidor, dado que se tratan de normas de orden público. En tal sentido, su cumplimiento no depende de la voluntad del proveedor, sino que es exigible de manera objetiva y obligatoria, al formar parte de un régimen legal que tiene como eje central el principio de tutela efectiva del consumidor. La información adecuada y la idoneidad no solo fortalecen el consentimiento informado del consumidor, sino que, además, constituyen pilares fundamentales sobre los cuales se estructura una relación de consumo equitativa, sobre todo segura y justa.

Por lo tanto, resulta evidente que el Derecho del Consumidor, tal como está concebido en nuestro sistema jurídico, no responde a una lógica de libre

disposición entre partes iguales, sino que parte del reconocimiento de una desigualdad estructural que debe ser corregida mediante mecanismos legales de protección efectiva. En este marco, la imposición de deberes irrenunciables al proveedor representa una herramienta normativa clave para garantizar la seguridad jurídica del consumidor, así como su derecho a un consumo informado, digno y exento de riesgos indebidos para su salud, integridad o patrimonio.

Subsumiéndonos al caso concreto, se verifica que la señora Carranza Buenaño cumple con los requisitos legales para ser considerada consumidora, toda vez que contrató un servicio de laceado capilar en calidad de destinataria final, sin que exista evidencia de que dicho servicio fuera destinado a una actividad empresarial o comercial. Por su parte, el señor Castro Vásquez ostenta la condición de proveedor, al haber ofrecido y ejecutado de manera remunerada dicho servicio en el marco de una actividad económica organizada, presumiblemente habitual, lo cual lo ubica en una posición jurídica de responsabilidad frente al consumidor. El objeto de la relación, en tanto, se materializa en la prestación del servicio de laceado, el cual constituye un servicio de consumo conforme a la naturaleza de su finalidad estética y personal.

Así, al concurrir de manera simultánea los tres elementos señalados, consumidor, proveedor y bien o servicio, se acredita indudablemente la existencia de una relación de consumo regulada por el ordenamiento jurídico peruano vigente. Esta conclusión no solo resulta coherente con una interpretación sistemática del Código, sino que también se alinea con los principios que rigen esta rama del Derecho, como el de protección al consumidor, el de primacía de la realidad y el de interpretación más favorable. En virtud de ello, el presente caso debe ser analizado y resuelto a la luz de las disposiciones del derecho de consumo, activándose en consecuencia los deberes legales impuestos al proveedor, así como las garantías mínimas que asisten a la consumidora como parte más vulnerable en dicha relación.

Ahora bien, habiendo determinado previamente la existencia de una relación de consumo en el caso concreto, corresponde abordar uno de los deberes fundamentales que rige dicha relación dentro del marco normativo del Derecho

de Protección al Consumidor: el deber general de seguridad. Este deber se encuentra expresamente consagrado en el artículo 25° del Código, el cual establece que todos los productos y servicios que se comercialicen u ofrezcan en el mercado deben ser seguros para los consumidores, entendiéndose por tales aquellos que no representen, en condiciones normales o previsibles de uso, un riesgo injustificado para la vida, la salud o la integridad de los consumidores.

Este deber tiene naturaleza objetiva y de cumplimiento obligatorio, lo que implica que su exigencia no depende de la existencia de dolo o culpa por parte del proveedor, sino de la sola constatación de que el bien o servicio ofrecido ha generado un riesgo no razonable o no advertido. El artículo 25° reafirma así el principio de prevención del daño como eje rector del régimen de consumo, en virtud del cual el proveedor debe anticiparse a los potenciales efectos nocivos de sus productos o servicios, adoptando las medidas necesarias para evitarlos o, en su defecto, para mitigarlos adecuadamente.

En ese sentido, la disposición legal mencionada tiene por finalidad garantizar que el acceso al mercado se realice bajo condiciones mínimas de seguridad, reconociendo que la vida, la salud y la integridad de los consumidores constituyen bienes jurídicos tutelados cuya protección no puede quedar supeditada a la lógica del lucro o de la libre contratación. Así, el deber de seguridad se erige como una manifestación del principio pro-consumidor, que orienta toda interpretación y aplicación del Código.

No obstante, a partir de una interpretación contrario sensu del citado artículo 25°, se puede concluir que la existencia de ciertos riesgos en los bienes y servicios ofrecidos por los proveedores no está, en principio, absolutamente prohibida. En efecto, el ordenamiento admite la posibilidad de que determinados productos o servicios conlleven riesgos asociados a su propia naturaleza o funcionalidad. Sin embargo, para que tales riesgos puedan considerarse legítimos y no constituyan una infracción al deber de seguridad, deben cumplirse tres condiciones fundamentales: (i) que el riesgo sea inherente al producto o servicio, es decir, consustancial a su uso o finalidad; (ii) que esté debidamente justificado, es decir, que exista una razón técnica, científica o funcional que explique su presencia; y (iii) que el consumidor haya sido adecuadamente informado de su existencia,

alcance y posibles consecuencias, permitiéndole así tomar una decisión de consumo consciente y libre.

De esta manera, la seguridad del producto o servicio no se define en términos absolutos, sino en función de la razonabilidad del riesgo y de la calidad de la información proporcionada. Un producto riesgoso no necesariamente es inseguro, siempre que el riesgo sea proporcional, conocido, advertido y voluntariamente asumido por el consumidor. Esta interpretación se alinea, además, con estándares internacionales en materia de protección al consumidor, los cuales reconocen la coexistencia de riesgos y seguridad cuando aquellos son gestionados de forma responsable y transparente.

En consecuencia, dentro del marco del Derecho de Consumo, el proveedor no solo está prohibido de ofrecer servicios o productos que impliquen un riesgo injustificado o no advertido, sino que está obligado a informar de manera clara, suficiente y comprensible cualquier riesgo razonable vinculado con el uso ordinario de aquello que ofrece. De lo contrario, se configura una vulneración directa al deber de seguridad, con consecuencias jurídicas que pueden ir desde la imposición de sanciones administrativas hasta la exigencia de indemnización por daños y perjuicios.

Por ello, puede afirmarse que ciertos productos o servicios, como ocurre con los tratamientos estéticos, entre ellos el laceado capilar, implican necesariamente determinados riesgos asociados a su composición o modo de aplicación. Estos riesgos no son meramente contingentes, sino que forman parte inherente de la utilidad o funcionalidad del servicio, en la medida en que su eficacia depende de la utilización de productos químicos que, por su propia naturaleza, pueden generar efectos secundarios o reacciones adversas en determinadas personas, especialmente si se emplean sustancias como el formol u otros componentes con propiedades irritantes o sensibilizantes. En ese sentido, resulta válido reconocer que no todo riesgo presente en un servicio implica, per se, una infracción al deber de seguridad, siempre que dicho riesgo se encuentre dentro de los márgenes que la razonabilidad y la técnica profesional permiten.

Sin embargo, el reconocimiento de riesgos inevitables o funcionales no implica, bajo ningún supuesto, una exoneración automática de responsabilidad para el proveedor del servicio. Por el contrario, la existencia de tales riesgos genera un estándar más elevado de diligencia por parte de este último, quien debe asumir una posición activa en la protección del consumidor. Ello se traduce en la obligación de actuar con el máximo de cuidado posible no solo en términos de información clara y veraz, sino también en lo que respecta a advertencias específicas y, sobre todo, a la prevención efectiva de daños mediante la adopción de medidas de control, revisión, supervisión y seguimiento adecuadas antes, durante y después de la prestación del servicio.

Esta postura ha sido recogida y desarrollada por los criterios resolutivos, en particular por la Sala Especializada en Protección al Consumidor del INDECOPI, la cual ha señalado reiteradamente que el denominado "riesgo injustificado" no se vincula directamente con el peligro intrínseco o natural del producto o servicio en sí mismo considerado, sino que, por el contrario, está estrechamente relacionado con las conductas imputables al proveedor, ya sea por acción u omisión, que pueden incrementar indebidamente el nivel de exposición del consumidor a un daño que podría haberse evitado. Estas conductas pueden manifestarse en cualquiera de las etapas del ciclo económico del producto o servicio, ya sea producción, comercialización o ejecución y, si resultan negligentes o contrarias al estándar de diligencia exigido, configuran una vulneración al deber general de seguridad previsto en el artículo 25° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

En esa misma línea interpretativa, lo que convierte a un riesgo en injustificado no es su mera existencia, sino su vinculación con una falla en la conducta del proveedor, que bien pudo haber actuado con mayor prudencia o previsión. Así, por ejemplo, el uso de un químico potencialmente nocivo no será considerado como generador de un riesgo injustificado si el proveedor ha informado adecuadamente al consumidor, ha evaluado previamente su compatibilidad con el tipo de cabello o piel, ha implementado protocolos de seguridad adecuados, y ha proporcionado asistencia posterior en caso de efectos adversos. En cambio, si el proveedor omite brindar advertencias precisas, realiza una aplicación inadecuada del producto, no verifica el estado previo del consumidor, o

simplemente no actúa con la diligencia profesional que le es exigible, entonces el riesgo se transforma en injustificado y, por tanto, en jurídicamente reprochable.

Desde esta perspectiva, la responsabilidad del proveedor se sustenta no tanto en la existencia de un peligro latente, sino en la gestión que este hace del mismo, de forma tal que se garantice un nivel de seguridad compatible con las legítimas expectativas del consumidor. La carga jurídica de actuar con diligencia no solo refuerza la posición del consumidor como sujeto protegido, sino que contribuye a establecer un mercado más confiable y transparente, donde los derechos fundamentales, como la salud y la integridad, no sean sacrificados en aras de la eficiencia comercial.

Además, este enfoque interpretativo ha sido ratificado de forma expresa por los criterios resolutivos emitidos por el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual. En particular, la Sala Especializada en Protección al Consumidor ha consolidado una línea interpretativa que reafirma el carácter preventivo del deber de seguridad establecido en el artículo 25° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, reconociendo que no es necesario que se produzca un daño concreto para que se configure una infracción administrativa en materia de consumo.

Así, en la Resolución N.º 2377-2024/SPC-INDECOPI, específicamente en su fundamento jurídico N.º 20, la Sala señala de manera categórica que basta con la verificación de la existencia de un riesgo injustificado para considerar vulnerado el deber general de seguridad, sin que resulte exigible la materialización efectiva de un daño en la salud, integridad o seguridad del consumidor. Esta interpretación responde a la lógica de la protección anticipada del consumidor, y se enmarca dentro del principio de prevención del daño, el cual se ha convertido en uno de los pilares del derecho de consumo moderno. El propósito, en este caso, no es únicamente sancionar los efectos negativos que ya se han producido, sino evitar que los consumidores sean expuestos a peligros no justificados ni advertidos, cuyo solo potencial ya resulta reprochable desde el punto de vista normativo.

Del mismo modo, en la Resolución N.º 3595-2023/SPC-INDECOPI, la Sala vuelve a referirse a este tipo de situaciones bajo el concepto de “infracciones de peligro”, denominación con la cual se identifica a aquellas conductas que, si bien no han causado un perjuicio tangible o efectivo, han expuesto al consumidor a una situación de riesgo ilegítimo. Según dicha resolución, estas infracciones son especialmente graves en la medida en que afectan directamente el deber de seguridad del proveedor, y por tanto, colocan en una situación de vulnerabilidad innecesaria a quien debe ser protegido por el ordenamiento jurídico: el consumidor.

A partir de dichas resoluciones, se concluye que el enfoque de responsabilidad en el derecho de consumo peruano, particularmente respecto del deber de seguridad, no es meramente reparador, sino predominantemente preventivo. Se privilegia la evitación del daño antes que su posterior compensación, lo cual impone al proveedor una carga jurídica objetiva que debe ser observada de manera rigurosa, incluso en ausencia de una afectación concreta. De esta manera, el solo hecho de haber expuesto al consumidor a un riesgo injustificado, aun sin que este haya sufrido un daño físico o material, configura una infracción pasible de sanción por parte de la autoridad administrativa.

Este desarrollo interpretativo fortalece el marco normativo de protección al consumidor al establecer estándares claros y exigibles sobre la conducta debida de los proveedores, quienes no pueden escudarse en la ausencia de consecuencias inmediatas para eludir su responsabilidad. La existencia del riesgo injustificado, por sí sola, activa el aparato sancionador del Estado y demuestra la importancia de adoptar una perspectiva basada en la prevención del daño y en la garantía de condiciones mínimas de seguridad en la prestación de bienes y servicios.

Optando por analizar el caso desde una perspectiva más amplia y de forma integral, es necesario tener en cuenta que la problemática planteada no solo involucra aspectos vinculados estrictamente al derecho del consumidor, sino también la afectación potencial de derechos fundamentales de la persona humana, específicamente el derecho a la salud y el derecho a la seguridad,

ambos reconocidos por el ordenamiento jurídico peruano como pilares esenciales en la tutela de la dignidad y bienestar del individuo.

En primer lugar, el derecho a la salud se encuentra consagrado en el artículo 7° de la Constitución Política del Perú, el cual establece que toda persona tiene derecho a la protección de su salud. Este derecho fundamental no se limita únicamente al ámbito médico-hospitalario, sino que debe ser comprendido en sentido amplio, abarcando cualquier circunstancia en la que se pueda ver comprometida la salud física o mental de una persona, incluso en contextos cotidianos como la contratación de un servicio estético o personal. En tal sentido, los servicios ofrecidos en el mercado, aun aquellos que no tienen una finalidad sanitaria directa, deben respetar los estándares mínimos de seguridad para no poner en riesgo la integridad y el bienestar del consumidor.

De manera complementaria, el artículo 65° de la Constitución establece expresamente que el Estado defiende el interés de los consumidores y usuarios, garantizando en particular el respeto a su seguridad, salud e intereses económicos. Esta disposición reconoce que la actividad económica y la libertad de empresa deben ejercerse dentro de límites que aseguren la protección del consumidor como parte estructuralmente más débil en el mercado. En este sentido, se trata de una cláusula constitucional de protección directa que reconoce la calidad de estos derechos como derechos básicos del consumidor, los cuales no pueden ser ignorados ni relativizados bajo ninguna circunstancia.

Por tanto, al interpretar estos dos artículos de manera sistemática, se puede concluir que existe una obligación constitucional del Estado y de los proveedores de bienes y servicios de asegurar que las actividades comerciales no generen afectaciones injustificadas o previsibles a la salud y seguridad de las personas. El ejercicio de derechos fundamentales, como el de consumir libremente bienes o servicios, debe estar siempre subordinado al respeto y la garantía de los otros derechos fundamentales que se puedan ver comprometidos por dicha actividad, especialmente cuando el consumidor no se encuentra en condiciones de identificar o anticipar los riesgos involucrados.

Esta interpretación armónica del derecho constitucional con el derecho de consumo permite reforzar la tesis según la cual la prestación de un servicio que, por su naturaleza o ejecución, pueda suponer un riesgo para la salud o seguridad del consumidor, como ocurre en el caso de los tratamientos capilares que contienen sustancias químicas, debe ser objeto de una estricta evaluación en términos de legalidad, idoneidad y diligencia. No basta con la autorización o aceptación del consumidor: se requiere que el proveedor actúe con responsabilidad reforzada y dentro del marco del respeto a los derechos fundamentales, garantizando que la actividad económica se ejerza dentro de un sistema que prioriza la vida, la salud y la integridad de las personas.

En esta misma línea interpretativa, el autor Ángel Acedo (2003) refuerza dicha concepción al señalar que la protección de la salud, en el contexto de las relaciones de consumo, debe entenderse como una obligación jurídica dirigida a garantizar el nivel más alto posible de bienestar, no solo en términos físicos, sino también en lo que respecta al bienestar mental y social del individuo. Esta visión integral del derecho a la salud trasciende la mera ausencia de enfermedad, reconociendo que el entorno económico y social, así como los bienes y servicios que las personas consumen diariamente, inciden directamente en su calidad de vida y bienestar general. No obstante, el autor advierte que dicha protección no implica una garantía absoluta, en el sentido de que no puede eliminarse por completo toda posibilidad de riesgo, sino que debe orientarse bajo un enfoque de reducción, control y prevención razonable del daño.

Este enfoque implica que el proveedor no solo debe evitar causar daño de manera directa, sino que está obligado a identificar, evaluar y minimizar los riesgos asociados a su producto o servicio, actuando con diligencia y responsabilidad, aun cuando estos riesgos sean potenciales o hipotéticos. En ese sentido, la seguridad del producto o servicio no se mide exclusivamente por la ocurrencia de un evento dañoso, sino por la posibilidad razonable de que dicho daño ocurra en ausencia de medidas preventivas adecuadas, lo cual justifica la intervención normativa incluso cuando el daño aún no se ha materializado.

La doctrina, en concordancia con lo expuesto por Acedo, considera que la protección al consumidor debe operar antes de que el daño se produzca, en tanto

la finalidad de este cuerpo normativo no es únicamente correctiva o reparadora, sino esencialmente preventiva y garantista, en línea con los postulados del principio pro consumidor y del principio de precaución. A la luz de este enfoque, cualquier producto o servicio que, aun sin intención directa, implique un nivel de riesgo que sobrepase los límites de tolerancia socialmente aceptables y no esté debidamente controlado o advertido, será contrario al derecho a la seguridad del consumidor.

Teniendo así que, la referencia doctrinaria de Acedo permite sustentar con mayor solidez que el estándar de seguridad exigible a los proveedores de bienes y servicios no se agota en la ausencia de daño, sino que abarca un conjunto de deberes jurídicos orientados a prevenir la exposición a riesgos injustificados. En consecuencia, cualquier omisión en este sentido representa una infracción al deber general de seguridad, y por tanto, una afectación directa a los derechos fundamentales del consumidor, especialmente cuando se compromete su salud, integridad física o estabilidad psicoemocional en el marco de una relación de consumo.

Es importante mencionar que, dicha exigencia se intensifica en los servicios que implican contacto directo con el cuerpo de los consumidores, hecho que ocurre en los tratamientos estéticos.

Complementariamente, el artículo 20° del Código de Protección y Defensa del consumidor, establece los tipos de garantías que el proveedor brinda y a las que está obligado a cumplir.

Las garantías deben entenderse como el conjunto de características, condiciones y términos inherentes al producto o servicio, los cuales aseguran su adecuado funcionamiento y cumplimiento conforme a lo ofrecido por el proveedor y a las expectativas legítimas del consumidor.

El denominado modelo de idoneidad se estructura sobre la base de tres nociones fundamentales: la garantía implícita, la garantía expresa y la garantía legal.

En primer lugar, la garantía implícita establece, en términos jurídicos, la obligación del proveedor de asumir responsabilidad frente al consumidor en aquellos supuestos en los que el producto o servicio no resulte apto para

satisfacer las expectativas legítimas de un consumidor razonable. En esta línea, se entiende que un bien o servicio alcanza el estándar de idoneidad cuando cumple con los fines y usos previsibles, esto es, aquellos para los cuales ordinariamente se adquiere o contrata en el mercado (Mezarina de Zela, 2010, p. 6). Adicionalmente, conforme a lo expresado por el INDECOPI, las condiciones de los productos o servicios abarcan un conjunto de elementos contextuales vinculados a su adquisición, tales como el establecimiento de compra, la información brindada al momento de la operación, la publicidad difundida, la presentación del producto, así como los términos y condiciones ofrecidos por el proveedor, entre otros aspectos jurídicamente relevantes.

En segundo lugar, la garantía explícita constituye un régimen de cobertura que se materializa a través de los términos y condiciones manifestados de forma clara y directa por el proveedor al consumidor (Mezarina de Zela, 2010, p. 6). Dichas estipulaciones, siempre que resulten accesibles o comprensibles mediante el uso de la diligencia ordinaria exigible a un consumidor razonable, pueden válidamente excluir la operatividad de la garantía implícita. De ahí que, es posible afirmar que la garantía explícita permite establecer condiciones distintas a la presunción legal respecto de la idoneidad según la cual los productos o servicios deben ser adecuados para los fines previsibles y, por tanto, actúa como un instrumento jurídico que habilita al proveedor a acotar el alcance de sus responsabilidades en relación con la idoneidad del producto o servicio comercializado.

En tercer lugar, la garantía legal se entiende como aquella prevista de manera expresa por el ordenamiento jurídico, cuya existencia, contenido y exigibilidad no dependen de la voluntad del proveedor ni de las expectativas del consumidor razonable, sino que emanan directamente de una disposición legal imperativa. En consecuencia, su aplicación es de carácter obligatorio y no puede ser limitada ni excluida por acuerdos contractuales en perjuicio del consumidor (Sanchez Gutierrez, 2024, p. 30). En este marco, puede afirmarse que el deber general de seguridad se configura como parte fundamental de esta garantía legal de tipo implícita, en otras palabras, aún cuando el proveedor no haya ofrecido por ningún motivo alguna garantía adicional, la ley presume que existe una obligación básica, la cual es que el producto o servicio brindado por el proveedor no

represente ningún tipo de peligro para el consumidor en caso sea usado de forma normal y previsible. Por lo que, considero que la seguridad del consumidor no solo se trata de un derecho subjetivo, si no que es más que eso, una obligación objetiva del proveedor.

Subsumiéndonos al caso concreto, el día 16 de abril del año 2023, la señora Carranza Buenaño asistió al salón de belleza llamado denominado “LISSOS & COLOR” conocido como Laceados & Color, del cual el señor Castro Vásquez es dueño, con la finalidad de realizarse un laceado orgánico. Durante el procedimiento, la denunciante expone que comenzó a experimentar ardor en los ojos, irritación en su cuero cabelludo, olores muy fuertes a productos químicos, entre otras molestias físicas. La denunciante documentó las reacciones que había tenido en su cuerpo mediante fotografías y un video que fue grabado en el mismo salón de belleza, evidenciando que las condiciones no fueron mucho después de realizado el procedimiento, si no que fueron inmediatas a este. Sin embargo, la Sala Especializada, en segunda instancia, revocó la sanción que la Comisión Regional del INDECOPI había solicitado que se imponga, pues consideran que no había probado la existencia de algún daño físico con partes médicas idóneas como los certificados o algún tipo de peritaje.

No obstante, considero que lo resuelto por la Sala Especializada en Protección al Consumidor resulta jurídicamente cuestionable, ya que, al emitir su pronunciamiento, no ha valorado adecuadamente el alcance del artículo 25° del Código, el cual, como ya se ha desarrollado anteriormente, establece de forma expresa y categórica el deber general de seguridad en la provisión de bienes y servicios. Esta disposición legal reconoce que para que se configure una infracción administrativa no es necesario que se materialice un daño concreto en la salud o integridad del consumidor, sino que basta con la sola existencia de un riesgo injustificado, es decir, un peligro que exceda los límites razonables y que no haya sido comunicado de manera clara, oportuna y suficiente al consumidor.

Bajo la lógica detallada anteriormente, y atendiendo a los hechos del caso materia de análisis, se advierte que el servicio de laceado capilar ofrecido a la señora Carranza Buenaño fue presentado como un tratamiento “orgánico”, lo cual genera una legítima expectativa en el consumidor respecto a la seguridad,

suavidad y naturaleza no invasiva del producto aplicado. Esta calificación no es un aspecto menor, sino que constituye un elemento determinante en la decisión de consumo, en tanto induce razonablemente a pensar que se trata de un servicio libre de químicos agresivos o dañinos para la salud capilar o general del usuario.

Sin embargo, como se evidenció posteriormente, el tratamiento produjo reacciones adversas significativas en la consumidora, lo que resulta incompatible con las características que normalmente se asocian a un producto catalogado como “orgánico”. Tal circunstancia pone en duda la composición real del producto aplicado, lo cual sugiere la presencia de sustancias químicas no reveladas o no adecuadamente advertidas al momento de la contratación del servicio. En ese sentido, se genera un riesgo que no solo resulta injustificado, por cuanto excede las expectativas legítimas del consumidor promedio sobre este tipo de tratamiento, sino también no advertido, pues la información brindada por el proveedor fue, en apariencia, incompleta o equívoca respecto de la naturaleza y efectos del producto utilizado.

Este escenario encaja plenamente en los supuestos de infracción previstos por el artículo 25° del Código, por lo que la inexistencia de un daño permanente o irreversible no debería excluir la responsabilidad del proveedor, máxime si se ha verificado que el consumidor fue expuesto a un riesgo no razonable. Al no haberse aplicado con rigor este estándar normativo, se advierte que la decisión de la Sala se aleja de la finalidad preventiva del derecho del consumidor, que no exige esperar a que el perjuicio se concrete para que la autoridad intervenga, sino que actúa anticipadamente frente a escenarios de riesgo, precisamente para evitar consecuencias más graves.

Por ello, se considera que la resolución cuestionada carece de un análisis suficiente en cuanto al estándar objetivo de seguridad exigido por la normativa vigente, y deja sin protección efectiva a la consumidora frente a una situación que, a todas luces, compromete su derecho a la salud y a recibir servicios seguros y adecuadamente informados. Así, resulta necesario recordar que la conducta del proveedor debe ser evaluada no solo en función del resultado del servicio, sino en función del riesgo que implicó su ejecución y de las condiciones

bajo las cuales fue prestado, especialmente cuando se trata de servicios que involucran el uso de sustancias químicas en contacto directo con el cuerpo humano.

De ahí que, la actuación del proveedor al ofrecer un servicio con características presuntamente inocuas, pero que generó consecuencias adversas, debería haber sido considerada como infracción al deber de seguridad, en tanto se acreditó la existencia de un riesgo injustificado y no advertido, en concordancia con los parámetros establecidos por el artículo 25° del Código y por los criterios resolutivos de INDECOPÍ en esta materia.

En adición a ello, el hecho de que el proveedor haya omitido información a la consumidora respecto los potenciales efectos secundarios de este tratamiento capilar, así como su negligente actuar frente a las medidas preventivas mínimas durante el procedimiento, tales como una adecuada ventilación, algún tipo de prueba de sensibilidad en la piel o simplemente el uso de elementos de protección, hace que se configure dicho riesgo, activando de manera directa la garantía legal de seguridad contemplada en el artículo 20°.

En tal sentido, se puede evidenciar que la responsabilidad del proveedor se configura no solo por el resultado insatisfactorio del laceado para con la consumidora, ello en relación al daño del cabello, sino también por haberla expuesto a un riesgo no advertido, comprometiendo la integridad física de la señora Carranza Buenaño.

De ahí que, siguiendo lo dispuesto en el artículo 104° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, cuando una situación anómala ha sido debidamente acreditada por el consumidor, como ocurre en el presente caso con el malestar físico y emocional evidenciado y documentado por la señora Tania Carranza Buenaño, recae sobre el proveedor la obligación de esclarecer los hechos y probar la diligencia empleada en la prestación del servicio, a fin de determinar si existió o no algún incumplimiento de los deberes legales. Esta norma establece una regla de carga dinámica de la prueba, la cual busca corregir los desequilibrios probatorios propios de la relación de consumo, considerando que

el proveedor se encuentra en una mejor posición para aportar información técnica o especializada relativa al producto o servicio ofrecido.

Sin embargo, en el presente caso, se advierte que el señor Giancarlo Castro Vásquez no logró asumir ni acreditar debidamente dicha carga probatoria, omitiendo proporcionar pruebas concluyentes que demuestren la idoneidad y seguridad del tratamiento de laceado capilar ofrecido como “orgánico”. Esta omisión cobra especial relevancia si se considera que, conforme a la normativa vigente y a la doctrina especializada, la evaluación del riesgo en los servicios de consumo no se limita exclusivamente al daño físico, sino que debe incorporar también las afectaciones psicológicas y emocionales que puedan derivarse de la experiencia negativa vivida por el consumidor. Esto responde a una concepción integral del derecho a la salud y a la seguridad, que no se reduce al ámbito clínico, sino que abarca todas las dimensiones del bienestar del individuo.

En esa línea, el incumplimiento del proveedor en aportar elementos objetivos que demuestren su actuación diligente no solo configura una falta administrativa por vulneración al deber de seguridad, sino que también puede dar lugar a responsabilidad civil, conforme a lo dispuesto en el artículo 1970° del Código Civil peruano. Esta norma establece que quien, mediante el uso de bienes o en el ejercicio de actividades peligrosas, cause daño a otro, responde por dicho perjuicio, salvo que demuestre haber actuado con la diligencia debida. Este precepto jurídico impone un régimen de responsabilidad agravada cuando se trata de actividades que, por su propia naturaleza, implican un riesgo incrementado, como es el caso de los tratamientos estéticos con productos químicos.

Sobre este punto, la doctrina nacional ha precisado que no existen productos intrínsecamente peligrosos, sino que su peligrosidad depende del modo en que estos son manipulados, comercializados o utilizados, lo cual exige una evaluación contextual y conductual. Así lo aclara Fernández (2019), quien sostiene que la peligrosidad no es una cualidad inherente al bien en sí mismo, sino que es una condición atribuida por el entorno en que se inserta y por la manipulación humana que incide directamente en su comportamiento. En ese

sentido, la responsabilidad del proveedor no radica solo en el producto utilizado, sino en cómo y en qué condiciones fue aplicado al consumidor.

En complemento a ello, Espinoza (2016) señala que la determinación de si un producto o servicio representa un riesgo o peligro para el consumidor debe realizarse ex ante, es decir, antes de la producción del daño, atendiendo a criterios cualitativos y estadísticos, así como a la naturaleza misma del bien y al nivel de diligencia desplegado por el proveedor (p. 208). Este enfoque preventivo refuerza el estándar objetivo que debe regir las relaciones de consumo, y demanda del proveedor una actitud previsora y responsable, especialmente cuando se trata de servicios que involucran contacto directo con el cuerpo del consumidor y el uso de sustancias potencialmente agresivas.

Por lo que, la responsabilidad del proveedor en casos como el presente no puede quedar diluida por la falta de daño permanente o por la simple calificación del producto como “orgánico”, pues lo que está en juego es la exposición indebida del consumidor a un riesgo no justificado ni advertido adecuadamente. El marco normativo vigente, tanto en el ámbito del derecho del consumidor como en el derecho civil, impone una obligación reforzada de seguridad y diligencia que, al no haber sido cumplida ni acreditada por el proveedor, debe ser sancionada con arreglo a los principios preventivos y reparadores que informan nuestro ordenamiento jurídico.

Por último, es necesario reconocer que la garantía legal de seguridad constituye un eje central dentro del sistema de protección al consumidor y, en consecuencia, no puede ser restringida, condicionada ni limitada por voluntad del proveedor. Ello se debe a que no estamos ante una facultad discrecional o un beneficio adicional otorgado por el proveedor en virtud de su política comercial, sino ante una obligación legal de carácter imperativo, establecida y exigida por el ordenamiento jurídico peruano. Así lo dispone de manera inequívoca el artículo 25° del Código el cual consagra el deber general de seguridad como una obligación objetiva, irrenunciable e inderogable para todos los proveedores de bienes y servicios.

En ese marco, el cumplimiento de esta garantía no depende de la voluntad del proveedor ni puede ser objeto de renuncia por parte del consumidor. Se trata de una disposición normativa que forma parte del contenido esencial del derecho a

la seguridad del consumidor, cuyo incumplimiento activa consecuencias jurídicas específicas, tanto en el ámbito administrativo como eventualmente en el civil. Por ello, en el caso que se analiza, resulta evidente que no solo se ha producido una infracción al deber de seguridad, sino también una transgresión directa al artículo 20° del Código, el cual protege las garantías legales mínimas que deben acompañar a todo producto o servicio ofrecido en el mercado.

En efecto, dicha disposición establece que los servicios deben ser seguros e idóneos, y en ningún caso pueden representar un riesgo no advertido o injustificado para la salud de los consumidores. En el presente caso, al haber sido ofrecido un servicio de laceado como “orgánico”, generando legítimas expectativas de inocuidad, pero que terminó ocasionando reacciones adversas en la usuaria, se ha vulnerado de manera directa la garantía mínima de que el servicio no debía representar peligro alguno para la salud e integridad física de la señora Tania Carranza Buenaño.

De ahí que, del análisis realizado, se desprende que existió una clara violación al deber de seguridad, tanto por acción como por omisión del proveedor, quien no adoptó las medidas de prevención, control ni advertencia necesarias, exponiendo así a la consumidora a un riesgo indebido. Esta afectación trasciende el caso individual, pues el deber de seguridad no solo tiene una función protectora respecto de la salud del consumidor afectado, sino que cumple además un rol estructurante en la consolidación de un mercado formal, responsable y transparente, donde los agentes económicos actúan conforme a estándares de diligencia y ética profesional.

En ese sentido, la protección efectiva de esta garantía legal resulta fundamental no solo para resguardar los derechos individuales de los consumidores, sino también para preservar la confianza pública en el sistema de consumo y para promover condiciones de competencia leal entre los proveedores. Admitir la prestación de servicios potencialmente peligrosos sin un régimen de responsabilidad estricto y sin mecanismos efectivos de advertencia y control implicaría no solo una regresión en la tutela de los consumidores, sino también una afectación al orden público económico y a los principios rectores del Derecho del Consumo.

Por ello, resulta imprescindible afirmar que ningún proveedor puede ofrecer servicios que impliquen riesgos para la salud o integridad del consumidor sin

asumir plenamente la obligación jurídica de informar, advertir, controlar y, en última instancia, responder por los posibles efectos adversos que pudieran derivarse de su actividad comercial. Esta carga legal no es optativa, sino que constituye un estándar mínimo de conducta profesional que debe guiar toda actividad económica que tenga impacto directo en la vida y el bienestar de las personas. La omisión de tales deberes, como se evidencia en el caso analizado, no solo infringe normas legales específicas, sino que contraviene los fundamentos constitucionales y éticos sobre los cuales se construye el régimen de protección al consumidor en el Perú.

V.3 ¿Se le informó de manera adecuada a la señora Carranza Buenaño sobre los riesgos del procedimiento, conforme al deber de información establecido en el Código?

En relación si el señor Castro Vásquez informó de forma adecuada a la señora Carranza Buenaño sobre los riesgos asociados al servicio de laceado realizado el 16 de abril del año 2023, se tiene que:

En principio, el deber de información es considerado un principio rector en materia del derecho de consumo en el contexto peruano. Teniendo así que se encuentra establecido en el artículo 1° y 2° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

Por un lado, el artículo 1° numeral 1.1, reconoce de forma expresa que el objeto del Código es proteger los derechos de los consumidores y dentro de ellos se encuentra el deber de información en su literal b), estableciéndose de la siguiente forma:

“Artículo 1.- Derechos de los consumidores

1.1 En los términos establecidos por el presente Código, los consumidores tienen los siguientes derechos:

b. Derecho a acceder a información oportuna, suficiente, veraz y fácilmente accesible, relevante para tomar una decisión o realizar una elección de consumo que se ajuste a sus intereses, así como para efectuar un uso o consumo adecuado de los productos o servicios.”

Por otro lado, el artículo 2° establece que se les brinde información relevante a los consumidores, mencionándose lo siguiente:

“Artículo 2.- Información relevante

2.1 El proveedor tiene la obligación de ofrecer al consumidor toda la información relevante para tomar una decisión o realizar una elección adecuada de consumo, así como para efectuar un uso o consumo adecuado de los productos o servicios. 2.2 La información debe ser veraz, suficiente, de fácil comprensión, apropiada, oportuna y fácilmente accesible, debiendo ser brindada en idioma castellano.

2.3 Sin perjuicio de las exigencias concretas de las normas sectoriales correspondientes, para analizar la información relevante se tiene en consideración a toda aquella sin la cual no se hubiera adoptado la decisión de consumo o se hubiera efectuado en términos substancialmente distintos. Para ello se debe examinar si la información omitida desnaturaliza las condiciones en que se realizó la oferta al consumidor.

2.4 Al evaluarse la información, deben considerarse los problemas de confusión que generarían al consumidor el suministro de información excesiva o sumamente compleja, atendiendo a la naturaleza del producto adquirido o al servicio contratado.”

De ahí que puede afirmarse, con plena justificación, que el acceso a información adecuada, veraz, oportuna y suficiente constituye un eje central dentro del sistema de protección al consumidor. Este derecho fundamental no solo actúa como mecanismo de equilibrio frente a la asimetría estructural que existe entre proveedores y consumidores en las relaciones de consumo, sino que también opera como condición necesaria para que el consumidor pueda ejercer sus demás derechos de forma libre, informada y efectiva. En ese marco, la información es concebida tanto como un deber a cargo del proveedor, como un derecho irrenunciable en favor del consumidor, lo que refuerza su naturaleza dual y su papel esencial dentro del diseño normativo del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

Esta doble dimensión, como deber y como derecho, le otorga a la información un rol instrumental y sustantivo al mismo tiempo: instrumental, porque permite al consumidor adoptar decisiones conscientes y razonadas en el marco de una relación de consumo; y sustantivo, porque sin información adecuada, no es posible la realización plena del principio de autonomía de la voluntad ni la configuración válida del consentimiento. En consecuencia, el cumplimiento de este deber no puede entenderse como una simple formalidad ni como una carga accesoria, sino como un componente estructural del estándar de diligencia exigible al proveedor, y cuya omisión puede conllevar consecuencias jurídicas significativas.

En ese sentido, uno de los pilares más importantes en el ámbito del derecho de consumo es la obligación de informar. Esta tiene como finalidad inmediata poner al consumidor o usuario en una posición que le permita comprender de manera clara las características esenciales del bien o servicio, así como los riesgos, condiciones, limitaciones y advertencias relevantes que puedan incidir en su decisión de adquirirlo o contratarlo. Como señala Rojas (2012), gracias a la información proporcionada por el proveedor, los consumidores o potenciales clientes tienen la posibilidad de tomar decisiones de forma consciente, razonada y racional, no solo respecto a la compra o contratación en sí misma, sino también respecto a la forma en que el bien o servicio debe ser utilizado o disfrutado adecuadamente, evitando así posibles consecuencias adversas derivadas de un uso incorrecto o mal informado (p. 66)

Este deber de información debe ser entendido también como un instrumento de prevención de riesgos, particularmente en aquellos servicios que involucran potenciales efectos sobre la salud o la integridad del consumidor. La calidad de la información ofrecida, su claridad, accesibilidad, suficiencia y veracidad no solo tiene valor en términos comerciales, sino que se convierte en una garantía de seguridad jurídica, en la medida en que permite que el consumidor pueda evaluar adecuadamente los riesgos inherentes o previsibles del servicio que contrata y, por tanto, asumirlos de manera libre e informada.

Asimismo, este deber no se agota en el acto previo a la contratación, sino que se extiende a todo el ciclo de consumo, abarcando la etapa de ejecución del

servicio e incluso la atención postventa, en la medida en que puedan surgir situaciones que requieran mayor claridad, asistencia técnica o advertencias adicionales. La omisión de este deber, o el cumplimiento deficiente del mismo, afecta directamente el principio de transparencia, así como los derechos de los consumidores a la seguridad y a la elección libre, y puede constituir, como ha reconocido la jurisprudencia administrativa de INDECOPI, una infracción autónoma que activa la responsabilidad administrativa del proveedor.

En consecuencia, el cumplimiento riguroso del deber de información no solo tiene efectos jurídicos, sino también éticos y sociales, ya que fortalece la confianza del consumidor en el mercado, promueve relaciones de consumo más equitativas y transparentes, y fomenta una cultura de responsabilidad empresarial. Su desconocimiento o minimización, como en el caso bajo análisis, representa una vulneración al derecho fundamental del consumidor a ser tratado con honestidad, diligencia y respeto, lo que puede traducirse en consecuencias adversas no solo para el individuo afectado, sino también para el correcto funcionamiento del mercado y la reputación del proveedor involucrado.

Asimismo, resulta fundamental señalar que la fase precontractual reviste una importancia decisiva dentro del desarrollo de la relación de consumo, ya que es en ese momento cuando el consumidor, con base en la información disponible, forma su voluntad contractual y decide si adquiere o no un determinado bien o contrata un determinado servicio. En esta etapa previa a la celebración del contrato, el consumidor aún se encuentra en un proceso de deliberación, por lo que la información que le sea brindada constituye la base racional sobre la cual construye sus expectativas y evalúa la conveniencia de la operación comercial. (Villalba, 2012, p. 98) En consecuencia, la calidad de dicha información influye directamente en la validez y legitimidad del consentimiento que eventualmente se preste.

Basándonos en este enfoque, debe reconocerse que el deber de información, que recae sobre el proveedor, no puede entenderse como una carga limitada al momento exacto de la compra o contratación, sino como una obligación continua que empieza incluso antes de que se configure la relación contractual formalmente. Es precisamente en este primer contacto, cuando el consumidor

recibe detalles sobre las características, condiciones, beneficios y posibles riesgos del producto o servicio, que el contenido de la información adquiere un rol central. No basta con brindar datos generales o promocionales: se exige que el proveedor ofrezca explicaciones claras, comprensibles y completas respecto a todo aquello que pueda incidir en la decisión del consumidor, permitiéndole así realizar un análisis acorde con sus intereses personales, sus necesidades reales y su situación económica.

Desde esta perspectiva, el suministro de información adecuada en la etapa precontractual cumple una función no solo informativa, sino también garantista, en la medida en que protege al consumidor de caer en decisiones apresuradas, desinformadas o inducidas por omisiones relevantes. Al conocer de forma precisa las condiciones del producto o servicio ofrecido, el consumidor puede ponderar de manera objetiva si aquello que se le propone se ajusta a lo que busca o espera, minimizando así el riesgo de insatisfacción, conflicto o vulneración de derechos posteriores.

En definitiva, la correcta gestión del deber de información antes de la celebración del contrato no es una formalidad accesorio, sino una exigencia esencial para que el consentimiento prestado por el consumidor sea libre, consciente y jurídicamente válido. Ignorar esta dimensión precontractual del deber informativo implica aceptar relaciones de consumo desequilibradas, donde el consumidor actúa en condiciones de inferioridad sin acceso pleno al conocimiento necesario para proteger sus propios intereses. Por tanto, garantizar una comunicación clara y completa en esta etapa no solo fortalece la posición del consumidor, sino que además contribuye a consolidar prácticas comerciales éticas y responsables en el mercado.

En ese orden de ideas, al llevar a cabo una interpretación sistemática y coherente del Código de Protección y Defensa del Consumidor, particularmente en relación con los dos artículos mencionados anteriormente, se concluye que la obligación de informar no puede entenderse en un sentido limitado ni superficial. No se trata únicamente de poner a disposición del consumidor aquellos datos que este manifiestamente solicite o desee conocer, sino que implica una obligación activa por parte del proveedor de transmitir toda aquella información

que resulte relevante, esencial y necesaria para que el consumidor adopte decisiones plenamente conscientes, en condiciones de seguridad y con capacidad de evaluar riesgos razonables. Esta concepción responde a una finalidad de protección integral, orientada no solo a facilitar el acto de consumo en términos económicos, sino sobre todo a resguardar la salud, la integridad y la seguridad de las personas involucradas en dicha relación jurídica.

De ahí que, el deber de información no se agota en el cumplimiento formal de entregar un folleto, una etiqueta o una lista de ingredientes, sino que se proyecta hacia un verdadero deber de advertencia. Es decir, el proveedor debe no solo proporcionar datos positivos sobre las características del producto o servicio, sino también alertar de forma clara y específica respecto de los riesgos previsibles que pudieran derivarse de su uso, aplicación o consumo, especialmente cuando estos puedan afectar el bienestar físico o emocional del consumidor. Esta dimensión del deber de información ha sido reconocida tanto por la doctrina como por la jurisprudencia administrativa, la cual exige que las advertencias sean expresadas en un lenguaje comprensible y sin ambigüedades, de modo que no quede duda sobre los eventuales efectos secundarios o peligros asociados.

Ahora bien, a la luz de la doctrina peruana especializada en Derecho del Consumo, resulta evidente que el deber de información no puede ser analizado de forma aislada ni desconectado del deber general de seguridad, ya que ambos se encuentran íntimamente relacionados en su estructura funcional y en sus efectos jurídicos. De hecho, puede afirmarse que la obligación de informar constituye una condición previa e indispensable para que el derecho a la seguridad se materialice efectivamente. Solo cuando el consumidor cuenta con información completa, suficiente y oportuna, se encuentra en condiciones de evaluar adecuadamente los riesgos inherentes al producto o servicio y, por ende, tomar medidas de precaución que le permitan protegerse ante posibles daños.

En consecuencia, la inobservancia del deber de información no solo vulnera el derecho a recibir datos relevantes para una elección racional, sino que afecta directamente el contenido sustancial del deber de seguridad, ya que impide al consumidor actuar de manera preventiva. Cuando no se advierten los riesgos

previsibles o cuando la información se presenta de forma parcial, equívoca o insuficiente, el consumidor se encuentra en una posición de desventaja extrema, pues no tiene los elementos necesarios para decidir si acepta o rechaza el riesgo, si solicita medidas complementarias de seguridad, o si simplemente opta por no adquirir o no someterse al producto o servicio en cuestión.

Por tanto, la interrelación entre información y seguridad debe ser reconocida como una exigencia jurídica ineludible, que obliga al proveedor a actuar con responsabilidad, transparencia y diligencia profesional. La omisión o incumplimiento de cualquiera de estos deberes compromete no solo la validez de la relación de consumo, sino también la confianza pública en el mercado y el equilibrio entre las partes, especialmente en contextos donde se prestan servicios que implican un contacto directo con el cuerpo del consumidor, como los tratamientos estéticos o de salud.

En este contexto, resulta necesario resaltar que en aquellos servicios que, por su propia naturaleza, implican un alto grado de intervención sobre el cuerpo del consumidor, como ocurre con los tratamientos capilares que hacen uso de sustancias químicas de composición compleja, el deber de información del proveedor debe observarse con un estándar más exigente y reforzado. Esto se justifica en el hecho de que tales procedimientos no son meramente estéticos, sino que su ejecución puede afectar directamente la salud, integridad o bienestar del consumidor, especialmente cuando no se cuenta con información precisa sobre los insumos que se emplean, la forma de aplicación, las posibles reacciones adversas y los cuidados posteriores que se deben seguir.

Por lo que, no es suficiente que el proveedor proporcione datos genéricos o que emplee etiquetas comerciales como “natural”, “orgánico” o “sin químicos” sin sustento técnico verificable. Por el contrario, se exige una comunicación clara, específica y completa que permita al consumidor comprender el procedimiento al que será sometido, sus implicancias, los riesgos que podría enfrentar, como la posibilidad de sufrir alergias, irritaciones o efectos retardados en la piel o el cuero cabelludo, así como los componentes exactos del producto que se le aplicará. Adicionalmente, debe informarse sobre los cuidados necesarios posteriores a la aplicación, considerando que muchos tratamientos capilares

pueden tener efectos acumulativos o dependientes de factores externos, como la exposición al sol, el tipo de shampoo utilizado o el tiempo de lavado posterior.

De este modo, el proveedor asume el rol de garante de un consentimiento informado real y efectivo, ya que ostenta el conocimiento técnico y especializado que el consumidor, por regla general, no posee. En servicios altamente técnicos o potencialmente riesgosos, el desequilibrio de información es aún más notorio, lo que exige que el proveedor adopte una actitud activa, diligente y profesional, de modo que la relación de consumo se desarrolle en condiciones de equidad. De lo contrario, se configura una situación de asimetría informativa, en la cual el consumidor se ve obligado a confiar ciegamente en lo que se le dice, sin tener elementos suficientes para evaluar si lo que se le ofrece realmente se ajusta a sus necesidades o representa un peligro para su salud.

Subsumiéndonos al caso concreto, se observa que la señora Tania Carranza Buenaño contrató un servicio anunciado como “laceado orgánico de taninoplastía permanente”, denominación que figura claramente en la boleta de venta entregada por el salón de belleza. La expresión “orgánico” induce razonablemente a pensar que se trata de un tratamiento natural, libre de sustancias agresivas o dañinas para el organismo. Sin embargo, este supuesto no se condice con la realidad del procedimiento técnico aplicado. En efecto, la taninoplastía, aunque promovida como una técnica natural, implica en muchos casos el uso de productos químicos que actúan directamente sobre la fibra capilar, modificando su estructura interna mediante el calor y la reacción con los taninos u otros compuestos. Esta transformación química, aunque deseada en términos de alisado o reducción de volumen, no está exenta de riesgos, especialmente si el producto utilizado contiene formaldehído (formol), aunque sea en cantidades mínimas, ya que esta sustancia ha sido reconocida por diversas autoridades sanitarias internacionales como potencialmente nociva para la salud, incluso en niveles bajos de exposición prolongada.

Cabe señalar que la peligrosidad del formol no radica exclusivamente en su concentración, sino también en la forma de aplicación, la duración del contacto con la piel o el cuero cabelludo, y la sensibilidad particular de cada persona al producto. Por ello, el proveedor tenía el deber de advertir expresamente si el

producto utilizado contenía esta sustancia o algún derivado, y en su defecto, presentar una ficha técnica que respalde su composición. La omisión de dicha advertencia impide que el consentimiento de la consumidora sea considerado válido, pues se prestó sin el conocimiento completo de los riesgos a los que estaba siendo expuesta. Esto no solo infringe el deber de información, sino que compromete de forma directa el deber general de seguridad, vulnerando principios básicos del derecho del consumidor como la prevención del daño y la buena fe contractual.

En suma, tratándose de servicios con potencial impacto sobre la salud y la integridad personal, como ocurre con los tratamientos capilares químicos, la diligencia exigida al proveedor no puede ser meramente formal, sino que debe responder a estándares elevados de profesionalismo y responsabilidad, conforme a lo que impone el marco jurídico nacional en materia de protección al consumidor.

Es sabido que, estos tratamientos capilares causan los siguientes efectos secundarios: ardor e irritación en los ojos, irritación del cuero cabelludo, dermatitis de contacto, reacciones alérgicas, entre otros (Idrobo, Vasquez y Vargas, 2017). Según la página web U.S. Food and Drug, el formol es un compuesto tóxico y cuando se encuentra en el aire a niveles superiores a 0.1 ppm, puede generar efectos nocivos muy significativos para la salud, como por ejemplo irritación de ojos y de las vías respiratorias. En adición a ello, dicha sustancia química puede hacer que la persona tenga reacciones de hipersensibilidad cutánea o también dermatitis alérgica.

Si bien estos riesgos son previsibles, tienen que ser advertidos expresamente al consumidor antes de que se dé inicio al procedimiento, sobre todo si es que se trata de un proceso que durará una cantidad significativa de horas y que a su vez implica estar expuesto a calor, vapores y contacto directo con el cuero cabelludo y la piel del consumidor. De no advertirse lo mencionado anteriormente, hace que pase de ser un riesgo previsible a un riesgo injustificado, conforme lo establecido en el artículo 25° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

Ahora bien, conforme se ha venido desarrollando a lo largo del presente informe, la prestación de un servicio como el laceado capilar, especialmente cuando implica la utilización de productos químicos con efectos transformadores sobre la estructura del cabello, exige que el proveedor asuma una postura activa y diligente en la adopción de medidas preventivas orientadas a garantizar la seguridad del consumidor. No se trata únicamente de cumplir con una obligación técnica o estética en la entrega del resultado prometido (cabello lacio, brillante o manejable), sino de comprender que, dada la posibilidad de generar efectos adversos sobre la salud o la integridad física, el proveedor debe actuar bajo un estándar de cuidado reforzado, atendiendo no solo a la legalidad formal del servicio, sino también al principio de precaución y al respeto por los derechos fundamentales del consumidor.

En ese sentido, la seguridad no puede entenderse como un componente accesible únicamente tras la manifestación de un daño, sino que debe ser garantizada ex ante, es decir, desde el momento en que se planifica, ofrece y ejecuta el servicio. Por lo tanto, se vuelve indispensable que el proveedor adopte una serie de medidas concretas y sistemáticas que minimicen cualquier tipo de riesgo, y que fortalezcan tanto el consentimiento informado del consumidor como la transparencia en la prestación del servicio.

Considero a las siguientes acciones como parte de una conducta diligente y responsable esperada de todo proveedor que realiza este tipo de tratamientos:

- Informar detalladamente la composición del producto a utilizar, especificando de forma clara si contiene sustancias como formol, parabenos, amoníaco, entre otros componentes que podrían causar irritación, alergias u otros efectos colaterales, para que el consumidor pueda evaluar si acepta o no su aplicación.
- Realizar una prueba de sensibilidad cutánea previa a la aplicación, también conocida como "test de parche", con el objetivo de detectar posibles reacciones alérgicas o intolerancias del cuero cabelludo ante los ingredientes del producto. Esta prueba es especialmente importante en

consumidores con antecedentes de piel sensible o alergias dermatológicas.

- Advertir de manera explícita, verbal y escrita, sobre los posibles efectos secundarios del procedimiento, tales como ardor, enrojecimiento, caída del cabello, picazón u otros síntomas, dependiendo del tipo de sustancia empleada y del historial médico del consumidor. Estas advertencias deben ser entregadas con antelación suficiente para que el consumidor pueda tomar una decisión plenamente consciente.
- Asegurar una ventilación adecuada del espacio donde se realiza el tratamiento, evitando la acumulación de vapores químicos que, en ambientes cerrados, pueden representar un riesgo no solo para el cliente, sino también para los trabajadores del local. Este aspecto es crucial cuando se utilizan productos volátiles o que desprenden gases irritantes al entrar en contacto con el calor de la plancha.
- Proveer al consumidor elementos de protección física durante el procedimiento, tales como mascarillas, lentes de seguridad o cobertores, dependiendo de la intensidad del producto aplicado. Esto no solo cumple una función preventiva directa, sino que además constituye una expresión tangible de la responsabilidad y profesionalismo del proveedor.
- Finalizado el procedimiento, brindar instrucciones claras sobre los cuidados posteriores, incluyendo restricciones en el lavado del cabello, exposición solar, uso de productos específicos, y cualquier medida necesaria para conservar los resultados del tratamiento sin afectar la salud del cuero cabelludo o la hebra capilar.

La implementación de estas medidas, lejos de constituir una carga excesiva para el proveedor, responde a la lógica de un servicio seguro, informado y respetuoso del derecho del consumidor a conocer, decidir y preservar su salud. Su omisión, en cambio, puede dar lugar a responsabilidades administrativas, civiles e incluso penales, dependiendo de la gravedad del daño ocasionado. En un contexto donde la apariencia personal tiene un alto valor social y el mercado de tratamientos estéticos continúa en expansión, el cumplimiento del deber de

seguridad no puede ser interpretado como una exigencia teórica o marginal, sino como una obligación concreta de cuidado y prevención, que define la licitud y legitimidad del servicio en sí.

La inobservancia de las medidas de precaución anteriormente detalladas configura una actuación negligente del proveedor, ello agrava el incumplimiento tanto del deber de información como del deber general de seguridad que en este caso le son legalmente exigibles. De la resolución en cuestión se desprende que, el proveedor no adoptó tales medidas mínimas de diligencia, y mucho menos acreditó haber informado de forma adecuada a la señora Carranza Buenaño sobre los riesgos inherentes que tiene el servicio que contrató. En adición a ello, el proveedor no probó que haya existido algún tipo de advertencia previa ya sea por folletos informativos, ficha técnica del producto, entre otros.

De ahí que, en este marco, resulta particularmente revelador que la línea de defensa adoptada por el señor Giancarlo Castro Vásquez haya estado centrada únicamente en cuestionar la existencia de un certificado médico que acredite el daño físico derivado del tratamiento capilar brindado a la señora Carranza Buenaño. Este enfoque defensivo, carente de una argumentación jurídica sólida y técnica, evidencia una estrategia limitada y reactiva, orientada exclusivamente a desvirtuar el daño, sin ofrecer ningún tipo de respaldo probatorio que permita acreditar el cumplimiento de sus deberes como proveedor, particularmente en lo que respecta al deber de información y al deber general de seguridad.

En efecto, durante la etapa de investigación administrativa, se le brindó la oportunidad de presentar medios probatorios que pudieran acreditar una conducta diligente. No obstante, el denunciado no ofreció prueba alguna que demostrara haber informado adecuadamente a la consumidora sobre los posibles riesgos inherentes al procedimiento de laceado ni aportó indicios de haber cumplido con protocolos básicos de seguridad profesional. No presentó, por ejemplo, fichas técnicas del producto utilizado, formularios de consentimiento informado, registros de pruebas cutáneas de sensibilidad, ni ningún documento que evidenciara una comunicación clara de advertencias o instrucciones previas al tratamiento.

Es importante destacar que esta omisión no solo constituye una falta de colaboración con la autoridad administrativa, sino que revela la ausencia de estándares mínimos en la prestación del servicio ofrecido, lo cual vulnera directamente el marco normativo contenido en el Código de Protección y Defensa del Consumidor. Este cuerpo legal, como ya se ha desarrollado en capítulos anteriores, impone obligaciones objetivas e irrenunciables al proveedor, tales como garantizar la seguridad del producto o servicio y brindar información suficiente para una decisión de consumo libre y consciente.

Un hecho especialmente preocupante es que el propio señor Castro Vásquez reconoció haber utilizado productos distintos a aquellos que fueron promocionados públicamente en las redes sociales del establecimiento, lo cual no solo confirma la falta de uniformidad en la prestación del servicio, sino que refuerza la hipótesis de una actuación negligente y poco transparente. Esta contradicción entre lo anunciado y lo realmente aplicado constituye una forma de inducción al error del consumidor, pues genera una expectativa legítima sobre la naturaleza y calidad del producto ofrecido, la cual luego es defraudada por la utilización de insumos diferentes sin conocimiento ni consentimiento de la parte contratante.

Este tipo de prácticas no solo infringen el principio de veracidad en la publicidad, sino que también comprometen la validez del consentimiento prestado por la consumidora, en tanto este se dio bajo presupuestos falsos o incompletos respecto al producto aplicado. La falta de transparencia y la omisión de información relevante no pueden considerarse fallas menores o administrativas, sino que se configuran como infracciones sustantivas que afectan derechos fundamentales del consumidor, como la integridad, la salud y el acceso a un mercado justo.

En suma, la defensa basada en la ausencia de un certificado médico no logra desvirtuar el incumplimiento de los deberes legales del proveedor, menos aún cuando este no aporta prueba alguna de haber actuado con el grado de diligencia profesional exigido por la normativa vigente. Por el contrario, la combinación de omisiones probatorias, reconocimiento del uso de productos no anunciados, y la inexistencia de protocolos sanitarios básicos, permiten concluir que el proveedor

incumplió con su deber de actuar con previsión, cuidado y transparencia, generando un riesgo injustificado para la consumidora y configurando, en consecuencia, una infracción administrativa sancionable conforme al artículo 25° del Código.

Aunado a ello, que la denunciante haya sufrido ardor en los ojos, fuerte olor a químico, malestar dérmico y daño en la estructura de la hebra capilar son signos más que suficientes para llegar a la conclusión de que fue sometida al procedimiento sin pleno conocimiento de lo que esto implicaba. Supo Calderón (2020), sostiene que se compromete a los proveedores la obligación de brindar a los consumidores información clara, veraz y completa respecto de las características esenciales de los productos y servicios que ofrecen, con el fin de que estos puedan ejercer su derecho a elegir de manera informada y consciente, así como utilizar o consumir adecuadamente los bienes o servicios adquiridos conforme a su naturaleza y finalidad.

Asimismo, resulta pertinente traer a colación los estándares internacionales en materia de protección al consumidor, especialmente aquellos establecidos por la Unión Europea, dado que ofrecen parámetros interpretativos valiosos y consolidan principios que inspiran a muchos ordenamientos jurídicos contemporáneos, incluido el peruano. En esa línea, la Directiva 2011/83/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, relativa a los derechos de los consumidores, se erige como uno de los instrumentos normativos más importantes en esta materia. Dicha directiva no solo regula aspectos esenciales de la contratación a distancia y fuera de establecimiento comercial, sino que también consagra principios rectores que estructuran la relación proveedor-consumidor en términos de equidad y simetría informativa.

Uno de los ejes centrales de esta directiva es el principio de transparencia, el cual se plantea como una exigencia fundamental en los contratos de consumo. Este principio establece que la información proporcionada por el proveedor debe ser clara, comprensible y suficiente, de modo que el consumidor pueda conocer con precisión las características esenciales del bien o servicio ofrecido, los riesgos asociados, las condiciones económicas y contractuales, así como los procedimientos para ejercer sus derechos. Esta obligación informativa, sin

embargo, no debe entenderse en términos pasivos o reactivos, sino que impone al proveedor un rol proactivo y comprometido con la tutela efectiva de los derechos del consumidor.

En ese sentido, el proveedor no puede limitarse a responder ante solicitudes de información específicas del consumidor, sino que debe anticiparse a las posibles dudas o vacíos de conocimiento que pueda tener el usuario, especialmente en sectores técnicos, complejos o donde existen riesgos para la salud o la seguridad, como ocurre en los servicios estéticos o cosméticos. Es decir, el deber de transparencia se materializa no solo en la entrega de datos objetivos, sino también en la forma, momento y accesibilidad de dicha información, aspectos que deben garantizar que el consumidor comprenda realmente aquello que se le ofrece y pueda evaluar, de manera libre e informada, si desea o no contratar el servicio.

La Directiva 2011/83/UE establece, además, que la información debe ser entregada antes de que el consumidor quede vinculado por un contrato, reafirmando la relevancia de la etapa precontractual como espacio privilegiado para la toma de decisiones conscientes. Esta visión refuerza lo desarrollado en los apartados anteriores de este trabajo, en el sentido de que el consentimiento prestado por el consumidor solo puede considerarse válido cuando ha sido precedido por una información transparente, accesible y adecuada, permitiéndole conocer tanto los beneficios como las limitaciones o riesgos del producto o servicio.

Aplicar estos estándares al contexto nacional implica elevar el estándar de conducta exigido al proveedor peruano, especialmente cuando se trata de servicios que, como el laceado capilar con productos químicos, pueden poner en riesgo la salud del consumidor si no se actúa con diligencia. En consecuencia, la ausencia de una comunicación clara sobre la naturaleza del tratamiento, los compuestos aplicados, y los posibles efectos secundarios, constituye no solo una infracción al deber de información establecido en el Código de Protección y Defensa del Consumidor, sino también una vulneración al principio de transparencia consagrado a nivel internacional.

En definitiva, el marco europeo refuerza la idea de que el proveedor debe situarse en una posición activa, ética y profesional, no solo cumpliendo formalidades contractuales, sino promoviendo relaciones de consumo responsables, simétricas y seguras. Integrar estos principios en la interpretación de las normas nacionales contribuye a fortalecer una cultura de respeto al consumidor y a prevenir situaciones de riesgo injustificado, como la que ha sido analizada en el presente caso.

Por tanto, puede afirmarse, sustentándonos en la legislación, doctrina especializada y jurisprudencia mencionada, que el señor Castro Vásquez incurrió en una doble infracción al ordenamiento jurídico peruano en materia de protección al consumidor, en tanto, en primer lugar, no brindó información suficiente y clara sobre los posibles riesgos del tratamiento capilar y en segundo lugar, por colocar a la señora Carranza Buenaño en inminente riesgo no advertido, contraviniendo el deber general de seguridad. Ello, va de acorde a la finalidad del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto este no solo se encarga de proteger la economía del consumidor, sino que además protege su integridad física y a su vez su derecho a decidir libremente sobre los servicios a los que quiera someterse.

En consecuencia y a la luz del análisis realizado en este presente apartado, se concluye que sí existió una infracción al deber de información, agravando así la infracción al deber general de seguridad, por lo que se le atribuye la responsabilidad al proveedor.

V.4 ¿La actuación del señor Castro Vásquez contó con la diligencia y profesionalismo debidos para asegurar un servicio idóneo y seguro, conforme a las obligaciones de calidad e idoneidad del Código?

La determinación de si el proveedor Castro Vásquez cumplió o no con las obligaciones de diligencia y profesionalismo que se exigen en nuestro ordenamiento jurídico respecto de la prestación del servicio de laceado a la señora Carranza Buenaño, se hará en base a los conceptos de idoneidad, calidad y sobre todo seguridad, en conjunto con el contenido esencial y jurídico de los deberes de diligencia y profesionalismo.

En principio, es preciso mencionar que, Amaya Ayala (2013), menciona que es importante destacar que la conceptualización del binomio deber-derecho en materia de idoneidad encuentra su origen en el precedente jurisprudencial establecido en el caso *Tori vs. Kouros*. En dicho caso, se enfatizó que la figura de la idoneidad no solo impone una obligación jurídica al proveedor, sino que, de forma correlativa, consagra un derecho exigible en favor de los consumidores.

De ahí que, es preciso remitirnos al artículo 18° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, pues en este se establece el deber de idoneidad, mencionando 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.

En adición a ello, “debe tenerse en cuenta que la idoneidad de un bien o un servicio depende significativamente de la información que sobre este haya puesto el proveedor a disposición del consumidor” (Súmar, 2011, p. 65)

En virtud de lo expuesto, puede sostenerse con claridad que el cumplimiento del deber de idoneidad no se sujeta a parámetros subjetivos ni depende de la voluntad discrecional del proveedor, sino que constituye una obligación de carácter objetivo, exigible conforme a los criterios que establece el ordenamiento jurídico en materia de protección al consumidor. Esto implica que la evaluación sobre si un producto o servicio ha sido prestado de manera idónea no debe limitarse exclusivamente a lo estipulado en el contrato ni a lo anunciado en la

publicidad, sino que debe extenderse a las expectativas razonables que tiene un consumidor promedio frente a dicho servicio, considerando el contexto en el cual se produjo la relación de consumo.

En efecto, la noción de idoneidad debe interpretarse en clave funcional, esto es, en relación directa con la finalidad que motivó al consumidor a adquirir un determinado producto o servicio. La prestación solo podrá considerarse idónea cuando efectivamente cumpla con los fines para los cuales fue ofrecida, anunciada o contratada, garantizando que su utilización no comprometa la seguridad, el desempeño funcional ni, mucho menos, el bienestar integral del consumidor. En esa línea, la doctrina y la jurisprudencia han coincidido en que la evaluación de la idoneidad no debe hacerse desde la perspectiva del proveedor o desde un criterio técnico cerrado, sino desde una mirada que incorpore los intereses legítimos, expectativas y necesidades del consumidor, quien muchas veces no cuenta con conocimientos especializados ni dispone de información técnica completa al momento de contratar.

De ahí que, la idoneidad debe ser entendida como una convergencia entre la promesa de servicio y el resultado efectivamente alcanzado, valorando si este se logró sin afectar derechos fundamentales del consumidor como su salud, seguridad, dignidad o confianza. Esta obligación cobra particular relevancia en servicios que, como los tratamientos estéticos o capilares, actúan directamente sobre el cuerpo del consumidor, generando no solo expectativas de mejora en la apariencia física, sino también la legítima confianza en que el procedimiento será seguro, profesional y sin efectos nocivos. En tales escenarios, el deber de idoneidad se ve reforzado por los deberes de diligencia, prevención y advertencia, que operan como salvaguardas frente a cualquier riesgo injustificado o daño potencial que pudiera surgir durante o después de la prestación del servicio.

Por consiguiente, el proveedor no solo se encuentra obligado a cumplir con aquello que fue explícitamente ofrecido, sino también a asegurar que el producto o servicio cumpla con un estándar mínimo de calidad y seguridad, incluso cuando determinados aspectos no hayan sido pactados de forma expresa. Este enfoque encuentra respaldo en la normativa vigente, particularmente en el artículo 18°

del Código de Protección y Defensa del Consumidor, que reconoce el derecho del consumidor a recibir bienes y servicios que reúnan las condiciones de idoneidad ofrecidas, conforme a la naturaleza de la transacción y las expectativas razonables generadas.

En suma, la obligación de idoneidad debe interpretarse como un deber objetivo que no se agota en la ejecución mecánica de un contrato, sino que se proyecta hacia la satisfacción plena y segura del consumidor, bajo criterios de funcionalidad, eficacia y respeto a su integridad. El incumplimiento de esta obligación no solo vulnera el derecho del consumidor a obtener lo que razonablemente espera, sino que también puede configurar una infracción administrativa o incluso generar responsabilidad civil por los daños que deriven de una prestación deficiente o engañosa.

Por su parte, en el artículo 19° se establece que el proveedor debe actuar conforme al deber de calidad, mencionando que:

“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.”

En consecuencia, se puede afirmar que el concepto de calidad en la prestación de servicios trasciende la mera ejecución formal de la obligación asumida por el proveedor. No basta con que este cumpla con realizar el servicio que fue contratado para que se considere que ha actuado conforme a los estándares exigidos por el ordenamiento jurídico. Por el contrario, el cumplimiento de la obligación debe evaluarse a la luz de un conjunto de factores sustanciales que incluyen la adecuación técnica del procedimiento, el respeto por los protocolos establecidos para la actividad económica desarrollada y la preservación de los derechos fundamentales del consumidor, particularmente su salud, seguridad e integridad.

Considero que, noción de calidad no puede entenderse como un criterio subjetivo o meramente relativo, sino que debe anclarse en parámetros objetivos definidos por la normativa del sector, los estándares profesionales reconocidos y las buenas prácticas que rigen la prestación del servicio específico. En ese sentido, un servicio no podrá considerarse de calidad si se ejecuta con desconocimiento de los procedimientos técnicos apropiados, con materiales inadecuados, en condiciones inadecuadas o con personal no capacitado, aun cuando se haya cumplido formalmente con la realización de la actividad pactada. La calidad, en el ámbito del Derecho del Consumo, no se reduce al resultado final, sino que incluye también el proceso mediante el cual dicho resultado es alcanzado, el cual debe ser respetuoso de los derechos del consumidor, diligente en la aplicación de los métodos, y transparente respecto de los riesgos involucrados.

Asimismo, debe tenerse presente que el artículo 18° del Código establece que todo bien o servicio debe ser idóneo y de calidad, lo que implica que este debe ser capaz de cumplir adecuadamente con la función que se espera de él, de acuerdo con lo que el proveedor haya ofrecido, lo que el consumidor haya razonablemente interpretado, y lo que el mercado considere habitual y esperable en ese tipo de prestación. Desde esta perspectiva, el concepto de calidad no admite ambigüedades, y exige que la prestación del servicio se realice conforme a criterios técnicos profesionalmente aceptados, evitando toda actuación que pueda poner en riesgo la salud o integridad del usuario.

Aplicado al caso de los tratamientos estéticos, como los procedimientos de laceado capilar, se advierte que la calidad del servicio no se satisface únicamente con el alisado del cabello, sino que debe evaluarse en función de cómo se desarrolló el proceso, qué productos fueron utilizados, si estos eran seguros y autorizados, si se brindó la información suficiente y si se cumplieron los estándares mínimos del rubro. Si el servicio se llevó a cabo de manera apresurada, sin realizar pruebas preliminares de sensibilidad, sin advertencias adecuadas, o si los productos utilizados fueron distintos a los que fueron promocionados, no se puede sostener válidamente que se trató de una prestación de calidad, aun cuando el cabello haya quedado visualmente lacio.

De ahí que, la calidad en la prestación de servicios constituye una obligación integral y objetiva que no se agota en el cumplimiento formal del contrato, sino que requiere que el proveedor actúe con profesionalismo, transparencia y diligencia, garantizando que el servicio no solo alcance el resultado esperado, sino que lo haga sin afectar derechos fundamentales del consumidor y conforme a los estándares que rigen la actividad desarrollada. La falta de cumplimiento de estos elementos estructurales no solo afecta la relación de confianza entre proveedor y consumidor, sino que configura una infracción susceptible de ser sancionada administrativamente, además de abrir paso a la eventual reparación de los daños ocasionados.

Ahora bien, es preciso recalcar que, para Bullard (2010) la idoneidad es la correspondencia entre lo que el consumidor espera y lo que en realidad recibe al momento de la contratación de un producto o servicio. No obstante, las expectativas generadas se encuentran vinculadas directamente por la calidad de información que se le proporciona al consumidor. (p. 10)

En esa misma línea, como ya mencionó en los capítulos anteriores, el artículo 25° se encarga de imponer al proveedor el deber general de seguridad, con la finalidad de exigirle que ningún producto o servicio que se brinde genere algún tipo de riesgo injustificado o no advertido y sea contraproducente para con la salud e integridad de los consumidores. Aunado a ello, la calidad e idoneidad no se tratan únicamente de atributos que desean ser aplicados, sino que son instrumentos encargados de garantizar la seguridad del consumidor. En ese sentido, si el servicio que se está brindando en ese momento carece de idoneidad o simplemente se ejecuta sin profesionalismo, el consumidor se estaría viendo expuesto a un riesgo que, siendo previsible para el proveedor, este no se encargó de advertirlo y mucho menos mitigarlo. Teniendo así que, las tres obligaciones mencionadas líneas arriba se interrelacionan en cuanto a la normativa y por ende deben ser leídas en conjunto para el análisis del presente caso.

Castillo Freyre y Rivas Caso (2014), mencionan que la diligencia debe ser interpretada como un grupo de conductas que se caracterizan por el cuidado, atención, esmero y responsabilidad con la que una persona realiza alguna

actividad en relación con otra. Por lo que, constituye la idea de obrar correctamente y de forma comprometida dentro del marco del deber que asumió o de una obligación. (p. 131). Asimismo, Fernández Cruz (2004) sostiene que “No debe dudarse que el concepto de diligencia no puede estar limitado a la medida del deber de prestación, sino que, por el contrario, está referido más bien al deber de protección involucrado en la situación jurídica subjetiva compleja del deber [...]” (p. 861)

En ese sentido, la diligencia debe ser entendida como el deber de previsión y cuidado profesional en la realización del procedimiento, lo que conlleva a que el proveedor tenga que actuar con conocimientos técnicos, adopte medidas preventivas y se encargue de evitar cualquier tipo de conducta que pueda encausar al consumidor a una situación de riesgo evitable. Por lo que estaríamos frente a un tipo de diligencia profesional, que en palabras de Giovanna Visintini (2002), esta se trata de lo siguiente:

“En otras palabras, con la emersión del criterio de diligencia profesional se advierte una evolución del criterio de diligencia, que deja de ser una calificación de la conducta, asimilada a estándares moralistas o individualistas, y pasa a representar aplicaciones de reglas técnicas en la ejecución de deberes. Deviene, por lo tanto, un criterio objetivo y general, y no un criterio subjetivo” (p. 50)

Por ello, en el ámbito de la prestación de servicios en los que se ve comprometida la salud o la integridad del consumidor, la diligencia no es un estándar abstracto, es una exigencia concreta que tiene como fin obligar al proveedor a que su actuación cuente con un nivel de cuidado que vaya acorde con la naturaleza del servicio que está ofreciendo en ese momento, ya que al incumplir dicho estándar, puede configurarse una grave infracción al deber general de seguridad.

Por otro lado, el profesionalismo hace referencia a que el servicio debe ser realizado por una persona conocedora de dichos servicios y se encuentre debidamente capacitada para ejecutar el procedimiento con las técnicas correctas, siendo consciente que una mala praxis tiene efecto sobre la salud y bienestar del consumidor. Ambas exigencias, tanto la diligencia como el

profesionalismo, son fundamentales en la prestación de servicios capilares, pues estos se manejan con productos químicos que son aplicados de forma directa al cuerpo humano, como en este caso el laceado.

Subsumiéndonos al caso concreto, se advierte que el señor Castro Vásquez no cumplió con los estándares de diligencia ni profesionalismo, debido a que el procedimiento no se llevó de forma adecuada conforme lo confirmó la señora Carranza Buenaño, en tanto no hubo una ventilación adecuada y mucho menos medidas de protección, siendo así que el resultado fue contrario al esperado y debido a la mala praxis se evidenciaron afectaciones físicas en el cuero cabelludo de la denunciante, lo que atenta contra su salud y su integridad, así se constató en las fotografías y videos presentados.

Si bien en el expediente no se adjuntan pruebas como certificados médicos, considero que las pruebas presentadas sí son suficientes para evidenciar una prestación del servicio de forma insegura. Dichas pruebas son: las imágenes del estado final del cabello donde también se aprecian las lesiones en el cuero cabelludo y su cuello, el video que fue grabado inmediatamente después de terminado el procedimiento, el testimonio directo y coherente de la denunciante, conforman un conjunto de pruebas que demuestran indudablemente que el servicio fue realizado sin la más mínima diligencia como lo exige el Código.

En conclusión, el señor Castro Vásquez sí incumplió con los deberes de calidad, idoneidad y sobre todo seguridad, pues su actuación no fue diligente ni profesional para proteger la integridad de la consumidora, teniendo una conducta negligente, lo cual es contrario a los principios rectores del Derecho del Consumidor como el principio de buena fe y protección del consumidor como tal, generando un entorno de riesgo que no gestionó con la diligencia debida.

VI. CONCLUSIONES:

- 1) Del análisis correspondiente al primer problema secundario planteado en el presente informe, se concluye que el servicio de laceado capilar proporcionado a la señora Carranza Buenaño constituyó, en efecto, una prestación que implicó un riesgo injustificado para su salud. Este hecho supone una vulneración directa al deber general de seguridad que se encuentra expresamente consagrado en el artículo 25° del Código de Protección y Defensa del Consumidor. Dicho precepto normativo establece que todos los bienes y servicios ofrecidos en el mercado deben ser seguros, es decir, no deben representar, bajo condiciones normales o previsibles de uso, un peligro injustificado para la salud, vida o integridad física de los consumidores.
- 2) Cabe recalcar que, este deber posee una naturaleza objetiva, lo cual significa que su incumplimiento no está sujeto a la demostración de culpa o dolo por parte del proveedor. Por el contrario, su infracción se configura por la mera constatación de un riesgo no razonable que se derive del bien o servicio brindado. Además, esta obligación es de carácter irrenunciable, de modo que no puede ser soslayada por acuerdos contractuales ni por cláusulas limitativas de responsabilidad. En consecuencia, para que se configure la infracción al artículo 25°, no es necesario acreditar la producción de un daño material o físico plenamente comprobado mediante certificado médico o peritaje técnico, sino que basta con que se acredite la existencia de un riesgo que supere los márgenes social y jurídicamente tolerables.
- 3) Asimismo, se ha podido establecer que el proveedor del servicio, el señor Castro Vásquez, incurrió en una grave omisión de su deber de prevención, al no implementar medidas suficientes que garantizaran que el procedimiento de laceado se realizara en un entorno seguro y controlado. Del expediente administrativo se desprende que no se realizó prueba alguna de sensibilidad dérmica antes de aplicar el producto, ni se ofreció a la consumidora información previa y detallada sobre los posibles efectos adversos asociados a dicho tratamiento. Estas omisiones demuestran un actuar negligente, incompatible con el estándar de diligencia exigido en

este tipo de servicios. En consecuencia, el proveedor no pudo acreditar de manera fehaciente que cumplió con los protocolos mínimos de seguridad o que actuó con la debida previsión frente a los potenciales efectos perjudiciales del tratamiento capilar, lo cual constituye una infracción tanto al deber general de seguridad como a la garantía legal prevista en el artículo 20° del Código.

- 4) De ahí se desprende que, es válido sostener que, en el marco de la garantía legal de seguridad, los proveedores deben asumir una posición activa y responsable en la gestión de los riesgos inherentes a sus actividades comerciales. Esta obligación cobra especial relevancia cuando se trata de servicios estéticos o de cuidado personal, donde los productos empleados pueden tener efectos adversos en la piel, el cuero cabelludo o las vías respiratorias de los usuarios, como se evidenció en la experiencia de la señora Carranza Buenaño. En tales escenarios, la falta de diligencia y la ausencia de medidas de prevención constituyen no solo una deficiencia en la calidad del servicio, sino una transgresión normativa que pone en entredicho el derecho del consumidor a una prestación segura, conforme a los principios del ordenamiento jurídico peruano.
- 5) Ahora bien, del análisis correspondiente al segundo problema secundario, se puede concluir con claridad que existe una relación inescindible entre el deber de información y el deber general de seguridad en el marco de las relaciones de consumo. Esta vinculación tiene fundamento en la lógica del consentimiento informado, base esencial del régimen de protección al consumidor. Teniendo así que, solo cuando un consumidor recibe información veraz, suficiente, clara, oportuna y comprensible sobre las características del producto o servicio que va a adquirir, especialmente en cuanto a sus riesgos, puede tomar una decisión racional y autónoma que le permita proteger su salud, integridad física y bienestar general.
- 6) A raíz de lo mencionado anteriormente, se concluye que el deber de información no constituye una obligación meramente formal ni decorativa del proveedor, sino que se trata de una garantía sustantiva y operativa que tiene como finalidad asegurar el ejercicio pleno de los derechos del consumidor. En esa línea, su incumplimiento no solo puede dar lugar a la

configuración de una infracción autónoma por falta de transparencia, sino que también incide directamente en la configuración del riesgo injustificado previsto en el artículo 25° del Código de Protección y Defensa del Consumidor. Es decir, cuando el proveedor omite advertir de manera adecuada los riesgos previsibles derivados del uso ordinario del producto o servicio ofrecido, tales riesgos, que pudieron haber sido razonables si hubiesen sido comunicados, se transforman en injustificados desde el punto de vista jurídico, generando así responsabilidad administrativa.

- 7) Asimismo, el deber de advertencia, en estos contextos, no debe limitarse a menciones generales o vagas. Por el contrario, el proveedor tiene el deber de proporcionar información específica sobre la composición de los productos químicos utilizados, sus posibles interacciones con determinados tipos de piel o cabello, las condiciones de ventilación requeridas durante el procedimiento, los cuidados posteriores que deben observarse, y las reacciones adversas más frecuentes que podrían presentarse incluso bajo condiciones normales de uso.
- 8) Por lo que, se concluye que la falta de información oportuna y precisa sobre los riesgos previsibles del servicio de laceado genera una doble infracción: por un lado, se vulnera el derecho a la información recogido en los artículos 1° y 2° del Código; y por otro, se configura un incumplimiento del deber general de seguridad previsto en el artículo 25°, en tanto los riesgos, al no haber sido advertidos, se tornan jurídicamente injustificados. Tomando en cuenta la doble vulneración, se evidencia una conducta negligente por parte del proveedor, quien no actuó conforme al estándar mínimo de diligencia profesional exigible en la prestación de servicios estéticos, lo cual refuerza la necesidad de sanción y corrección en sede administrativa para restituir la confianza del consumidor en el mercado.
- 9) En relación al análisis correspondiente del tercer problema secundario, se concluye que el proveedor del servicio de laceado, señor Castro Vásquez, no actuó conforme a los deberes de diligencia y profesionalismo exigidos en nuestro ordenamiento jurídico, específicamente en lo relacionado con las obligaciones de idoneidad, calidad y seguridad que establece el Código de Protección y Defensa del Consumidor.

- 10) Por un lado, en relación a la idoneidad, el servicio prestado no cumplió con las expectativas razonables que podría tener cualquier consumidor, especialmente considerando que se trató de un tratamiento capilar con sustancias químicas aplicadas mediante calor. El resultado no solo fue distinto al ofrecido, sino que además generó efectos adversos que afectaron la salud de la consumidora. Por otro lado, en relación a la calidad, se evidenció que el procedimiento fue realizado sin seguir los estándares mínimos requeridos: no se garantizó una ventilación adecuada, no se brindó información clara sobre los productos usados, ni se tomaron precauciones para evitar reacciones adversas. Estos hechos demuestran que el servicio fue ejecutado de manera descuidada y sin el nivel técnico o profesional necesario.
- 11) Por lo que, en suma a lo mencionado anteriormente, la falta de diligencia y profesionalismo se evidencia no solo en la ejecución del procedimiento, sino también en la forma en que se manejó el riesgo. El proveedor tenía la responsabilidad de prever posibles consecuencias perjudiciales y actuar con el cuidado técnico que la naturaleza del servicio exigía. Sin embargo, lejos de prevenir, expuso a la señora Carranza Buenaño a un entorno riesgoso sin ofrecerle información adecuada ni protección suficiente.
- 12) Por ello, se concluye que, este caso pone en evidencia la importancia de que quienes ofrecen servicios que inciden directamente sobre la salud de las personas actúen con mayor responsabilidad, siguiendo estándares profesionales que aseguren la idoneidad, calidad y seguridad del servicio brindado.
- 13) Finalmente, respecto al problema principal, se concluye que, el servicio de laceado capilar ofrecido por el proveedor Castro Vásquez no cumplió con las exigencias mínimas previstas por la legislación de protección al consumidor. Este incumplimiento no fue aislado, sino que abarcó aspectos esenciales como la seguridad, la vulneración de las garantías legales de dicho deber, la calidad del procedimiento, la claridad de la información brindada, así como la falta de diligencia y profesionalismo por parte del prestador del servicio.

- 14) El procedimiento fue ejecutado en condiciones inadecuadas, sin asegurar la ventilación ni el uso de medidas preventivas básicas, lo que expuso innecesariamente a la consumidora a sustancias químicas potencialmente dañinas. Además, el proveedor no advirtió previamente sobre los posibles efectos adversos del tratamiento, lo que impidió que la usuaria pudiera decidir con plena conciencia de los riesgos. Esta falta de información, unida a la forma deficiente en que se llevó a cabo el procedimiento, refleja no solo una carencia de idoneidad y calidad, sino también una clara omisión de su deber de cuidado.
- 15) Por todo lo anteriormente mencionado, considero que lo ocurrido en este caso evidencia una ruptura grave de los deberes que el ordenamiento jurídico impone a quienes brindan servicios que impactan directamente en la salud y bienestar de los consumidores, siendo ello una clara vulneración al deber general de seguridad. El accionar del proveedor no solo vulneró derechos fundamentales, sino que también deja en evidencia la importancia de aplicar rigurosamente los principios del Derecho del Consumidor, promoviendo prácticas responsables que eviten poner en riesgo la integridad de las personas que acceden a estos servicios.

VII. BIBLIOGRAFÍA:

ACEDO PENCO, A. (2003) El Derecho A La Protección De La Salud, La Seguridad, La Calidad De Vida y El Medio Ambiente: Perspectiva Comunitaria, Constitucional Y Autonómica. Su Proyección En La Ley 6/2001, De 24 De Mayo, Del Estatuto De Los Consumidores De Extremadura. *Recuperado de:* <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=854190>

AGUILA Y GALLARDO (2010) El ABC del derecho protección al consumidor.

AMAYA AYALA, L (2013) La muerte del deber de idoneidad

BEDOYA ÁVILA, M; VACCA LUGO, L (2013). El deber de seguridad

BULLARD, A. (2010) ¿Es el consumidor un idiota?: El falso dilema entre el consumidor razonable y el consumidor ordinario. Revista de la Competencia y la Propiedad Intelectual. Análisis psicológico del Derecho. *Recuperado de:* <https://revistas.indecopi.gob.pe/index.php/rcpi/article/view/76>

CASTILLO FREYRE, M; RIVAS CASO, G. (2014) La diligencia y la inejecución de las obligaciones. *Recuperado de:* <https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/iusetveritas/article/view/11913>

Código Civil de 1984. *Recuperado de:* <https://diariooficial.elperuano.pe/Normas/obtenerDocumento?idNorma=60>

CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. (2010). Ley N° 29571. *Recuperado de:* https://www.gacetajuridica.com.pe/boletin-nvnet/img_bol08/COdigo%20de%20protecciOn%20y%20defensa%20del%20consumidor.pdf

CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL PERU (1993). *Recuperado de:* <https://www.tc.gob.pe/wp-content/uploads/2021/05/Constitucion-Politica-del-Peru-1993.pdf>

DRNAS DE CLÉMENT, Z (2001). Aspectos conceptuales del principio de precaución ambiental. Academia Nacional de derecho y Ciencias Sociales de Córdoba. *Recuperado de:* <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2493130>

DURAND CARRIÓN, J. (2023). El deber de idoneidad y su alcance normativo en la contratación inmobiliaria, una mirada garantista a los derechos de los consumidores. *Recuperado de:*

<https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/themis/article/view/28061>

FERNÁNDEZ CRUZ, G. (2004) Comentario al artículo 1314 del Código Civil. En: Código Civil Comentado por los 100 mejores especialistas. Tomo VI: Derecho de Obligaciones. Lima: Gaceta Jurídica, 2004. *Recuperado de:*

<https://andrescusi.wordpress.com/wp-content/uploads/2020/06/codigo-civil-comentado-tomo-vi.pdf>

IDROBO-AVILA, E; VASQUEZ-LOPEZ, J; VARGAS-CAÑAS, R. (2017) La exposición ocupacional al formol y la nueva tabla de enfermedades laborales. *Recuperado de:*

<https://www.scielosp.org/pdf/rsap/2017.v19n3/382-385>

MEZARINA DE ZELA, Rómulo 2010 “¿Habemus Código ...de Consumo ... o qué?”. En Derecho & Sociedad 34. Lima. *Recuperado de:*

<https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechoysociedad/article/download/13332/13959/>

Resolución N° 2377-2024/SPC-INDECOPI. *Recuperado de:*

https://img.lpderecho.pe/wp-content/uploads/2024/10/Exp.-0693-2023-CC2-LPDerecho_-1.pdf

Resolución N° 3595-2023/SPC-INDECOPI. *Recuperado de:*

<https://servicio.indecopi.gob.pe/buscadorResoluciones/getDoc?docID=workspace://SpacesStore/b7236db1-ede3-46b0-9ff8-549363a3f101>

RODRÍGUEZ GARCÍA, G. (2014). El apogeo y decadencia del deber de idoneidad en la jurisprudencia peruana de protección al consumidor. *Recuperado de:*

<https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/themis/article/view/10876>

ROJAS, C. (2012) El alcance del deber de información en materia de protección al consumidor: un replanteamiento desde el derecho y economía conductual y el neuromarketing. Themis 62 Revista de Derecho. Lima.

Sala Especializada en Protección al Consumidor del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (2015) Resolución 3245-2015/SPC-INDECOPI

SANCHEZ GUTIERREZ. T. (2024) Informe Jurídico sobre la Resolución N° 0148-2023/SPC- INDECOPI. Trabajo de suficiencia profesional para obtener el título profesional de Abogada.

SÚMAR, O. (2011) Ensayos sobre la protección al consumidor en el Perú. Lima: Universidad del Pacífico. *Recuperado de:* <https://repositorio.up.edu.pe/item/98124d61-8647-4ab6-96fe-3322f7213a9c>

SUPO CALDERÓN, D. (2020) El deber de información y el estándar de razonabilidad en las garantías implícitas del consumidor. *Recuperado de:* <https://revistas.up.edu.pe/index.php/forseti/article/view/1355>

TABOADA CÓRDOVA, L. (2005) Elementos de la Responsabilidad Civil. Lima: Grijley. *Recuperado de:* <https://www.libreriasgrijley.com/wp-content/uploads/2021/03/ELEMENTOS-DE-LA-RESPONSABILIDAD-CIVIL-ok.pdf>

TRIBUNAL CONSTITUCIONAL DEL PERÚ. Expediente N° 3315-2004-AA/TC. *Recuperado de:* <https://www.tc.gob.pe/jurisprudencia/2005/03315-2004-AA.html>

UNIÓN EUROPEA. Directiva 2011/83/UE. *Recuperado de:* <https://www.boe.es/doue/2011/304/L00064-00088.pdf>

VILLALBA, J. (2012) El deber de información en el derecho del consumo. Revista IUSTA. Bogota, 2012, vol.2, número 37.

VISINTINI, G. (2002) Responsabilidad contractual y extracontractual. Lima: ARA. *Recuperado de:* <https://es.scribd.com/document/825308470/4-Visintini-Giovana-Responsabilidad-contractual-y-extracontractual>

ZAPANA CASTRO (2022) “Análisis del Deber de Idoneidad de los proveedores que prestan servicios financieros en la ciudad de Puno, Periodo 2019-2020”. *Recuperado de:* <https://repositorio.unap.edu.pe/handle/20.500.14082/17567>

PROCEDENCIA : COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE LAMBAYEQUE
PROCEDIMIENTO : DE PARTE
DENUNCIANTE : TANIA MIRELYS CARRANZA BUENAÑO
DENUNCIADO : GIANCARLO CASTRO VÁSQUEZ - LACEADOS & COLOR SALÓN
MATERIAS : DEBER GENERAL DE SEGURIDAD
DEBER DE IDONEIDAD
ACTIVIDAD : OTRAS ACTIVIDADES DE SERVICIOS PERSONALES N.C.P.

SUMILLA: *Se revoca la resolución venida en grado, en el extremo que declaró fundada la denuncia por haber realizado una mala praxis al momento de realizar el servicio de laceado al cabello de la denunciante, ocasionándole una afectación física (llagas o heridas, hematomas, dermatitis, sofocación y ardor en los ojos) y de imagen personal; y, en consecuencia, se declara infundada la misma. Por lo tanto, se deja sin efecto la sanción impuesta, la condena al pago de costos del procedimiento y la inscripción en el RIS.*

Se confirma, modificando sus fundamentos, la resolución venida en grado en el extremo que declaró fundada la denuncia, en lo referido a que el denunciado brindó un tratamiento no idóneo de laceado, toda vez que el cabello de la denunciante no quedó lacio después de haber brindado dicho servicio (quedó quemado y sin brillo).

SANCIÓN: 1 UIT

Lima, 19 de agosto de 2024

ANTECEDENTES

1. El 27 de abril del 2023, la señora Tania Mirelys Carranza Buenaño –la señora Carranza– interpuso una denuncia contra el señor Giancarlo Castro Vásquez –el señor Castro–, propietario del salón de belleza denominado “Laceados & Color Salón”, ubicado en Calle Coronel Leoncio Prado N° 979, distrito y provincia de Chiclayo, departamento de Lambayeque, por presuntas infracciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor –el Código–.
2. El 31 de mayo de 2023, la Secretaría Técnica de la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Lambayeque -la Secretaría Técnica de la Comisión- emitió la Resolución 2, con la cual admitió a trámite la denuncia imputando lo siguiente al señor Castro:
 - i) Presunta infracción al artículo 25° del Código, en tanto habría realizado una mala praxis al momento de realizar el servicio de laceado al cabello de la denunciante, ocasionándole una afectación física (llagas o heridas, hematomas, dermatitis, sofocación y ardor en los ojos) y de

- imagen personal.
- ii) Presunta infracción a los artículos 18° y 19° del Código, en tanto habría brindado un tratamiento no idóneo de laceado orgánico, toda vez que el cabello de la denunciante no quedó lacio después de haber brindado dicho servicio (quedó quemado, pastoso, duro, sin brillo y con un olor muy fuerte).
3. El 22 de junio de 2023, el señor Castro presentó sus descargos.
 4. El 31 de octubre de 2023, la Secretaría Técnica de la Comisión emitió su Informe Final de Instrucción -IFI-. Asimismo, las partes no presentaron sus observaciones al IFI.
 5. El 13 de noviembre de 2023, la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Lambayeque –la Comisión– emitió la Resolución 0783-2023/INDECOPI-LAM:
 - i) Declaró fundada la denuncia interpuesta por la señora Carranza contra el señor Castro, por la infracción al artículo 25° del Código, en tanto, quedó demostrado que realizó una mala praxis al momento de realizar el servicio de laceado orgánica al cabello de la denunciante, ocasionándole una afectación física (llagas o heridas, hematomas, dermatitis, sofocación y ardor en los ojos) y de imagen personal.
 - ii) Declaró fundada la denuncia por la señora Carranza contra el señor Castro, por la infracción a los artículos 18° y 19° del Código, en tanto, quedó demostrado que brindó un tratamiento no idóneo de laceado orgánico, toda vez que el cabello de la denunciante no quedó lacio después de haber brindado dicho servicio (quedó quemado, pastoso, duro, sin brillo y con un olor muy fuerte).
 - iii) Ordenó al señor Castro, en calidad de medida correctiva reparadora que, en un plazo máximo de quince (15) días hábiles de notificada la resolución cumpla con devolver a la denunciante la suma de S/ 350.00, pagados por el servicio de laceado orgánico.
 - iv) Sancionó al señor Castro con una multa de 1 UIT por infracción al artículo 25° del Código.
 - v) Sancionó al señor Castro con una multa de 1 UIT por infracción a los artículos 18° y 19° del Código.
 - vi) Condenó al señor Castro a cancelar las costas y costos del procedimiento.
 - vii) Dispuso la inscripción de señor Castro en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi -RIS-.
 6. El 27 de noviembre de 2023, el señor Castro apeló la Resolución 0783-2023/INDECOPI-LAM.
 7. El 15 de abril de 2024, la señora Carranza presentó su escrito de absolución de apelación.

ANÁLISIS

Cuestión previa:

- A. Sobre los cuestionamientos a las fotografías y video presentados por la denunciante
8. En su recurso de apelación, el señor Castro señaló lo siguiente:
- i) Que, la denunciante en su página de *Youtube*, -en la cual es youtuber- declara que tiene experiencia en editar videos y diseño de fotografías.
 - ii) Que, la Comisión no ha establecido si las fotografías ofrecidas por la denunciante han sido o no editadas, es decir, no ha establecido si son auténticas.
 - iii) Que, existen herramientas que permiten verificar si una imagen fue adulterada, siendo las más conocidas "*Fotoforensics*" y "*Forensically Beta*", en donde se puede subir una foto y allí los programas señalan distintas irregularidades.
 - iv) Que, la Comisión no podría señalar que el cabello de la denunciante estaba duro y pastoso, si no ha podido verificarlo *in situ*, debiendo considerar que, al ser la denunciante conocedora de estética, pudo aplicarse algún producto que haga ver su cabello como aparece en las fotografías que ha ofrecido como pruebas.
9. Sobre las fotografías presentadas por la denunciante -obstante a fojas 6 al 8 del expediente-, cabe mencionar que por el principio de presunción de veracidad¹, se tiene que los documentos y declaraciones formulados por los administrados en la forma prescrita por ley, responden a la verdad de los hechos que ellos afirman, siendo que dicha presunción admite prueba en contrario. Siendo que, independientemente del oficio o profesión que ostente la denunciante, los medios probatorios presentados por dicha administrada se presumen veraces. Siendo, además que, el proveedor no ha probado o ha presentado prueba que demuestre lo contrario, más allá del mero alegato.
10. Sin perjuicio de lo anterior, este Colegiado considera, de la revisión de las fotos y video presentado por la denunciante, que estos no tienen indicios de haber sido manipulados o editados. Siendo que la razón de la presentación de tales medios de prueba era para demostrar el estado en el que el cabello de la denunciante terminó luego del procedimiento de laceado del denunciado.
11. En atención a lo anterior, debemos añadir que el proveedor no ha presentado alguna contra prueba que desestime las mismas, aunado a que el mismo

¹ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL APROBADO POR DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo IV. Principios del procedimiento administrativo.** 1. El procedimiento administrativo se sustenta fundamentalmente en los siguientes principios, sin perjuicio de la vigencia de otros principios generales del Derecho Administrativo: (...)1.7. Principio de presunción de veracidad.- En la tramitación del procedimiento administrativo, se presume que los documentos y declaraciones formulados por los administrados en la forma prescrita por esta Ley, responden a la verdad de los hechos que ellos afirman. Esta presunción admite prueba en contrario.



denunciado ha reconocido que existió un defecto en su servicio.

12. Por otro lado, sobre la presunta experiencia de la denunciante como editora de videos para su canal de *Youtube*; y, presunto conocimiento en estética que puedo hacer condicionado su cabello para que al momento de las fotografías se vea así, debemos indicar que cinco (5) de las fotografías -obrantes a foja 7 y 8 del expediente-, donde justamente se aprecia el cabello de la denunciante, así como el video -obrante a foja 9 del expediente-, se observa que fueron tomadas en el local del denunciado, esto es, inmediatamente después del procedimiento de laceado al que se le sometió a la denunciante.
13. Sin perjuicio de lo señalado, si bien el señor Castro señaló que las fotos donde se aprecia el cuero cabelludo de la denunciante y su cuello habrían sido editados; lo cierto es que el denunciado no ha cumplido con presentar medios de prueba idóneos que puedan dar cuenta de que los medios de prueba considerados como válidos según el desarrollo previo, contengan algún vicio de nulidad que afecte su eficacia probatoria (falsedad o formalidad bajo sanción de nulidad) de conformidad con lo establecido en los artículos 300° y 301° del Código Procesal Civil² -norma aplicable supletoriamente a los procedimientos administrativos en materia de protección al consumidor-. Por ende, a criterio de este Colegiado, las fotografías y videos presentados por la denunciante puede ser utilizadas al evaluar el fondo del asunto.

Sobre el deber general de seguridad

14. El artículo 25° del Código³ proscribire la introducción de riesgos injustificados en la prestación de servicios o provisión de bienes, con prescindencia que se llegue a generar una afectación en los consumidores, lo que coloca las infracciones a esta norma como infracciones de peligro⁴.
15. En ese sentido, para el funcionamiento regular del mercado, la propia regulación estatal permite la producción, comercialización y prestación de distintos bienes y servicios que, aun cuando puedan conllevar un riesgo, este es interiorizado y asumido por los proveedores, pues los beneficios de su operación pueden ser mayores que las externalidades negativas generadas por su actividad en el mercado.

² **CÓDIGO PROCESAL CIVIL. Artículo 300°.- Admisibilidad de la tacha y de la oposición.** - Se puede interponer tacha contra los testigos y documentos. Asimismo, se puede formular oposición a la actuación de una declaración de parte, a una exhibición, a una pericia o a una inspección judicial. También pueden ser materia de tacha y de oposición los medios probatorios atípicos.

CÓDIGO PROCESAL CIVIL. Artículo 301°.- Tramitación. - La tacha u oposición contra los medios probatorios se interponen en el plazo que establece cada vía procedimental, contado desde notificada la resolución que los tiene por ofrecidos, precisándose con claridad los fundamentos en que se sustentan y acompañándose la prueba respectiva. La absolución debe hacerse de la misma manera y en el mismo plazo, anexándose los medios probatorios correspondientes. La tacha, la oposición o sus absoluciones, que no cumplan con los requisitos indicados, serán declarados inadmisibles de plano por el Juez en decisión inimpugnable. Estos requisitos no se exigen a las absoluciones realizadas en el proceso sumarísimo (...).

³ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 25°.- Deber general de seguridad.** Los productos o servicios ofertados en el mercado no deben conllevar, en condiciones de uso normal o previsible, riesgo injustificado o no advertido para la salud o seguridad de los consumidores o sus bienes.

⁴ Ver la Resolución 2677-2010/SC2-INDECOPI del 25 de noviembre de 2010.

16. Partiendo de dicha premisa, el concepto de riesgo injustificado señalado en el artículo 25° del Código no se encuentra relacionado al peligro intrínseco que, por su propia naturaleza, pueda tener un determinado grupo de bienes y/o servicios, sino al riesgo configurado por una serie de acciones y/u omisiones atribuibles a la esfera del proveedor al momento de comercializar un producto o prestar un servicio, teniendo como consecuencia una potencial afectación a la seguridad y salud de los consumidores.
17. Asimismo, debe considerarse que, bajo la aplicación del Principio de Presunción de Licitud⁵, el proveedor investigado tiene a su favor la presunción consistente en que su conducta está enmarcada dentro de los parámetros de legalidad; lo cierto es que, dicha suposición se ve limitada en aquellas situaciones en las que el consumidor logra probar el defecto alegado.
18. Por tanto, conforme lo señalado, se puede advertir la distinción de dos (2) momentos: i) el primero, en el cual el consumidor tendrá la carga de probar la existencia de un defecto atribuible al proveedor; en caso contrario recaerá sobre este último la presunción de licitud; y, ii) el segundo, referido al supuesto en el cual el consumidor prueba la configuración de un defecto atribuible al proveedor, pues, en dicha situación, su presunción de licitud se verá afectada; y, por ende, el proveedor tendrá la obligación de desvirtuar su responsabilidad, en conformidad a lo establecido en el artículo 104° del Código⁶.
19. En el caso concreto, la señora Carranza denunció que el de 16 de abril de 2023 se apersonó al establecimiento del señor Castro para realizarse un laceado permanente; no obstante, en el proceso de laceado fue notando que su cabello iba perdiendo fuerza, que empezaba a encogerse por la exposición a químicos. Además, durante el procedimiento sus ojos no aguataban el ardor de los químicos colocados, por lo que le era imposible abrirlos. La denunciante concluyó que el “laceado orgánico” que le ofrecieron no era “orgánico”, ya que ese tipo de laceados no contiene formol, por lo cual no produce olores fuertes ni ardor; no obstante, en el proceso le ardía el cuero cabelludo. Al terminar el procedimiento, indicó que su cabello quedó pastoso, duro, sin brillo y con un olor muy fuerte, siendo que personal del salón de belleza le indicó que se debía a la queratina que le habían colocado para darle fuerza al cabello; asimismo, le indicaron que no debía lavárselo por tres (3) días.

⁵ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444 - LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 248°.- Principios de la potestad sancionadora administrativa.** La potestad sancionadora de todas las entidades está regida adicionalmente por los siguientes principios especiales: (...) **9. Presunción de licitud.**- Las entidades deben presumir que los administrados han actuado apegados a sus deberes mientras no cuenten con evidencia en contrario. (...)

⁶ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 104°.- Responsabilidad administrativa del proveedor.** El proveedor es administrativamente responsable por la falta de idoneidad o calidad, el riesgo injustificado o la omisión o defecto de información, o cualquier otra infracción a lo establecido en el presente Código y demás normas complementarias de protección al consumidor, sobre un producto o servicio determinado. El proveedor es exonerado de responsabilidad administrativa si logra acreditar la existencia de una causa objetiva, justificada y no previsible que configure ruptura del nexo causal por caso fortuito o fuerza mayor, de hecho, determinante de un tercero o de la imprudencia del propio consumidor afectado. En la prestación de servicios, la autoridad administrativa considera, para analizar la idoneidad del servicio, si la prestación asumida por el proveedor es de medios o de resultado, conforme al artículo 18°.

20. La denunciante también indicó que no podía estar en lugares cerrados porque el olor era insoportable, le ardían los ojos y la nariz; y, además, el tratamiento le habría generado llagas o heridas, hematomas, dermatitis en el cuello y cuero cabelludo. Al tercer día, le tocaba el enjuague del producto, siendo que al momento en que le colocaron el champú notó heridas en todo el cuero cabelludo, siendo que tenía costas, hematomas y su piel se estaba desprendiendo.
21. La Comisión, mediante Resolución 0783-2023/INDECOPI-LAM, declaró fundada la denuncia interpuesta por la señora Carranza contra el señor Castro por infracción al artículo 25° del Código, en tanto quedó demostrado que realizó una mala praxis al momento de realizar el servicio de laceado al cabello de la denunciante, ocasionándole una afectación física (llagas o heridas, hematomas, dermatitis, sofocación y ardor en los ojos) y de imagen personal. La Comisión consideró que, de los medios probatorios del expediente, tales como fotografías, un video y el reclamo presentado por la denunciante, el defecto del servicio brindado a la consumidora quedó probado. Asimismo, dicho órgano resolutorio indicó que el denunciado no presentó los videos de las cámaras de vigilancia donde se pudiera verificar el procedimiento realizado a la denunciante y la información que se le habría brindado durante el procedimiento de laceado.
22. En su recurso de apelación, el señor Castro indicó lo siguiente:
- i) Que, la denunciante dedujo subjetivamente que se le colocó formol en el procedimiento de laceado, en tanto indicó que le ardía la vista, así como el cuero cabelludo, lo cual, además alegó que era insoportable. Sin embargo, pese a que era insoportable, continuó con el tratamiento considerando que el proceso demora tres (3) horas, lo cual sería contradictorio.
 - ii) Que, la denunciante indicó que “*presintió*” que se le habría realizado un mal trabajo, sin embargo, le dio el beneficio de la duda y canceló por el servicio, lo cual sería contradictorio.
 - iii) Que, sobre la afectación física como llagas o heridas, hematomas, dermatitis, la denunciante solo ha ofrecido fotografías como pruebas, pero la prueba idónea para demostrar la mala praxis es un peritaje de un profesional experto en la materia, porque ayuda a averiguar si efectivamente el profesional ha incurrido en una infracción, responsabilidad civil o si ha cometido un delito penal.
 - iv) Que, la denunciante no ha presentado prueba de que se le haya aplicado formol.
 - v) Que, la denunciante no ha presentado certificado médico de un profesional experto, dermatólogo, que establezca la existencia de hematomas, llagas o heridas, dermatitis, infección a la vista y al cuero cabelludo. Asimismo, no adjunto facturas ni boletas de medicina que haya comprado para dichas afecciones.

- vi) Que, si al detectar las heridas en su cuero cabelludo, la denunciante no tenía dinero para pagar un médico dermatólogo para que emita certificado que establezca que las presuntas quemaduras, llagas, heridas, dermatitis, eran por la mala praxis al aplicar formaldehído (formol), pudo presentar una denuncia penal o fiscal, con la finalidad de que un médico legista le practique la respectiva evaluación, sin embargo, no lo hizo.
 - vii) Que, según el código penal, se produce el tipo básico de delito lesiones cuando se causa en otro una lesión que menoscabe su integridad corporal, salud física y su salud mental.
 - viii) Que, en el presente caso no existió prueba plena, la cual hubiera sido un certificado médico, por lo que solo existieron indicios, más aún existe contradicción en la narración de hechos, en tanto si era insoportable el tratamiento ¿por qué continuó durante 3 horas?
 - ix) Que, de la revisión de las redes sociales de la denunciante, no se observa daño a su imagen personal en sus fotos, sino aparece con un laceado espectacular.
 - x) Que, en la página web de la denunciante aparecen videos de *Youtube* en los cuales la denunciante a través de tutoriales -antes de someterse al laceado-, muestra que tiene conocimiento de maquillaje, peinado, depilación, por lo que, al tener conocimiento de estética, pudo percatarse que no se le estaría aplicando los productos promocionados por la empresa en *Instagram*.
 - xi) Que, no ha tenido quejas en razón del procedimiento de laceado que viene realizado a sus clientes.
 - xii) Que, indicó que el procedimiento que utilizado para realizar el laceado orgánico es universal y lo utilizan todas las peluquerías que promocionan este tratamiento.
 - xiii) Que, la resolución venida en grado ha incurrido en falta de motivación en este extremo, ya que solo ha utilizado indicios y el hecho de la carga de la prueba la traslada al denunciado, siendo que la carga de la prueba la tiene la denunciante.
 - xiv) Que, el Decreto Supremo 016-2009-MTC, Texto Único Ordenado del Reglamento Nacional de Tránsito: Código de tránsito con modificatorias -T.U.O. del Código de Tránsito-, la casación de la Corte Suprema; y, la Directiva de la Sanidad 18-03-2017-DIRGEN/SUB-DGPNP-DIREJESAN-B, hablan de la intervención de un médico legal para realizar el examen toxicológico e Informe Pericial de Dosaje Etilico, siendo que el nivel de valoración probatoria de dichos exámenes deben ser entendidos como pruebas científicas que demuestran fehaciente la presencia de droga o sustancia en el cuerpo.
23. El 15 de abril de 2024, la señora Carranza presentó su escrito de absolución de apelación, indicando que, si aguantó el procedimiento de laceado fue porque desconocía las consecuencias que iban a producirse si interrumpía el tratamiento; y, negando que sea una experta en maquillaje, esto en tanto que

sus videos colgados son de humor y entretenimiento. Finalmente, concluye que no es posible probar el mal olor del cabello, dado que no es tangible, por lo que el único medio de prueba es el testimonio

24. A efectos de resolver la controversia, obran los siguientes medios probatorios: i) Boleta de Venta N° 2669 del 16 de abril de 2023, emitida por el servicio brindado por el denunciado, ii) cinco (5) fotografías presentadas por la denunciante de su cabeza y cuello, iii) la Hoja del libro de reclamaciones del local del denunciado de fecha 19 de abril de 2023, iv) tres (3) fotografías tomadas antes del laceado, v) cinco (5) fotografías tomadas de su cabello luego del laceado; y, vi) un video grabado el día que se le realizó el procedimiento del laceado.
25. Al respecto, debemos indicar que no es un hecho controvertido que la señora Carranza acudió al salón de belleza del señor Castro el 16 de abril de 2023 a efectos de realizarse un laceado de cabello, lo cual además está probado con Boleta de Venta N° 02669 -obrante a foja 5 del expediente-, en el cual se dejó constancia del pago por el servicio brindado por el denunciado. Además, cabe precisar que el denunciado no ha desconocido que realizó el procedimiento de laceado a la denunciante en la mencionada fecha.
26. De la revisión de lo denunciado por la señora Carranza y lo imputado, se verifica que la Comisión atribuyó al señor Castro la siguiente presunta conducta infractora: *“el denunciado habría realizado una mala praxis al momento de realizar el servicio de laceado orgánico al cabello de la denunciante, ocasionándole una afectación física (llagas o heridas, hematomas, dermatitis, sofocación y ardor en los ojos) y de imagen personal”*. Esto implica que, como consecuencia del procedimiento realizado (laceado orgánico permanente), se habría producido un daño efectivo o concreto y que este consistiría en *“llagas o heridas, hematomas, dermatitis, sofocación y ardor en los ojos”*, además de daño a la *“imagen personal”* de la denunciante.
27. Cabe mencionar que, si bien el artículo 25° del Código permite también realizar un análisis de los casos en virtud de la potencialidad del daño a la salud o seguridad de los consumidores, lo cierto es que, en virtud de lo denunciado e imputado, corresponde abordar el análisis del caso únicamente desde la perspectiva de que haya ocurrido un daño concreto a la denunciante, esto es un análisis de resultado.
28. Ahora, la Comisión a efectos de analizar la responsabilidad del señor Castro optó por realizar un análisis genérico y se pronunció de la misma forma, cuando en realidad, en virtud de lo denunciado e imputado, debió realizar un análisis disgregado de cada uno de los presuntos daños ocasionados a la denunciante (llagas o heridas, hematomas, dermatitis, sofocación y ardor en los ojos) y de imagen personal.
29. Al respecto, sin perjuicio de que la Comisión no hizo dicho análisis disgregado, la Sala puede realizar dicho análisis a efectos de determinar si efectivamente

se produjo el daño concreto a la denunciante, esto es, llagas o heridas, hematomas, dermatitis, sofocación, ardor en los ojos y de imagen personal.

a) Sobre las llagas

30. Al respecto, la Sociedad Española de Medicina Interna⁷ -SEMI- define a “*las llagas o úlceras (del latín ulcus) como toda lesión abierta de la piel o membrana mucosa con pérdida de sustancia.*”
31. Al respecto, de la revisión de los medios probatorios del expediente, no se observa que se haya presentado un diagnóstico médico en el cual se señale la existencia de llagas en alguna parte del cuerpo de la denunciante producto del procedimiento que se le realizó.
32. Ahora, de la revisión del video -obrante a foja 9 del expediente-, en el cual únicamente se aprecia el rostro de la denunciante y su cabello, siendo que es posible observar alguna llaga en el cuerpo de la denunciante.
33. Además, de la revisión de las cinco (5) fotografías presentadas por la denunciante -obrantes al reverso de las fojas 6 y 8 del expediente- no se puede apreciar con certeza la existencia de llagas.

Imagen 01 y 02



Imagen 03 y 04

⁷ Información extraída de la página web: <https://www.fesemi.org/informacion-pacientes/conozca-mejor-su-enfermedad/ulceras-o-llagas>. Fecha de consulta: 14 de agosto de 2024.
M-SPC-13/1B 9/27



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 2288-2024/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0161-2023/CPC-INDECOPI-LAM

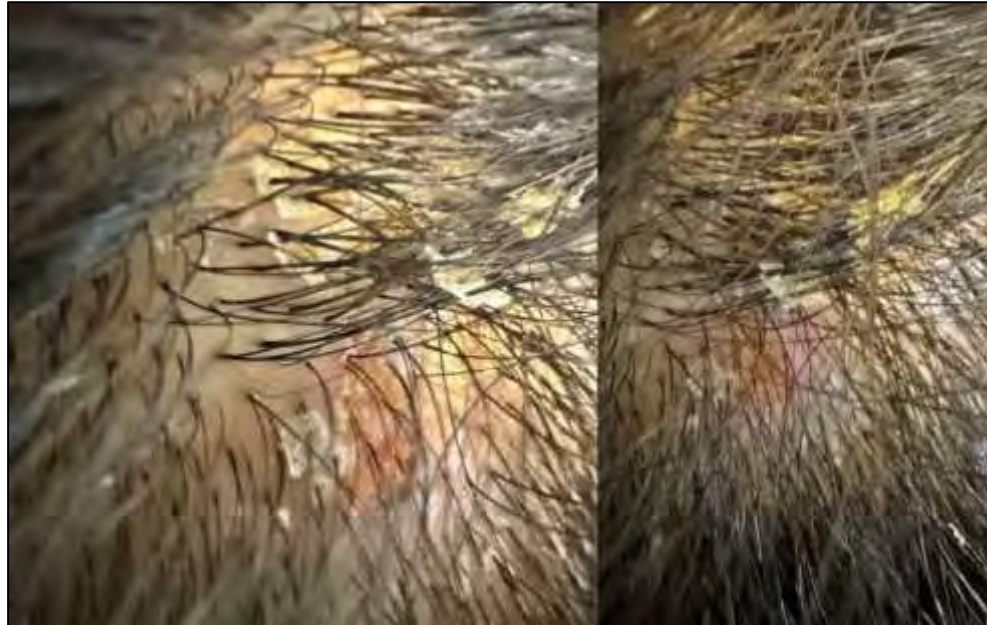


Imagen 05



34. Cabe señalar que si bien en las imágenes 1, 3 y 4 se puede apreciar lo que parecen ser manchas de tonalidad rojiza, no se puede concluir con certeza de que estas sean una llaga. Lo mismo sucede con la imagen 5, en la que se aprecia lo que parece ser un enrojecimiento de la piel.

35. En consecuencia, queda desestimado la denuncia en el extremo referido a que se le habría producido llagas a la denunciante, como consecuencia del procedimiento de laceado.
- b) Sobre las heridas
36. Al respecto, la American Cancer Society define a la herida como *“una lesión física en el cuerpo que causa daño a la estructura del área lesionada. La herida puede estar debajo de la piel, puede afectar solo la superficie de la piel o podría afectar la superficie de la piel y debajo de ella”*⁸.
37. Al respecto, de la revisión de los medios probatorios del expediente no se observa que se haya presentado un diagnóstico médico en el cual se señale la existencia de heridas en alguna parte del cuerpo del denunciante producto del procedimiento que se le realizó.
38. Ahora, de la revisión del video -obrante a foja 9 del expediente-, en el cual únicamente se aprecia el rostro de la denunciante y su cabello, siendo que es posible observar alguna herida en el cuerpo de la denunciante.
39. Además, de la revisión de las cinco (5) fotografías presentadas por la denunciante -obrantes al reverso de las fojas 6 y 8 del expediente- no se puede apreciar con certeza la existencia de heridas.
40. En consecuencia, queda desestimada la denuncia en el extremo referido a que se le habría producido heridas a la denunciante, producto del procedimiento de laceado.
- c) Sobre los hematomas
41. Al respecto, el doctor José Suarez Torreblanca, en su Manual de Medicina Legal, indica que *“los hematomas son formaciones de tumorações sanguíneas, generalmente, en prominencias óseas: pómulos, cejas, quijada; y, y en el cuero cabelludo se denominan “chichón” o “chinchón”. Demoran en reabsorberse, teniendo que recurrir a medios físicos (hielo – agua fría) y al uso de fármacos que digieran la sangre almacenada”*⁹.
42. Asimismo, de la revisión de los medios probatorios del expediente no se observa que se haya presentado un diagnóstico médico en el cual se señale la existencia de hematomas en alguna parte del cuerpo del denunciante producto del procedimiento que se le realizó.
43. Además, de la revisión de las cinco (5) fotografías presentadas por la denunciante -obrantes al reverso de las fojas 6 y 8 del expediente-, solo hay una única foto (imagen 2 del presente pronunciamiento) en la que se aprecia

⁸ Información extraída de la página web: <https://www.cancer.org/es/cancer/como-sobrellevar-el-cancer/efectos-secundarios/piel-cabello-unas/cicatrices-y-heridas.html>. Fecha de consulta: 14 de agosto de 2024.

⁹ Suarez Torreblanca, José. *Manual de Medicina Legal*. Policrom Impresores. Arequipa – Perú. Año 1999. Página 22. M-SPC-13/1B 11/27

una coloración distinta de la piel; sin embargo, no se tiene certeza de la razón de ello.

44. En consecuencia, queda desestimada la denuncia en el extremo referido a que se le habría producido hematomas a la denunciante, producto del procedimiento de laceado.

d) Sobre la dermatitis

45. Al respecto, la Clínica Mayo en su página web señala que *“la dermatitis es una afección frecuente que causa la hinchazón y la irritación de la piel. Tiene muchas causas y tipos, y a menudo implica piel con picazón y seca o un sarpullido. O bien, puede hacer que la piel se ampolle, exude, forme costras o se descame. Tres tipos frecuentes de esta afección son la dermatitis atópica, la dermatitis de contacto y la dermatitis seborreica. La dermatitis atópica también se conoce como eczema”*¹⁰.

46. Al respecto, de la revisión de los medios probatorios del expediente no se observa que se haya presentado un diagnóstico médico en el cual se diagnostique a la denunciante con dermatitis, sin el cual no es posible aseverar que existió tal afección.

47. En efecto, al ser una afección que necesita ser evaluada o verificada por un médico especialista (por ejemplo, un dermatólogo), no existe la certeza en el presente caso de que la denunciante padeció de tal afección, en tanto no se probó. No es posible que la Sala ni la denunciante, quienes no son especialistas en la materia, en virtud de fotografías y un video, den un diagnóstico médico.

48. En consecuencia, queda desestimada la denuncia en el extremo referido a que se le habría producido dermatitis a la denunciante, producto del procedimiento de laceado.

e) Sobre la sofocación

49. Al respecto, la Clínica Universidad de Navarra define a la sofocación como *“un estado patológico en el cual una persona tiene dificultades para respirar o no puede respirar en absoluto, a menudo acompañado de una sensación de asfixia o angustia. (...)”*¹¹.

50. Sobre este punto, la denunciante no ha probado que durante el procedimiento de laceado o en un momento posterior haya tenido problemas de sofocación, esto más aún cuando no ha presentado un diagnóstico médico que pueda

¹⁰ Información extraída de la página web: <https://www.mayoclinic.org/es/diseases-conditions/dermatitis-eczema/symptoms-causes/syc-20352380>. Fecha de consulta: 14 de agosto de 2024.

¹¹ Información extraída de la página web: <https://www.cun.es/diccionario-medico/terminos/sofocacion#:~:text=La%20sofocaci%C3%B3n%20es%20un%20estado,no%20se%20trata%20de%20inmediato>. Fecha de consulta: 14 de agosto de 2024.

probar que en efecto producto del laceado se le haya presentado problemas de sofocación.

51. En consecuencia, queda desestimada la denuncia en el extremo referido a que la denunciante habría sufrido sofocación, producto del procedimiento de laceado.

f) Sobre el ardor en los ojos

52. Sobre este punto, no está probado en el expediente que producto del procedimiento de laceado orgánico la denunciante haya tenido ardor en los ojos, así tampoco existe un diagnóstico médico en el cual se precise que la denunciante sufrió de alguna afección a los ojos producto de los químicos o insumos usados al momento del realizarle el laceado.

53. En consecuencia, queda desestimada la denuncia en el extremo referido a que la denunciante habría tenido ardor en los ojos producto del procedimiento de laceado.

g) Sobre el daño a la imagen personal

54. Sobre este punto es importante resaltar que, para que exista una infracción debe haber un riesgo a la salud o la seguridad de los consumidores, conforme está regulado en el artículo 25° del Código.

55. Ahora, si bien en el presente caso pudo existir un daño estético a la denunciante, esto no implica necesariamente que se haya ocasionado un riesgo a la salud o la seguridad (integridad) de la denunciante.

56. En consecuencia, queda desestimada la denuncia en el extremo referido a que se habría dañado la imagen personal de la denunciante, producto del procedimiento de laceado orgánico permanente.

57. Por las razones expuestas, corresponde revocar la resolución venida en grado, en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta en contra el señor Castro por haber realizado una mala praxis al momento de realizar el servicio de laceado orgánico al cabello de la denunciante, ocasionándole una afectación física (llagas o heridas, hematomas, dermatitis, sofocación y ardor en los ojos) y de imagen personal; y, en consecuencia, se declara infundada la misma, en tanto, no quedó demostrado el daño a la salud de la denunciante. Por lo tanto, se deja sin efecto la sanción impuesta, la condena al pago de costos del procedimiento y la inscripción en el RIS.

Deber de Idoneidad

58. La idoneidad de los productos y servicios se define como 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, el marco

legal aplicable, los fines y usos previsibles, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso¹².

59. Sobre la carga de la prueba, el artículo 104° del Código¹³ establece que el proveedor es administrativamente responsable por la falta de idoneidad o calidad sobre el producto o servicio determinado y que es exonerado de responsabilidad administrativa si logra probar la existencia de una causa objetiva, justificada y no previsible que configure una ruptura del nexo causal por caso fortuito o fuerza mayor, de hecho determinante de un tercero o de la imprudencia del propio consumidor afectado.
60. En el presente caso la señora Carranza denuncia que el 16 de abril de 2023, se apersonó al local del señor Castro a efectos de que le realicen un laceado orgánico permanente, sin embargo, al terminar el procedimiento, su cabello quedó pastoso, duro, sin brillo y con olor muy fuerte. El día 19 de abril de 2023, se acercó al establecimiento del denunciado a efectos de reclamar que el resultado de procedimiento no era el solicitado, pero no le dieron solución. Razón por la cual presentó su reclamo en el libro de reclamaciones.
61. La Comisión, mediante Resolución 0783-2023/INDECOPI-LAM declaró fundada la denuncia interpuesta por la señora Carranza contra el señor Castro por infracción a los artículos 18° y 19° del Código, en tanto quedó demostrado que brindó un tratamiento no idóneo de laceado orgánico, toda vez que el cabello de la denunciante no quedó lacio después de haber brindado dicho servicio (quedó quemado, pastoso, duro, sin brillo y con un olor muy fuerte).

¹² **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 18°.- Idoneidad.** Se entiende por idoneidad la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida, las condiciones y circunstancias de la transacción, las características y naturaleza del producto o servicio, el precio, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso. (...) **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. **Artículo 20°.- Garantías.** Para determinar la idoneidad de un producto o servicio, debe compararse el mismo con las garantías que el proveedor está brindando y a las que está obligado. Las garantías son las características, condiciones o términos con los que cuenta el producto o servicio. Las garantías pueden ser legales, explícitas o implícitas: a. Una garantía es legal cuando por mandato de la ley o de las regulaciones vigentes no se permite la comercialización de un producto o la prestación de un servicio sin cumplir con la referida garantía. No se puede pactar en contrario respecto de una garantía legal y la misma se entiende incluida en los contratos de consumo, así no se señale expresamente. Una garantía legal no puede ser desplazada por una garantía explícita ni por una implícita. b. Una garantía es explícita cuando se deriva de los términos y condiciones expresamente ofrecidos por el proveedor al consumidor en el contrato, en el etiquetado del producto, en la publicidad, en el comprobante de pago o cualquier otro medio por el que se pruebe específicamente lo ofrecido al consumidor. Una garantía explícita no puede ser desplazada por una garantía implícita. c. Una garantía es implícita cuando, ante el silencio del proveedor o del contrato, se entiende que el producto o servicio cumplen con los fines y usos previsibles para los que han sido adquiridos por el consumidor considerando, entre otros aspectos, los usos y costumbres del mercado.

¹³ **LEY 29571, CODIGO DE PROTECCION Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 104°.- Responsabilidad administrativa del proveedor.** El proveedor es administrativamente responsable por la falta de idoneidad o calidad, el riesgo injustificado o la omisión o defecto de información, o cualquier otra infracción a lo establecido en el presente Código y demás normas complementarias de protección al consumidor, sobre un producto o servicio determinado. El proveedor es exonerado de responsabilidad administrativa si logra acreditar la existencia de una causa objetiva, justificada y no previsible que configure ruptura del nexo causal por caso fortuito o fuerza mayor, de hecho determinante de un tercero o de la imprudencia del propio consumidor afectado. En la prestación de servicios, la autoridad administrativa considera, para analizar la idoneidad del servicio, si la prestación asumida por el proveedor es de medios o de resultado, conforme al artículo 18.

La Comisión consideró que, de la revisión de las fotografías presentadas por la denunciante, de su cabello antes y después del procedimiento, así como del video, se probaba que el cabello no se encontraba laceo, sino quemado y sin brillo. Además, consideraron que la denunciante dejó constancia en su reclamo del defecto en el servicio. Además, se demostró que la denunciante pagó el monto de S/ 350,00 por el laceado -promocionado en las redes sociales del negocio del denunciado-, sin conseguir que su cabello quede de la manera esperada, sino quemado, sin brillo y pastoso.

62. En su recurso de apelación el señor Castro indicó lo siguiente:
- i) Que, la denunciante mencionó que se le aplicó keratina; sin embargo, esta afirmación no ha quedado demostrada, dado que, es distinto un alisado con keratina y un tratamiento a base de keratina. Un tratamiento a base de keratina puede usarlo todo el mundo, pero, un alisado de keratina consiste en cambiar y alterar la forma natural del cabello.
 - ii) Que, en lo que respecta al tratamiento, se debe tener en cuenta que el profesional podrá valorar qué producto es recomendable para cada tipo de cabello, ya que para aplicar uno de estos tratamientos hay una valoración previa, pues no es apto para todos los cabellos.
63. Al respecto, debemos indicar que, en un libre mercado, los proveedores pueden ofrecer diferentes precios por sus productos o servicios, considerando que un producto o servicio de menor calidad puede tener un bajo precio y/o un producto o servicio de mayor calidad puede tener un mayor precio.
64. A fin de analizar la idoneidad del servicio, es necesario evaluar si la denunciante recibió lo que esperaba, en atención a las garantías del servicio.
65. En el caso particular, no hay garantía legal, pues no existe un marco normativo que regule la prestación del servicio de laceado; asimismo, tampoco hay garantía explícita, pues más allá de que se le ofreció un laceado a la denunciante, no se puede certeza de que se le haya ofrecido, expresamente, algún tipo de resultado específico (cabe indicar que si bien la denunciante adjuntó imágenes de publicidad por redes sociales en las que se mostraría un cabello sometido a un tratamiento, en la descripción de esa imagen se indica que este se trata de un tratamiento de laceado por enzimoterapia, lo cual es distinto a lo contratado, según el comprobante de pago: taninoplastia).
66. Por consiguiente, corresponde analizar la garantía implícita, es decir, analizar si el servicio brindado cumple con el fin y uso previsible para el que fue adquirido, esto es que el cabello quede laceo, considerando los usos y costumbres del mercado.
67. En esa línea, tenemos que, lo que un consumidor esperaría obtener como resultado cuando va a hacerse un laceado, sería que su cabello quede en efecto lacio; no quemado, pastoso, duro, sin brillo y con un olor muy fuerte.

68. De los medios probatorios del expediente, se observa que en la Boleta de Venta N° 02669 -obrante a foja 5 del expediente-, se señaló como descripción del servicio brindado a la denunciante lo siguiente: *“Laceado orgánico de taninoplastia permanente + protectores + botox + fortalecedor”* *“importe S/ 350.00”*.
69. Ahora, de la revisión de fotografía colgadas en la web por proveedores del servicio de estilismo, un cabello sometido a taninoplastia quedaría de la siguiente manera (imágenes referenciales):

Peluquería D´ellas sobre Taninoplastia



La Poupée Bio Peluquería Barcelo sobre Taninoplastia



Rembrandt Peluqueros sobre Taninoplastia



70. Al respecto la página web de Druni Blog, la taninoplastia *“es un tratamiento capilar que utiliza taninos naturales para alisar y mejorar la salud del cabello”*¹⁴.
71. En el caso en concreto, debemos indicar que, la Comisión a efectos de analizar la responsabilidad del señor Castro optó por realizar un análisis genérico y se pronunció de la misma forma, cuando en realidad, en virtud de lo denunciado e imputado, debió realizar un análisis disgregado de cada uno de los presuntos defectos que se habría ocasionado al cabello de la denunciante, esto es quemado, pastoso, duro, sin brillo y con un olor muy fuerte.
72. Al respecto, sin perjuicio de que la Comisión no hizo dicho análisis disgregado, la Sala puede realizar dicho análisis a efectos de determinar si efectivamente se ocasionó defectos en el cabello de la denunciante, esto es, que su cabello quedara quemado, pastoso, duro, sin brillo y con un olor muy fuerte
- a) Sobre que habría quemado el cabello de la denunciante
73. Al respecto, de la revisión de las fotografías -obrantes a fojas 7 y 8 del expediente- se puede observar cómo quedó el cabello de la denunciante luego de someterse al proceso de laceado, conforme a las siguientes imágenes:

¹⁴ Druni es una cadena de perfumerías especializadas en la venta de perfumes, cosmética, maquillaje y aseo personal. Información extraída de la página web: <https://goo.su/hUD27V>. Fecha de consulta: 14 de agosto de 2024.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

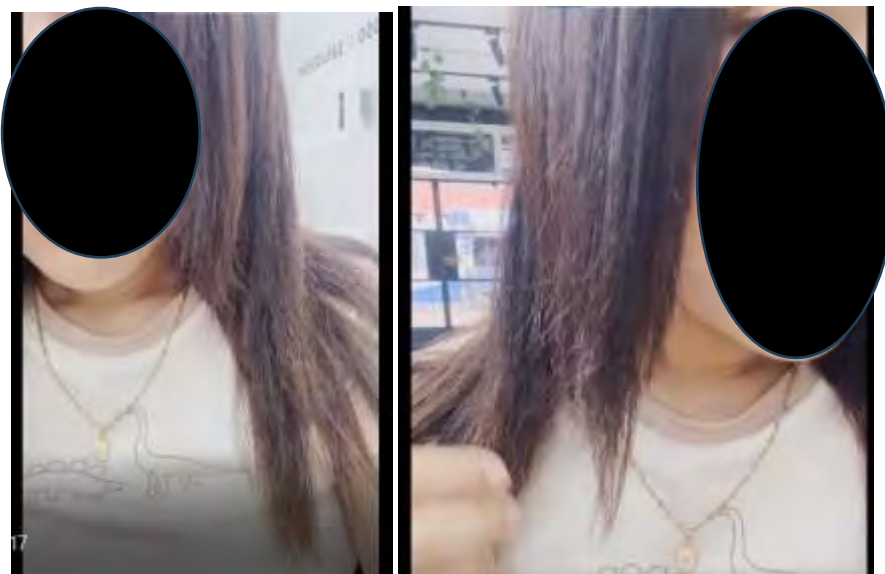
TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 2288-2024/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0161-2023/CPC-INDECOPI-LAM

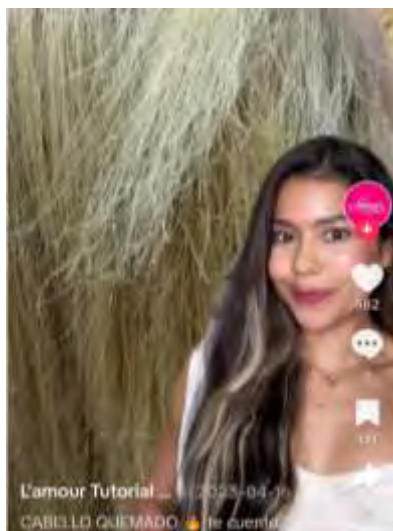


74. Asimismo, en el video -obrante a foja 9- del expediente se observa el siguiente resultado del procedimiento:

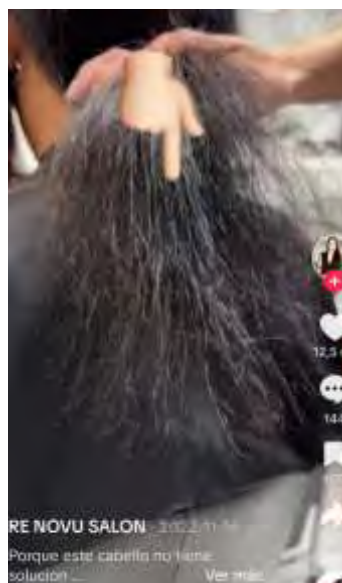


- 75. Cabe mencionar que las fotografías y el video tomados y grabado por la denunciante fueron *in situ*, esto es, que fueron tomados el mismo día y en el lugar en que se realizó el laceado.
- 76. Ahora, de la revisión de páginas web de otros proveedores¹⁵ quienes brindan el servicio de peluquería, donde muestran imágenes de lo que se entiende por un cabello quemado.

SALON L'AMOUR



RE NOVU SALON



¹⁵ Fotografías extraídas de las siguientes páginas web: <https://images.app.goo.gl/4Cvex2AyweVT8udR8>; <https://images.app.goo.gl/zDEp2HHU6i5zq5aB6>; <https://images.app.goo.gl/NjQtBeK4WKmL4Cca9>. Fecha de consulta: 14 de agosto de 2024.

DC Studio MX



77. De las imágenes mostradas sobre cabellos quemados, podemos evidenciar que tienen semejanza al estado en que quedó el cabello de la denunciante, lo cual se puede visualizar en las fotografías -obrantes a fojas 7 y 8 del expediente- y el video -obrante a foja 9 del expediente-. Por lo que, esta Sala considera que de los mencionados medios de prueba se evidencia que el proveedor quemó el cabello de la denunciante como producto del procedimiento de laceado.
- b) Sobre que habría dejado pastoso el cabello de la denunciante
78. En su escrito de denuncia la señora Carranza indicó que el denunciado dejó su cabello pastoso, como producto del procedimiento de laceado, sin embargo, no precisó a qué se refiere exactamente con “pastoso”.
79. Asimismo, al buscar información sobre “cabello pastoso” no se encuentra una definición de tal condición del cabello.
80. Sin perjuicio de ello, de la revisión de la página web de la Real Academia Española¹⁶, esta define a pastoso como “dicho de una cosa que al tacto es suave y blanda, a semejanza de una pasta” “Pintado con buena masa y pasta de color”.
81. Sin embargo, de la revisión de las fotografías -obrantes a fojas 7 y 8 del expediente- y el video -obrante a foja 9 del expediente- no es posible verificar que dichas características se asemejen a lo observado en los mencionados medios de prueba.

¹⁶ Información extraída de la página web: <https://dle.rae.es/pastoso>

82. En consecuencia, queda desestimada la denuncia en el extremo referido a que habría dejado pastoso el cabello de la denunciante, como consecuencia del procedimiento de laceado.
- c) Sobre que habría dejado duro el cabello de la denunciante
83. La página web de *All Thing Hair*¹⁷, -página web sobre cuidado de cabellos-, define al cabello duro como *“la aparición esporádica de pelitos gruesos, negros, deshidratados, ensortijados y rebeldes es un problema que le ocurre a muchas mujeres. Pero no son mechas, son simples hebras de cabellos que aparecen de un momento a otro entre tu pelo.”*
84. De la revisión de las fotografías -obrantes a fojas 7 y 8 del expediente- y el video -obrante a foja 9 del expediente- no es posible verificar que el cabello de la denunciante tenga alguna de las características antes descritas del cabello duro.
85. En consecuencia, queda desestimada la denuncia en el extremo referido a que habría dejado duro el cabello de la denunciante, como consecuencia del procedimiento de laceado.
- d) Sobre que habría dejado sin brillo el cabello de la denunciante
86. Al respecto, de la revisión de las fotografías -obrantes a fojas 7 y 8 del expediente- y el video -obrante a foja 9 del expediente-; e, insertadas a la presente resolución en sus considerandos 74 y 75, podemos evidenciar el estado en el que quedó el cabello de la denunciante.
87. Así, de la revisión de la página web de *Freshly Cosmetics*, blog de cosmética natural, se muestra lo que es un cabello sin brillo y con brillo:



¹⁷ Información extraída de la página web: <https://goo.su/tEdaVr>.
M-SPC-13/1B 21/27

88. Al respecto, se puede evidenciar que, dicha característica sí se refleja en el cabello de la denunciante, conforme a los medios de prueba presentados.
89. En esa línea debemos indicar que, en su escrito de descargos del 22 de junio de 2023, el señor Castro alegó lo siguiente: *“Es cierto que el cabello quedo pesado y sin brillo, como dice la señora denunciante, ya que ella eligió un paquete básico porque solamente quería quedar lacea”* [sic].
90. En consecuencia, corresponde confirmar el extremo que declaró fundada la denuncia referida a que la denunciada brindó un tratamiento no idóneo de laceado, toda vez que el cabello de la denunciante quedó sin brillo.
- e) Sobre que habría dejado con mal olor el cabello de la denunciante
91. Sobre este punto, debemos mencionar que, en su escrito de absolución de apelación la denunciante indicó que únicamente es posible probar el mal olor por una declaración, en tanto es intangible dicho defecto.
92. Al respecto, de los medios de prueba presentados por la denunciante, no se observa que haya presentado un declaración jurada o una declaración simple de algún tercero que valide lo referente al mal olor del cabello luego del proceso de laceado; asimismo, en el video obrante a foja 9 de expediente, no hizo algún comentario acerca del olor de su cabello, únicamente alegó que un lado estaría más largo que el otro, por lo que, no está probado que el cabello de la denunciante presentaba mal olor luego del procedimiento.
93. Sobre el alegato consignado en el punto i) del considerando 62 de la presente resolución, debemos indicar que ha quedado demostrado - independientemente de qué insumo se aplicó a la denunciante (keratina)- que el cabello de la denunciado quedó quemado y sin brillo, y que la consumidora recibió un resultado que no era el que se esperaba recibir, esto es, que le dejen el cabello en mal estado y quemado.
94. Sobre el alegato consignado en el punto ii) del considerando 62 de la presente resolución, debemos indicar que no está probado que se le haya advertido a la denunciante de la existencia de algún riesgo relacionado al tipo de tratamiento que eligió o que el mismo no era adecuado para su cabello y que, si decidía hacerlo contra la indicación del proveedor, era bajo su propio riesgo.
95. En consecuencia, corresponde confirmar, modificando sus fundamentos, la resolución venida en grado, en el extremo que declaró fundada la denuncia contra el señor Castro por infracción a los artículos 18° y 19° del Código, al haberse demostrado que brindó un tratamiento no idóneo de laceado, toda vez que el cabello de la denunciante no quedó lacio después de haber brindado dicho servicio (quemado y sin brillo).

Sobre la medida correctiva

M-SPC-13/1B

22/27

96. Sin perjuicio de la sanción administrativa que corresponda al proveedor, el Indecopi puede dictar -de parte o de oficio- medidas correctivas reparadoras o complementarias¹⁸. La finalidad de las medidas correctivas reparadoras es revertir a su estado anterior las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa, mientras que las complementarias tienen por objeto revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que, en el futuro, esta se produzca nuevamente¹⁹.
97. Para el dictado de medidas correctivas, se requiere que estas estén previamente tipificadas, que sean razonables y que se ajusten a la intensidad, proporcionalidad y necesidades de los bienes jurídicos tutelados que se pretenda garantizar en cada supuesto concreto²⁰.
98. En el presente caso, la Comisión ordenó al señor Castro en calidad de correctiva, que en un plazo máximo de quince (15) días hábiles de notificada la resolución cumpla con devolver a la denunciante la suma de S/350.00, pagados por el servicio de laceado.
99. Al respecto, esta Sala considera que dicha medida correctiva debe ser modificada, en tanto el literal f) del inciso 115.1° del artículo 115° del Código²¹, sobre medidas correctivas reparadoras, indica que cuando se ordene la devolución de la contraprestación pagada por un consumidor, corresponde ordenar el pago de intereses.
100. Ahora, si bien la Comisión no ordenó y no observó la norma antes mencionada y omitió ordenar intereses legales, la Sala se encuentra facultada de hacerlo,

¹⁸ **LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 114°.- Medidas correctivas.** Sin perjuicio de la sanción administrativa que corresponda al proveedor por una infracción al presente Código, el Indecopi puede dictar, en calidad de mandatos, medidas correctivas reparadoras y complementarias. Las medidas correctivas reparadoras pueden dictarse a pedido de parte o de oficio, siempre y cuando sean expresamente informadas sobre esa posibilidad en la notificación de cargo al proveedor por la autoridad encargada del procedimiento. Las medidas correctivas complementarias pueden dictarse de oficio o a pedido de parte.

¹⁹ **LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 115°.- Medidas correctivas reparadoras.** 115.1 Las medidas correctivas reparadoras tienen el objeto de resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior y pueden consistir en ordenar al proveedor infractor lo siguiente: (...) **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: (...)

²⁰ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL APROBADO POR EL DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 251°.- Determinación de la responsabilidad.** 251.1 (...) Las medidas correctivas deben estar previamente tipificadas, ser razonables y ajustarse a la intensidad, proporcionalidad y necesidades de los bienes jurídicos tutelados que se pretenden garantizar en cada supuesto concreto. 251.2 Cuando el cumplimiento de las obligaciones previstas en una disposición legal corresponda a varias personas conjuntamente, responderán en forma solidaria de las infracciones que, en su caso, se cometan, y de las sanciones que se impongan.

²¹ **LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 115°.- Medidas correctivas.** 114. 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: (...) 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.

en tanto puede ordenar o dictar medidas correctivas de oficio en virtud del artículo 114° del Código²².

101. En consecuencia, corresponde modificar la medida correctiva reparadora ordenada, disponiendo que el denunciado, en un plazo máximo de quince (15) días hábiles de notificada la presente resolución, cumpla con devolver a la denunciante la suma de S/ 350.00, más los intereses legales correspondientes, desde la fecha que se hizo el pago al denunciado hasta su efectiva devolución.
102. Se ordena al señor Castro que presente a la Comisión de origen los medios probatorios que prueben el cumplimiento de la medida correctiva en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo otorgado para tal fin²³, bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva, de acuerdo con el artículo 117° del Código²⁴. De otro lado, en caso de incumplimiento del mandato, la señora Carranza podrá comunicarlo a la Comisión de origen, la cual evaluará la imposición de la multa coercitiva²⁵.

Sobre la sanción²⁶, las costas, los costos e inscripción en el RIS del extremo confirmado fundado

²² Ver pie de página 18 de esta resolución.

²³ **DIRECTIVA 001-2021/COD-INDECOPI. DIRECTIVA ÚNICA QUE REGULA LOS PROCEDIMIENTOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR PREVISTOS EN EL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 37°.- Medidas correctivas, medidas cautelares o pago de costas del procedimiento.** En caso se ordenen medidas correctivas, medidas cautelares o el pago de las costas del procedimiento, la resolución debe apercibir al obligado a presentar los medios probatorios que acrediten su cumplimiento, en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo que se otorga para cumplir el mandato; bajo apercibimiento de quedar expedita la facultad de la autoridad para imponer una multa coercitiva conforme a lo establecido en los artículos 117 y 118 del Código.

²⁴ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 117°.- Multas coercitivas por incumplimiento de mandatos.** Si el obligado a cumplir con un mandato del Indecopi respecto a una medida correctiva o a una medida cautelar no lo hace, se le impone una multa coercitiva no menor de una (1) Unidad Impositiva Tributaria, tratándose de una microempresa; en todos los otros supuestos se impone una multa no menor de tres (3) Unidades Impositivas Tributarias (UIT). En caso de persistir el incumplimiento de cualquiera de los mandatos a que se refiere el primer párrafo, el órgano resolutorio puede imponer una nueva multa, duplicando sucesivamente el monto de la última multa impuesta hasta el límite de doscientas (200) Unidades Impositivas Tributarias (UIT). La multa que corresponda debe ser pagada dentro del plazo de cinco (5) días hábiles, vencido el cual se ordena su cobranza coactiva. No cabe la impugnación de las multas coercitivas previstas en el presente artículo.

²⁵ **DIRECTIVA 001-2021/COD-INDECOPI. DIRECTIVA ÚNICA QUE REGULA LOS PROCEDIMIENTOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR PREVISTOS EN EL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 40°.- Incumplimiento y ejecución de medidas correctivas o cautelares.** 40.1. Ante el incumplimiento de un mandato de medida correctiva o medida cautelar por el proveedor obligado, el órgano resolutorio que actúa como primera instancia en el procedimiento, debe actuar de oficio a fin de garantizar el cumplimiento de la decisión de la autoridad, sin perjuicio del derecho que tiene al administrado de comunicarle esa situación. En dicha comunicación, el beneficiado debe precisar el número de expediente y resolución que dispuso el mandato, además de especificar en qué consiste el incumplimiento en caso se trate de varios mandatos. (...) 40.3. En caso el obligado no acredite el cumplimiento del mandato o se verifique el incumplimiento de la medida impuesta, el órgano resolutorio procede con la imposición de la multa coercitiva, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 117 del Código. (...)

²⁶ En el presente caso, la Comisión sancionó al señor Castro con una multa de 1 UIT, por la conducta infractora imputada en su contra, aplicando los criterios establecidos en el artículo 112° del Código, en el sentido siguiente: - **Beneficio ilícito:** La Comisión consideró que el beneficio ilícito está constituido en el ahorro obtenido por el denunciado al no haber brindado a la denunciante un adecuado servicio (laceado orgánico permanente de taninoplastia), cuyo resultado en su cabello no fue el esperado (quemado, pastoso, duro, sin brillo y con un olor muy fuerte). - **Probabilidad de detección:** La Comisión consideró que la probabilidad de detección era alta, dado que la denunciante tuvo el incentivo suficiente para denunciar estos hechos ante la autoridad administrativa competente; y, - **Efectos en el Mercado:**

103. Considerando que en su apelación el denunciado no ha expresado fundamentos adicionales para cuestionar estos extremos y, teniendo en cuenta que el íntegro de los alegatos expuestos en su recurso ya han sido desvirtuados precedentemente, en virtud de la facultad reconocida a la Administración en el artículo 6° del Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por el Decreto Supremo 004-2019-JUS -TUG de la LPAG²⁷, este Colegiado asume como propios los fundamentos de la Comisión sobre dichos puntos, por lo que corresponde tener por confirmada la resolución impugnada al respecto.
104. Sin perjuicio de ello, debemos decir que la Comisión debió considerar otros criterios atinentes al caso en particular al momento de imponer una sanción, como por ejemplo el daño a la imagen y estética de la denunciante. Por lo tanto, este Colegiado considera que la Comisión debió imponer una sanción mayor, teniendo en cuenta las circunstancias particulares del caso.
105. No obstante, no es posible agravar la situación del apelante, en atención a la prohibición de la *reformatio in peius* (reforma en peor) establecida en el numeral 3 del artículo 258° del TUG de la LPAG, esta Sala dispone confirmar el extremo de la resolución venida en grado que impuso una multa de 1 UIT al señor Castro.
106. Se ordena al señor Castro que presente a la Comisión de origen los medios probatorios que prueben el cumplimiento del pago de las costas del procedimiento en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo otorgado para tal fin, bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva conforme a lo establecido en el artículo 118° del Código²⁸. De otro lado, en caso de incumplimiento del mandato, la señora Carranza podrá comunicarlo a la Comisión de origen, la cual evaluará la imposición de la multa coercitiva por incumplimiento de pago de costas del procedimiento.

consideró que el efecto en el mercado fue la desconfianza generada en los consumidores sobre el resultado del tratamiento de laceado de cabello brindado, los cuales podrían considerar que ello constituye una conducta regular de parte de los proveedores de este sector del mercado. Por lo expuesto, se corresponde imponer al señor Castro una multa de 1 UIT.

²⁷ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, LEY 27444 APROBADO POR DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 6°.- Motivación del acto administrativo.** (...) 6.2 Puede motivarse mediante declaración de conformidad con los fundamentos y conclusiones de anteriores dictámenes, decisiones o informes obrantes en el expediente, a condición de que se les identifique de modo certero, y que por esta situación constituyan parte integrante del respectivo acto.

²⁸ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 118°.- Multas coercitivas por incumplimiento del pago de costas y costos.** Si el obligado a cumplir la orden de pago de costas y costos no lo hace, se le impone una multa no menor de una (1) Unidad Impositiva Tributaria (UIT). En caso de persistir el incumplimiento de lo ordenado, el órgano resolutorio puede imponer una nueva multa, duplicando sucesivamente el monto de la última multa impuesta hasta el límite de cincuenta (50) Unidades Impositivas Tributarias (UIT). La multa que corresponda debe ser pagada dentro del plazo de cinco (5) días hábiles, vencidos los cuales se ordena su cobranza coactiva.
No cabe la impugnación de las multas coercitivas previstas en el presente artículo.

107. Finalmente, de conformidad con lo establecido en el numeral 4 del artículo 205° del TUO de la LPAG²⁹, se requiere al señor Castro el pago espontáneo de la multa confirmada en la presente resolución, sin perjuicio de lo cual se le informa que la presente resolución será puesta en conocimiento de la Unidad de Ejecución Coactiva del Indecopi a efectos de que ejerza las funciones que la Ley le otorga.

RESUELVE:

PRIMERO: Revocar la Resolución 0783-2023/INDECOPI-LAM, en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta en contra del señor Giancarlo Castro Vásquez por infracción al artículo 25° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto habría realizado una mala praxis al momento de realizar el servicio de laceado orgánico al cabello de la denunciante, ocasionándole una afectación física (llagas o heridas, hematomas, dermatitis, sofocación y ardor en los ojos) y de imagen personal; y, en consecuencia, se declara infundada la misma, en tanto, no quedó demostrado el daño a la salud o a la integridad de la denunciante. Por lo tanto, se deja sin efecto la sanción impuesta, la condena al pago de costos del procedimiento y la inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.

SEGUNDO: Confirmar, modificando sus fundamentos, la Resolución 0783-2023/INDECOPI-LAM, en el extremo que declaró fundada la denuncia contra el señor Giancarlo Castro Vásquez por infracción a los artículos 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haberse demostrado que brindó un tratamiento no idóneo de laceado, toda vez que el cabello de la denunciante no quedó lacio después de haber brindado dicho servicio (quedó quemado y sin brillo).

TERCERO: Modificar la medida correctiva reparadora ordenada en la Resolución 0783-2023/INDECOPI-LAM; en ese sentido, se ordena al señor Giancarlo Castro Vásquez, en calidad de medida correctiva reparadora, que en un plazo máximo de quince (15) días hábiles de notificada la presente resolución, cumpla con devolver a la denunciante la suma de S/350.00, más los intereses legales correspondientes, desde la fecha que se hizo el pago al denunciado hasta su efectiva devolución.

CUARTO: Confirmar el extremo de la Resolución 0783-2023/INDECOPI-LAM, que sancionó al señor Giancarlo Castro Vásquez con una (1) UIT por infracción a los artículos 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haberse demostrado que brindó un tratamiento no idóneo de laceado, toda vez que el cabello de la denunciante no quedó lacio después de haber brindado dicho servicio (quedó quemado y sin brillo).

²⁹

TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL APROBADO POR EL DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 205°.- Ejecución forzosa. Para proceder a la ejecución forzosa de actos administrativos a través de sus propios órganos competentes, o de la Policía Nacional del Perú, la autoridad cumple las siguientes exigencias: (...) 1. Que se haya requerido al administrado el cumplimiento espontáneo de la prestación, bajo apercibimiento de iniciar el medio coercitivo específicamente aplicable

QUINTO: Confirmar el extremo de la Resolución 0783-2023/INDECOPI-LAM, que condenó al señor Giancarlo Castro Vásquez al pago costas del procedimiento. En consecuencia, en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles de notificada la presente resolución, deberá cumplir con pagar las costas del procedimiento, ascendentes a S/ 36,00 por la interposición de la denuncia.

SEXTO: Confirmar el extremo de la Resolución 0783-2023/INDECOPI-LAM, que condenó al señor Giancarlo Castro Vásquez al pago de costos de procedimiento.

SÉTIMO: Confirmar el extremo de la Resolución 0783-2023/INDECOPI-LAM, que dispuso la inscripción del señor Giancarlo Castro Vásquez en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi, por la infracción confirmada fundada en la presente resolución.

OCTAVO: Ordenar al señor Giancarlo Castro Vásquez que cumpla con lo siguiente:

- El pago espontáneo de la multa confirmada en la presente resolución, bajo apercibimiento de iniciar el medio coercitivo específicamente aplicable, de acuerdo a lo establecido en el numeral 4 del artículo 205° del Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo 004-2019-JUS, precisándose, además, que los actuados serán remitidos a la Unidad de Ejecución Coactiva para los fines de ley en caso de incumplimiento.
- Presentar a la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Lambayeque los medios probatorios que demuestren el cumplimiento de la medida correctiva ordenada y el pago de las costas del procedimiento a favor del denunciante en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento de los plazos otorgados para tales fines, bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva conforme a lo establecido en los artículos 117° y 118° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

Con la intervención de los señores vocales Hernando Montoya Alberti, Camilo Nicanor Carrillo Gómez, Julio Baltazar Durand Carrión y Carlos Hugo Mendiburu Díaz.

HERNANDO MONTOYA ALBERTI
Presidente